



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA TRABAJO SOCIAL

**“CONFIGURANDO ESPACIOS EMERGENTES DE
ACCION/INTERVENCIÓN DESDE LA SIGNIFICACIÓN
OTORGADA POR TRABAJADORES/AS SOCIALES”**

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE TRABAJADORA SOCIAL

AUTORAS: CACERES MONTECINOS, YARICZA ESTEFANY
ESCOBAR PARRA, KARINA ANDREA

PROFESORA GUIA: BECERRA AGUAYO, PATRICIA

CHILLAN, NOVIEMBRE DEL 2012

DEDICATORIA

A Dios, por no dejarme sola en ningún momento y demostrarme su amor de manera infinita.

A mi familia, por apoyarme en este proceso, por su constante preocupación, esfuerzo y entrega. Por confiar y creer en mí, quizás me convertía en la primera integrante de la familia que ingresaba a la Universidad, por lo que había temores, dudas, de cómo enfrentar este gran desafío, pero ahí estuvieron siempre y finalmente ahora pueden ver los frutos, se que están orgullosos...

A mis amigas, quienes fueron un pilar fundamental, estando ahí, cada vez que las necesitaba, permitiendo compartir mis penas y alegrías. Quizás las circunstancias de la vida, nos distanciaron físicamente pero guardo en mí todas las conversaciones y sabios consejos que siempre me dieron...

A mi novio, que ha sido un apoyo imprescindible, gracias por estar siempre conmigo, por entenderme, apoyarme y por sobre todo tenerme paciencia...

Ya dos personitas que llenan mi vida de alegría, a mi sobrinito Benja y a mi primita Sigrid. Son tan pequeños para entender la felicidad que entregan, que sólo les puedo dar las gracias por formar parte de mi vida...

Yaricza

Primeramente a Dios, mi padre y creador, él cual me ha acompañado durante toda mi vida y sobre todo en estos 5 años de mi carrera. Gracias a él pude seguir adelante a pesar de obstáculos, es quien me dio la fuerza y valor; y sobre todo quien permitió estudiar esta hermosa profesión.

A mis padres, quienes han sido siempre mi apoyo incondicional, y quienes han respetado siempre las decisiones que he tomado. Mi papá Roberto el cual se ha esforzado toda su vida por darnos lo mejor como familia, que no importa el sacrificio que tenga que hacer, porque su amor es mayor. Y mi mamita Pemia, el apoyo y sustento diario en mi vida, quien se preocupa hasta de los mínimos detalles, siempre apoyándome y buscando que me encuentre bien tanto física como emocionalmente. Y la cual hace cualquier sacrificio por su familia, sin medida.

A mis hermanitos Cinthya y Gabrielito, quienes desde que nacieron han llenado mi vida de felicidad y amor. A los cuales he guiado y acompañado desde pequeños. Y cada uno como hijos de Dios tiene cualidades hermosas y sentimientos hermosos que compartir con quienes les rodean. Gracias por quererme tanto y permitirme ser una persona importante en sus vidas.

A toda mi familia, y en especial a mis abuelitos, aquellos que están tanto cerca como lejos son un apoyo.

A mis compañeros y amigos, quienes fueron una motivación diaria en este proceso, Mima, Francisco, Caterin Acuña, Maricela y Anicette. Mis amigas eternas Katherine Millar, Yesenia e Isabel. Al igual que mis amigas y hermanas en Cristo Jime, Katy y Anita Karen.

A todos/as los amo de corazón y gracias por existir.

“Clama a mí, y yo te responderé, y te enseñaré cosas grandes y ocultas que tú no conoces”. Jeremías 33:3.-

Karina

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a Dios, que permitió que este sueño dejara de ser sueño y se cumpliera en realidad. Gracias Dios por acompañarme siempre, por darme las fuerzas cuando más lo necesité por darme todo lo que tengo lo cual me hace inmensamente feliz!!!...

A cada uno de mis profesores/as, quienes me ayudaron a fortalecer mis convicciones y a cada día sentirme más encantada de esta profesión. En especial a la Profesora Patricia Becerra, quién guió esta Tesis y se convirtió en mi cable a tierra en momentos de ansiedad... Como también a la profesora Inelda Espinoza la cual guió mi proceso de práctica instaurando en mí, conocimientos y valores.

A las profesionales que desinteresadamente nos concedieron parte de su tiempo y contribuyeron a la realización de este estudio.

A mi madrina Cristina, quién fue un gran apoyo, estando siempre dispuesta a ayudarme.

Infinitas gracias a todos/as...

Yaricza

Agradezco a Dios por todas las bendiciones que me ha regalado durante mi vida, por haber puesto en mi vocación para elegir y estudiar Trabajo Social. Por acompañarme durante este proceso ayudándome en todo momento, en los cuales me sentí feliz, con flojera e incluso decaída. Y por abrir mi mente a los conocimientos entregados en mi formación.

A mi familia, amistades y compañeros. Los cuales fueron mi apoyo y motivación diaria para seguir y no dejarme vencer.

A los profesores que me entregaron sus conocimientos, su dedicación y tiempo.

A los profesionales de cada práctica realizada, los cuales fueron un aporte en mi formación y unas grandes personas en lo personal. Don Eduardo Medina, Pedro Peña y Claudia Mena.

Sin olvidar a nuestra profesora guía Señora Patricia Becerra por interesarse en nuestra investigación. Muchas gracias por su tiempo y por empoderarnos hasta el último momento en la búsqueda de conocimiento de manera autónoma.

Muchas gracias a Todos/as.

Karina

INDICE

RESUMEN	7
I.- INTRODUCCION	9
II.- PRESENTACION DEL PROBLEMA	11
2.1.- Planteamiento del problema.	12
2.2.- Justificación	15
2.3.- Objetivos, general y específicos	16
2.4.- Preguntas de investigación, primarias y secundarias	17
2.5.- Categorías	18
2.6.- Supuestos teóricos	20
III.- MARCO REFERENCIAL	21
3.1.- Marco Conceptual	22
3.2.- Marco Teórico	32
3.3.- Marco Empírico	51
IV.- DISEÑO METODOLOGICO	63
4.1.- Enfoque epistemológico	64
4.2.- Método	66
4.3.- Sujetos de estudio y criterios de selección	67
4.4.- Técnicas de producción de datos	68
4.5.- Plan de Análisis de datos	69
4.6.- Criterios de calidad	70
4.7.- Aspectos éticos	72
V.- PRESENTACION DE RESULTADOS	73
5.1.- Presentación de los sujetos de estudio	74
5.2.- Análisis e interpretación de los resultados	76
VI.- CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	102
6.1.- Conclusiones	103
6.2.- Sugerencias	114
VII.- REFERENCIAS	116

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal “Configurar espacios de intervención/acción emergentes desde la significación otorgada por Trabajadores/as Sociales”.

Para lograr la obtención de dicho objetivo, se trabajó bajo la metodología cualitativa. En lo que respecta al marco referencial, en primer lugar el marco conceptual fue construido con los principales conceptos que la investigación abordaba, el marco teórico por su parte, dio cuenta de las teorías que guiaron este estudio, como también de enfoques teóricos de diversos autores, los cuales resultaron adecuadas y pertinentes en relación a la temática aquí abordada.

La obtención de los datos por su parte, fue por medio de entrevistas semi estructuradas realizadas a cuatro Trabajadoras Sociales, las cuales se desempeñaban en espacios laborales considerados como emergentes. Al tener estas cuatro entrevistas realizadas se pudo visualizar que la información aportada por las entrevistadas era semejante, existiendo información repetitiva, por lo que se dio un punto de saturación, motivo por el cual se dio término al proceso de recogida de datos. En lo que refiere al análisis de la información, ésta se realizó, por medio del análisis temático y de la malla temática realizada a priori, no obstante también se dejó espacio a categorías emergentes que podían resultar de las entrevistas. De esta manera el establecer categorías a priori y considerar categorías emergentes, permitió reducir, categorizar, sintetizar y comparar la información, lo que aportó finalmente una visión bastante completa de lo que se pretendía investigar

Es así como se pudo elaborar y dar a conocer conclusiones que dicen relación con distintos elementos característicos de espacios de acción/ intervención de Trabajadores/as Sociales.

A modo general los resultados dicen relación con la existencia de espacios laborales emergentes para la profesión, los cuales entre otros aspectos han de caracterizarse por situación contractual precaria, proyección laboral dudosa, remuneraciones altas, modelo de intervención de creación propia, metodología de trabajo integrada y técnicas de intervención que facilitan la relación cara a cara entre el/ la profesional y la población usuaria.

Sin ahondar en mayor medida en los resultados obtenidos, se invita a la revisión del presente estudio el cual ha arrojado interesantes hallazgos.

I.- INTRODUCCION

Trabajo Social es una profesión que data desde hace muchos años. Ramírez (2004), señala que los cimientos que dieron origen a dicha profesión, son de un quehacer humano que deriva principalmente de la preocupación del ser humano por asistir a sus semejantes. La motivación de apoyar y ayudar al otro como práctica del ser humano, históricamente tiene fundamentos asociados a diferentes caminos de fe, religiosidad e incluso con lo divino. Es así como surge la inquietud de especializar y profesionalizar la asistencia social, en el caso de Chile lo es en el año 1925, con la Primera Escuela de Servicio Social.

Desde entonces surge el Trabajo Social profesionalizado, el cual con el paso de los años ha ido cambiando de concepto, de significado, como también lo ha hecho su campo laboral.

En esta trayectoria, el mercado laboral del Trabajo Social se va ampliando, debiendo desarrollar sus profesionales variadas funciones y actividades ya no tan solo asistenciales, las que se agrupan en diversas áreas, entre las que se pueden mencionar área de atención, área de prevención, área de promoción y educación, área de mediación y arbitraje, área de gerencia y administración, área de investigación y docencia, etc. (Barranco, 2000).

De esta manera, en la actualidad los campos de acción para los/as Trabajadores/as Sociales son muchos, gran parte de ellos son tradicionales y conocidos por Trabajadores/as Sociales, pero existen también espacios de acción nuevos, emergentes, en donde los/as profesionales se pueden desempeñar, de los cuales algunos son desconocidos y poco explorados. De aquí, nace el deseo por conocer más de estos nuevos espacios laborales, poco sistematizados, desconocidos para algunos profesionales y hacerlos más visibles para todos quienes son y serán Trabajadores Sociales.

La presente investigación por lo tanto, tuvo como tema central la configuración de espacios de intervención emergentes desde la significación otorgada por Trabajadores/as Sociales. Por consiguiente se buscó caracterizar desde los/as propios entrevistados/as estos nuevos espacios de acción e intervención para la profesión. De esta forma, este estudio fue dividido en distintos capítulos en donde cada uno de ellos da a conocer aspectos de relevancia, significativos de ser abordados.

CAPITULO II

PRESENTACION DEL PROBLEMA

II.1.- Planteamiento del problema

La trayectoria de la Profesión de Trabajo Social ha sido bastante dinámica, ha evolucionado tanto en su formación como en los campos laborales con el correr de los años, lo cual ha estado estrechamente vinculado a los cambios sociales y políticos del contexto nacional.

Es así como se puede hablar de cinco etapas que reflejan la evolución de la formación del trabajo social en Chile, esto, según Castañeda y Salamé, 2003:

1. Primera etapa: De la beneficencia a la profesionalización. Los campos laborales de la época estaban conformados por la asistencialidad y la inserción en el ámbito laboral urbano.

2. Segunda etapa: Del asistencialismo a la promoción. Durante este período hay un importante crecimiento y ampliación de los campos laborales vinculados a áreas municipales, sindicales, poblacionales y rurales, a la vez que en sus funciones, orientadas en una línea asistencialista, incorporarán la promoción social.

3. Tercera etapa: Trabajo Social y gobierno militar. El ejercicio profesional está marcado por el rol de implementador de políticas sociales, retomando la dimensión asistencial de la atención social, priorizando la atención individual en desmedro de la atención grupal y comunitaria. El campo profesional sufre una fuerte contracción, disminuyendo el número de cargos y desestimándose nuevas contrataciones.

4. Cuarta etapa: Continuidad y cambios en busca de una síntesis. La inserción laboral de los profesionales de esta época es principalmente, en organismos de gobierno, universidades y algunos

organismos no gubernamentales. También en este período, se reactivan las contrataciones de trabajadoras y trabajadores sociales, particularmente en organismos de gobierno:

Intendencia, gobernaciones, secretarías regionales ministeriales y municipios. Se aprecia una diversificación del campo laboral de los y las trabajadoras sociales, iniciándose las primeras experiencias de autoempleo, a través de la creación de empresas consultoras.

5. Quinta etapa: De la tradición profesional a la transformación de la profesionalidad. La inserción laboral de los y las trabajadoras sociales se mantiene en las áreas tradicionales de salud, seguridad social, bienestar, vivienda, municipios, a las que se suman las contrataciones provenientes de los nuevos escenarios, generados por organismos ejecutores de programas y proyectos sociales concursables que licitan la ejecución de fondos públicos y privados, orientados a la promoción y desarrollo social, observando una permanencia y crecimiento en las experiencias de autoempleo. (P.2-16).

La revisión histórica permite inferir que el Trabajo Social en la actualidad, ha mantenido aquellos campos de acción e intervención tradicionales, pero también ha conquistado espacios nuevos. Actualmente como se dio a conocer en la última etapa, existen amplios espacios laborales en los cuales el/la Trabajador/a Social se puede desempeñar.

De esta manera los espacios de acción para el Trabajo Social siguen masificándose y el/la Trabajador/a Social insertándose en nuevos escenarios. No obstante resulta difícil desempeñarse como profesionales en espacios laborales poco conocidos, poco sistematizados, puesto que mayores referencias de funciones y actividades propias de dichos espacios no las hay, por lo que se torna un desafío

investigar y generar resultados que sean de utilidad y significancia para los/as profesionales de Trabajo Social.

En medio del contexto nacional actual el cual tiene una gran oferta de profesionales de las ciencias sociales, lo que genera que nuestro espacio no este bien delimitado, es de gran relevancia conocer nuevos ámbitos laborales, para lograr un empoderamiento sobre ellos, asignarle el sello característico de la profesión y hacerlos nuestros.

II.2.- Justificación

Por lo anteriormente descrito resultó una necesidad indagar en estos espacios de acción/intervención emergentes del Trabajo Social, hacer una descripción explícita desde los/as propios/as profesionales, para de esta forma tener un mayor conocimiento e información de la realidad laboral actual de la profesión, específicamente en lo que refiere a espacios emergentes.

La importancia de que se conozcan aspectos como los señalados anteriormente, se refuerza en una de las conclusiones del estudio sobre calidad de los/as titulados/as y graduados/as de la educación superior chilena (MIDE UC, 2008). Este estudio dio a conocer debilidades respecto a la formación profesional, encontrándose en el tercer lugar la falta de adecuación al mundo laboral, entendiendo que esto va desde aspectos generales como el desconocimiento del funcionamiento del mundo laboral y de las empresas, desconocimiento también, de cómo relacionarse con las personas que trabajan en dichas instituciones, hasta aspectos más concretos como entender las funciones de los cargos a los que se postula.

Es así que como estudiantes y futuras profesionales surgió el deseo por realizar un estudio que diera cuenta de espacios emergentes del Trabajo Social, para de esta forma visualizar las nuevas oportunidades laborales que actualmente se están otorgando.

El estudio representa un valioso aporte, ya que existe escaso material que de cuenta del tema que se está abordando en este estudio. El problema radica entonces en la desinformación y el desconocimiento de espacios y ámbitos emergentes actuales, los cuales pudieron haber existido e incluso haberse configurado como campos tradicionales años atrás, pero por diversas causas se debilitaron y perdieron protagonismo en la sociedad, reapareciendo en la actualidad como campos o espacios emergentes. O bien, simplemente no han existido a lo largo

de la trayectoria laboral del Trabajo Social y se configuran como espacios nuevos conquistados por la profesión.

II.3.- Objetivos, general y específico

Objetivo General:

- Configurar espacios de intervención/acción emergentes desde la significación otorgada por Trabajadores/as Sociales.

Objetivos Específicos:

- Describir las características que los/as profesionales del Trabajo Social le atribuyen a los campos de intervención emergentes.
- Identificar método/s, modelo/s y técnica/ s de intervención que los/as Trabajadores/as Sociales utilizan en los ámbitos de acción emergentes.
- Describir competencias específicas requeridas para desempeñarse en dichos ámbitos.
- Analizar la significación otorgada de los y las Trabajadores/as Sociales acerca del proceso de formación que recibieron, en cuanto a competencias necesarias para desempeñarse en un ámbito de acción emergente.

