

# COMPETENCIAS LABORALES DEL TRABAJADOR SOCIAL VISTAS DESDE EL MERCADO LABORAL

## (Social Worker Skills as Observed from the Employment Market)

EMILIA LÓPEZ LUNA y MELBA YESMIT CHAPARRO MALDONADO  
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca (Colombia)  
elopezl@unicolmayor.edu.co y melbayes@hotmail.com

Artículo de reflexión    Recibido: 01 de abril de 2006    Aceptado: 08 de septiembre de 2006

### *Resumen*

El presente artículo es producto de la investigación titulada Competencias laborales del Trabajador Social desde el mercado laboral, realizada en el año 2004. El marco conceptual que se presenta, como soporte, está enfocado a las competencias laborales concebidas por la Organización Internacional del Trabajo OIT; tipo de estudio descriptivo, se utilizó como técnica la encuesta, a partir de la entrevista estructurada a los jefes inmediatos del Trabajador social; la muestra estuvo conformada por 134 instituciones de las áreas de intervención en salud, laboral, desarrollo comunitario, familia y menor, rehabilitación y educación. Los resultados que se presentan, están fundamentados en conocer la estructura general de cada una de las áreas describiendo el perfil del cargo, las competencias básicas, genéricas y específicas. Lo anterior se constituye en una fuente para adecuar la formación profesional a las necesidades del mercado de trabajo; orientar la oferta educativa hacia el logro de las expectativas y resultados que las empresas desean tener de la educación.

*Palabras clave:* Competencias laborales, trabajo social, áreas de intervención, perfil del cargo del profesional, competencias básicas, genéricas y específicas.

### *Abstract*

The present article is a result of the investigation "Skills of social workers as observed from the employment market" conducted in the year 2004. The conceptual framework is also supported by the skills identified by the International Labour Organization (ILO); for this type of descriptive study, the technique used was a survey, conducted as structured interviews of direct supervisors of the Social Worker. The sample was conformed of 134 institutions with areas of intervention in health, labor, community development, family and minors, rehabilitation and education. The results presented here are aimed at providing knowledge of the general structure of each of these areas and describing the profile of the position, the basic competencies/skills, generic as well as specific. This work aspires to become a source of information needed to adapt professional training to the necessities of the employment market; to orient educative supply towards the fulfillment of expectations and results that companies are expecting from education.

*Key words:* work competencies/skills, social work, areas of intervention, professional/job profile, basic skills, generic skills, specific skills.



CARTAGENA, 2005  
Fotografía de Marta Cabrera

## **Introducción**

La universidad Colegio Mayor de Cundinamarca trabaja desde 1997 en la línea de investigación de seguimiento a egresados como consecuencia de un primer proyecto de investigación que permitió diseñar el Modelo de Seguimiento a egresados, publicado en 2004, posteriormente se desarrolló un segundo proyecto relacionado con las Competencias Laborales del Trabajador Social desde el mercado laboral del cual nos ocuparemos en el presente escrito. Este artículo apunta a dar a conocer los hallazgos de la investigación de tipo descriptivo, llevada a cabo en Bogotá, en el año 2004, la cual permitió identificar las competencias básicas, genéricas y específicas que requiere el mercado laboral de los profesionales en Trabajo Social en las áreas de intervención en salud, laboral, comunidad, familia y menor, rehabilitación y educación.

## **Marco contextual de las competencias laborales**

En un mundo de acelerados cambios y profundas transformaciones económicas, políticas y sociales, caracterizado por la globalización de la economía, la competitividad internacional y el desarrollo, basado cada vez más en el conocimiento y las innovaciones tecnológicas, han cuestionado y vuelto obsoletos los instrumentos, técnicas de análisis y sistematización del trabajo. Ello tiene consecuencias en la gestión organizacional tanto a nivel productivo como de recursos humanos, así como en la implementación de políticas de empleo, en las relaciones y negociaciones entre trabajadores y empresarios y entre instituciones educativas y empresas. Si bien el sector productivo desarrolló por su cuenta fórmulas que le permitieron por un tiempo resolver las insuficiencias en la preparación de recursos humanos para el trabajo, lo que en buena parte motivo su alejamiento de las instituciones educativas, es cierto que éstas tampoco se preocuparon por establecer y desarrollar la relación con el sector de la producción. Este distanciamiento provocó que el mundo del trabajo y el de la educación actuaran cada uno por su lado, lo que evidentemente trajo, además de falta de complementariedad en esfuerzos y recursos, diversidad de planes y programas con distintos grados de calidad y pertinencia respecto a los requerimientos, y la ausencia de un marco que permitiera articular y reconocer los aprendizajes logrados en uno y otro sector, afectando las posibilidades de superación y desarrollo de las personas (Soto Sánchez, 2000:9).

Por lo anterior, crece la convicción que instituciones educativas y empresas se necesitan recíprocamente, por ello la formación profesional debe estar focalizada en familias específicas de ocupaciones, integrando las competencias como comportamientos efectivos con habilidades necesarias para el desempeño de las tareas ocupacionales. De esta forma, las relaciones entre educación y trabajo, así

como las relaciones laborales vienen recurriendo al enfoque de competencias, como recurso para enfrentar los desafíos que plantea el aumento de la competitividad y los crecientes requerimientos de profesionalizar la gestión del recurso humano (Gallart y Jacinto, 1995). De acuerdo con lo anterior, las competencias laborales se perciben como el punto de encuentro entre los sectores educativo y productivo, por cuanto muestran qué se debe formar en los trabajadores y los desempeños que éstos deben alcanzar en el espacio laboral. «El surgimiento de la gestión por competencia laboral en la empresa, en parte obedece a la necesidad de acortar la distancia entre esfuerzo de formación y resultado efectivo».

Desde el contexto histórico la concepción de competencia laboral se acuñó primero en los países industrializados a partir de la necesidad de formar personas para responder a los cambios tecnológicos, organizacionales y, en general, a la demanda de un nuevo mercado laboral. A su vez, en los países en desarrollo su aplicación ha estado asociada al mejoramiento de los sistemas de formación para lograr un mayor equilibrio entre las necesidades de las personas, las empresas y la sociedad en general. La aplicación del enfoque de competencias laborales se inició en el Reino Unido en 1986; posteriormente fue asumido por Australia (1990) y México (1996), a través de políticas impulsadas por los respectivos gobiernos centrales para consolidar sistemas nacionales de elaboración, formación y certificación de competencias, con el propósito de generar competitividad en todos los sectores de la economía. En otros países como Alemania, Francia, España, Colombia y Argentina, dichos sistemas han sido promovidos por la acción de los Ministerios de Educación, Empleo y Seguridad Social. En Estados Unidos, Canadá, Japón y Brasil, entre otros, surgen por iniciativa de empresarios y trabajadores para propiciar la competitividad de algunos sectores económicos.

En Colombia el SENA ha promovido el enfoque de competencias laborales, el cual empieza a ser adoptado de forma amplia por los empresarios para la gestión de su talento humano. Dadas las ventajas del enfoque en relación con su fuerte vínculo con el sector productivo, la generación de referentes comunes para la formación y evaluación de las personas, actualmente las instituciones de educación media están volcando su atención sobre las competencias para definir la formación laboral que ofrecen a sus estudiantes (Mineducación, 2002:16). Salvo contadas excepciones, la descripción de las competencias para el desempeño laboral en Colombia, no aparecen en el currículo o en los programas académicos, y solo es posible alcanzarlas cuando el sujeto, luego de ingresar a una empresa logra adquirir experiencia y dominio teórico – práctico para ejercer una profesión.

Como lo plantea Maldonado, «En una de las orillas, distante de su complemento productivo, se encuentra de la mano de la educación el grupo de la expectativa y el desarraigo, los desempleados, el desencuentro afecta, a técnicos, tecnólogos, pero especialmente los profesionales egresados de la educación superior. En la otra orilla, el empresario grande, mediano, pequeño, afligido ante la guerra de mercados, la violencia

y las transformaciones tecnológicas que deben seguir navegando con los profesionales que el país le ofrece, su dilema es zarpar con empiria franca o con el academicismo improductivo. Una opción es seleccionar un grupo de trabajadores empíricos, diestros en operaciones manuales, pero con serias restricciones para analizar, interpretar y crear, la otra opción es contratar egresados de los institutos de educación, saturados de información pero ajenos al mundo trabajo» (Maldonado, 2002).