II.4.- Preguntas de investigación, primarias y secundarias

Pregunta General:

¿Cómo se configuran los espacios de intervención/acción emergentes desde la significación otorgada por Trabajadores/as Sociales?

Preguntas Específicas:

- ¿Cuáles son las características que los profesionales del Trabajo Social le atribuyen a los campos de intervención emergentes?
- ¿Qué método/s, modelo/s y técnica/s utilizan en los y las Trabajadores Sociales en los ámbitos de acción emergentes?
- ¿Cuáles son las competencias específicas necesarias para desempeñarse en espacios de intervención emergentes?
- ¿Cuál es la significación otorgada de los y las Trabajadores/as Sociales al proceso de formación que recibieron, en cuanto a competencias necesarias para desempeñarse en un ámbito de acción emergente?

I2.5.- Categorías

En la investigación realizada se establecieron categorías a priori como forma de guiar el proceso investigativo, no obstante pueden surgir categorías emergentes, las cuales no estaban consideradas, dicha situación resultó ser un aporte muy significativo para el presente estudio.

A continuación se presenta cada objetivo con sus respectivas categorías.

OBJETIVO	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
<p>Objetivo específico 1: Describir las características que los/as profesionales del Trabajo Social le atribuyen a los campos de intervención emergentes</p>	<p>Características condiciones laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Situación Contractual • Proyección Laboral • Remuneración
<p>Objetivo específico 2: Identificar método/s, modelo/s y técnica/s de intervención que los/as Trabajadores/as Sociales utilizan en los ámbitos de acción emergentes</p>	<p>Intervención</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos de intervención • Modelos de intervención • Técnicas de intervención

<p>Objetivo específico 3: Describir competencias específicas requeridas para desempeñarse en dichos ámbitos.</p>	<p>Competencias específicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias cognitivas (conocimientos) • Competencias procedimentales (habilidades) • Competencias actitudinales (actitudes)
<p>OB.E.4 Analizar la significación otorgada de los y las Trabajadores/as Sociales acerca del proceso de formación que recibieron, en cuanto a competencias necesarias para desempeñarse en un ámbito de acción emergente.</p>	<p>Proceso formativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Debilidades • Fortalezas
<p>CATEGORIAS EMERGENTES</p>		

II.6.- Supuestos teóricos

- ✓ Trabajo Social ha transitado por distintas etapas de desarrollo, cada una de ellas ha tenido distintos campos de acción que generan nuevos desafíos en la formación e intervención profesional.
- ✓ Actualmente existen campos de acción emergentes en el Trabajo Social los cuales han sido poco sistematizados.
- ✓ Trabajo Social tiene campos de acción/intervención tradicionales y emergentes.
- ✓ Los campos emergentes difieren de los campos tradicionales.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL

III. 1.- Marco Conceptual:

El objetivo central de la investigación fue configurar espacios emergentes de acción/intervención desde la significación otorgada por Trabajadores/as Sociales. En base a esto, un primer concepto a definir es **Trabajadores/as Sociales**, Ander Egg, 1994, lo define en su diccionario del Trabajo social como: *“Profesional titulado en una escuela de Trabajo Social, por lo tanto se designa con este término a aquel que lleva a cabo una actividad que se realiza actuando sobre algún aspecto de la realidad social en vista de mejorar y transformar las condiciones sociales de un individuo, grupo o comunidad”* (p.15)

Los/as Trabajadores/as Sociales de esta manera son los/as encargados/as de configurar ámbitos y espacios emergentes de acción/ intervención de la profesión, por lo que la definición acabada de dicho término se obtendrá en el transcurso de la investigación. Resulta significativo en este contexto mencionar que Trabajo Social con el transcurso de los años, ha ido insertándose a distintos campos de acción, según un estudio exploratorio realizado en la Universidad de México, se puede hablar de campo dominante, campo alternativo y campo emergente. Este último corresponde a ámbitos de acción nuevos para la profesión.

De esta forma entonces, se buscó configurar espacios de intervención/acción emergentes desde la significación otorgada por Trabajadores/as Sociales. Desglosando este objetivo central, se buscó conocer características que los profesionales le atribuyesen a dichos espacios. El término **característica**, según Ander Egg, (1994) en su diccionario lo define como *“atributos peculiares de una persona o cosa de modo que se distinga de las demás”* (p.45).

Una característica que se buscó conocer es la **situación contractual** de los trabajadores sociales en sus ámbitos de acción considerados como emergentes. El código de trabajo define contrato de la siguiente manera: *“Es una convención por la cual el empleador y el trabajador se obligan recíprocamente, éste a prestar servicios*

personales bajo dependencia y subordinación del primero, y aquél a pagar por estos servicios una remuneración determinada.” (p. 19). Este Código da a conocer además distintos tipos de contratos siendo estos:

- Contrato colectivo de trabajo.
- Contrato de aprendizaje.
- Contrato de embarco.
- Contrato de deportistas profesionales.
- Contrato de puesta a disposición.
- Contrato de trabajadores agrícolas.
- Contrato de trabajadores agrícolas de temporada.
- Contrato de trabajadores agrícolas permanentes.
- Contrato de trabajadores de casa particular.
- Contrato de trabajadores portuarios eventuales.
- Contrato de trabajo a tiempo parcial.
- Contrato de trabajo de personal docente, prórroga legal, requisitos.
- Contrato de trabajo de servicios transitorios.
- Contratos especiales normativa aplicable.

En cuanto a la estabilidad laboral, esta dependerá de lo que se estipule en el contrato en la cláusula “Plazo del contrato” Según lo da a conocer el Derecho Laboral I, el plazo del contrato puede ser indefinido, a plazo fijo y por obra o servicio, siendo obligatorio explicitarlo.

Un segundo elemento que se desea caracterizar de dichos ámbitos es la remuneración, la cual es definida por el Código de trabajo como *“Las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especie valuables en dinero que debe percibir el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo.”* (p. 34). De esta forma la remuneración estaría conformada por el sueldo base, las horas extraordinarias, porcentaje de comisión, de participación y gratificación.

Ahora bien, en estos espacios emergentes, el profesional opera bajo un proceso de intervención. **La intervención social**, según Escartín (1998:27), es dada a conocer como:

Una acción específica del trabajador social en relación a los sistemas o procesos humanos para producir cambio. Es el qué hacer pero también el cómo hacer, ya que en este nivel se inscriben profundamente los valores ideológicos interiorizados del trabajador social y la orientación de lo que hace con los clientes. Así pues, la intervención es la acción guiada por el conocimiento, valores y habilidades del trabajador social hacia la consecución de metas específicas.

En este proceso de intervención se aplican diversas herramientas de trabajo propias de la profesión como lo es por ejemplo un método.

El **método** como estrategia de acción para Ander-Egg (1996:165) consiste en *“Aplicar una serie de procedimientos operativos, que se traducen en actividades humanas intencionalmente orientadas a la transformación de una determinada situación social”*

Durante el transcurso de la historia del Trabajo Social se han presentado distintas visiones respecto del método a través del cual se desarrolla la acción profesional, diferenciándose dos principalmente:

Método tradicional:

La observación y el estudio del hombre (...) dio origen a los métodos tradicionales del Trabajo Social. La acción sistematizada generó el Trabajo Social de Casos, el Trabajo Social de Grupos y Organización de la Comunidad, respectivamente; todos modelados según normas

derivadas de la medicina, psicología y sociología, disciplinas preponderantes en el campo social de la época. Estas guías de acción con una visión positivista y funcionalista, unilateralizan el Trabajo Social, lo toman como un objeto metodológico fijo, dentro de una sociedad estática. Este enfoque divide la realidad en individuos, pequeños grupos y macro-grupos, sobre los cuales se van acumulando datos en forma aislada, proponiendo el análisis del desarrollo social por parcelas de entes sociales que jamás llegan a trascender al marco global de las relaciones de producción. (Suárez de Ortiz, citado en Lima 1989, p. 134).

Y como Metodología Integrada:

“La llamada integración de métodos propugna que los problemas sociales que se diagnostiquen pueden ser susceptibles a trabajos de casos, de grupos, de comunidad o a una combinación de éstos” (Suárez de Ortiz, citado en Lima 1989, p. 134).

De acuerdo a lo señalado por Lima (1989:134) *“el método integrado busca, sin usar los rígidos patrones tradicionales, una operación encaminada a promover cambios en individuos, familias, grupos o pequeñas comunidades, para conseguir un mejor funcionamiento social. En otras instancias deberá mantener o fortalecer diversos sistemas existentes o ayudar a crear nuevos de acuerdo a las necesidades de sus clientes”.*

El/la Profesional del área social también opera bajo **Técnicas**. Cada proceso de Intervención de los/as Trabajadores/as Sociales, cuenta con Técnicas que guían su accionar. Este término es definido por Iñiguez como el conjunto de procedimientos específicos de recogida de información. Estos procedimientos no son necesariamente en sí mismos cuantitativos o cualitativos, la diferenciación en cualquier caso provendrá de su enmarque en un método específico. En Trabajo

Social algunas de las técnicas más usadas son: Entrevistas (en profundidad, semi-estructuradas, estructuradas), Genograma, Visita Domiciliaria, Observación, etc.

También se encuentran los **Modelos de Intervención**, bajo los cuales operan los/as profesionales, en el área de las Ciencias Sociales éstos se traducen como: *“La inclusión en un todo de los aspectos filosóficos, teóricos, metodológicos y operacionales, el Modelo debe garantizar la coherencia entre los principios éticos y valores de la profesión, con los fundamentos de la teoría que sustenta dicho Modelo”*. (Franco & Blanco, 2001).

A nivel individual- familiar según Contreras (2006) se presentan los siguientes modelos:

- **Modelo Psicosocial:** Florence Hollis y Mary Woods, (citados en Contreras 2006) postulan que para entender y ayudar eficazmente a las personas, hay que visualizarlas en el contexto de sus interrelaciones o transacciones con el medio. Por ende el/la Trabajador/a Social debe reconocer y entender este medio, el cual puede ser la familia, amistades, medio laboral, etc.
- **Modelo de Resolución de Problemas:** Este modelo postula a que el ser humano desde que nace hasta el momento de su muerte se enfrenta a un sinnúmero de problemas a los cuales debe dar solución a fin de mantener la estabilidad para su existencia y desarrollo. Se focaliza la acción en ayudar a las personas a enfrentar y resolver estos problemas a los cuales no encuentran solución por sí solas, teniendo como meta el que estas personas aumenten su competencia consciente en esta tarea.
- **Modelo de Intervención en Crisis:** Según Aguilera y Messick, (citados en Contreras 2006) los individuos y las familias están sujetos a períodos de relativa calma y estabilidad, alternados con otros de creciente tensión que alteran este equilibrio normal. El objetivo del modelo es que el sujeto consiga

un nivel de equilibrio emocional igual o superior al que existía antes de la crisis.

- **Modelo Centrado en Tareas:** Se basa en la psicología cognitiva y se desarrolló como un modelo de atención breve, cuya función es ayudar al sujeto de atención a avanzar en soluciones de problemas psicosociales que ellos mismos definen y desean resolver. El propósito inmediato del modelo es capacitar al individuo, para planear y ejecutar las acciones necesarias para la resolución de su problema.
- **Modelo Ecológico o de Vida:** Posee una visión adaptativa y evolutiva de los seres humanos, quienes se encuentran en constante intercambio con elementos de su ambiente. En esta interacción mutua, las personas cambian su medio ambiente físico y social y son cambiados por éstos a través de procesos de continua adaptación recíproca.

Otro término a definir, el cual resulta de suma relevancia clarificar y dar respuesta en la presente investigación son las **Competencias Específicas**. En el estudio se buscó conocer aquellas que un/a Trabajador/a Social debiera poseer para desempeñarse en ámbitos emergentes. Según el Libro blanco del Trabajo Social han sido definidas un total de 25 competencias específicas:

1. Establecer relaciones profesionales al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención.

2. Intervenir con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para ayudarles a tomar decisiones bien fundamentadas acerca de sus necesidades, circunstancias, riesgos, opciones preferentes y recursos.

3. Valorar las necesidades y opciones posibles para orientar una estrategia de intervención.

4. Responder a situaciones de crisis valorando la urgencia de las situaciones, planificando y desarrollando acciones para hacer frente a las mismas y revisando sus resultados.

5. Interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios, promocionar el desarrollo de los mismos y mejorar las condiciones de vida a través de la utilización de los métodos y modelos de trabajo social, haciendo un seguimiento con regularidad de los cambios que se producen al objeto de preparar la finalización de la intervención.

6. Preparar, producir, implementar y evaluar los planes de intervención con el sistema cliente y los colegas profesionales negociando el suministro de servicios que deben ser empleados y revisando la eficacia de los planes de intervención con las personas implicadas al objeto de adaptarlos a las necesidades y circunstancias cambiantes.

7. Apoyar el desarrollo de redes para hacer frente a las necesidades y trabajar a favor de los resultados planificados examinando con las personas las redes de apoyo a las que puedan acceder y desarrollar.

8. Promover el crecimiento, desarrollo e independencia de las personas identificando las oportunidades para formar y crear grupos, utilizando la programación y las dinámicas de grupos para el crecimiento individual y el fortalecimiento de las habilidades de relación interpersonal.

9. Trabajar con los comportamientos que representan un riesgo para el sistema cliente identificando y evaluando las situaciones y circunstancias que configuran dicho comportamiento y elaborando estrategias de modificación de los mismos.

10. Analizar y sistematizar la información que proporciona el trabajo como cotidiano como soporte para revisar y mejorar las

estrategias profesionales que deben dar respuesta a las situaciones sociales emergentes.

11. Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.

12. Diseñar, implementar y evaluar proyectos de intervención social

13. Defender a las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y actuar en su nombre si la situación lo requiere.

14. Preparar y participar en las reuniones de toma de decisiones al objeto de defender mejor los intereses de las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.

15. Establecer y actuar para la resolución de situaciones de riesgo previa identificación y definición de la naturaleza del mismo

16. Establecer, minimizar y gestionar el riesgo hacia uno mismo y los colegas a través de la planificación, revisión y seguimiento de acciones para limitar el estrés y el riesgo.

17. Administrar y ser responsable de su propio trabajo asignando prioridades, cumpliendo con las obligaciones profesionales y evaluando la eficacia del propio programa de trabajo.

18. Contribuir a la administración de recursos y servicios colaborando con los procedimientos implicados en su obtención, supervisando su eficacia y asegurando su calidad.

19. Gestionar, presentar y compartir historias e informes sociales manteniéndolos completos, fieles, accesibles y actualizados como garantía en la toma de decisiones y valoraciones profesionales.

20. Trabajar de manera eficaz dentro de sistemas, redes y equipos interdisciplinarios y "multiorganizacionales" con el propósito de colaborar en el establecimiento de fines, objetivos y tiempo de duración de los mismos contribuyendo igualmente a abordar de manera constructiva los posibles desacuerdos existentes.

21. Gestionar y dirigir entidades de bienestar social.

22. *Investigar, analizar, evaluar y utilizar el conocimiento actual de las mejores prácticas del trabajo social para revisar y actualizar los propios conocimientos sobre los marcos de trabajo.*

23. *Trabajar dentro de estándares acordados para el ejercicio del trabajo social y asegurar el propio desarrollo profesional utilizando la asertividad profesional para justificar las propias decisiones, reflexionando críticamente sobre las mismas y utilizando la supervisión como medio de responder a las necesidades de desarrollo profesional.*

24. *Gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos complejos identificando los mismos, diseñando estrategias de superación y reflexionando sobre sus resultados.*

25. *Contribuir a la promoción de las mejores prácticas del trabajo social participando en el desarrollo y análisis de las políticas que se implementan. (p 187-190.)*

Es de relevancia además definir la **Formación Profesional**, la Conferencia Internacional del Trabajo, 1975, la define como: *“Una actividad cuyo objeto es descubrir y desarrollar las aptitudes humanas para una vida activa, productiva y satisfactoria. En función de ello, quienes participan de actividades de formación profesional deberían poder comprender individual o colectivamente cuanto concierne a las condiciones de trabajo y al medio social, e influir sobre ellos”.*

Ahora bien, dentro del proceso formativo del aprendiz, existe aprendizaje teórico, práctico, valórico, etc. En este contexto como último concepto relevante dentro de la investigación son los **Valores**, los cuales se encuentran inmersos en el accionar profesional y personal.

Definiendo García B. (2007) los valores como “las cualidades que poseen algunas realidades, consideradas bienes, por las cuales son estimables”. Esto, enfocado a los valores que posee cada persona, los cuales son adquiridos en su

proceso de crianza. Cada uno de estos son valorables y respetables ya que guían el actuar tanto personal como profesional de cada individuo/a.