Desde el contexto de Trabajo Social las competencias laborales se vislumbran en los siguientes momentos:

- Desde la década de los 80 las escuelas de trabajo social son caracterizadas por procesos de fuerte confrontación en torno al ser y deber ser de la formación académica así como el apremio de superar el divorcio con el campo ocupacional. Esta década se caracterizó por la búsqueda de equilibrios y superación de desajustes por asumir en la tarea universitaria las relaciones con el mundo del trabajo.
- En la década de los 90 el proceso de modernización del estado, el cambio en las relaciones de poder, las políticas de ajuste genera incertidumbre en el gremio profesional. En esta década ya se vislumbraban las principales competencias en las que se articulan la función del Trabajador Social a partir de la aprehensión de la problemática social entre las que se destacan la promoción social con papeles de animador, la intervención terapéutica, la mediación de conflictos familiares y vecinales, la formulación de proyectos y programas sociales. Lo anterior llevo a la revisión de los programas académicos a una estructuración del currículo, por núcleos temáticos o ejes temáticos, los énfasis conservando un currículo básico y la formación general ofreciendo al estudiante profundizar un área específica de su interés, la integralidad enfocada a formar ciudadanos y ciudadanas con capacidad de incorporarse y aportar en la dinámica de los procesos sociales un profesional líder.
- En los comienzos del milenio el tema de las competencias para trabajo social son introducidas a partir del proceso de los Exámenes de Calidad de la Educación Superior –ECAES, propuesta por el Ministerio de Educación Superior –MEN- y acogida por el Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social –CONETS- quien a través de las facultades y programas asumieron el proceso de construcción de las pruebas de estado por competencias para el país. Esta experiencia se constituyó en una oportunidad de encuentro académico para que cada escuela revisara sus propios procesos formativos lo cual posibilito una aproximación al estado actual de desarrollo de la formación profesional en el país. De este análisis surgió la siguiente pregunta, ¿Cómo pensar la formación de Trabajo Social para el mundo del trabajo? Es claro que la educación y la formación profesional deben estar de cara la realidad social, global y local; por lo tanto a la relación formación profesional desempeño laboral; condición necesaria e ineludible que permita implementar un modelo educativo que atienda desde lo epistémico, teórico y metodológico, la formación del Trabajador Social.

## **Entorno del trabajo social en las áreas de intervención**

Los acelerados cambios que la sociedad moderna enfrenta de una manera vertiginosa influenciada por las transformaciones políticas, económicas y sociales han sido el escenario en los que han ido construyendo los núcleos problemáticos de intervención profesional y en los que convergen todas las áreas en las que trabajamos y es hacia estas donde debe apuntar la intervención de profesional en trabajo social. En este sentido «La dinámica actual del Trabajo Social aparece como fruto de una eclosión profesional; hoy perviven, intrincadamente, múltiples formas de ser, de conocer y de hacer en Trabajo Social, alimentadas por enfoques teóricos y epistemológicos también diversos y se han gestado desarrollos por áreas específicas de intervención que han dado lugar a avances en torno a espacios particulares de la praxis profesional» (CONETS, 2004:24). Así el trabajo social se ha venido desempeñando tradicionalmente en las áreas en las que han caracterizado su actuar profesional como son: salud, desarrollo comunitario, familia, laboral, educación y en las cuales se concentra un gran número de profesionales; sin embargo no ha sido ajeno frente a los nuevos conflictos que emergen por las coyunturas políticas o sociales convirtiéndose en problemas prioritarios de su intervención profesional, entre esta cabe señalar derechos humanos, atención en situación de desastres, educación y promoción para la conservación del ambiente. Es indudable que el trabajo social ante la dinámica social ha determinado una pluralización cada vez más creciente de sus áreas de actuación.

En esta perspectiva es necesario que el trabajador social posea un amplia gama de conocimientos teóricos, conceptuales y metodológicos, esto significa el conocer prácticas establecidas y normas, el poder identificar y reproducir secuencias de proceso indispensables para poder hacer su trabajo; además debe traducir ese conocimiento en acción con el fin de dar respuesta a los diversos contextos, otro aspecto a tener en cuenta es el que refiere a la actitud que proyecta el profesional cuando hace su trabajo, lo anterior no es otra cosa más que los elementos constitutivos de las competencias laborales. Bajo estas consideraciones el Trabajo social no puede ser ajeno a las exigencias del mundo laboral cada vez más competitivo, con unas altas exigencias cualitativas en el mundo de la producción y de los servicios.

## **Estudio de las competencias laborales del trabajador social desde el mercado laboral**

Son muchas las organizaciones, grupos y personas que han realizado y debatido sobre el tema de competencias laborales, en los últimos años. Entre las que se destacan propuestas de: CONOCER (México), INEM(España), POLFORM/OIT, la Organización Internacional del Trabajo-OIT, Provincia de Québec,

Consejo Federal de Cultura y Educación (Argentina), entre otros. Para fines de la investigación se tomo como base conceptual la teoría propuesta por INTECAP (Instituto Técnico de Capacitación y Productividad) quien define por un lado las competencias laborales como el conjunto de actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos y actitudes requeridos para ejecutar con calidad determinadas funciones productivas en un contexto laboral. Las capacidades y funciones son definidas por el sector productivo y deben ser medidas por el desempeño laboral del trabajador. De otro lado INTECAP reconoce tres tipos de competencias: las *Básicas* las cuales las define como aquellas de índole formativo que requiere la persona para desempeñarse en cualquier actividad productiva, tales como la capacidad de leer, interpretar textos, aplicar sistemas numéricos, saber expresarse y saber escuchar; las *Genéricas* como aquellos conocimientos y habilidades que están asociados al desarrollo de diversas áreas ocupacionales y *las* competencias específicas las cuales refieren a aquellas competencias asociadas a conocimientos y habilidades en ocupaciones específicas que son necesarias para la ejecución de una función productiva. Generalmente se refieren a un lenguaje específico y están destinadas a funciones o tareas específicas (INTECAP, 2004:12).

Así mismo, para la construcción de los indicadores de las competencias se tomó como base el Modelo de Competencias de Empleabilidad construido en el proyecto Corpoeducación /Universidad de Antioquia (Purg y Hartz, 2002:5). Para identificar las competencias básicas se definieron indicadores que permitieran precisar aspectos como: lectura y comprensión de materiales corporativos corrientes, como circulares, boletines y materiales necesarios para la ejecución de las tareas; comprensión de distintos materiales escritos relacionados con procedimientos, normas y temas afines a su cargo; comprensión e interpretación de informes gráficos y diagramas de flujo; diligenciamiento de formatos (impresos o en pantalla) con descripciones resumidas; redacción de proyectos o propuestas para la solución de problemas, entre otros. En relación con las competencia genéricas se diseñaron indicadores relacionados con la toma de decisiones, creatividad, solución de problemas, procesamiento de información, saber aprender, gestión personal, responsabilidad, autoestima, sociabilidad, integridad honestidad, gestión de recursos, relaciones interpersonales, gestión información y comprensión tecnológica. Por último para las competencias específicas se tomo como referencia las funciones y los requerimientos teóricos, metodológicos, de investigación, política social y marco legal de las diferentes áreas.

## **Sobre la metodología de la investigación**

A partir de los objetivos de la investigación se adoptó un estudio de tipo descriptivo de enfoque cuantitativo. Para el proceso de recolección de la información se utilizó como técnica la entrevista estructurada con un formato de preguntas prediseñado teniendo en cuenta las variables del estudio. La unidad de análisis estuvo conformada por los jefes inmediatos del Trabajador Social en las diferentes instituciones seleccionadas, a partir de un directorio de empleadores construido por el equipo investigador y que tuvo como base la información suministrada por las escuelas de Trabajo Social en Bogotá y por el directorio del Consejo Nacional de Trabajo Social (194 instituciones), de las cuales se obtuvo una muestra representativa de 135, instituciones distribuidas por áreas de intervención de la siguiente forma: Salud 29, Laboral 30, Desarrollo Comunitario 29, Familia y Menor 20, Rehabilitación 15 y Educación 12. Para el procesamiento de la información se aplicaron estadísticos de tipo descriptivo como la frecuencia modal, tablas de distribución de frecuencias, gráficos simples y compuestos y categorización de respuestas elaboradas a través de matrices.

## **Acercas de los resultados**

La presentación de los resultados inicia con la variable perfil del cargo del trabajador social donde se reconocen los requerimientos solicitados por las instituciones, seguido por las competencias básicas, donde se registra a través de cuadros los indicadores más relevantes en cada una de las áreas y el orden de prioridad. La variable competencias genéricas se presentan bajo el mismo esquema de las anteriores y por último las competencias específicas para lo cual se categorizaron las funciones por áreas de intervención anexando los conocimientos requeridos para el desempeño de dichas funciones.

### *Perfil del cargo del trabajador social en las diferentes áreas de intervención*

Con la intención de establecer una referencia que nos permitiera identificar los requerimientos del cargo del profesional en trabajo social, los cuales hacen referencia a algunos aspectos del perfil ocupacional requerido por el mercado laboral en el contexto de las áreas de intervención se tuvo en cuenta categorías como: denominación del cargo, experiencia, profesionales que pueden desempeñar el cargo, número de profesionales que desempeñan el cargo y estudios de posgrado, como se puede observar en el cuadro la denominación que prevalece es la de trabajador social, no obstante se puede visualizar otras denominaciones que aluden a las nuevas exigencias laborales como son la de coordinador de área lo

que permite inferir el posicionamiento en nuevos espacios profesionales dentro de las estructuras organizacionales. En relación con la experiencia la tendencia en general es de uno a dos años lo que significa que este requisito no es de una alta exigencia como determinante en el perfil para el desempeño del cargo situación que permite facilidades de acceso de los profesionales al mercado laboral.

En lo relacionado con los profesionales que pueden desempeñar el cargo este requerimiento se ve influenciado por el contexto específico de cada una de las áreas, no obstante por tradición se ha visto que el psicólogo es el profesional que entra a competir dentro de las exigencias de los perfiles ocupacionales, seguido del administrador de empresas y el ingeniero industrial. Otro aspecto que se considero pertinente fue el relacionado con la cualificación profesional en educación posgradual que exigen las instituciones para el desempeño del cargo, aunque no muy significativo dentro de los requisitos, si se pudo evidenciar tendencia hacia el área administrativa con énfasis en gerencia social, gestión social y diseño de proyectos.

#### *Competencias básicas del trabajador social desde el mercado laboral*

Las competencias básicas se refieren a los comportamientos que deben demostrar los trabajadores, asociados a conocimientos de índole formativa, como son la capacidad de leer, interpretar textos, aplicar sistemas numéricos, y comunicación verbal y escrita. Estas competencias se adquieren gradualmente a lo largo de la vida, así como por la educación formal. En este tipo de competencia la que más se destaca es la comunicación verbal y escrita en razón a que al establecer la relación con cada una de las tareas ocupacionales se vislumbran que muchas de las funciones que se ejercen giran en torno al desarrollo de esta competencia, especialmente con énfasis en la elaboración de proyectos, presentación de propuestas ante diferentes auditorios, elaboración de materiales, capacidad de escucha, al Transmitir con claridad sus ideas y conocimientos, y retroalimentar las ideas de los demás compañeros entre otros.

#### *Competencias genéricas del trabajador social desde el mercado laboral en las diferentes áreas de intervención estudiadas*

Corresponden a los conocimientos y habilidades que están asociados al desarrollo de diversas áreas ocupacionales y ramas de la actividad productiva; es decir son las competencias que definen un perfil concreto para las distintas actividades del mundo del trabajo, (sectores y ramas económicas), entre las que se destacan toma de decisiones, creatividad, solución de problemas, procesamiento de información,

saber aprender, gestión personal, responsabilidad, autoestima, sociabilidad, integridad y honestidad, gestión de recursos, relaciones interpersonales, gestión información, comprensión tecnológica. Aunque todas son relevantes para el desempeño del cargo a continuación se hace una descripción de las competencias genéricas mas destacadas a partir de las expresiones de los empleadores:

- Autoestima tiene que ver con la característica de la personalidad del profesional en el puesto del trabajo; dentro del ámbito profesional de trabajo social una autoestima positiva facilita una mejor percepción de la realidad y posibilita una comunicación interpersonal asertiva, proyecta una imagen positiva de si misma y le permite seguridad en sus actividades y decisiones, de ahí la relevancia en la participación porcentual (84.2%) en todas las áreas.
- Responsabilidad, hace referencia al compromiso y a un alto sentido del deber y al cumplimiento de las obligaciones en el puesto del trabajo. En este contexto el empleador refiere la importancia de la organización en el trabajo, la capacidad de realizar las funciones del cargo sin necesidad de supervisión, que evidencie la cultura del orden, del trabajo bien hecho y de calidad.
- Sociabilidad es quizás una de las competencias más relevantes o indispensables en el desempeño profesional del trabajador social en términos de saber acoplarse a cualquier equipo de trabajo, poseer capacidad de empatía, estar seguro de su propio valor y dar créditos a los aportes de los demás.
- Creatividad es una habilidad cada día mas necesaria en la vida de las organizaciones lo fundamental es generar ideas, desarrollarlas y enriquecerlas, aquí el trabajador social debe tratar de descubrir soluciones imaginativas a los problemas, ser recursivo, innovador y practico y ante todo buscar nuevas alternativas de solución, tratando de romper esquemas tradicionales.
- Saber aprender: la clave de esta competencia estriba en la capacidad que tiene el profesional de adquirir y asumir nuevos conocimientos y aplicarlos en la vida laboral, por ello debe tener una actitud positiva a nuevas situaciones y retos en la asimilación de nuevos conocimientos.
- Relaciones interpersonales: al igual que la sociabilidad esta es otra de las competencias que se podrían considerar como inherentes al desempeño profesional. Es una constante que el trabajador social posea la capacidad para efectuar intercambio con otras personas que resulten beneficiosas en una perspectiva integrativa, identificando los intereses del otro y reconociendo su legitimidad, de tal forma que se puedan mantener buenas relaciones personales.

*Competencias específicas del trabajador social desde el mercado laboral en las diferentes áreas de intervención estudiadas*

Las competencias específicas son la base particular del ejercicio profesional y están vinculadas con las funciones laborales, se tuvo como referente la descripción de las funciones en cada una de las áreas con sus respectivas acciones a alcanzar; con el ánimo de complementar esta información se presenta una relación de los conocimientos teóricos que deben poseer los profesionales, los saberes metodológicos, la política social y el marco legal requeridos en cada una de las áreas del estudio.

a. Área de intervención en salud

El trabajador social en el área de salud encuentra un importante campo de acción, en este sentido el profesional debe poseer una amplia formación que le permita asesorar, gestionar, identificar, promover, educar, entre otras acciones en pro del usuario y de la institución, por lo que su quehacer se orienta a funciones investigativas, educativas y de participación social, gestión y administración de servicios.

Para el caso de las competencias específicas se describe teniendo en cuenta la función y las acciones en la intervención del trabajador social. A continuación sus desarrollos:

FUNCIÓN	ACCIONES
Investigativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar con el equipo interdisciplinario en proyectos de investigación sobre la salud integral de la población y sobre los factores de riesgo del ambiente socio-económico.</li> <li>• Participar en estudios que aporten en la solución de problemas de salud de la comunidad.</li> <li>• Estudiar las características socio económicas de la población atendida.</li> <li>• Estudiar, analizar y actualizar la información sobre las necesidades, expectativas y percepciones de los usuarios y de la comunidad del sector donde se encuentre ubicada la institución como base para la programación.</li> <li>• Investigar analizar e interpretar las políticas sociales, enmarcadas en la dinámica del contexto socio-cultura, con el objetivo de desarrollar la capacidad crítica reflexiva frente a las decisiones y medidas de ley que se legitiman por parte del sector salud.</li> <li>• Evaluar el impacto de las medidas de ley y proponer alternativas de atención y prevención de individuo, la familia y la comunidad más acordes con su realidad (aborto, divorcio, menor trabajador, aparición y agudización de enfermedades crónicas, desprotección</li> <li>• Participar en el análisis de la información de oferta y demanda de servicios de salud del área de influencia que permita proponer alternativas de solución.</li> </ul>

Educativas y de participación social	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar actividades de educación social en la promoción de la participación de las familias, en el conocimiento, de detección y manejo de factores de riesgo.</li><li>• Promover la participación social y organizacional de la comunidad, por medio de procesos socio – educativos, a través de la metodología no formal de educación para adultos, en los que se divulguen y discutan los derechos y deberes de las personas y la familia frente a la prevención, promoción y mantenimiento de la salud, de tal manera que puedan intervenir en la planificación, ejecución y evaluación de los programas.</li><li>• Promover procesos de sensibilización y de capacitación intra e interinstitucional, orientados a cualificar la atención al usuario dentro del Sistema de Seguridad Social en Salud.</li></ul>
Gestión y administración de los servicios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participar con el equipo de salud en la programación de actividades con base en el perfil epidemiológico y características socioeconómicas y culturales de la población beneficiaria del centro de atención.</li><li>• Evaluar los programas diseñados y ejecutados por el trabajador social y los realizados conjuntamente con las demás unidades funcionales del centro de atención.</li><li>• Elaborar el presupuesto para proveer los recursos del área de trabajo social</li><li>• Diseñar y evaluar permanentemente los procedimientos de atención al usuario, especialmente en lo que se refiere a la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a los mismos.</li><li>• Realizar la referencia y contrarreferencia cuando se requiera, dentro de la estrategia de redes de servicios de salud.</li><li>• Establecer coordinación a nivel interinstitucional e intersectorial para complementar la atención requerida por el usuario.</li><li>• Realizar remisión a usuarios de acuerdo a la problemática social.</li><li>• Promover y orientar los procesos de organización comunitaria que impulsen la participación de la comunidad de los servicios de salud.</li></ul>
Administración del talento humano	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener actualizado el registro y control de Talento Humano disponible en la institución.</li><li>• Tramitar lo relacionado con comisiones, vacaciones, renunciaciones y licencias para su verificación y autorización.</li><li>• Dirigir, planear, orientar y coordinar los programas de incentivos, bienestar social y capacitación de los funcionarios de la institución.</li></ul>
Preventivas y de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar planes de tratamiento conjuntamente con el usuario y el equipo interdisciplinario para resolver los problemas o deficiencias del individuo o la familia .</li><li>• Informar a los usuarios sobre sus deberes y derechos.</li><li>• Informar a los usuarios de los mecanismos para acceder al sistema General de Seguridad Social en Salud.</li><li>• Realizar actividades encaminadas a eliminar o disminuir los riesgos de enfermedad, o las consecuencias que se pueden derivar de la enfermedad.</li></ul>

Como se puede observar la intervención de trabajo social se enmarca dentro de aspectos relacionados con los proceso de participación social, la educación, la administración y gestión de servicios, la investigación el desarrollo del talento humano en las instituciones de salud, la atención al usuario, en este contexto para el desarrollo de dichas funciones y acciones es pertinente traer a colación y en el ámbito de las competencias los conocimientos conceptuales propios del área, de investigación, política social y el marco legal que debe poseer el profesional para el desempeño en esta área.