García B. (2007) además menciona si realizamos una mirada retrospectiva a un pasado no tan lejano *“vemos como los valores y los principios más universales de las relaciones humanas (respeto, aceptación, libertad, justicia, igualdad, solidaridad, etc.) junto con la lógica y el sentido común, eran los referentes que con mayor vehemencia marcaban gran parte de las acciones profesionales e incluso las personales”*.

Por ello Trabajo Social siempre ha estado inmerso en estos valores y/o principios los cuales han influido directa o indirectamente en el accionar profesional.

Además la autora menciona que Trabajo Social como profesión *“se basa en el respeto al valor y dignidad inherentes a toda persona, y a los derechos que de ello se desprende...”* Lo anterior se basa en que como profesionales del área social, así como las intervenciones están basadas directa e indirectamente en valores y principios propios, no se debe olvidar el respeto que se debe tener a los principios y valores de los/as sujetos de intervención.

III.2.- Marco Teórico:

III.2.1.- Teorías

Para la configuración del marco teórico se escogieron las siguientes teorías, las cuales aportaron elementos sustantivos para el abordaje de la investigación, por una parte, el Construccinismo Social permite otorgar una explicación de cómo las personas describen y dan cuenta del mundo donde viven a partir de las interacciones que mantienen con el entorno, por otra, la Teoría Ecológica plantea que los individuos se encuentran inmersos en múltiples sistemas influyendo recíprocamente, el individuo en los sistemas, como los sistemas en el individuo.

III.2.1.1.- Construccinismo Social:

El Construccinismo Social tiene sus orígenes en la Sociología del Conocimiento y en los desarrollos de la Etnometodología. Busca explicar cómo las personas llegan a describir, explicar o dar cuenta del mundo donde viven. Para ello Pearce y Gergen postulan lo siguiente:

Pearce 1994, por su parte se refiere a:

- 1. El mundo social consiste en actividades.*
- 2. Los seres humanos tienen una capacidad innata para implicarse en los espacios discursivos de la vida social.*
- 3. Las actividades sociales se estructuran según reglas de obligatoriedad acerca de lo que debemos o no debemos hacer.*
- 4. Para entender estos «juegos» o sistemas de actividades sociales, debemos centrarnos en el hacer y el producir”.*

Esto se basa en que los sujetos viven dentro de un sistema de acciones, es decir, permanentemente construimos el mundo en el que vivimos. (p.273)

Gergen 1985, por otro lado da a conocer lo que sigue:

1. *Lo que nosotros tomamos por experiencia del mundo no dicta en sí mismo los términos por los cuales el mundo es comprendido. Lo que tomamos como conocimiento del mundo no es un producto de la inducción ni de la comprobación de hipótesis generales.*
2. *Los términos en los cuales se entiende el mundo son artefactos sociales, productos de intercambios entre personas, e históricamente localizados. A partir de este postulado, se desprende que el conocimiento no escapa de su contexto histórico, social, cultural y económico desde el cual se construye.*
3. *El grado en el cual una forma de comprensión prevalece o es sostenida a través del tiempo no depende fundamentalmente de la validez empírica de la perspectiva en cuestión sino de las vicisitudes de los procesos sociales (comunicación, negociación, conflicto, retórica)". Desde este punto el conocimiento es construido colectivamente de y forma continua a través de las relaciones y procesos de la vida cotidiana.*
4. *Las formas de comprensión negociadas tienen una significación crítica en la vida social, al estar conectadas integralmente con muchas otras actividades en las cuales la gente esta implicada.*

A partir de todo lo anterior se puede decir que el conocimiento se produce a partir de las interrelaciones cotidianas entre las personas y a través de la comunicación. Por ello dicha teoría fue escogida como adecuada para el análisis de los resultados que se obtuvieron de los/as profesionales que se desempeñan en espacios emergentes, ya que la configuración de estos se construye a través de las relaciones diarias y de las experiencias adquiridas durante el ejercicio laboral.

III.2.1.2.- Teoría Ecológica de Bronfenbrenner:

Las investigadoras de este estudio utilizaron la Teoría Ecológica, la cual plantea que los individuos se encuentran inmersos en múltiples sistemas, los cuales influyen en estos; por ello para describir los espacios de intervención/acción emergentes desde la percepción de Trabajadores/as Sociales, es necesario comprender la influencia entre los sujetos (Trabajadores/as Sociales) y el entorno en sus apreciaciones.

La Teoría ecológica de Bronfenbrenner permite comprender la influencia que ejercen los ambientes en el desarrollo de las personas, en este caso, en el ejercicio del Trabajo Social.

Siendo su postulado básico que *“el desarrollo humano, supone la progresiva acomodación mutua entre un ser humano activo, que está en proceso de desarrollo, por un lado, y por el otro las propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en los que esa persona en desarrollo vive”* (Bronfenbrenner, 1979).

Influyendo el entorno sobre el individuo, como también este modificando su entorno.

Bronfenbrenner considera que *“el contexto no debe contemplarse como algo estático, sino como esencialmente dinámico y cambiante”*. Contexto o ambiente que por ser cambiante o dinámico permite que los Trabajadores Sociales puedan realizar diversas intervenciones, adaptándose al contexto e influyendo sobre éste.

Además, el autor postula cuatro niveles o sistemas que operarían en concierto afectando directa e indirectamente a los sujetos:

- *Microsistema: corresponde al patrón de actividades, roles y experimenta en un entorno determinado en el que participa. (familia, trabajo, etc.)*

- *Mesosistema: comprende las interrelaciones de dos o más entornos (microsistemas) en los que la persona en desarrollo participa.*

- *Exosistema: se refiere a los propios entornos (uno o más) en los que la persona en desarrollo no está incluida directamente, pero en los que se producen hechos que afectan a lo que ocurre en los entornos en los que la persona si está incluida.*

- *Macrosistema: se refiere a los marcos culturales o ideológicos que afectan o pueden afectar transversalmente a los sistemas de menor orden (micro-, meso y exo-) y que les confiere a estos una cierta uniformidad, en forma y contenido, y a la vez una cierta diferencia con respecto a otros entornos influidos por otros marcos culturales o ideológicos diferentes.*

III.2.2.- Enfoques teóricos

Además del uso de teorías que como se mencionó anteriormente, aportan elementos sustantivos para el tratamiento del tema investigado, se utilizaron enfoques teóricos de diversos autores, los cuales resultan de gran significancia para el desarrollo de la presente Tesis.

III.2.2.1.- Características mercado laboral actual:

Jara C., Rodríguez I., Zapata J. (2010) sostienen que en la actualidad, se produce cada vez más rápido la obsolescencia de los conocimientos adquiridos en la formación profesional, el cambio a una sociedad del conocimiento y la imparable globalización, hacen necesaria la actualización de conocimientos en un periodo de tiempo más reducido. No basta con la obtención del título profesional, se hace cada vez más forzosa la incorporación y especialización de nuevos saberes para convertirse en un potencial empleado a incorporarse a este mercado laboral dinámico.

En este contexto, el mercado laboral, se entiende como *“un sitio real o abstracto donde la demanda por servicios laborales por parte de las empresas y organizaciones productivas y no-productivas se encuentra con la oferta de destrezas y habilidades de producción adquiridas y acumuladas por las personas en una economía o región”* (Alameda, 2001).

Jara C., et als. (2010) dan a conocer que el mercado laboral está caracterizado por una sobreoferta de profesionales, lo que es sin duda alguna el mayor reproductor de precariedad laboral. Es importante reconocer en este contexto, que en los últimos años se ha dado un aumento impresionante de escuelas técnicas y universitarias que ofrecen la formación de Trabajo Social y servicio social, generando por un lado, un aumento de cesantía y por otro, importantes precariedades laborales.

Vidal M. (2006), da a conocer características del mercado laboral actual:

- a) Cambios en el empleo, con una tendencia creciente a altas tasas de desempleo y precarización del mismo.
- b) Flexibilización en el mercado de trabajo, con una tendencia creciente a la inestabilidad del empleo y a altas tasas de rotación.
- c) Cambios en la normativa laboral, con una tendencia creciente a la desprotección de la parte laboral.
- d) Reestructuración de los sistemas de seguridad social con una tendencia creciente a segmentar la oferta y la cobertura y a aumentar los niveles de exclusión.
- e) Debilitamiento del sindicalismo y de las negociaciones colectivas, con una tendencia creciente hacia la pérdida de derechos adquiridos y/o una disminución de las exigencias reivindicativas.
- f) Debilitamiento del rol del Estado como asignador de recursos y como agente redistributivo del ingreso, con una tendencia creciente a dejar que sea el mercado el que regule el empleo, los salarios y las prestaciones sociales.
- g) Fortalecimiento de la autonomía empresarial no sólo para la toma de decisiones económicas, sino también para definir unilateralmente las condiciones de trabajo y de salarios y los márgenes de rentabilidad que quieren alcanzar para sus negocios.

Asimismo, los trabajadores tienden a ser sujetos cada vez más heterogéneos, no sólo por condiciones diferentes de trabajo, sino por las especificidades tecnológicas e inclusive culturales en las que se desenvuelven.

Las características dadas a conocer anteriormente tienen relación con la precariedad, término bastante conocido en la actualidad. Tradicionalmente, la precariedad laboral ha estado definida en términos de temporalidad como se da a conocer en la siguiente afirmación *“de esta manera, aquellos empleos que no aseguran una estabilidad se identifican automáticamente como empleos precarios...”* (Sánchez, 2004)

Además de esta precariedad producto de una sobreoferta de profesionales se suma la autonomía relativa de la profesión.

El Asistente Social no ha sido un profesional autónomo, que ejerza independientemente sus actividades, disponiendo de las condiciones materiales y técnicas para el ejercicio de su trabajo y del completo control sobre el mismo, sea en lo que se refiere a la manera de ejercerlo, al establecimiento de la jornada de trabajo, al nivel de remuneración y, aún, al establecimiento del público o clientela a ser atendida (Lamamoto y Carvalho, 1984: p. 85).

Por lo que al ser más bien de carácter dependiente, los/as Trabajadores Sociales al presentársele nuevas posibilidades de trabajo deben apropiarse de ellas, deben descifrarlas y desarrollarlas. Como Lamamoto, 2003, lo plantea, *“Si los Trabajadores Sociales no las asumen otros lo harán e irán absorbiendo progresivamente espacios ocupacionales reservados al Servicio Social”.* (p. 65).

De esta manera, el Trabajador Social debe adaptarse a un mercado laboral precario caracterizado según Jara C., et als. (2010) por *“bajos ingresos mensuales, sobrecualificación o subempleo y la ausencia de expectativas de desarrollo profesional y personal, condiciones que deben ser aceptadas, para asegurar de algún modo, el puesto de trabajo que cientos de desempleados esperan ocupar”* (p. 50).

Se suma a estos pensamientos lo dado a conocer por Antúnez, 1999, *“la sociedad del capital y su ley del valor necesitan cada vez menos del trabajo estable y cada vez más de las diversificadas formas del trabajo parcial o part time, tercerizado, que son, en escala creciente, parte constitutiva del proceso de producción capitalista”*

Por lo anterior se dedujo que el mercado laboral del Trabajo Social depende en gran medida del contexto en el cual se encuentre inmerso, como lo plantea Vidal M. (2006), el quehacer profesional es mediado por los cambios dados en la sociedad, la profesión no puede desconocerlos, ni enfrentarse de espaldas a estos para entender el tipo de intervención que gestará, pero también las defensas que esta realizará en función de los principios ético-políticos que la movilizan para realizar la intervención.

Es así como tanto el contexto local, nacional e internacional influyen en el mercado laboral, en el desarrollo de la profesión, en su quehacer. No puede la profesión mantenerse al margen de acontecimientos, de distintos eventos que ocurren y que influyen directa o indirectamente en el mundo del sujeto.

III.2.2.1.1- Remuneración:

En este contexto fue significativo ahondar en un aspecto de relevancia en medio de la sociedad en la cual estamos inmersos/as, la remuneración. La investigación *¿Trabajo o traba social?* de Hill R. 2001, se refiere a la remuneración en cuanto a los/as Trabajadores/as Sociales de Norteamérica como de Latinoamérica. Destacando a los/as primero/as en que el reconocimiento como la remuneración de estos/as, permiten una dedicación profesional confortable y eficaz. Ello, *“en contraste con las corridas entre un empleo y otro para satisfacer las necesidades de sustento básico- sobre todo si uno asume la jefatura de un hogar- como trabajador social latinoamericano”*.

Esto reflejaría que aún queda trabajo para que la labor de los/as profesionales de Trabajo Social sea valorada y gratificada según corresponda en los países latinoamericanos en comparación al otro extremos de América.

Lo anterior se ve reflejado al concepto que se desarrolla en el estudio en cuanto al salario mínimo, donde se menciona que *“los salarios mínimos generales deberán ser suficientes para satisfacer las necesidades normales de un jefe de familia, en el orden material, social y cultural, y para promover la educación obligatoria de los hijos”*, a lo cual el autor de la investigación señala que la realidad del salario mínimo en Latinoamérica para Trabajadores/as Sociales es que *“constituye una aberración semántica: no se trata de salario ni de mínimo; constituye más bien una propina, un viático...”*

Todo lo anterior denota que en estos países en los cuales la remuneración no es acorde con la labor, formación y/o competencias de los profesionales se debe trabajar en cuanto a las políticas sociales de cada realidad.

En cuanto a la insatisfacción reflejada anteriormente por la remuneración percibida por los/as profesionales esto concuerda con los resultados de un estudio hecho a nivel nacional. El cual fue aplicado a más de cinco mil profesionales

egresados/as de doce carreras universitarias, entre ellas Trabajo Social. Dicha investigación cuyo nombre es “Satisfacción Laboral”, fue realizada por la página de ofertas de trabajo y empleo Laborum y publicada en Diario La Tercera, en el mes de noviembre del 2011.

Dentro de los resultados de este estudio destacan que *“el 33,1% no se desempeña en lo que estudió, siendo Trabajo Social la carrera más complicada”*.

La muestra señala también que *“el 51% de los trabajadores sociales ganan, en promedio, entre 300 mil pesos o menos después de dos años de haberse titulado”*. Esto en comparación con otras carreras que se mencionan en el estudio, como por ejemplo, Ingeniería Civil Informática, donde resaltan el campo laboral y una buena remuneración a fin de mes. Siendo por ello las diferencias de renta, movilidad laboral y empleabilidad quienes marcan el índice que guía la satisfacción en el ejercicio de la profesión.

III.2.2.2.- Intervención:

Barranco (2000), da a conocer que la Intervención es entendida como:

Acción organizada y desarrollada por los Trabajadores Sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Intervención profesional que se basa en los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, desde un enfoque global, plural y de calidad. (p. 1).

Según la misma autora, entre las principales características de la intervención se puede mencionar las referidas al objeto, los objetivos, la ética profesional, la epistemología, la metodología, la función globalizadora, los ámbitos de intervención y las áreas profesionales de actuación.

Esbozando muy brevemente cada una de ellas se da a conocer lo siguiente:

- Objeto del Trabajo Social: Situaciones de dificultad de las personas y los obstáculos del medio social que limitan o impiden el desarrollo humano. Situaciones que precisan de la intervención del trabajador social para transformar, mejorar o superar las dificultades, potenciar las capacidades y recursos.
- Objetivos generales del Trabajo Social: Buscan generar cambios para ayudar a las personas, grupos o comunidades, a satisfacer sus necesidades; a superar las dificultades, los problemas sociales y los obstáculos que impiden o limitan la igualdad de oportunidades.

- **Ética del Trabajo Social:** La intervención social parte de los valores filosóficos y los principios éticos de los Derechos Humanos de la dignidad a la persona, respeto, autodeterminación, justicia social, igualdad de oportunidades y participación, recogidos en el Código de Ética Internacional del Trabajo Social.
- **La Epistemología en Trabajo Social:** Trabajo Social comparte la diversidad de perspectivas paradigmáticas de las cuales emanan los distintos modelos de intervención que han ido elaborando reconstruyendo y reconstruyendo los trabajadores sociales.
- **La metodología en Trabajo Social:** Actualmente en Trabajo Social, a nivel individual, grupal y comunitario, se aplica el método o los métodos de las Ciencias Sociales, según se parta de una concepción unitaria del método o del pluralismo metodológico.
- **Perspectiva Globalizadora:** La intervención profesional se realiza desde una perspectiva globalizadora, intradisciplinar e interdisciplinar, para profundizar y dar una respuesta más efectiva a las situaciones complejas que caracterizan la realidad social. Para tal fin, los trabajadores sociales comparten ámbitos de intervención con otros profesionales.
- **Ámbitos de intervención y áreas profesionales:** La intervención en Trabajo Social se realiza en los diversos ámbitos de los Servicios Sociales y de Bienestar Social, así como en otros ámbitos comunitarios, el sociosanitario, de Derechos Humanos, etc. La misma se lleva a cabo en las distintas Administraciones Públicas (Central, Autonómica y Local), en las ONGs y en el sector mercantil. En estos ámbitos de intervención profesional, los trabajadores sociales realizan diversas actividades que se agrupan en las denominadas "áreas profesionales".

En lo que respecta a las áreas más relevantes, recogidas por la Comisión Mixta del Perfil Profesional (2003).

a) *Área de atención. La intervención del Trabajo Social se concreta en las acciones con las personas y colectivos que sufren las consecuencias de situaciones carenciales, conflictos y crisis. Su fin es posibilitar el desarrollo humano y autonomía a través de la movilización de sus capacidades y de los recursos.*

b) *Área de prevención. La intervención profesional se centra en las causas de las dinámicas de marginación, exclusión y desintegración social, con la finalidad de evitar su aparición.*

c) *Área de promoción y educación. El Trabajo Social se orienta a descubrir y potenciar las capacidades de individuos, grupos y comunidades. También, a generar procesos de participación e implicación, de formación y de organización para ayudar a las personas a la adquisición o incremento de los conocimientos y habilidades sociales que precisan.*

d) *Área de mediación y arbitraje. A través de esta área los/as trabajadores/as sociales intervienen para mediar en la resolución de los conflictos que afectan a las familias y grupos sociales, tanto en el interior de sus relaciones, como en su entorno social.*

e) *Áreas de planificación y evaluación. La intervención de los/as trabajadores/as sociales se desarrolla en el diseño de la planificación y de la evaluación de los planes, programas y proyectos.*

f) *Áreas de gerencia y administración. La intervención profesional se realiza en los procesos de organización, coordinación, dirección y*

animación del personal hacia la consecución de los objetivos y obtención de resultados de calidad.

g) Área de investigación y docencia. Los/as trabajadores/as sociales a través de la investigación tratan de profundizar en el conocimiento de las necesidades y problemas, así como en los procesos de calidad que se relacionan con su propio trabajo profesional. Al mismo tiempo, realizan acciones para que los conocimientos acumulados, las experiencias vividas y las reflexiones teóricas se pongan a disposición de los profesionales, de las personas vinculadas a la acción social y de los futuros trabajadores sociales.

“En el contexto actual, estamos obligados ha reflexionar sobre los alcances y limitaciones de la intervención del Trabajo Social, con el fin de avanzar en nuevas lecturas y construcciones epistemológicas, teórico-conceptuales y metodológicas de la intervención en lo social”. (Estrada V. 2011, p. 13)

Estrada V. (2011), plantea también que en la era de la globalización y de la llamada crisis de la modernidad, la intervención en lo social se viene reformulando por parte de las diferentes profesiones y disciplinas, sobre la base de la existencia de nuevos contextos, nuevos escenarios y nuevos problemas sociales. La aparición de nuevos interrogantes, el surgimiento de nuevos aspectos institucionales, la emergencia de nuevas problemáticas sociales, y la consecuente aparición de nuevas formas de comprender y explicar lo social que se transforma en otras y diferentes perspectivas de las ciencias sociales. A su vez, todos estos cambios impactan en forma relevante en la intervención, ya que la demanda de nuevas modalidades, formas, instrumentos y métodos traen como consecuencia nuevos aspectos teóricos. La aparición de nuevas formas de análisis de la cuestión social abre panoramas hasta hace poco tiempo impensados e inexplorados.

Algunos autores han presentado el contexto actual en términos de la aparición de la “nueva cuestión social”, donde sobresalen especialmente la ruptura de lazos sociales, la fragmentación social y, en definitiva, nuevas formas del malestar que se expresan, entre otros campos en la comunidad en tanto espacio de construcción de cotidianidad, certezas e identidades.

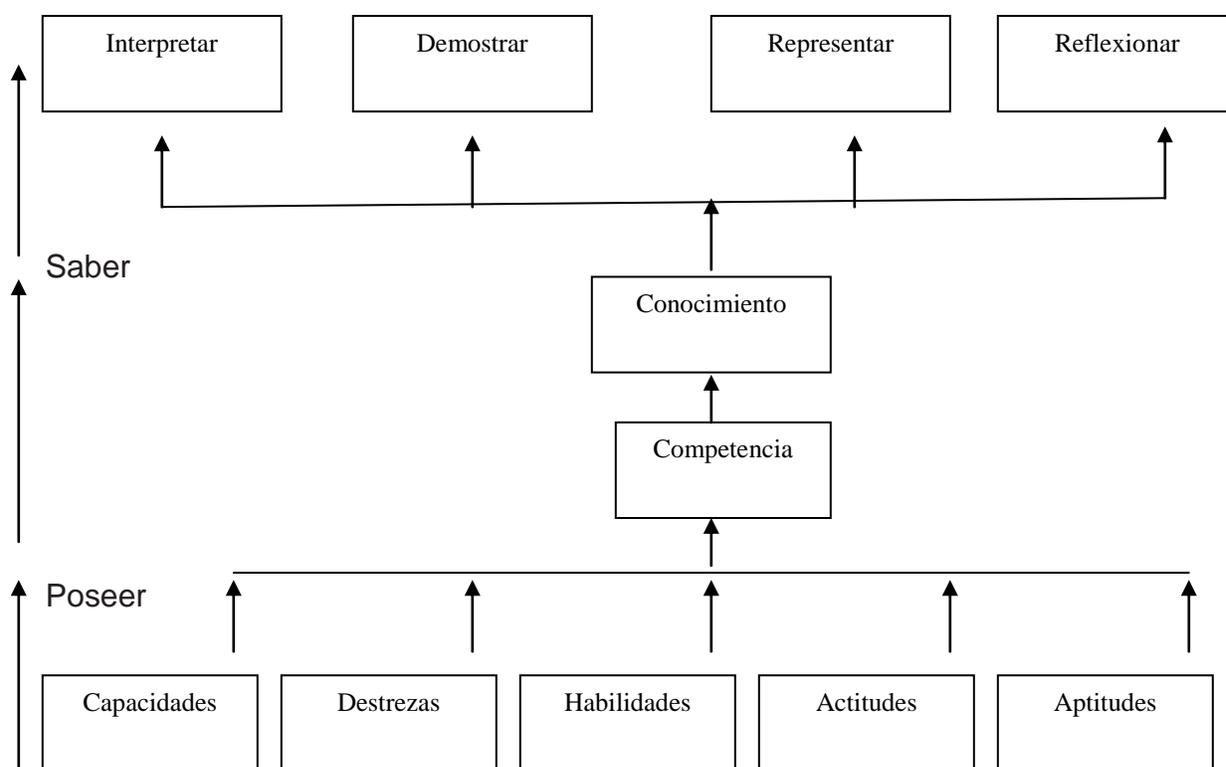
Como lo plantea Carballada, 2002.

La relación entre la denominada globalización y la vida cotidiana trae como consecuencia una serie de nuevos problemas que se transforman en interrogantes para la intervención. Pero en definitiva la globalización vuelve homogéneo al sector del capital y cada vez más heterogénea y extraña a la sociedad, la que se expresa en más y nuevas fragmentaciones. Por último, el surgimiento de nuevas formas de disciplinamiento dentro de la sociedad, vinculadas especialmente a la lógica del mercado, hace que muchos dispositivos clásicos de la intervención dejen de ser funcionales a la sociedad actual. (p. 53-54)

III.2.2.3.- Competencias:

Existe una verdadera polémica respecto al origen de las competencias, algunos dicen que son genéticas, es decir, son parte de nuestros cromosomas, mientras que otros apuntan a que son adquiridas; existe el dilema entonces de que si las competencias vienen definidas o pueden ser redefinidas o reestructuradas.

Figura N° 1:
"Componentes del saber humano"



Fuente: Olivares, A (2007), "Competencias para un mundo cognoscente"

Lo anterior indica según Olivares A. (2007) que el conocimiento requiere, de manera esencial, una o más competencias que el aprendiz debe desarrollar, las cuales a su vez están sustentadas por capacidades, destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes necesarias que permitan la pertinente interpretación y demostración de

un saber adquirido. Dicho conocimiento ha de ser reflexivo, representado, demostrado e interpretado por el que aprende.

Olivares A. (2007) plantea además que:

La formación basada en competencias se puede considerar pertinente en un mundo globalizado. Sin embargo, en él se debe incorporar la componente ética y valórica que debe desarrollar y marcar la diferencia con la formación conductista. En este aspecto se deben promover elementos de formación que han de ser valorados de manera equivalente no sólo a nivel nacional, sino también en el contexto internacional, adoptando criterios uniformes para la evaluación de competencias. (p. 8)

Los cambios sucedidos en el aparato productivo del país son, en cierta forma, comunes a los que ocurren en la mayoría de los países desarrollados o en vías de desarrollo, lo cual prioriza la promoción por cumplimiento de metas, más que por grados académicos de los/as trabajadores/as, implicando un fuerte componente de creatividad, trabajo autónomo y en equipo de éstos mismos. Lo anterior se torna en elementos de análisis necesarios para el desarrollo de competencias con un valor agregado, más aún si pensamos que nuestro país ha suscrito varios tratados de libre comercio (TLC) con naciones altamente desarrolladas, siendo la última China en el mes de noviembre de 2005, lo que implica que nuestros egresados de las aulas universitarias deben ser profesionales altamente cualificados y formados en un contexto de competencias para la vida, para el trabajo y el desarrollo sociocultural.
Olivares A. (2007)

La nueva concepción de competencia por lo tanto requiere de personas con perfiles diversos, capaces de trabajar en equipos e integrar sus conocimientos para dar solución a diversidad de problemas de manera creativa donde la eficiencia

también es valorada, en conjunto con acciones optimizadas e innovadoras para la resolución de problemas.

Así, la competencia del Trabajador Social debe responder a las nuevas exigencias que la sociedad y el mercado de trabajo imponen. Los/as Trabajadores/as Sociales incrementan su presencia en el mercado laboral lo que implica la exigencia de una mayor calidad en la formación a nivel inicial (universitaria). De esta forma un/a profesional competente no basta que tenga solo una amplia gama de conocimientos, si no también habilidades, actitudes, aptitudes, etc. que contribuyan a que sea un/a profesional íntegro/a. De ahí también se establecen estas cualidades como competencias.

- Conocimientos (Competencias cognitivas):

Según Corvalán y Hawes, (2005) *“Las competencias cognitivas están directamente relacionadas con los procesos mentales de aprendizaje”*. Además señalan que *“Probablemente la principal competencia cognitiva sea la de aprender a aprender, pero también es posible asociar con esta categoría las capacidades de análisis, síntesis y análisis crítico”*

Estas competencias por lo tanto se enfocan al proceso de generación de conocimiento asociadas a las competencias del saber.

- Habilidades (Competencias procedimentales):

Ceballos, S. (2010) se refiere a las habilidades como competencia de un/a profesional integral que se encuentran enfocadas a la capacidad que tienen para desarrollar una actividad, no se tratan solamente de habilidades físicas si no también de habilidades mentales, como por ejemplo, la capacidad de comunicación tanto verbal como no verbal que posea.

- Actitudes (Competencias Actitudinales):

Dentro de las actitudes se encuentran los valores, los cuales se van adquiriendo en el transcurso de toda la vida y para García y Puig (2007) son: *“algo*

más que adhesiones a determinadas ideas. Los valores dan sentido a la manera de ser y de vivir de cada individuo, y lo orientan cuando tiene que enfrentarse a situaciones complejas.”

III.2.2.4.- Proceso formativo del Trabajo Social:

El Libro Blanco del Trabajo Social, da a conocer que *“La formación de los/as Trabajadores/as Sociales debe ser una formación integral que responda tanto a contenidos disciplinares, competenciales y actitudinales que contribuyan a generar profesionales que no sólo sepan hacer, sino también ser.”* (p. 281)

Según da a conocer el mismo libro, la formación de los futuros Trabajadores/as Sociales responde al siguiente esquema de contenidos:

Una formación básica en ciencias sociales aplicadas (sociología, antropología y economía), derecho y psicología que contribuye a comprender tanto la realidad social donde se ubican los sujetos con los que intervienen los trabajadores sociales como las relaciones que se establecen entre las personas y el entorno.

Una formación teórico-práctica en trabajo social, que permita a los trabajadores sociales conocer el trabajo social como disciplina al mismo tiempo que adquiere el conocimiento necesario para el desarrollo de las competencias profesionales específicas. Dentro de esta formación específica en trabajo social, adquieren una importancia notoria la realización de prácticas profesionales así como la realización de una tesis de grado.(p.287)

Dentro del proceso formativo encontramos el saber hacer y saber ser. Beltrán J. (2010) da a conocer que *“...la consideración en cuanto a la necesidad de fortalecer los procesos de formación teórica, relacionándola con la necesidad misma*

de fortalecer los procesos de acompañamiento e intervención social se presenta como una necesidad real con la que contar y a partir de la cual construir los insumos básicos para hacer análisis teóricos y contextuales de la realidad a intervenir”.

Por lo tanto la brecha en privilegiar uno de los ámbitos es mínima, ya que ambas herramientas son fundamentales en la formación, buscando por ello articular lo teórico – práctico.

No obstante se da a conocer que entre más alto sea el nivel de estudio más se privilegia lo práctico. Esto según Beltrán J. (2010) autor de la investigación que arroja dichos resultados, se produciría debido a que el estudiante de Trabajo Social al encontrarse más próximo a ingresar al mundo laboral, tiene un afán profesional de realizar actividades, ganas de intervenir y encontrarse inserto en un campo de acción.

III.3.- Marco Empírico:

III.3.1.- Trayectoria del Trabajo Social:

Trabajo Social como toda disciplina ha pasado por varias etapas y reconceptualizaciones, tanto a nivel mundial como nacional, por lo que es relevante realizar un recorrido histórico de la profesión dentro de nuestro país:

Como lo da a conocer, Castañeda Salamé, (2003). Trabajo Social ha transitado por cinco grandes etapas, siendo la primera de la beneficencia a la profesionalización, que comprende el periodo ubicado entre los años 1925 a 1960, luego la Profesión transita del asistencialismo a la promoción, lo cual abarca el periodo de 1960 a 1973, más tarde Trabajo Social y el Gobierno Militar, desde 1973 hasta 1990, luego la formación de Trabajo Social se caracteriza por la continuidad y cambios en busca de una síntesis, lo que se inicia con los gobiernos de la concertación hasta fines de la década de los noventa y la última etapa corresponde de la tradición profesional a la transformación de la profesionalidad, desde fines de los años noventa en adelante.

De esta manera los campos laborales varían de acuerdo al período en que se está. En el recorrido histórico que se mencionó anteriormente se evidencia como la profesión nace con una mirada asistencialista, de beneficencia hacia las personas, convirtiéndose más tarde como vía de salvación espiritual, llegando hasta hoy en día a una mirada transformadora, en el cual se busca el bienestar de las personas, como también que ellas participen en el proceso de transformación de la realidad, lo cual hace que la profesión logre ocupar distintos espacios laborales que anteriormente no existían.

III.3.2.- Ámbitos y espacios de desempeño profesional:

Como lo da a conocer el Libro Blanco del Trabajo Social, los/las profesionales de Trabajo Social han desarrollado su labor entre los pobres y marginados con un fuerte contenido paternalista y asistencial en su actuación. Desde la aprobación de la Constitución de 1978, la actividad profesional se dirige hacia todo/a ciudadano/a en estado de necesidad en el marco de los derechos que le reconoce la Constitución y el resto de normativas jurídicas. Desde este reconocimiento, el/la Trabajador/a Social, trata de potenciar todas las virtualidades de la persona humana, de las familias, de los grupos, de las organizaciones y comunidades en que desarrolla su vida, para conseguir el máximo de bienestar social y calidad de vida.

De acuerdo a Vidal, 2009, el mayor empleador para el gremio son las entidades público/estatales (67%), seguido de las empresas o privados (20%) y en menor medida las organizaciones del tercer sector (13%), tales como ONGs, Corporaciones, etc. El ámbito más habitual de su labor profesional es el de los servicios sociales personales, pero también se encuentra en el ámbito de la salud, la educación, justicia, empleo, urbanismo y vivienda, empresa, medio ambiente, voluntariado, la cultura y el tiempo libre. Las distintas Administraciones Públicas son las máximas responsables en nuestro país y en los países de nuestro entorno, de garantizar la prestación de este tipo de servicios a los ciudadanos y a sus Comunidades. Será, pues, en estas Administraciones, especialmente en la Administración local y autonómica, donde más amplia acogida encuentra este tipo de labor profesional.