En relación con los conocimientos conceptuales el siguiente cuadro presenta de una manera general los aspectos fundamentales

<b>CONOCIMIENTOS TEÓRICOS</b>	<b>TEMÁTICA</b>
Conceptos de seguridad social en salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POS/Plan obligatorio de salud</li> <li>• Funciones de EPS y ARS</li> <li>• Concepto y funciones de una ESE</li> <li>• Referencia y contrareferencia</li> <li>• Régimen subsidiado</li> <li>• Salud pública y salud privada</li> <li>• Sistema general de seguridad social en salud</li> <li>• Tipos de contratación con EPS</li> <li>• SISBEN</li> </ul>
Conceptos de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos de salud y enfermedad</li> <li>• Características de población vulnerable</li> <li>• Morbilidad social</li> <li>• Atención domiciliaria</li> <li>• Nivel de atención y prevención (primaria, secundaria y terciaria)</li> <li>• Características de población en alto riesgo</li> <li>• Factores de riesgo generadores de maltrato</li> <li>• Salud familiar y social</li> <li>• Promoción de la salud y prevención de la enfermedad</li> <li>• Historia clínica</li> <li>• Consulta social</li> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Ficha social</li> <li>• Visita domiciliaria</li> <li>• Redes primaria, secundaria y social.</li> </ul>

Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de personal</li> <li>• Planeación, contratación, evaluación y seguimiento de proyectos</li> <li>• Evaluación de programas</li> <li>• Planeación estratégica</li> <li>• Presupuestos</li> <li>• Componentes de los programas de prevención y promoción</li> </ul>
Intervención con familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familia en alto riesgo</li> <li>• Proceso de intervención familia</li> <li>• Técnicas de intervención con familia</li> <li>• Terapia breve</li> <li>• Terapia de familia</li> <li>• Características de la violencia intra familiar</li> <li>• Usos del genograma en estudio de antecedentes e intervención terapéutica</li> <li>• Enfoque sistémico</li> </ul>
Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad en la atención</li> <li>• Deberes y derechos del usuario</li> <li>• Derechos en seguridad social en salud</li> <li>• Derechos del ciudadano</li> <li>• SIAU sistema de atención al usuario</li> </ul>
Trabajo social comunitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismos de participación en salud</li> <li>• Modelos de participación</li> <li>• Trabajo social comunitario</li> <li>• Veeduría comunitaria</li> </ul>
Salud mental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de pacientes con trastorno mental</li> <li>• DSM4 manual de psiquiatría</li> <li>• Trastorno afectivo bipolar</li> <li>• Esquizofrenia/paranoide</li> <li>• Psicopatología</li> </ul>
Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico social</li> <li>• Estudio socio familiar</li> <li>• Estudio socio/ económico</li> </ul>

En lo que respecta a los conocimientos en investigación, aunque no tienen mucha aplicabilidad en esta área, se vale de la investigación de corte cuantitativo específicamente en la presentación de resultados de gestión. En relación con los métodos de intervención más utilizados por el trabajador social en el área de salud prevalece la aplicación de los métodos de caso, grupo y comunidad, sin embargo es

importante resaltar estrategias de intervención aplicadas para esta área como son: intervención familiar, redes sociales, enfoque psicosocial, metodología participativa y intervención multifamiliar. Ahora bien, otro de los aspectos a tener en cuenta es el que refiere a la política social ya que el trabajador social esta inmerso en la dinámica de dichas políticas ya sea a nivel estatal o institucional, por ello el abordaje de este aspecto en el contexto del área cobra gran relevancia pues debe poseer un conocimiento actual en lo que refiere a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Distrital, las políticas sociales en salud y las políticas de participación en salud. Por último y como otro de los aspectos importantes para el ejercicio del cargo en esta área es el referido al marco legal que hoy se exige para la realización de muchas de las funciones en el cargo, es por ello que un trabajador social que se quiera desempeñar en esta área es determinante conocer los componentes básicos de la ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios; así mismo debe tener claro la legislación referida al derecho de petición y acción de tutela y la reglamentación de los regímenes contributivo y subsidiado.

#### b. Área de intervención en laboral

En este aparte se explicará lo relacionado con las competencias laborales del trabajador social en las empresas, en este ámbito el profesional centra su intervención en los diversos hechos que se van construyendo en la estructura empresarial teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales, de relaciones productivas y de relaciones humanas, apuntando hacia el aumento de la productividad dentro de un clima organizacional propicio y satisfactorio. La acción del trabajador social en las empresas parte de los niveles organizativos de las mismas, es importante que el profesional conozca el contexto para que su intervención sea de impacto y sus decisiones sean tomadas en cuenta por la alta dirección. A continuación se hace una descripción de las competencias específicas requeridas para el ejercicio profesional.

FUNCIÓN	ACCIONES
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar, proponer, ejecutar y evaluar, en coordinación con el subdirector y los jefes de otras dependencias, los programas de bienestar social, capacitación y salud ocupacional, que promuevan el desarrollo integral de los funcionarios del Departamento.</li> <li>• Evaluar y proponer las actividades relacionadas con el reclutamiento, selección, capacitación, remuneración, control y desarrollo del personal de la entidad.</li> <li>• Gestionar la afiliación del personal a la seguridad social ( Administradora de Riesgos Profesionales -ARP-, Empresa Promotora de Salud –EPS-, Administradoras de Fondo de Pensiones –AFP-</li> <li>• Realizar las visitas domiciliarias y su respectivo informe de las personas que se encuentren en proceso de selección con el fin de complementar los datos sociales y familiares de cada trabajador</li> <li>• Realizar las inducciones generales a todas las personas que ingresen a la empresa</li> <li>• Elaborar el presupuesto fijo de Trabajo Social de acuerdo con las normas y políticas establecidas..</li> <li>• Elaborar informes socio-económicos y registros sobre el bienestar del personal.</li> <li>• Verificar las referencias del candidato que se encuentra en proceso de selección.</li> <li>• Participar en el proceso de elaboración de la nómina (vacaciones, incapacidades y registros).</li> </ul>
Bienestar laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la unidad familiar a través de espacios formativos y recreativos con el fin de que el empleado logre un equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral.</li> <li>• Trabajar el área recreativa, lúdica y artística con los hijos de los empleados que faciliten su desarrollo y acercamiento con la empresa</li> <li>• Participar en el diseño, organización, ejecución y control de planes, programas y proyectos de bienestar social para empleados y pensionados de acuerdo con las normas vigentes.</li> <li>• Planear, dirigir y coordinar las actividades sociales, artísticas, deportivas, y culturales para los empleados y su familia.</li> <li>• Generar espacios de apoyo y asesoría a nivel social, económico y personal para mejorar la calidad de vida del empleado y su familia.</li> </ul>
Salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con la ARP el levantamiento del panorama de riesgos y el diseño del programa de salud ocupacional.</li> <li>• Realizar actividades orientadas a la prevención y control de riesgos profesionales.</li> <li>• Participar en la coordinación de las actividades relacionadas con: seguridad e higiene industrial, medicina preventiva y del trabajo y el comité de emergencias.</li> <li>• Realizar los tramites ante la EPS y la ARP en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional.</li> </ul>