La iniciativa privada en este contexto, también ofrece un amplio campo a los Trabajadores Sociales: las asociaciones de autoayuda las organizaciones no gubernamentales tienen un importante papel. También el sector mercantil ha estado siempre presente y es posible que tenga un gran futuro laboral. De esta forma se puede inferir un campo laboral amplio para la profesión, existiendo, aquellos que son

tradicionales, como gran arte de los mencionados anteriormente, como también aquellos nuevos, a continuación se detallan para mayor claridad y entendimiento.

III.3.2.1- Ámbitos tradicionales:

Trabajo Social es una profesión inserta en diversos ámbitos de acción. A continuación se darán a conocer dichos ámbitos que avalan el postulado de la amplia inserción laboral del Trabajo Social. Estos ámbitos, son en los que el Trabajo Social desarrolla habitualmente su ejercicio profesional. El Libro Blanco del Trabajo Social, los da a conocer de la siguiente manera.

***Servicios Sociales:**

Servicios Sociales de Atención Social básica y primaria.

Servicios de atención permanente para atender emergencias sociales.

Servicios de ayuda y atención domiciliaria.

***Servicios sociales especializados (atención por colectivos):**

Servicios de atención a personas sin hogar,

Servicios de atención a personas mayores

Servicios de atención a Infancia y familia:

Servicios de atención a la mujer

Servicios de atención a personas con discapacidad:

Servicios de acogida y atención social a inmigrantes y refugiados.

***Salud:**

Centros de Salud o Servicios de Atención Primaria de Salud

Servicios de Atención Socio-Sanitaria Domiciliaria a enfermos con patologías crónicas y terminales

Hospitales generales, maternos. Hospitales infantiles.

Centros Socio-sanitarios

Servicios de Salud Mental

Servicios de atención a las Drogodependencias

*Educación:

Educación reglada.

Educación no reglada.

*Justicia:

Justicia juvenil.

Juzgados.

Instituciones penitenciarias.

*Empresa:

Atención y prestaciones sociales a los trabajadores de determinadas empresas que cuentan con este servicio.

*Vivienda:

Programas de promoción, estudio y adjudicación de viviendas de protección social; dinamización comunitaria de barrios de nueva construcción o en proceso de remodelación; planificación urbana.

*Tercer sector:

Ámbito en expansión integrado por organizaciones y entidades sin ánimo de lucro.

*Formación y asesoramiento técnico:

Formación de estudiantes de Trabajo Social; formación permanente; soporte técnico.

III.3.2.2.- Ámbitos emergentes:

Previa revisión de los ámbitos tradicionales se da a conocer aquellos campos nuevos que abren nuevas perspectivas al quehacer profesional de los trabajadores sociales. El Libro Blanco del Trabajo Social, también se pronuncia en relación a éstos, mencionando los siguientes:

Planificación estratégica de Servicios de Bienestar.

Análisis y desarrollo organizacional.

Asesoramiento en la dirección de políticas de Bienestar social.

Marketing social.

Comunicación e imagen en relación con temas sociales.

Atención a situaciones de catástrofes y/o de emergencias.

Cooperación y solidaridad internacional (proyectos de desarrollo).

Prevención de riesgos laborales.

Mediación familiar.

Terapia familiar.

Mediación comunitaria.

Peritaje social.

Gestión y dirección de servicios y equipamientos sociales.

En estos ámbitos de desempeño, los/las Trabajadores/as Sociales realizan intervenciones profesionales de forma coordinada y complementaria con otros agentes tanto políticos (cargos políticos institucionales, representantes políticos y sindicales, etc.), sociales (voluntariado social, militantes sociales, etc.), como profesionales (psicólogos, sociólogos, educadores sociales, etc).

Por ende se puede afirmar que aún el área con mayor ejercicio de los profesionales es el público, específicamente las municipalidades y sus departamentos.

En cuanto a las principales áreas de desempeño según Díaz, Godoy e Iturrieta, correspondería a:

- *Área de Bienestar de Personal y Recursos Humanos: 18%.*
- *Área Sujetos de Intervención Social: 31% (Familias; Jóvenes; Adolescentes; Infancia; Mujeres; Adultos Mayores; refugiados).*
- *Área sectores sociales: 40% (Salud; Justicia; Trabajo; economía; Vivienda; Educación; Seguridad Social).*
- *Otros: 11% (Investigación social, programas y proyectos, género, otros).*

Se da una asociación importante entre el área de desempeño y el tipo de Institución, las áreas predominantes corresponden a los sectores sociales y a los sujetos de intervención, áreas principalmente pertenecientes al sector público, luego se encuentra el área de bienestar de personal y recursos humanos, la que se enmarcaría dentro del sector privado, para finalmente encasillar aquella área en donde se desarrollan temáticas de género, investigación social, programas y proyectos la que se desarrollaría en ámbitos emergentes de acción e intervención.

Díaz, Godoy e Iturrieta dan a conocer también que no existe un énfasis significativo respecto del requerimiento de un tipo de conocimiento por sobre otro:

Planificación social: 11%, Sectores sociales específicos: 10%, Redes institucionales, Programas sociales específicos y legislación social: 10%, Metodologías y estrategias específicas: 10%, Sujetos de intervención: 9%, Género: 8%, Investigación social: 7%, Recursos humanos: 7%, Administración pública: 7%, Pobreza y exclusión social: 7%, Drogas: 7%, Asistencia Social: 7%.

III.3.3.- Perfil Profesional v/s Mercado laboral actual:

En la actualidad según lo da a conocer un estudio exploratorio realizado en la Universidad de México, se puede hablar de campo dominante, campo alternativo y campo emergente. Campo dominante corresponde a aquellas instituciones principalmente públicas que brindan servicios de salud, asistencia, educación, vivienda y jurídico, las cuales se han considerado como áreas tradicionales para Trabajo Social. El campo alternativo correspondería principalmente al sector empresarial, mientras que el campo emergente a ámbitos de acción nuevos para la profesión.

El Libro Blanco de Trabajo Social dice lo siguiente:

La diversidad de perfiles profesionales y la consiguiente polivalencia del trabajo social (servicios sociales polivalentes y especializados, servicios educativos, servicios de salud, servicios relacionados con la administración de justicia, servicios relacionados con el sector laboral, servicios relacionados con el sector vivienda, ejercicio privado, administración, gerencia y planificación de servicios de bienestar social, y docencia e investigación), son aspectos sumamente positivos ya que facilitan la empleabilidad y la apertura a nuevos ámbitos profesionales donde cada vez se requieren más las funciones que les son propias. (p. 82)

En general como lo describe la comisión mixta del perfil profesional, el contexto social, económico, tecnológico y cultural en el cual se inscribe el Trabajo Social en la actualidad, presenta características de inestabilidad que plantean mayores exigencias en la formación de los trabajadores sociales:

- La globalización económica.
- Las tecnologías de la información y comunicación.

- El progresivo envejecimiento de la población.
- El creciente individualismo de nuestra sociedad.
- El fenómeno de la inmigración.
- La evolución de las políticas sociales.
- El avance de los derechos sociales.

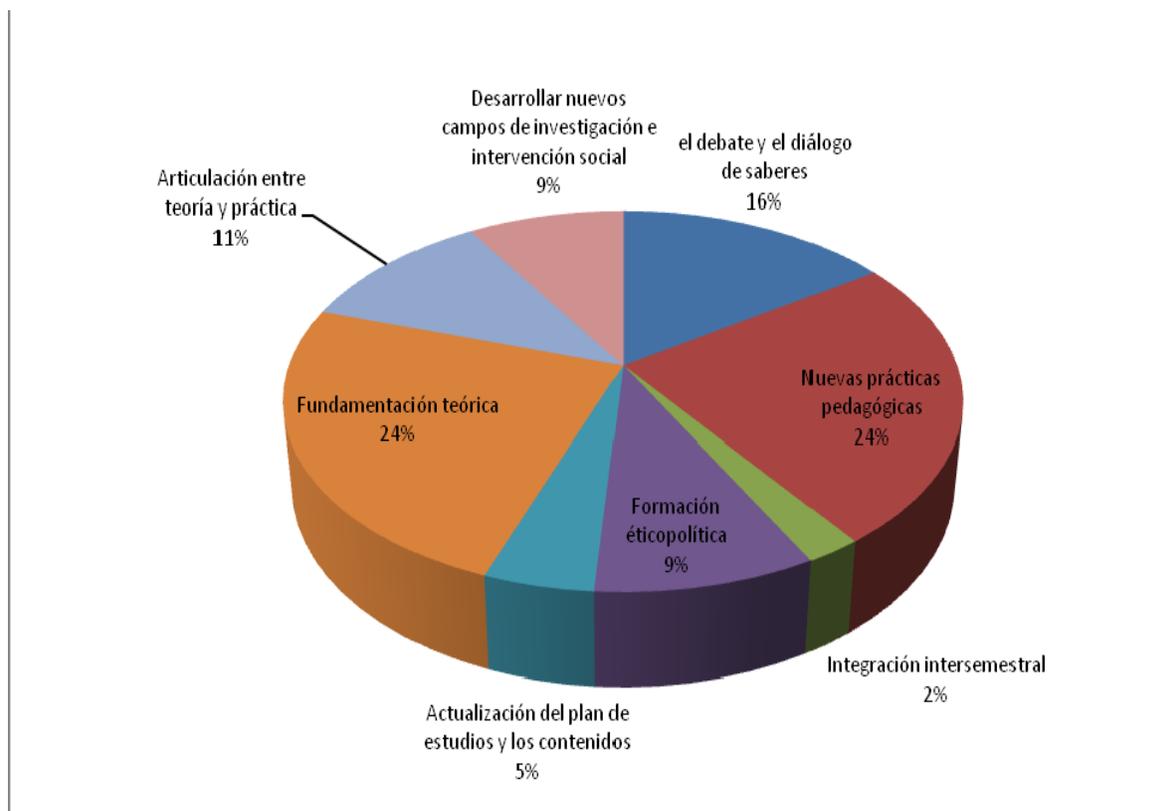
Todo esto plantea nuevos desafíos al Trabajo Social y por ende a los/as Trabajadores/as Sociales, debido a que éste permanentemente está enfrentándose con problemas de diversa índole, nuestra competencia debe por lo tanto responder a las nuevas exigencias que el mercado de trabajo impone.

III.3.4.- Formación de los Trabajadores/as Sociales:

En la investigación Trabajo Social y Educación: reflexiones en torno al debate formativo y profesional contemporáneo, realizado en la Universidad Nacional de Colombia, se tomó como punto de análisis los elementos pedagógicos y conceptuales que se requieren para la formación de Trabajadores/as Sociales, se arrojaron los siguientes resultados:

Gráfico N° 1:

¿Cuáles son los elementos pedagógicos y conceptuales que se requieren para la formación de Trabajadores/as Sociales?



Fuente: Beltrán, J. (2010). Trabajo Social y Educación: Reflexiones en torno al debate formativo y profesional contemporáneo.

En la gráfica anterior, uno de los principales resultados apunta a la Fundamentación teórica como base para la formación profesional, esto con el objeto

de manejar los elementos y conocimientos básicos para enfrentarse a las prácticas sociales. Teniendo en cuenta que la realidad social es cambiante y dinámica.

En cuanto a otro resultado destacado en esta investigación Nuevas prácticas pedagógicas, Beltrán J. (2010) se refiere a este punto como *“privilegiar el intercambio de saberes la lectura crítica de las dinámicas sociales y dispositivos didácticos que posibiliten la interacción más directa entre el docente y los estudiantes, de manera que las sesiones de clase incorporen el diálogo y la reflexión permanentes, como una manera de contrastar la teoría y la práctica social, fundamentales para el ejercicio profesional”*.

Continuando con la investigación se hace referencia al saber ser o saber hacer, donde luego de aplicar una encuesta a un grupo de estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Colombia, enfocada a que es lo que entienden éstos como primordial en abordar en la formación de Trabajo Social. El resultado obtenido por el grupo en general apunta a que si bien los discursos frente a la necesidad de fortalecer la formación teórica son importantes en el plano profesional, de igual manera es el saber poner en práctica estos conocimientos.

Gráfico N° 2:

¿Qué tiene más relevancia en los procesos de formación en Trabajo Social?



Fuente: Beltrán, J. (2010). Trabajo Social y Educación: Reflexiones en torno al debate formativo y profesional contemporáneo.

Como se indica en el gráfico anterior la brecha entre la formación teórica y los procesos de intervención social es muy pequeña. Considerando lo metodológico y lo teórico como fundamentales en la formación de los/as profesionales, sin privilegiar tan evidentemente uno sobre el otro. Haciéndose necesario por ende una articulación teórico- práctica.

CAPITULO IV

DISEÑO METODOLOGICO

IV.1.- Enfoque epistemológico

La presente investigación tuvo su base en el (Interaccionismo Simbólico.

Herbert Blumer 1969, su fundador, dice que el estudio del mundo empírico presupone algún esquema previo a través del cual el investigador ve el mundo. Este esquema incluye teorías y creencias acerca del fenómeno particular a ser investigado. En su artículo sobre la metodología del Interaccionismo Simbólico, establece tres premisas:

“Las personas actúan sobre los objetos de su mundo e interactúan con otras personas a partir de los significados que los objetos y las personas tienen para ellas”
(p.12)

Como se plantea en esta premisa, el modo en que se actúa frente a algo o alguien dependerá del significado que la persona le atribuya, de esta forma los significados varían de una persona a otra, dependerá básicamente del grado de relevancia, de significación que se le asigne. De este modo se pretende configurar espacios de acción/intervención desde la percepción de trabajadores/as sociales. Sin lugar a dudas la percepción cambiará entre los profesionales a entrevistar, ésta será de acuerdo a la significación y valoración que le asignen a dichos ámbitos.

“Los significados son producto de la interacción social, principalmente la comunicación, que se convierte en esencial tanto en la constitución del individuo como en la producción social de sentido”. (p.12)

Esta premisa da cuenta que los significados que se atribuyen son productos de la interacción y de la comunicación. Por lo que en la investigación la percepción de los y las trabajadores sociales para con el tema abordado en la investigación, dependerá de la interacción que ellos mantienen con el entorno, con profesionales

de la misma profesión o de otra, con las personas usuarias, etc. Dicha interacción es a través de distintas instancias y espacios de comunicación y reflexión.

“Las personas seleccionan, organizan, reproducen y transforman los significados en los procesos interpretativos en función de sus expectativas y propósitos” (p.12)

Esta última premisa da cuenta que los significados están relacionados con las expectativas y propósitos propios de la persona. Por lo que en lo que respecta a la presente investigación la percepción de los y las Trabajadores/as Sociales se verá influenciada por sus expectativas y propósitos personales.

De esta forma fue utilizado en el estudio, este enfoque epistemológico, puesto que es pertinente y se ajusta claramente a los requisitos del fenómeno estudiado.

IV.2.- Método

El método de estudio seleccionado para llevar a cabo la presente investigación es el Etnográfico, el cual permite crear una imagen realista y fiel del grupo estudiado.

“La intención básica de toda investigación etnográfica es naturalista, es decir, trata de comprender las realidades actuales, entidades sociales y percepciones humanas, así como existen y se presentan en sí mismas...” (Malinowski, 1998).

Siendo sujetos de estudio, aquellos grupos sociales que comparten o se guían por situaciones que los hacen semejantes, encontrándose en esta Investigación a los/as profesionales de Trabajo Social.

IV.3.- Sujetos de estudio y criterios de selección

Los sujetos con los que se trabajó fueron quienes cumplieron con requisitos relevantes e indispensables para llevar a cabo la investigación, en primera instancia se seleccionó a un primer sujeto de estudio, y a partir de éste, se estableció el sujeto de estudio siguiente y así sucesivamente.

En cuanto a los criterios de selección de los sujetos de análisis de los cuales se obtuvo información de primera fuente para efectos de la investigación, cumplieron con las siguientes características:

- Profesionales del Trabajo Social.
- Actualmente trabajando en un campo de acción considerado como emergente.
- Situación laboral vigente durante el primer semestre del año en curso.
- Mujeres u Hombres.
- Voluntariedad de participar de la investigación.

IV.4.- Técnicas de producción de datos

Para efectos de la investigación, se utilizó la entrevista semi-estructurada como instrumento clave en la producción de información.

Teresa Blasco Hernández y Laura Otera García (2008), la definen de la siguiente forma:

Las entrevistas semi estructuradas están definidas previamente en un guión de entrevista pero la secuencia, así como su formulación pueden variar en función de cada sujeto entrevistado.

Es decir, el/la investigador/a realiza una serie de preguntas (generalmente abiertas al principio de la entrevista) que definen el área a investigar, pero tiene libertad para profundizar en alguna idea que pueda ser relevante, realizando nuevas preguntas. Como modelo mixto de la entrevista estructurada y abierta o en profundidad, presenta una alternancia de fases directivas y no Directiva (p.18)

De esta manera se consideró que la entrevista semi estructurada es la más adecuada a utilizar en la investigación, puesto que no es rígida, lo cual impediría que los/as entrevistados/as dieran a conocer sus puntos de vista y se limitaran principalmente a responder preguntas cerradas, ni tampoco es totalmente flexible lo que daría pie a una libertad de expresión total por parte de los/as entrevistados/as y a un riesgo de desviación en el tema.

Es así entonces como se realizó un punteo con temáticas claves, lo cual permitió obtener la mayor cantidad de información sobre la temática en cuestión y dar respuestas a los objetivos planteados desde la propia percepción de los/as entrevistados/as.

IV.5.- Plan de Análisis de datos

Según Latorre y González (1987) citado por Pérez (2007) señala que:

El análisis de datos es la etapa de búsqueda sistemática y reflexiva de la información obtenida a través de los instrumentos. Constituye uno de los momentos más importantes del proceso de investigación e implica trabajar los datos, recopilarlos, organizarlos en unidades manejables, sintetizarlos, buscar regularidades o modelos entre ellos, descubrir qué es importante y qué va a servir.
(p.79)

El análisis de los datos en la presente investigación es de tipo temático. Según Baeza (2002:119) *“el objetivo que se busca mediante esta estrategia es la captura de toda la variabilidad de posicionamientos posibles a propósito de un tema indagado y en una serie de entrevistas. La manipulación temática consiste en extraer y clasificar fragmentos del discurso según lo previamente establecido en una malla temática”*.

De esta manera el análisis de la información obtenida de constituyó de la siguiente manera:

Exploración: En primer lugar se hizo una revisión de los datos obtenidos (entrevistas transcritas), seleccionando aquellos que se constituían como relevantes y pertinentes para la investigación.

Descripción: Reducción de los datos, en base a las categorías establecidas a priori, dichas categorías guardaban estrecha relación con los objetivos planteados.

Interpretación: Consistió en establecer conexiones entre lo planteado por las entrevistadas con teorías o enfoques teóricos pertinentes y coherentes a la información reportada, para más tarde evidenciar resultados y fundar conclusiones.

IV.6.- Criterios de calidad

Pérez, G. (2007) en su libro “Investigación cualitativa: Retos e interrogantes” plantea que el enfoque cualitativo, caracterizado como global, holístico, complejo, cambiante, pero con un diseño flexible y emergente, tiene que dar lugar a una investigación creíble y fiable. Se pueden utilizar diversas técnicas para obtener la convergencia de tipo metodológico, sin embargo hay que tener presente que la investigación de carácter cualitativa exige ante todo el rigor metodológico incluido.

La calidad de un estudio está determinada, en gran medida, por el rigor metodológico con que se realice el estudio. Es por ello que en la investigación cualitativa se plantean tres tipos de criterios que son:

- ✓ La credibilidad.
- ✓ La transferibilidad.
- ✓ La confirmabilidad.

Según Pérez (2007), la credibilidad hace referencia a que los datos de la investigación sean aceptables, es decir, creíbles. Este es un requisito muy importante en este tipo de investigación, al igual que la transferibilidad, que consiste en transferir los resultados de la investigación a otros contextos. Por último Pérez se refiere a la confirmabilidad, en donde los resultados de la investigación no son fuente solamente a priori del investigador, sino de lo que aportan todos los implicados en la misma, cuya participación se debe garantizar.

Pérez (2007) plantea que *“Una investigación tiene validez y confiabilidad en tanto los datos o resultados obtenidos corresponden o se observa la realidad que se estudió y no otra”*. Siguiendo lo planteado por Pérez, se determina que esta investigación estará basada en el rigor metodológico para poder lograr la validez del estudio.

De esta manera basándose en los tres criterios de calidad anteriormente mencionados, se realizó una investigación válida. Cumplió con los criterios, ya que la información obtenida provino de los/as Trabajadores/as Sociales entrevistados/as, fueron sus opiniones percepciones y creencias las que se dieron a conocer, cualquiera que fueron éstas fueron aceptadas. Una vez concluida, obtenidos los resultados, la investigación quedará a disposición de todo aquel que quiera acceder a ella, de manera tal de hacer visible y manifiesto lo obtenido.

IV.7.- Aspectos éticos

Los aspectos éticos que guiaron el proceso investigativo fueron los siguientes:

- 1- Consentimiento informado, es decir, las personas que participaron de la investigación, colaboraron libremente en ella, lo cual justifica las necesidades de respeto y autonomía de las personas. Además de ello, el consentimiento se realizó previa exposición de los objetivos del estudio. Este consentimiento se llevo a cabo al inicio de la investigación de manera escrita quedando una copia para cada parte involucrada.

- 2- El diálogo auténtico, constituye uno de los aspectos éticos que guió este estudio, éste, concibe a los participantes como sujetos con capacidad de diálogo de los temas a tratar, sin ser influenciados por agentes externos. Esto fue realizado en la práctica mediante un espacio físico privado, que permitió llevar a cabo una conversación honesta y libre de cualquier tipo de influencia.

- 3- La confidencialidad garantizada para los y las entrevistados, en cuanto a la privacidad de las conversaciones y la confidencialidad de su identidad. Esta confidencialidad fue dada a conocer por las entrevistadoras al inicio de la investigación, siendo respaldada por la ética de la profesión.

CAPITULO V

PRESENTACIÓN DE LOS

RESULTADOS

V.1.- Presentación de los sujetos de estudio

En el presente capítulo se encuentra una descripción breve de cada una de las entrevistadas participantes de la investigación, todas ellas Trabajadoras Sociales, desempeñándose actualmente en campos de acción/intervención considerados como emergentes, cumpliendo también con los criterios requeridos previamente por la presente investigación.

Entrevistada Nº 1	
Sexo	Femenino
Título Profesional	Trabajadora Social
Espacio laboral actual	Justicia: Programa Ofensores Sexuales
Tiempo de permanencia	Seis meses

Entrevistada Nº 2	
Sexo	Femenino
Título Profesional	Asistente Social
Espacio laboral actual	Vivienda: Egis
Tiempo de permanencia	Un año y medio

Entrevistada Nº 3	
Sexo	Femenino
Título Profesional	Asistente Social
Espacio laboral actual	Municipio, DIDECO: Gestión de Infancia y Adolescencia 24 horas PSI: Programa de Seguridad Integrada
Tiempo de permanencia	Seis meses

Entrevistada Nº 4	
Sexo	Femenino
Título Profesional	Licenciada en Trabajo Social
Espacio laboral actual	Educación: Proyecto SEP: Subvención Escolar Preferencial
Tiempo de permanencia	Tres años

V.2.- Análisis e interpretación de los datos

A continuación se presentan los resultados obtenidos a través de la técnica de investigación: entrevista semi-estructurada, realizada a cuatro Trabajadoras Sociales que se desempeñan en ámbitos de intervención considerados como emergentes.

En análisis de los datos tiene como base los datos producidos a partir de cada una de las entrevistas semi estructuradas aplicadas a las trabajadoras sociales participantes de la investigación. Ordenando dicha información en base a una malla temática confeccionada a priori, compuesta por categorías y subcategorías, la que facilitó la presentación, análisis e interpretación de los resultados.

Se incluyen algunos relatos extraídos de las propias sujetas de investigación, los cuales permitieron acercarse a la realidad a través de sus percepciones.

En primer lugar se comenzará el análisis en base a las características que las entrevistadas le atribuyen a sus espacios laborales emergentes.

V.2.1.- Categoría: Características

V.2.1.1.- Sub. Categoría: Situación Contractual

En cuanto a la situación contractual las entrevistadas, mencionaron que sus contratos son por un período definido, contratadas a honorarios y por contrato a plazo fijo por un período de 6 meses, evaluándose su posterior continuidad.

“...Es a honorarios durante 6 meses la primera etapa y posteriormente sigue una segunda etapa a partir de la evaluación de cómo vaya siendo el proceso...”

(Entrevistada 1)

“...El contrato dura 6 meses, por el monto que asignó el gobierno regional eh se dividió eso en los 6 meses y ese es el monto y no sabemos si va a tener continuidad...”

(Entrevistada 3)

“...Comencé trabajando a honorarios los dos primeros años, este año ya estoy con contrato pero a plazo fijo, nosotros trabajamos de marzo hasta diciembre...”

(Entrevistada 4)

Por lo que la relación contractual que dan a conocer las entrevistadas se caracterizó por ser inestable, estando sujetas de esta manera a un tiempo determinado de su ejercicio laboral. Esta apreciación se puede contrastar con lo planteado por Jara C., et als. (2010) *“El mercado laboral utiliza la modalidad de contratos a honorarios como una estrategia para evaluar el desempeño y calidad de los profesionales, estableciéndose como una modalidad a prueba, sin embargo, esta apuesta conlleva a una inserción laboral precaria generando inestabilidad en los trabajadores/as”*

Este tipo de contrato tiene cierta relación con la precariedad laboral, ya que al estar “contratados” por un determinado periodo de tiempo, se descuidan ciertos aspectos laborales de suma importancia como por ejemplo, mayores condiciones de bienestar, seguridad social y estabilidad laboral.

En este contexto, tradicionalmente, la precariedad laboral ha estado definida en términos de temporalidad, *“de esta manera, aquellos empleos que no aseguran una estabilidad se identifican automáticamente como empleos precarios”* (Sánchez, 2004).

Por otra parte los relatos extraídos de las entrevistadas tienen estrecha relación con lo planteado por Antúnez, 1999, quien dice que *“la sociedad del capital y su ley del valor necesitan cada vez menos del trabajo estable y cada vez más de las diversificadas formas del trabajo parcial o part time, tercerizado, que son, en escala creciente, parte constitutiva del proceso de producción capitalista”*

De esta manera entonces se puede concluir que el Trabajo Social posee un variado campo laboral, presentándose en diversos ámbitos de acción/ intervención, como los dados a conocer en la presente investigación, ámbitos emergentes, pero lamentablemente en ocasiones no lo hace bajo las mejores condiciones contractuales.

V.2.1.2.- Sub. Categoría: Proyección Laboral

Las Trabajadores Sociales coincidieron en que su desempeño laboral no se proyecta en el tiempo y que su situación laboral es bastante inestable, estando sujetas a periódicas evaluaciones.

“...Eee actualmente ya se evaluó el proyecto, entonces ya se hizo la postulación del próximo proyecto que es una segunda etapa de intervención... hay un desfase en el tiempo, dependiendo de cómo lleguen los dineros...”

(Entrevistada 1)

“...Inestable, porque dependen mucho de... dependen mucho... del financiamiento y de los llamados, nosotros por ejemplo en el SERVIU a veces hay 6 llamados en el año, otras veces hay 5 y no necesariamente porque hay un llamado van a quedar los profesionales trabajando, todo depende sí, de que tu hagas el trabajo bien...”

(Entrevistada 2)

“...Se volvió a postular el proyecto pero no sabemos si lo van a.... si va a tener continuidad...”

(Entrevistada 3)

“...Es un poco inestable...”

(Entrevista 4).

En base a las entrevistas sostenidas con las profesionales, se puede deducir que esta proyección laboral tiene relación con distintos factores:

- Por una parte con la situación contractual, contratos a plazo fijo y a honorarios, ya que al estar periódicamente renovando sus contratos por otros 3 meses, u otros 6 meses, es difícil pensar alcanzar la estabilidad.
- La proyección laboral tiene relación también con periódicas evaluaciones, en donde entra en juego el desempeño del profesional, ya que si su desempeño es positivo contribuye a un buen funcionamiento del lugar de trabajo en el cual está inmerso.
- También se puede relacionar con la gran cantidad de profesionales Trabajadores Sociales que egresan anualmente de las distintas Instituciones de Educación Superior, por lo que el Mercado laboral puede someter a evaluación a un profesional y a otro, por un período de tiempo limitado, viendo su rendimiento para escoger finalmente a aquel que sea más idóneo para el puesto de trabajo.
- Y por último relacionar la estabilidad con el ámbito de acción, ya que al ser un ámbito nuevo, emergente, como se está abordando en la presente investigación, es difícil proyectarse en el tiempo, puesto que no existen resultados a priori que de cuenta del impacto que se haya logrado.

Lo que coincide con lo planteado por la comisión mixta del perfil profesional, la cual da a conocer que el contexto social, económico, tecnológico y cultural en el cual se inscribe el Trabajo Social en la actualidad, presenta características de inestabilidad que plantean mayores exigencias en la formación de los trabajadores sociales.

Sin lugar a dudas las características actuales de la sociedad en la que estamos inmersos trae consigo nuevos desafíos al Social y por ende a los Trabajadores/as Sociales.

V.2.1.3.- Sub. Categoría: Remuneración

Respecto a la remuneración los Trabajadores Sociales concuerdan en que sus remuneraciones son buenas, incluso más altas que en espacios laborales tradicionales. No obstante en dos casos, la remuneración depende de determinadas variables.

“...En comparación a los campos tradicionales, a lo que es el mercado, no es incluso más alto que lo normal, porque es media jornada, entonces es más alto de lo que gana cualquier profesional en otro campo, pero una, es por la complejidad del tema y por algo nuevo porque es un desafío y por estar en una Institución que se caracteriza por un buen sueldo...”

(Entrevistada 1)

“...Cuando tu trabajas en el ámbito fiscal, trabajan para una comuna, ya sea en el municipio, en el consultorio, tu sabes que tu sueldo está asegurado, bueno o malo tienes tu remuneración a fin de mes eee... tienes un horario de trabajo... en cambio acá depende de la Egis la... característica es que si tu... mientras más proyectos salgan aprobados las remuneraciones son mejores, ...”

(Entrevistada 2)

“...Yo diría que comparado con eh... con la Municipalidad si está... está bien remunerado, porque tomando en cuenta que la responsabilidad, no hay responsabilidad administrativa... Así como tampoco hay más labores que desarrollar, o sea las funciones únicas... las funciones únicas...”

(Entrevistada 3)

“...Es buena pero, así como buena o sea uno puede también... yo doy la que propongo en parte mi sueldo. Yo digo la planta que quiero que me paguen en base a estas actividades que yo voy a realizar Y va a una evaluación y en base a eso tu sabes si te pagan eso o no te lo pagan...”

(Entrevistada 4).

En base a los relatos de las entrevistadas, se puede percibir una satisfacción con la remuneración percibida. Coinciden en hablar de una remuneración alta, lo cual vendría siendo por la complejidad de la temática que se está tratando, la cual sería nueva.

Lo anterior no coincidiría con lo mencionado por Hill R. quien señala que la realidad del salario mínimo en Latinoamérica para Trabajadores/as Sociales *“constituye una aberración semántica: no se trata de salario ni de mínimo; constituye más bien una propina, un viático...”*

No obstante, se considera que los relatos de las entrevistadas constituyen una excepción en comparación a los ingresos que perciben el grueso de los profesionales. Escapando de esta forma a la regla general.

De igual forma tampoco habría concordancia con los resultados del estudio realizado por Laborum en 2011, donde se analizó la satisfacción laboral de más de cinco mil egresados/a universitarios. Donde Trabajo Social se destacó por percibir uno de los sueldos más bajos después de dos años de egreso, además de ser una de las carreras en que sus egresados no se desempeñan en el área de estudio.

V.2.2.- Categoría: Intervención

V.2.2.1.- Sub. Categoría: Métodos de Intervención

En relación al método de intervención reconocido por las Trabajadoras Sociales, se dio a conocer que se trabaja en los tres niveles, mencionando intervenciones a nivel de caso, grupo y comunidad.

“...El Programa está enfocado en tres áreas una que es lo grupal, a través de talleres, en donde estos 25 sujetos se dividen en dos grupos de acuerdo a las necesidades intelectuales, ya que hay algunos que son bien concretos, que les cuesta entender, que son más lentos y también en el nivel de riesgo.. aparte de eso se hacen (sic) intervención individual... aparte de lo individual y grupal se trabaja con la familia ya... principalmente con un referente a través de Visitas Domiciliarias...”

(Entrevistada 1)

“... Respecto a la atención es de caso, caso y familia...”

(Entrevistada 2)

“...En realidad acá las intervenciones emmm se trabaja mucho lo que es caso y también con grupo, se trabajan dos, pero comunitario todavía no, todavía no se ha trabajado aunque debería trabajarse...”

(Entrevistada 3).

“... Aquí prácticamente trabajamos más en grupo, aquí en el área urbana es grupo, cuando trabajamos en el área rural es comunidad porque interviene rápidamente el el el (sic) municipio y se trabaja en redes...”