Capacitación y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar y coordinar talleres, seminarios, conferencias orientados a tratar temas familiares, personales y de superación, dirigidas a los colaboradores</li> <li>• Coordinar con la EPS las charlas de promoción y prevención en salud.</li> <li>• Coordinar jornadas de capacitación para dar a conocer los servicios de la caja de compensación familiar.</li> <li>• Realizar junto con el área de psicología talleres y círculos de prevención de salud mental.</li> <li>• Coordinar con la ARP la programación de las capacitaciones dirigidas a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.</li> </ul>
Asesoría individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar orientación profesional frente a situaciones de dificultad como: crisis personales, conflictos con la pareja, duelos, pautas para la orientación de los hijos, entre otros.</li> <li>• Hacer seguimiento a los empleados de la empresa en lo relacionado a situaciones laborales o personales</li> <li>• Atender en forma personal y telefónica los requerimientos e inquietudes del pensionado y resolver en forma ágil y oportuna</li> <li>• Intervenir a nivel de caso y familia según los problemas identificados</li> <li>• Realizar la remisión de los casos que no son de la competencia profesional a las instancias pertinentes</li> </ul>
Responsabilidad social empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en actividades que contribuyen al bienestar y desarrollo de la comunidad y a la creación de un entorno favorable para el crecimiento de la empresa.</li> <li>• Buscar alianzas estratégicas entre sectores económicos de la sociedad.</li> <li>• Participar en programas de acción social a través de los productos y servicios de la empresa.</li> <li>• Apoyar proyectos de infraestructura para mejorar caminos y parques de la comunidad, mejorar la escuela de la zona apoyando con libros y materiales, proteger el medio ambiente, apoyar proyectos comunitarios, e inclusive poner a disposición de las organizaciones comunitarias su capacidad de gestión, su potencial administrativo y su disponibilidad de recursos humanos</li> </ul>

Para el ejercicio de las competencias específicas el trabajador social debe contar con una serie de conocimientos tanto a nivel conceptual, como metodológico, de investigación, política social y marco legal bajo los cuales ejerce el profesional en el área. En este contexto a continuación se presentan los contenidos que implica cada una de los aspectos antes mencionados. En lo que se refiere a estos aspectos los empleadores señalaron como prioridades para el desempeño profesional la administración, administración de personal, salud ocupacional, bienestar laboral y relación empresa- comunidad. A continuación el siguiente cuadro presenta de manera detallada cada una de las áreas de trabajo con sus correspondientes temáticas.

CONOCIMIENTOS TEÓRICOS	TEMÁTICA
Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Elaboración de presupuestos</li> <li>• Diseño de programas y proyectos</li> <li>• Seguimiento y evaluación de proyectos</li> <li>• Planeación estratégica</li> <li>• Indicadores de gestión</li> </ul>
Administración de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de capacitación</li> <li>• Derechos y servicios en Cajas de compensación</li> <li>• Seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales</li> <li>• Prestaciones sociales</li> <li>• Programa de inducción</li> </ul>
Salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panorama de riesgos</li> <li>• Funciones de la ARP</li> <li>• Programa de salud ocupacional</li> <li>• COPASO</li> </ul>
Bienestar laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienestar laboral</li> <li>• Visita domiciliaria</li> <li>• Intervención Familiar</li> <li>• Programas de educación familiar</li> </ul>
Relación empresa comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo social comunitario</li> <li>• Técnicas para la resolución de conflictos</li> <li>• Responsabilidad social empresarial</li> </ul>

Al igual que para el caso del área de salud el requerimiento de la investigación para el desempeño del cargo en esta área, no es muy representativo en razón a que el tiempo del profesional lo demandan otro tipo de actividades que exige la dinámica empresarial. Esto nos lleva a pensar que como academia sería interesante entrar a incursionar en líneas de investigación para esta área y gestar proyectos de gran impacto para las organizaciones empresariales. En cuanto a los métodos de intervención utilizados por el trabajador social en el área laboral se pudo identificar que es muy poca la aplicación de éstos, en el contexto del trabajo social empresarial se desdibujan la aplicación de los métodos de intervención propios de la profesión, no obstante se pudo visualizar que el método que más aplica en este contexto es el de trabajo social de grupo en razón a que muchas de las actividades y funciones empresariales giran alrededor de trabajo con grupos a partir de la

organización y funcionamiento de los diferentes comités en los que el trabajador social lidera o hacer parte de los mismos. Le siguió en orden de atribución el método de comunidad pues hoy en día se busca que la empresa tenga impacto en el desarrollo comunitario no solo en el hecho de proporcionar empleo a los habitantes sino de establecer la relación empresa- comunidad a fin de participar de forma corresponsable en el desarrollo social. En el área laboral, en muchas ocasiones el Trabajador Social cumple la función de asesorar a nivel gerencial en lo que respecta a políticas sociales dirigidas a los empleados de la empresa. Por ello son básicos los conocimientos de política social de empleo y desempleo; políticas de bienestar a nivel institucional, política en seguridad social.

Por último en el ejercicio del profesional en la dirección y manejo de personal y de las relaciones laborales se requiere algunos fundamentos en el campo jurídico normativo los cuales están contenidos en la Constitución Política, el Código Sustantivo del Trabajo el código del menor, la Ley 50 de 1990, la Ley 100 de 1993. No obstante, es pertinente precisar los aspectos más relevantes en el contexto del marco legal que requieren en el ejercicio de las funciones del trabajador social: en cuanto a la ley 100 de 1993 en lo que se refiere al régimen contributivo en salud, y al sistema de seguridad social en pensiones, así mismo debe tener claridad en los conocimientos de legislación laboral en cuanto a contratación y prestaciones sociales, legislación en salud ocupacional en lo que refiere a prevención de enfermedades y accidentes de trabajo, y el programa de salud ocupacional.

### c. Área de intervención en desarrollo comunitario

El Trabajo Social en el desempeño de esta área asume el gerenciamiento comunitario, la acción profesional que presta constituye una asesoría en el sentido de transferencia técnica al medio e implica brindar aportes para cumplir con los proyectos propuestos. El trabajador social teniendo en cuenta prioridades y recursos asume el papel de animador del proceso capacitando con base en necesidades generadas en la propia realidad de trabajo y partiendo de la propia cultura de aquellos con quienes se trabaja (Kisnerman, 2000). Los distintos asentamientos poblacionales ya sean urbanos o rurales se han constituido en un ámbito de trabajo para prestar servicios de atención primaria, en educación, salud, rehabilitación, en protección, familia. Así el trabajo social centra su atención en la construcción de redes sociales y afectivas, así como en la lucha por hacer valer los derechos ciudadanos. Desde este contexto las funciones específicas en el área de desarrollo comunitario se clasifican como administrativas, de investigación y diagnóstico, intervención en familia, gestión de servicios, participación y organización de la comunidad y promoción. A continuación el cuadro relaciona las acciones involucradas en cada función:

FUNCIÓN	ACCIONES
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en el diseño, ejecución evaluación y seguimiento de los planes, programas, proyectos y actividades del área.</li> <li>• Aplicar los indicadores de gestión previamente establecidos para el control y seguimiento de los objetivos, metas y actividades del proyecto.</li> <li>• Atender las auditorias en las fechas planificadas</li> <li>• Formular, ejecutar y evaluar proyectos que respondan a problemáticas sociales a nivel local, regional y nacional.</li> <li>• Diseñar y desarrollar programas, proyectos y actividades de educación ambiental.</li> <li>• Elaborar el plan operativo teniendo en cuenta: objetivo, metas. actividades previstas, tiempo y responsables.</li> <li>• Establecer procesos de formación y acompañamiento con el personal que labora en la empresa para lograr un buen clima laboral y una superación personal permanente</li> </ul>
Investigación y diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de encuestas a la comunidad</li> <li>• Elaboración de historia social con las familias</li> <li>• Realizar entrevista y visitas domiciliarias con el fin de ampliar el conocimiento de los usuarios del programa</li> <li>• Realizar diagnósticos comunitarios como base para el diseño de los proyectos.</li> <li>• Elaborar los informes estadísticos correspondientes a la evaluación de los programas</li> </ul>
Intervención en familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención integral a poblaciones en condiciones de vulnerabilidad, psicológica, psicoeducativa, económica física y moral.</li> <li>• Evaluar y diagnosticar mediante estrategias domiciliarias con el fin de proporcionar los elementos necesarios para que la familia y la comunidad recupere su capacidad y su función protectora, facilitando en desarrollo social.</li> <li>• Orientar y asesorar a las personas en la consecución de servicios complementarios a través de las instituciones locales ( educación, salud, familia)</li> <li>• Realizar la visita domiciliaria a las familias para acceder a los servicios de los programas.</li> <li>• Realizar atención psicosocial.</li> </ul>
Gestión de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los convenios en las comunidades a su cargo.</li> <li>• Diseñar, proponer e implementar mecanismos, estrategias y metas de participación ciudadana con organizaciones, entidades gubernamentales y sector privado, en la gestión ambiental de la región.</li> <li>• Coordinar la gestión interinstitucional con la administración municipal en lo relacionado con la capacitación en competencias ambientales municipales</li> <li>• Gestionar recursos para el fortalecimiento de los programas</li> <li>• Generar procesos de autogestión y participación en los usuarios.</li> <li>• Participar en redes sociales</li> </ul>