(Entrevistada 4)

Por lo tanto el trabajo realizado apunta hacia la intervención integrada, puesto que en sus lugares de trabajo pueden realizar intervenciones casuísticas, grupales y comunitarias, no limitándose el desarrollo a tan solo una de ellas.

Lo que se relaciona con la llamada *“integración de métodos que propugna que los problemas sociales que se diagnostiquen pueden ser susceptibles a trabajos de casos, de grupos y de comunidad o a una combinación de estos”*. (Suárez de Ortiz citado en Lima 1989: 128).

De acuerdo a lo señalado por Lima (1989:134) *“el método integrado busca, sin usar los rígidos patrones tradicionales, una operación encaminada a promover cambios en individuos, familias, grupos o pequeñas comunidades, para conseguir un mejor funcionamiento social. En otras instancias deberá mantener o fortalecer diversos sistemas existentes o ayudar a crear nuevos de acuerdo a las necesidades de sus clientes”*

Todo ello tiene su fundamento en la afirmación de que no existe una causalidad lineal para la aparición de un problema determinado y que el individuo al estar inserto dentro de una amplia gama de sistemas recibe influencia e influye a su vez en éstos.

V.2.2.2.- Sub. Categoría: Modelos de Intervención

La información obtenida, resulta un tanto diversa, dándose en uno de los casos el modelo psicosocial y en otros tres, modelos creados de acuerdo a lo intervenido y a la situación a la cual se está enfrentando.

“...El modelo que nosotros hemos creado no tiene ningún nombre porque es algo que se está creando yyy... integra a dos modelos, uno que es el cognitivo conductual que es enfocado en el pensamiento y en la emoción y el rockford que es como el estilo de vida que habla de la historia vital del sujeto y como esta influye en la agresión sexual...”

(Entrevistada 1)

“...Yo no lo adscribo a un modelo en particular yo creo que todo va en el... como te diría yo... no hay que juntarse en particular hay que resolverla... yo no me pongo a pensar que modelo voy a usar aquí NO, yo creo que la técnica va más allá que el modelo...”

(Entrevistada 2))

“... Mira yo diría que, que las chiquillas como que inventaron un modelo ah pero el modelo yooo... diría que... que como que sacaron de todo un poco...”

(Entrevistada 3)

Según dan a conocer las entrevistadas, estarían interviniendo bajo un modelo propio, creado, que de respuestas eficientes y eficaces. Lo cual coincidiría con lo planteado por Estrada V. 2011, quien alude a que en el contexto actual, estamos obligados ha reflexionar sobre los alcances y limitaciones de la intervención del Trabajo Social, con el fin de avanzar en nuevas lecturas y construcciones

epistemológicas, teórico-conceptuales y metodológicas de la intervención en lo social.

Por lo que si una teoría, un modelo, una técnica etc. se encuentran obsoletas y no son pertinente para el logro de los objetivos se debe avanzar hacia la creación de nuevas lecturas.

Se puede añadir también que los Modelos de Intervención, bajo los cuales operan los profesionales, en el área de las ciencias sociales se traducen como: *“La inclusión en un todo de los aspectos filosóficos, teóricos, metodológicos y operacionales, el Modelo debe garantizar la coherencia entre los principios éticos y valores de la profesión, con los fundamentos de la teoría que sustenta dicho Modelo”*. (Franco & Blanco, 2001). Por lo que en base a esta definición se puede deducir que los modelos corresponden a la incorporación de distintos elementos que garanticen coherencia, por lo que la creación de modelos, como lo dan a conocer dos entrevistadas, es válida, siempre que resguarden la coherencia entre los principios éticos y valores de la profesión.

No obstante otra entrevistada se adscribe al uso de un modelo en particular.

“...Yo diría que más que nada el Psicosocial...”
(Entrevistada 4).

Con respecto al modelo Psicosocial Florence Hollis y Mary Woods (citados en Contreras, 2006) postulan que para entender y ayudar eficazmente a las personas, hay que visualizarlas en el contexto de sus interrelaciones o transacciones con el medio. Por ende el/la Trabajador/a Social debe reconocer y entender este medio, el cual puede ser la familia, amistades, medio laboral, etc.

Resultó pertinente además sustentar los dichos de las autoras, por medio de lo que plantea la Teoría Ecológica, la cual sostiene que los individuos se encuentran

inmersos en múltiples sistemas, los cuales influyen en estos, influyendo el entorno sobre el individuo, como también éste, modificando su entorno. De esta manera las intervenciones no pueden desarrollarse de manera aislada y no tomar en cuenta los múltiples sistemas que influyen en el individuo, en el grupo o en la comunidad.

V.2.2.3.- Sub. Categoría: Técnicas de Intervención

Las principales técnicas de intervención dadas a conocer por las entrevistadas a través de sus relatos claramente predominan las técnicas de la narrativa, visitas domiciliarias y entrevistas.

“...Se trabaja a través de la narrativa que consiste en que la persona a través de lo que ha sucedido, de su historia vital, de que lo que pasó, de que dinámica se produjo se vaya responsabilizando y vaya buscando alternativas, es como una terapia a través del diálogo, del diálogo interno que él va produciendo...”

(Entrevistada 1)

“...Las técnicas... son las entrevistas semi estructuradas...”

(Entrevistada 2)

“... Yo me inclinaría por entrevista, visita y narrativa...”

(Entrevistada 3)

“...Bueno dentro de las técnicas emm la visita domiciliaria, la entrevista...”

(Entrevistada 4).

Lo que se puede contrastar con lo que plantea Iñiguez quien da a conocer las técnicas como el conjunto de procedimientos específicos de recogida de información. Las técnicas mencionadas por las entrevistadas tienen relación directa con la Teoría Ecológica de Bronfenbrenner, ya que esta plantea la constante interacción que tiene el sujeto con los distintos sistemas existentes en el medio, convirtiéndose así las técnicas en una herramienta fundamental en el quehacer profesional, permitiendo a los/as profesionales interactuar con el medio y sus sujetos, realizando intervenciones pertinentes y no por casualidad.

V.2.3.- Categoría: Competencias Específicas

V.2.3.1.- Sub. Categoría: Competencias cognitivas (conocimiento)

En lo que respecta a competencias cognitivas, es decir a los conocimientos específicos que se debieran poseer, la entrevistada destaca principalmente el dominio del lenguaje y el dominio de diversas técnicas de intervención.

“...Dominio del lenguaje, ya que que que... te enfrentas no solamente a los sujetos sino a los oficiales... Competencias teóricas.... Modelos, técnicas, estas mismas técnicas de la narrativa, de las constelaciones familiares, no es algo que a nosotros nos enseñen eee como una malla en nuestro desarrollo profesional ya... mucha técnica grupal...”

(Entrevistada 1)

Lo que tiene relación con lo que plantea Corvalán y Hawes, (2005) “*Las competencias cognitivas están directamente relacionadas con los procesos mentales de aprendizaje*”. Estas competencias están enfocadas plenamente al proceso de generación de conocimiento asociadas a las competencias del saber.

Se puede establecer una relación también con lo postulado por el Construccinismo Social, a través de Gergen, quien dice que el conocimiento es construido colectivamente y de forma continua a través de las relaciones y procesos de la vida cotidiana. Por lo que se puede relacionar con lo que plantea la entrevistada, el lenguaje en primer lugar. Para establecer una comunicación e ir construyendo un lenguaje, deben existir al menos un emisor y un receptor, por lo que éste no se construye de manera aislada, si no en constante interacción con el medio. En el caso de modelos y técnicas mencionados por la entrevistada, éstos van dirigidos a una población en específico, por lo que su aplicación depende de la interacción que se establezca entre las partes.

Por otra parte, las siguientes entrevistadas se refirieron a las competencias cognitivas, dando a conocer lo siguiente:

“...Yo creo que debiera preguntar mucho... cosas relacionadas con el quehacer... si yo hubiera llegado así como que yo me las sabía todas en realidad no habría sabido que hacer y hay cosas que tu se las debes preguntar a otro colega...”

(Entrevistada 2)

“...Aquí hay que estar constantemente como capacitándose, saber y conocer de las diferentes áreas que se relacionan con Educación...”

(Entrevistada 4)

De esta forma mencionaron las competencias cognitivas pero más bien de carácter general. Por lo que no hubo concordancia con lo abordado en el estudio ya que se buscaba establecer un análisis de competencias cognitivas pero a nivel específico del Trabajo Social, es decir aquellos saberes propios de la profesión no transferibles a otros.

No obstante el conocimiento no lo es todo, según da a conocer Olivares A. (2007) el conocimiento requiere, de manera esencial, una o más competencias que el aprendiz debe desarrollar, las cuales a su vez están sustentadas por capacidades, destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes necesarias que permitan la pertinente interpretación y demostración de un saber adquirido. Dicho conocimiento ha de ser reflexivo, representado, demostrado e interpretado por el que aprende.

Por lo que se pudo concluir que el profesional, en este caso el Trabajador social debe poseer otras competencias que le permitan una correcta interpretación del conocimiento adquirido, de ahí entonces la importancia de la existencia de competencias de tipo procedimental y actitudinal, como el presente análisis lo aborda.

V.2.3.2.- Sub. Categoría: Competencias procedimentales (habilidades)

En relación a las habilidades que debiera tener un profesional Trabajador/a Social, para desempeñarse en dichos ámbitos, las respuestas de las entrevistadas son bastantes escuetas.

“...Saber hacer las cosas bien, yo creo que la mejor técnica es nunca engañar a las personas...”

(Entrevistada 2)

“...Hay que tener buena comunicación...”

(Entrevistada 3)

“...Proactiva, saber crear proyectos, programas...”

(Entrevistada 4)

Dichas respuestas, se relacionan con lo planteado por Ceballos, S. (2010) quien da a conocer que las habilidades como competencia de un profesional integral se encuentran enfocadas a la capacidad que tienen para desarrollar una actividad, no se tratan solamente de habilidades físicas si no también de habilidades mentales, como por ejemplo, la capacidad de comunicación tanto verbal como no verbal que posea.

La nueva concepción de competencia por lo tanto requiere de personas con perfiles diversos, capaces de trabajar en equipos e integrar sus conocimientos para dar solución a diversidad de problemas de manera creativa donde la eficiencia también es valorada, en conjunto con acciones optimizadas e innovadoras para la resolución de problemas.

V.2.3.3.- Sub. Categoría: Competencias actitudinales (actitudes)

Las actitudes surgen como producto de la interrelación sujeto-medio, en la que los prejuicios, costumbres, valores sociales y discriminación juegan un papel determinante. En base a las respuestas de las entrevistadas una actitud predominante es la empatía, ser empático/a. Si bien puede ser considerada una competencia actitudinal general, no todas las profesiones lo son, sabemos que la empatía es un valor estrechamente ligado a los principios de la profesión.

“...Hay que tener una llegada... o sea imponerte frente a ellos porque estás en un espacio complejo... carácter... empatía... porque lamentablemente para bien o para mal de lo que muchos piensen aquí hay que empatizar con el agresor ya... entender más o menos desde donde surge todo esto y no solamente eee mirarlo como alguien que agrede... sino como un sujeto portadores de derechos...”
(Entrevistada 1)

“...Personalidad...”
(Entrevistada 2)

“...Hay que tener empatía y ser buen orador...”
(Entrevistada 3)

“...Y empatía, por sobre todo...”
(Entrevistada 4)

Lo cual se puede contrastar con lo planteado por Olivares A. (2007) quien sostiene que la formación basada en competencias se puede considerar pertinente en un mundo globalizado. Sin embargo, en él se debe incorporar la componente ética y valórica que debe desarrollar y marcar la diferencia con la formación conductista.

Dichas aseveraciones también se sustentan en el Construccinismo Social, específicamente con el postulado que sostiene que los sujetos viven dentro de un sistema de acciones, es decir, permanentemente construimos el mundo en el que vivimos. Las personas van construyendo sus propios valores, los cuales se encuentran inmersos en las actitudes, a partir de las interrelaciones cotidianas entre las personas y a través de la comunicación que se sostenga.

V.2.4.-Categoría: Proceso Formativo

V.2.4.1.- Sub. Categoría: Debilidades

Las entrevistadas reconocieron que en su proceso formativo existieron significativas debilidades, teniendo éstas que ver principalmente con lo que es diagnóstico, evaluación y técnicas de intervención, también con el tema de las redes, específicamente redes de infancia y por último la enseñanza en cuanto a derecho y a leyes.

“...Las principales falencias son en el tema diagnóstico... Los roles, la comunicación... eso está como bien disminuido en la Universidad... como que te enseñan los tipos de familia, pero no te enseñan como evaluar a estas familias... evaluación y diagnóstico principalmente y también técnicas ya de intervención...”

(Entrevistada 1)

“...Yo creo que carencia... el tema de las redes creo que falta informar, por lo menos en mis tiempos ...”

(Entrevistada 2)

“... mmm temas respecto a... por ejemplo me habría gustado tal vez que nos hubieran enseñado más.... Más Derecho, más leyes.... Más leyes... si bien es cierto vimos introducción al derecho, derecho de familia, derecho laboral, pero me faltó... o a lo mejor no es que me haya faltado pero cuando yo me inserte laboralmente justo se da que la gente pregunta mucho derecho civil, de propiedades, de herencia, de usufructo....

y tal vez fijate podría ser un poco de... de la red de infancia”

(Entrevistada 3)

Esto se contrasta con lo que dice el Libro Blanco del Trabajo Social, en cuanto a *“La formación de los/as trabajadores/as sociales debe ser una formación integral que atienda tanto a contenidos disciplinares, competenciales y actitudinales que contribuyan a generar profesionales que no sólo sepan hacer, sino que también conozcan el medio en el que trabajan y sean capaces de analizarlo críticamente.”* (p.281)

Demostrando con las versiones de las entrevistadas que es básico en la formación de un Profesional como lo es el/la Trabajador/as Social, adquirir los conocimientos que necesiten tanto teórico como práctico, esto apuntando en la diversidad de campos de intervención en los que están insertos estos/as profesionales.

No obstante también se da conocer que la formación entregada fue apropiada, y los conocimientos que faltaron adquirir se desarrollaron en la práctica.

“...creo que lo que me entregaron estaba bien, pero lógicamente uno necesita cosas que no te la entregan...

que uno las va adquiriendo en la práctica ...”

(Entrevistada 4)

Lo anterior confirmaría los resultados obtenidos en la investigación en la Universidad de Colombia, donde si bien es importante fortalecer la formación teórica en el plano profesional, de igual manera lo es saber poner en práctica estos conocimientos. Esto ratificaría lo mencionado durante el transcurso de esta investigación, que no se puede favorecer una de las dos áreas, sino más bien complementarlas.

V.2.4.2.- Sub. Categoría: Fortalezas

En esta última sub. categoría de análisis la información aportada resultó un tanto diversa. Las entrevistadas dieron a conocer entre las principales fortalezas de su proceso formativo la enseñanza valórica, las herramientas técnicas, la ejecución de proyectos y clases de sicopatología.

“...Mmm yo creo que más allá de un tema teórico ya... que si bien es importante, tiene que ver con lo valores que te enseña... a pesar de que sea el personaje más malo, a pesar de que haya hecho miles de cosas es un sujeto con el que tu tienes que trabajar y eres un agente de cambio... si tu trabajas con ellos, ellos pueden cambiar y contribuir a que no exista tanta victimización, que no exista más abuso...eso es como lo principal...”

(Entrevistada 1)

El relato planteado por la entrevistada tiene estrecha relación con la Teoría Ecológica de Bronfenbrenner, ya que dicho autor postula que somos sujetos inmersos en diversos sistemas, siendo los valores construidos en estos sistemas, en las familias, en el trabajo, en la Universidad, en la vida cotidiana y en general en la sociedad. Los valores no se constituyen de manera aislada, éstos son internalizados a partir del contexto el cual nos rodea, dicho contexto es cambiante y dinámico.

También resulta coherente la teoría del Construccinismo Social, puesto que los valores son creados a partir de las interrelaciones cotidianas entre las personas y a través de la comunicación.

En contraparte a lo planteado anteriormente, las entrevistadas que a continuación siguen apuntan a lo teórico como principal fortaleza de sus procesos formativos.

“... el tema de los proyectos y las clases de sicopatología ...”

(Entrevistada 2)

“... Las herramientas técnicas que se... que nos entregaron, porque finalmente el tema de los valores y algunas competencias que uno tiene que manejar dentro del... del diario vivir y el desarrollo profesional...”

uno las adquiere en la vida y son valores que tú los adquieres en la familia ...”