Participación y organización de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar los talleres familiares de formación, de productividad y grupos asociativos.</li> <li>• Implementar estrategias de participación ciudadana e institucional para la elaboración y ejecución de programas y proyectos encaminados a la preservación y uso sostenible de los recursos naturales y ambiente</li> <li>• Convocar y realizar talleres para la organización comunitaria y la participación.</li> </ul>
Promoción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar y elaborar material divulgativo, de los proyectos a su cargo.</li> <li>• Establecer y mantener relaciones interinstitucionales con entidades afines al programa</li> <li>• Establecer contactos con los líderes de la comunidad para dar a conocer los programas</li> <li>• Realizar la programación de las reuniones con la comunidad con el objetivo de presentar los programas y proyectos</li> </ul>

Para el desempeño de las funciones el Trabajador Social en esta área requiere de los siguientes conocimientos, tal como se observa el cuadro siguiente:

CONOCIMIENTOS TEÓRICOS	TEMÁTICA
Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de talento humano</li> <li>• Elaboración de proyectos</li> <li>• Elaboración de presupuestos</li> <li>• Evaluación de proyectos</li> <li>• Evaluación de procesos</li> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Finanzas para no financieros</li> <li>• Planeación</li> <li>• Planeación estratégica</li> </ul>
Dimensión social y política en comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura política</li> <li>• Derechos humanos</li> <li>• Culturas étnicas</li> <li>• Estrategias de participación comunitaria</li> <li>• Competencias ciudadanas</li> <li>• Formación de líderes</li> <li>• Gestión social</li> <li>• Procesos organizativos comunitarios</li> <li>• Pedagogía social</li> <li>• Participación ciudadana</li> <li>• Promoción comunitaria</li> </ul>

Familia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Familia en situación de desplazamiento</li><li>• Entrevista</li><li>• Características de la familia actual</li><li>• Historia socio/familiar</li><li>• Intervención en familia</li><li>• Seguimiento de caso</li><li>• Trabajo interdisciplinario</li><li>• Visita domiciliaria</li></ul>
Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concertación</li><li>• Mediación</li><li>• Técnicas en la resolución de conflictos</li><li>• Negociación</li></ul>
Función de las instituciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Funciones de las comisarías de familia</li><li>• Funciones de los CADEL</li><li>• Funciones de la defensoría del pueblo</li><li>• Funciones de las redes sociales</li><li>• Funciones instituciones relacionadas con familia</li></ul>
Demografía	<ul style="list-style-type: none"><li>• Población vulnerable</li><li>• Población en alto riesgo</li><li>• Características de grupos poblacionales</li></ul>

Bajo esta perspectiva el ejercicio de esta área requiere de conocimientos importantes en administración, dimensión social y política del trabajo en comunidad, fundamentos básicos en intervención con familia, resolución de conflictos. En cuanto a los métodos de intervención se destaca el método de grupo pues muchas de las acciones del área giran en entorno al trabajo con diferentes tipos de grupos, así mismo es pertinente poseer conocimientos en procesos de organización de la comunidad, redes sociales, e intervención en familia. En relación con las capacidades investigativas del área estas deben dirigirse a los aspectos básicos de la investigación cuantitativa, elaboración de diagnósticos sociales y al diseño de proyectos de investigación, en lo que se refiere a los conocimientos de la política social debe haber un conocimiento suficiente en la políticas sectoriales por grupos étnicos, los planteamientos del plan nacional de desarrollo, los planes locales y las políticas institucionales, por último y como otro de los aspectos importantes para el ejercicio del cargo es el requerimiento de los mandatos legales entre los que se advierten: derecho de familia, ley 100 de 1993 de Seguridad Social Integral, ley 80 de 1993 por la cual se expide el estatuto general de contratación pública, ley 387 de 1997 se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado, ley 134 de 1994 por el cual se dictan normas de participación ciudadana y la ley 850 de 2000 que reglamenta las veedurías ciudadanas.

d. Área de intervención en familia y menor

La familia es el grupo fundamental de la sociedad y el medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños, niñas y jóvenes, y que el estado y la sociedad son responsables en esta magna tarea. El núcleo familiar según la realidad y dinámica, requiere orientación y apoyo institucional y comunitario para desarrollar plenamente sus recursos, potencialidades y responsabilidades que hagan realidad la vivencia cotidiana de los derechos humanos y la garantía de la protección integral de los niños, niñas y jóvenes. Trabajo Social en esta área tiene que ver con la asesoría educativa y recreativa, atención a problemas sociales que presente la familia preferentemente en grupo, la acción profesional debe centrarse básicamente en la familia, fortaleciendo las relaciones entre sus miembros capacitando a los padres para la atención integral de los niños, facilitando la internalización de los contenidos formativos.

FUNCIÓN	ACCIONES
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar proyectos de prevención intra o extramural conjuntamente con el grupo interdisciplinario en materia familiar, de acuerdo a las necesidades de la comunidad, teniendo en cuenta el plan de acción anual.</li> <li>• Realizar registros estadísticos e indicadores de gestión.</li> <li>• Apoyar el área administrativa en la implementación del programa de salud ocupacional.</li> <li>• Elaborar de proyectos para gestión de recursos.</li> <li>• Elaborar el informes de gestión con sus respectivos estadísticos.</li> <li>• Gestionar la admisión del usuario teniendo en cuenta los requisitos establecidos.</li> <li>• Participar en la inducción a los familiares de los usuarios con el fin de presentar los servicios y el reglamento interno de la institución.</li> </ul>
Diagnóstico social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar estudios sociales, visitas domiciliarias e investigaciones socio familiares para definir la situación del usuario e integrantes de la familia.</li> <li>• Realizar el diagnostico de cada una de las dinámicas de las familias atendidas, con el objeto de ofrecer una atención acorde a cada caso.</li> <li>• Llevar la sistematización de los estudios e investigaciones realizadas por el área de trabajo social, para que sirvan como línea de base para otros proyectos de desarrollo de la institución.</li> <li>• Realizar valoración socio económica a las familias usuarias del proyecto.</li> </ul>

Intervención en familia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar seguimiento de casos atendidos que lo ameritan, en especial aquellos relacionados con conflictos familiares, con el fin de verificar el fortalecimiento de los factores de protección y la disminución de los factores de riesgo, así como revisar el cumplimiento de los convenios adquiridos y firmados en las actas de compromiso de comportamiento.</li><li>• Atender las consultas y orientaciones que los usuarios requieran, así como las situaciones de crisis por conflictos familiares, relación de pareja, relación entre padres e hijos, relación entre hermanos.</li><li>• Intervenir en audiencia los casos por conflictos familiares, relación de pareja, relación entre padres e hijos, relación entre hermanos u otros integrantes de la familia para concertación de alternativas de solución.</li><li>• Brindar asesoría individual de pareja y familiar con el fin de fortalecer la sana convivencia.</li></ul>
Intervención en familia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar seguimiento a los casos que egresan</li><li>• Consignar toda intervención individual y familiar en las historias.</li><li>• Elaborar los informes integrales iniciales, de seguimiento, evaluación y remisión</li><li>• Participar en el estudio de casos con funcionarios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar</li></ul>
Gestión interinstitucional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación permanente intrainstitucional e interinstitucional como apoyo a los proyectos</li><li>• Establecer contacto con las diferentes instituciones del gobierno</li><li>• Desarrollar el trabajo interinstitucional local, con el fin de aunar esfuerzos para brindar una atención más integral a los usuarios y a las familias.</li></ul>

En este contexto trabajo social tiene que ver con la atención con problemas sociales que presenta la familia, por lo tanto la acción profesional debe centrarse en la asesoría y el fortalecimiento de las relaciones entre sus miembros, garantizándole su desarrollo integral y el ejercicio pleno de sus derechos, para el ejercicio del cargo en esta área pertinente los fundamentos básicos en administración en intervención de familia y resolución de conflictos: en cuanto a los métodos de intervención se destacan los fundamentos básicos y metodológicos del método de intervención individual, técnicas de intervención en familia; así mismo hoy en día cobra relevancia el trabajo con las redes de apoyo como una forma de intervención.

CONOCIMIENTOS TEÓRICOS	TEMÁTICA
Conceptos en familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de las familias en situación de desplazamiento</li> <li>• Ciclo vital de la familia</li> <li>• Dinámica familiar</li> <li>• Diagnostico de familia</li> <li>• Envejecimiento clínico, psicológico y psiquiátrico</li> <li>• Etiología del anciano</li> <li>• Familia y adulto mayor</li> <li>• Características de la familia actual</li> <li>• Genograma</li> <li>• Maltrato infantil</li> <li>• Población vulnerable</li> </ul>
Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de personal</li> <li>• Elaboración de proyectos</li> <li>• Presupuestos</li> <li>• Gestión interinstitucional</li> <li>• Administración de las instituciones</li> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Planificación</li> <li>• Proceso de toma de decisiones</li> </ul>
Intervención familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoques en intervención familiar</li> <li>• Entrevista en trabajo social (individual)</li> <li>• Entrevista familiar</li> <li>• Historia social</li> <li>• Proceso de atención recepción /entrevista</li> <li>• Seguimiento, evaluación y remisión</li> <li>• Técnicas de intervención grupal</li> <li>• Técnicas de intervención</li> <li>• En terapia de pareja.</li> <li>• Terapia de familia</li> <li>• trabajo interdisciplinario</li> <li>• Visita domiciliaria</li> </ul>
Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas en al resolución de conflictos</li> <li>• Conciliación</li> <li>• Concertación</li> <li>• Conflictos familiares</li> </ul>

En cuanto a investigación como recursos insustituible para gestar los proyectos de intervención, requiere de saberes en investigación cuantitativa y cualitativa. En materia de política social debe conocer las políticas sectoriales, y lo establecido en los planes de desarrollo a nivel nacional, regional, distrital y local. En el marco legal el profesional debe conocer lo referentes al derecho de familia en: La ley 153

de 1987, regula el matrimonio y la filiación natural; la ley 70 de 1931, consagra el patrimonio de la familia como inembargable o inajenable; la ley 83 de 1946 o estatuto orgánico de la defensa del niño, crea los juzgados de menores, primer paso para elaborarles su legislación especial; código del menor decreto 2737 de 1987; código civil y ley 640 de 2002 de conciliación.

e. Área de intervención en rehabilitación

El trabajador social en el ámbito de la rehabilitación tiene un papel muy importante en las áreas de promoción, prevención y rehabilitación profesional, En cuanto a la primera tiene como función principal, comunicar sobre los derechos de las personas, la discapacidad y localización de los servicios de rehabilitación y su adecuada utilización. En lo que se refiere a la prevención esta se dirige hacia la vigilancia, diagnóstico e intervención socio familiar de los usuarios, por ultimo la rehabilitación profesional incluye evaluación ocupacional, reubicación laboral, capacitación funcional y ocupacional.

FUNCIÓN	ACCIONES
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportar a la dirección administrativa los ingresos y egresos de los pacientes.</li> <li>• Diseñar el plan de atención</li> <li>• Ejecutar y supervisar los procesos de remisión y admisión de usuarios institucionales</li> <li>• Promover la gestión de proyectos encaminados a mejorar el desarrollo institucional y el de la población atendida a través de la consecución de recursos para mejorar la capacidad institucional .</li> <li>• Tramitar permisos, vacaciones, incapacidades y actividades relacionadas con el manejo y motivación del personal</li> <li>• Reportar a la dirección informes sobre el desempeño del área, actividades y programas desarrollados con sus respectivos indicadores.</li> </ul>
Diagnóstico social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el estudio social del usuario que ingrese a la institución y formular un diagnóstico social.</li> <li>• Llevar la historia social del usuario, debe incluir todos los informes de los diferentes programas de rehabilitación, las evaluaciones y la información cronológica y actualizada de su desarrollo.</li> <li>• Realizar la valoración inicial, en la cual se aplica el estudio socioeconómico al núcleo familiar y de las personas que rodean al paciente.</li> <li>• Llevar a cabo la visita domiciliaria con el fin de obtener un conocimiento más amplio de la familia y su entorno</li> </ul>

Diagnóstico social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detectar y señalar oportunidades de mejora de procesos para lograr la optimización de la atención de los usuarios: a través de la implementación de la encuesta de satisfacción, detectar las debilidades de los servicios y hacer las sugerencias claras para la implementación de cambios oportunos.</li> <li>• Generar las estadísticas y la información necesaria para la toma de decisiones de la institución</li> <li>• Coordinar el desarrollo de proyectos de investigación y desarrollo en beneficio de la institución y la población con discapacidad</li> </ul>
Intervención en familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar para lograr la reinserción de los usuarios a su núcleo familiar</li> <li>• Realizar una entrevista con los padres de los usuarios que se remiten a valoración teniendo en cuenta los aspectos de: composición familiar, tipo de familia, número de miembros, parentesco, edad, estado civil, ocupación y nivel educativo.</li> <li>• Efectuar el proceso de intervención teniendo en cuenta el enfoque sistémico.</li> </ul>
Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar las reuniones de padres de familia y brindarles orientación.</li> <li>• Realizar taller de inducción a padres de familia con el fin de dar a conocer derechos, deberes, normas, y el trabajo interdisciplinario con cada uno de los servicios.</li> <li>• Planear charlas de capacitación dirigidas al paciente y su familia</li> </ul>
Gestión interinstitucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicar laboralmente a los jóvenes rehabilitados</li> <li>• Mantener contacto permanente con el defensor de familia del ICBF, para informar las condiciones del usuario bajo medida de protección</li> <li>• Participar en la conformación de redes de apoyo y trabajar en red.</li> <li>• Establecer contactos con instituciones tales como : alcaldías locales, juntas de acción comunal y los consejo local de política social – Clops-</li> <li>• Remisión de casos a las instituciones de la red de apoyo</li> </ul>

Es así como el Trabajador Social tiene su ámbito de intervención justo en la valoración social; en las actitudes y relaciones que se establecen entre la institución, los profesionales y el usuario; en el conocimiento de la dinámica familiar específica que se da cuando existe una persona con discapacidad; en la determinación de un plan de trabajo que incluya actividades de apoyo educativo de los padres hacia la institución; realizar investigación del contexto en el que se encuentra el usuario teniendo en cuenta los valores, visión de la vida y los recursos que posee la familia para involucrarse en el proceso.

CONOCIMIENTOS TEÓRICOS	TEMÁTICA
Conceptos en familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familia composición y dinámica familiar</li> <li>• Diagnostico de familia</li> <li>• Genograma</li> <li>• Maltrato infantil</li> <li>• Pautas de crianza</li> <li>• Desarrollo humano</li> <li>• Desarrollo de niños y adolescentes</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>
Conceptos en salud y rehabilitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos paradigmas de la discapacidad</li> <li>• Prevención de la enfermedad</li> <li>• Promoción de la salud</li> <li>• Rehabilitación física</li> <li>• Rehabilitación metal</li> <li>• Rehabilitación integral</li> <li>• Reinserción ocupacional</li> </ul>
Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de las instituciones</li> <li>• Diseño de proyectos de financiación</li> <li>• Gestión interinstitucional</li> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Mercadeo social</li> <li>• Planeación</li> <li>• Planeación estratégica</li> </ul>
Intervención en familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo estructural</li> <li>• Modelo funcional</li> <li>• Modelo sistémico</li> <li>• Modelo ecológico</li> <li>• Visita domiciliaria</li> </ul>
Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciliación</li> <li>• Técnicas en resolución de conflictos</li> </ul>

Con los aspectos anteriormente mencionados y de acuerdo a los resultados, el trabajador social requiere para el desempeño del cargo en esta área, fundamentos básicos de intervención en familia, administración, salud y rehabilitación como los más relevantes; En cuanto a los métodos de intervención utilizados por el profesional caso y grupo son los de mayor aplicabilidad, no obstante la intervención en familia es considerado como uno de los ejes de mayor acción profesional, por lo que se requiere de un buen bagaje teórico y metodológico para el desempeño del cargo. En relación con la acción investigativa el profesional debe poseer conocimientos en investigación cuantitativa, en razón a la exigencia que el área

hace de la presentación de estadísticos de atención a usuarios y a los indicadores de gestión establecidos por las instituciones. En cuanto a la política social debe haber un conocimiento suficiente en cuanto al plan nacional de discapacidad, política distrital en discapacidad, plan de desarrollo distrital, política local de discapacidad como las más significativas. En el contexto del marco legal el profesional debe poseer nociones básicas en Constitución política de 1991, Ley 100/1993 sobre el Sistema de Seguridad Social integral y ley 361/1991 por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitaciones, ley 115/1994 Ley General de Educación y código del menor decreto 2737 de 1987 como las mas destacadas.

f. Área de intervención en educación

La escuela es quizá hoy la institución que más acoge y refleja la problemática del sistema social global y la que mayor trascendencia tiene en la vida de los hombres. En ella el trabajador social se encuentra con problemas de relación de los niños y jóvenes con sus padres, con sus docentes y con sus compañeros, agresiones, rechazos, baja asimilación de contenidos, desnutrición más toda aquella que se traslada del contexto familiar y poblacional. De ahí que el trabajador social en coordinación con el equipo profesional que opera en las instituciones educativas debe asegurar un trabajo conjunto entre familia, institución y comunidad.

FUNCIÓN	ACCIONES
Preventivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar programas de prevención en aspectos relacionados con drogadicción, educación sexual, enfermedades de transmisión sexual y educación en valores.</li> <li>• Identificar y tratar los problemas que impiden el buen desempeño del alumno tanto en el medio escolar como familiar.</li> <li>• Asesorar a los alumnos en relación a sus hábitos de estudio y organización de su tiempo libre.</li> <li>• Asesorar a los padres de familia cuando éstos lo soliciten o el Trabajador Social lo considere necesario.</li> <li>• Asesorar a los maestros en aspectos que inciden en el rendimiento escolar</li> <li>• Orientar y asesorar a los docentes no sólo a nivel grupal, sino individualmente, cuando lo soliciten o cuando el Trabajador Social lo considere conveniente para lograr un mejor desempeño de su labor formativa.</li> </ul>
Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con el equipo profesional (psicopedagoga y psicóloga) la capacitación de escuela de padres</li> <li>• Programar conferencias, charlas o reuniones encaminadas a que el maestro comprenda mejor al estudiante</li> </ul>

Gestión social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer coordinación con diferentes instituciones de Bienestar Social con el fin de remitir los casos que se consideren necesarios. (Bienestar familiar, bienestar social, comisaría de familia y juzgados)</li> <li>• Atender los casos remitidos por los Coordinadores, o profesores y aquellos en los que el alumno o sus padres soliciten orientación.</li> </ul>
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en el consejo académico como representante del departamento de orientación.</li> <li>• Presentar informes de al Cadel como representante de la red del buen trato</li> <li>• Colaborar en la creación de programas culturales y recreativos que beneficien al alumno.</li> <li>• Establecer comunicación con los egresados por medio de encuentros anuales</li> <li>• Organizar y ejecutar, conjuntamente con los estudiantes, actividades que enriquezcan su formación integral como miembros de un grupo social</li> <li>• Coordinar el proyecto de Servicio Social .</li> <li>• Participar en los comités de evaluación y promoción para colaborar en el análisis de los casos especiales.</li> <li>• Solicitar apoyo a la Asociación de Padres de Familia para la puesta en marcha de proyectos o eventos que beneficien a cualquier estamento de la comunidad.</li> </ul>
Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar seguimiento de caso con énfasis en familia y visita domiciliaria</li> <li>• Diligenciar ficha social</li> <li>• Realizar una evaluación sobre el progreso de los alumnos y exalumnos con el fin de determinar hasta qué punto el programa de orientación en particular y el currículo en general satisfacen las necesidades del estudiante y de la sociedad</li> <li>• Crear proyectos encaminados al bienestar y crecimiento personal de los maestros.</li> <li>• Realizar el Estudio Socio-Familiar y las visitas domiciliarias determinantes en el proceso de Admisión</li> </ul>

La actuación del Trabajador Social en el ámbito educativo se evidencia en dos niveles; el primero es el nivel de la macroactuación, el cual comprende actividades de investigación, planeación, programación y fijación de políticas; siendo fundamental en este aspecto la participación de los integrantes de la Institución Educativa; el segundo hace referencia a la microactuación, en este nivel el Trabajador Social presta los servicios pertinentes de acuerdo al conocimiento directo de las necesidades específicas de los estudiantes, las familias y la comunidad educativa en general, utilizando para ello las técnicas más adecuadas y específicas de su intervención. (<http://www.colsalle.edu.co>).

CONOCIMIENTOS TEÓRICOS	TEMÁTICA
Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración</li> <li>• Finanzas para proyectos sociales</li> <li>• Elaboración de proyectos</li> <li>• Interventoría de proyectos</li> <li>• Mercadeo social</li> <li>• Planeación</li> <li>• Planeación de procesos</li> <li>• Planeación estratégica</li> <li>• Presupuestos</li> </ul>
Psicología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicología social</li> <li>• Psicología socio/ afectiva</li> <li>• Psicología del adolescente</li> <li>• Psicología educativa</li> </ul>
Familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familia y menor</li> <li>• Clínicas de supervisión</li> <li>• Visita domiciliaria</li> <li>• Entrevista</li> </ul>
Bienestar estudiantil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo social en educación</li> <li>• Componentes del programa de bienestar estudiantil</li> <li>• Escuela de padres</li> </ul>
Currículo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Currículo</li> <li>• Pedagogía</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Modelos de evaluación</li> </ul>
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación oral y escrita</li> <li>• Comunicación escrita</li> </ul>
Estadística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promedios</li> <li>• Elaboración de bases de datos</li> </ul>

A partir de lo anterior y como se puede apreciar en el cuadro el profesional debe poseer conocimientos básicos en administración, intervención en familia, psicología, bienestar estudiantil, currículo, como las más representativas. En cuanto a los métodos de intervención caso y grupo, son considerados como los de mayor utilización para la intervención profesional en esta área, lo anterior en razón a que sus acciones y actividades están orientadas a procesos de intervención individual y familiar dirigido a estudiantes y padres, en lo que refiere al método de grupo se hace necesario poseer herramientas de trabajo con grupos y técnicas de intervención grupal. En lo que a investigación se refiere los resultados para el área no son muy

representativos pues no se considera como un requisito puntual en el ejercicio del cargo, no obstante la investigación que mas aplica es la de nivel cuantitativo y en menor aplicabilidad la cualitativa. El trabajador social no puede separarse del contenido de las políticas sociales, en este sentido debe haber un conocimiento preciso de la política educativa establecida en los planes de desarrollo a nivel nacional, regional, distrital y local, del mismo modo todo lo relacionado con la política de juventud. En cuanto a los conocimientos en el contexto del marco legal el profesional debe tener y comprender fundamentos referidos a: La Constitución Política de 1991; la Ley 115 de 1994 -Ley General de Educación-; Decreto 1860 de 1994 por el cual se reglamenta la Ley General de Educación.

## **Conclusiones**

A continuación se exponen algunas conclusiones derivadas del proceso investigativo llevado a cabo

- En el marco de la globalización económica el capital humano cobra una gran relevancia en la medida que se ha considerado como factor substancial del incremento económico y en la generación de ventajas competitivas, esto se explica de una parte por los cambios sociales y tecnológicos y de otra por las transformaciones en las actividades productivas y, en consecuencia las competencias que deben poseer los trabajadores para responder a las condiciones requeridas por los mercados nacionales e internacionales.
- El tema de las competencias laborales ha incitado gran atención en diversos escenarios entre los que se destacan gremios empresariales, ministerios de educación, organizaciones internacionales, universidades y empresas en general, esta atención esta centralizada en conocer las ventajas de su aplicación en el sentido de mejorar la calidad y la pertinencia de la formación del capital humano acrecentando el nivel de desempeño de los trabajadores y la competitividad de las empresas.
- Actualmente la formación por competencias es una tendencia en todos los países, su presencia en el panorama educativo de la educación superior es una opción que busca generar procesos formativos de mayor calidad sin perder el horizonte de las necesidades de a sociedad, de la profesión, de la disciplina y del trabajo académico
- Es importante rescatar que la formación por competencias no significa en ningún momento estar orientada solamente por los pronunciamientos del contexto laboral sino que deben estar guiados por la problemática social, en este sentido lo que se quiere es que sea una formación integral en la cual además de proporcionar algunas herramientas para el desempeño profesional se confiera una serie de fundamentos para la convivencia.

- Ahora bien, en el contexto de trabajo social y partir de las áreas de intervención en las que se desempeña el trabajador social las competencias básicas que requiere el mercado laboral.

### **Bibliografía**

- Gallart, María Antonia y Jacinto, Claudia. 1995. *Competencias laborales: tema clave en la articulación educación-trabajo*. Boletín de la Red Latinoamericana de Educación y Trabajo, CIID-CENEP, Año 6 N°2.
- Lasida, Javier. 1998. *Competencias Laborales: una instrumento para el dialogo y la negociación entre educación y trabajo*. I Seminario Organización y Gestión de proyectos de reforma de formación profesional basada en competencias. Montevideo, Países del Cono Sur.
- Maldonado, Miguel Ángel. 2002. *Las competencias una opción de vida metodología para el diseño curricular*. Bogotá, Ecoe Ediciones.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría de Educación. 1999. *Evaluación de competencias básicas en lenguaje y matemáticas*. Bogotá. Documento elaborado por Corpoeducación en el marco del Convenio con el Ministerio de Educación Nacional para la definición de lineamientos de política para la educación media 2003-2006.
- Gallart, Antonia. Jacinto, Claudia. 1997. «Competencias laborales: tema clave en la articulación educación trabajo», en: *Cuestiones actuales de la formación*, Montevideo, Cinterfor/OIT.
- Gonzci, Andrew y Athanasou, James. 1996. «Instrumentación de la educación basada en competencias. Perspectivas de la teoría y práctica en Australia», en: *Competencia Laboral y Educación Basada en Normas de Competencia*, México, Limusa.
- Mertens, Leonard. 1996. *Competencia Laboral: sistemas, surgimiento y modelos*, Cinterfor/OIT, Montevideo.
- Miranda, Martín. 2003. «Transformación de La Educación Media Técnico-Profesional» en *Políticas Educativas en el Cambio de Siglo. La Reforma del Sistema Escolar de Chile*, Santiago de Chile, Universitaria, Cristian Cox, editor.
- INTECAP. 2004. *La formación basada en competencias en América Latina y el Caribe. Desarrollo reciente. Algunas experiencias*. <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/observ/vargas/iii/ii.htm#intecap>.