(Entrevistada 3)

Lo anterior apunta primeramente a la formación profesional entregada por la Institución Educacional de la cual egresó, siendo esta la siguiente según lo planteado por el Libro Blanco del Trabajo Social:

Una formación básica en ciencias sociales aplicadas (sociología, antropología y economía), derecho y psicología que contribuye a comprender tanto la realidad social donde se ubican los sujetos con los que intervienen los trabajadores sociales como las relaciones que se establecen entre las personas y el entorno. (p. 287)

Una formación teórico-práctica en Trabajo Social, que permita a los Trabajadores Sociales conocer la profesión como disciplina al mismo tiempo que adquiera el conocimiento necesario para el desarrollo de las competencias profesionales específicas. Dentro de esta formación específica en Trabajo Social, adquieren una importancia notoria la realización de prácticas profesionales así como la realización de una tesis de grado.

V.2.5.- Categoría: Emergentes

V.2.5.1.- Sub. Categoría: Campo laboral actual del Trabajo Social

Si bien no se estableció como una categoría a priori, las entrevistadas aportan importantes elementos del campo laboral del Trabajo Social, elementos que no pueden dejarse de lado y que sin lugar a dudas enriquecieron la presente investigación.

“...actualmente hay como bien poca, pocas posibilidades de trabajo, si bien existen eee... son por sueldos muy bajos, se contrata a pocas horas y se trabaja al doble... la mayoría trabaja a base de proyectos que duran 6 meses, que duran un año y se vuelve a estar sin pega en los mismos programas de SENAME, también se van licitando, en las municipalidades los cambios de de... autoridades también se corre un peligro, o sea nosotros no tenemos un campo poco estable, si bien se han abierto muchos campos por ejemplo en los colegios ya se están tomando muchas asistentes sociales, en los CESFAM, se han abierto nuevos cupos, es súper complicado, somos artos eee hay artos Institutos, hay artos técnicos, entonces la competencia es bien fuerte para los puestos laborales que hay acá hay que tener competencias, no hay otra opción...”

(Entrevistada 1)

“...Mmm mira yo no trabajo hace mucho tiempo así formalmente.... He tenido muchos trabajos de voluntariado y todo, pero si lo que te podría decir que siento que este muy sobrepoblado el mercado... Esta muy sobrepoblado y por lo mismo, como la oferta es mucha... ehh no... muchas veces no se les paga bien emmm yo lo veo por ejemplo con mis compañeras que a veces andan trabajando por Programa, porque ya no hay mucho trabajo.

(Entrevistada 3)

“...En realidad emm creo que es una carrera que es muy linda de realizar y que requiere de vocación, pero el mercado laboral tengo que decirlo... lamentablemente la carrera de Trabajo Social es inestable, ya que siempre estamos trabajando en proyectos... trabajos estables... estables, son muy pocos, yo creo que también la remuneración no es muy buena para el trabajo, entonces igual es como bastante inestable...”

(Entrevistada 4)

Entre los principales aspectos, características del mercado laboral actual del Trabajo Social dados a conocer por las entrevistadas, se encuentran la creciente oferta de profesionales que se produce por la gran cantidad de Instituciones de Educación superior que imparten la carrera, las remuneraciones bajas y por sobre todo la inestabilidad.

Esto se puede contrastar con lo planteado por diversos autores; entre ellos por lo dado a conocer por Jara C., et als. (2010) quienes sostienen que el mercado laboral del Trabajo Social, está caracterizado por una sobreoferta de profesionales, lo que es sin duda alguna el mayor reproductor de precariedad laboral, esta precariedad laboral se caracteriza según las mismas autoras por bajos ingresos mensuales, sobrecualificación o subempleo y la ausencia de expectativas de desarrollo profesional y personal, condiciones que deben ser aceptadas, para asegurar de algún modo, el puesto de trabajo que cientos de desempleados esperan ocupar.

Antúnez, 1999, por su parte sostiene que *“la sociedad del capital y su ley del valor necesitan cada vez menos del trabajo estable y cada vez más de las diversificadas formas del trabajo”*

Sin embargo, estas condiciones laborales se producen por que la Profesión es principalmente dependiente, existen pocos profesionales que ejerzan laboralmente

de manera independiente. En este contexto Iamamoto Carvalho, 1984: se refieren a que el Asistente Social no ha sido un profesional autónomo, que ejerza independientemente sus actividades, disponiendo de las condiciones materiales y técnicas para el ejercicio de su trabajo, es decir es dependiente debiendo acatar las condiciones de trabajo disponibles.

Ahora bien resulta importante decir que este mercado laboral precario que dan a conocer las entrevistadas se produce dentro de un contexto que influye sobre él, por lo que dicho contexto debe ser considerado. Para ello se postula la Teoría ecológica de Bronfenbrenner la cual permite comprender la influencia que ejercen los ambientes en el desarrollo de las personas, en este caso, en el ejercicio del Trabajo Social, siendo su postulado básico que *“el desarrollo humano, supone la progresiva acomodación mutua entre un ser humano activo, que está en proceso de desarrollo, por un lado, y por el otro las propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en los que esa persona en desarrollo vive”*. Bronfenbrenner por lo tanto considera que el contexto no debe contemplarse como algo estático, sino como esencialmente dinámico y cambiante.

Bronfenbrenner postula cuatro niveles o sistemas que operarían en concierto afectando directa e indirectamente a los sujetos. Llevándolo al campo laboral del Trabajo Social serían:

- **Microsistema:** Correspondería a la Institución en la cual se encuentre inmerso el trabajador social, la que tiene un funcionamiento, una estructura interna a la que el profesional debe hacerse partícipe.
- **Mesosistema:** Correspondería a la red de Instituciones con las cuales se relacionaría dicha Institución.
- **Exosistema:** Este nivel le concerniría al contexto nacional, a las políticas, a las leyes, a los estatutos, a las legislaciones que afectan directamente o indirectamente el quehacer del profesional.

- **Macrosistema:** Correspondería a los marcos culturales o ideológicos que afectan o pueden afectar transversalmente a los sistemas anteriormente detallados.

CAPITULO VI
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

6.1.- Conclusiones

Para visualizar los resultados obtenidos de la presente investigación, se darán a conocer las principales conclusiones de dicho estudio, las cuales tienen directa relación con los objetivos planteados al inicio de esta tesis.

Objetivo Específico nº 1: “Describir las características que los/as profesionales del Trabajo Social le atribuyen a los campos de intervención emergentes”.

Este objetivo pretendió caracterizar tres elementos principalmente, siendo estos, la situación contractual, la proyección laboral y la remuneración.

En relación al primer elemento que se deseaba caracterizar, las entrevistadas mediante sus relatos dan a conocer que en sus campos de acción, considerados éstos como emergentes, el **contrato** es por un periodo de tiempo determinado, siendo de esta forma contratos a plazo fijo y contratos a honorarios. La extensión de dicho contrato depende de diversas variables, entre ellas, la evaluación del proceso desarrollado, si éste, generó resultados positivos y tuvo un impacto real y efectivo, será evaluado en términos positivos. Otra variable que influirá en la continuidad, es la asignación de recursos, principalmente por parte del Gobierno, por lo que si el trabajo realizado resultó ser bueno, pero el Gobierno no asigna dineros por una u otra razón no habrá continuidad. De esta manera al estar contratadas bajo esta modalidad se sienten desprotegidas frente a algunos temas, como vacaciones, licencias médicas, beneficios maternales, entre otros.

En cuanto al segundo elemento que se deseaba caracterizar, la **proyección laboral**, ésta, tiene que ver con la visión que tienen las entrevistadas de la estabilidad en dicho trabajo. Más allá de que sus contratos sean a plazo fijo y a honorarios y vayan renovándolos continuamente, visualizar si se proyectan a largo plazo, si la temática abordada es trabajable en el tiempo, para visualizar de esta manera si estos campos considerados como emergentes, aparecen y luego desaparecen, o bien aparecen pero poco a poco van consolidándose.

En este contexto en base a los relatos de las entrevistadas un sentimiento predominante es la inseguridad, no teniendo mayor certeza de alcanzar una permanencia y una estabilidad en sus trabajos. No obstante estas apreciaciones se pueden deber a que las entrevistadas llevan un corto período de tiempo laborando en dichos espacios (6 meses, 1 año y medio, 6 meses y 3 años) por lo que la trayectoria es relativamente corta y es entendible que existan dichos temores. De esta manera entonces, si bien estos espacios generan ciertos sentimientos de incertidumbre y duda, al estar continuamente evaluándose, perfectamente pueden proyectarse en el tiempo si se generan buenos resultados. La entrevistada que lleva 3 años de desempeño, es un ejemplo claro de la consolidación que ha logrado alcanzar su espacio de intervención.

Y un último elemento que se buscaba caracterizar era la **remuneración** percibida en dichos espacios de acción. Las entrevistadas sostienen que sus remuneraciones son bastante buenas, siendo más altas que las que ofrece el mercado tradicional. Esto se debería a la complejidad del tema, al ser temáticas de trabajo nuevas y existiendo escasos o nulos resultados previos, se tornaría un desafío el desempeñarse en dichos espacios. De esta forma la remuneración en cierto sentido compensaría los sentimientos de inseguridad y duda existentes por parte de las entrevistadas.

Objetivo Específico nº 2: “Identificar método/s, modelo/s y técnica/ s de intervención que los/as trabajadores/as sociales utilizan en los ámbitos de acción emergentes”.

El segundo objetivo planteado buscaba indagar en el proceso de intervención llevado a cabo por las profesionales, específicamente en lo que refiere a método/s, modelo/s y técnica/ s que las trabajadoras sociales utilizan en sus ámbitos de acción.

En primer lugar el **método** reportado por las entrevistadas corresponde a la metodología integrada, siendo las problemáticas sociales susceptibles de ser trabajadas en los tres niveles. Esta metodología de trabajo se desarrolla por que las poblaciones objetivos con las que intervienen las profesionales, no pueden ser intervenidas de manera aislada. En el contexto en el cual se encuentran inmersos/as, caracterizado por una sociedad y un modelo económico en donde todo se establece en red y todos somos parte de algo, resulta obsoleto el análisis y el trabajo con tan solo una de las partes.

Las características por tanto, del contexto social, económico, tecnológico y cultural actual, plantean problemáticas de diversa índole, debiendo ser capaz el trabajador social responder a estas nuevas exigencias.

En relación al **modelo** utilizado en las intervenciones de las profesionales las entrevistadas dan a conocer la creación de un modelo propio, tomando elementos de otros modelos para instaurar uno propio en sus intervenciones acorde a las necesidades atendidas, validando de esta forma lo planteado por *Estrada V. 2011*, quien alude a que en el contexto actual, se está obligado ha reflexionar sobre los alcances y limitaciones de la intervención del Trabajo Social, con el fin de avanzar en nuevas lecturas y construcciones epistemológicas, teórico-conceptuales y metodológicas de la intervención en lo social. Es así entonces, como la creación en este contexto de un modelo resulta válida ya que sin lugar a dudas se está

avanzando hacia la construcción de nuevos aportes teóricos lo cual resulta significativo para el trabajo social y se constituye como un importante hallazgo, ya que los modelos existentes han sido creado por diversos autores, porque no entonces como trabajadores sociales crear e innovar instaurando aspectos nuevos que sean de aportes para la profesión.

Ahora, el no adscribirse a un modelo en particular creando más bien algo nuevo, tiene relación con que los ámbitos de acción de las profesionales son emergentes, por ende las problemáticas son distintas a las tratadas tradicionalmente, requiriendo otras formas de análisis, de estudio, en donde las utilizadas por la profesión comúnmente pueden resultar un tanto obsoletas.

Por otra parte en cuanto a las **técnicas de intervención**, las profesionales entrevistadas dieron a conocer la utilización de principalmente tres, siendo éstas, la narrativa, las visitas domiciliarias y las entrevistas. La aplicabilidad de dichas técnicas permite inferir el trabajo directo y focalizado que se realiza con la población usuaria, además de la relación cara a cara existente.

Es así como estas técnicas que acercan al profesional con el usuario, hacen que el sujeto, se sienta sujeto, no un mero objeto de análisis, además permite que el sujeto se haga partícipe del proceso de intervención, no delegando la responsabilidad por completo al profesional, siendo capaz de visualizar los logros obtenidos y valorando y validando su participación como el rol del profesional.

Objetivo Específico nº 3: “Describir competencias específicas requeridas para desempeñarse en dichos ámbitos”.

Un tercer objetivo planteado busco conocer competencias específicas a nivel cognitivo, procedimental y actitudinal, requeridas para desempeñarse en ámbitos de intervención considerados como emergentes.

Sin lugar a dudas las características de la sociedad actual requieren de un profesional con mayores competencias distinto al que se requería antaño. Los tiempos van cambiando, las personas van cambiando, por eso resulta significativo indagar en el perfil del profesional que el mercado laboral emergente requiere.

En este contexto, en base a las entrevistas sostenidas se dio a conocer que algunas de las profesionales más que competencias específicas en sus tres niveles, dieron a conocer competencias genéricas, infiriendo que confunden los términos

En cuanto a las **competencias cognitivas** (conocimientos) un elemento importante dado a conocer es el saber en relación a modelos y técnicas de intervención, las que son de suma relevancia al momento de trabajar con la población. Otro elemento importante pero más bien de carácter general es tener amplios conocimientos, poseer cultura general en relación con las instituciones, normativas, estatutos, etc. con las cuales se relacione el trabajo de el/la profesional. Si bien esto escapa en mayor medida a competencia general es un hallazgo importante, ya que es lo que el mercado laboral actual está requiriendo, un profesional de esta manera que posea amplios conocimientos teóricos de la red de instituciones con la cual trabaje.

Pasando a las **competencias procedimentales** (habilidades) las entrevistadas mencionaron la capacidad que se debe tener de comunicar, ser un/a buen/ comunicador, tener dominio del lenguaje, ser proactiva, saber crear e instaurar

proyectos y programas y en general saber hacer las cosas bien, no hacerlas por inercia, sino darles un sentido.

Se trata entonces de saber, pero ese saber se debe saber hacer, Olivares A. (2007) dice que el conocimiento por sí solo no basta, requiere de una o más competencias que el aprendiz debe desarrollar, las cuales a su vez están sustentadas por capacidades, destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes necesarias que permitan la pertinente reflexión, interpretación y demostración del conocimiento adquirido.

Una última competencia en la cual se busco indagar, corresponde a las **competencias actitudinales** (actitudes). En este punto de manera unánime por parte de las entrevistadas, se dieron a conocer como actitud principal, la empatía, el tener la capacidad de entender, comprender y en definitiva ponerse en el lugar del otro.

Esta actitud ligada también a la parte valórica, es considerada más bien de carácter general, no obstante se debe pensar que en la actualidad no todas las profesiones, ni todos/as los/as profesionales son personas empáticas, muchos/as de ellos los sumerge la rutina volviéndolos seres individualistas, en general la sociedad se ha vuelto individualista, estando en el pensamiento de las mayorías de las personas primero el yo, por lo que sin lugar a dudas y en base a los relatos de las entrevistadas, el mercado laboral requiere de profesionales más humanos, más cercanos, más cálidos, capaces de reflexionar acerca de los sucesos y eventos que ocurren a diario.

- **Objetivo Específico nº 4:** “Analizar la significación otorgada de los y las Trabajadores/as Sociales acerca del proceso de formación que recibieron, en cuanto a competencias necesarias para desempeñarse en un ámbito de acción emergente”.

Un último objetivo planteado, es lograr el reconocimiento de aquellas debilidades y fortalezas que tuvo el proceso formativo, visualizando así, si éste ha contribuido a un buen desempeño laboral de las trabajadoras sociales en sus fuentes laborales actuales, o si por el contrario no ha sido de mayor ayuda, debiendo aprender desde la práctica las competencias necesarias para desempeñarse en sus ámbitos de acción emergentes.

En primer lugar las **debilidades** que se dieron conocer por medio de los relatos de las entrevistadas apuntan hacia dos etapas principalmente del proceso metodológico del trabajo social, siendo estas diagnóstico y evaluación, por otra parte también se menciona como una debilidad la enseñanza de técnicas de intervención, el tema de las redes también es mencionado como un aspecto débil en el proceso formativo y por último la instrucción en cuanto a derecho y leyes.

En este punto, la reflexión que se hace es en que cada una de las Instituciones de Educación Superior que se imparte la carrera de Trabajo Social, (las que representan una significativa cantidad) existe una malla curricular distinta, priorizando algunas la enseñanza en ciertas temáticas mientras que otras, otorgan mayor validez a otras materias, concluyendo así, que ninguna Institución aportará con todos los elementos requeridos para hacerle frente al contexto actual cambiante y dinámico, muchos de ellos se aprenden en la experiencia práctica, es tan sólo esa instancia que permite adquirir ciertas competencias que el aula no entrega.

Por otra parte, en relación a las **fortalezas** éstas, están enfocadas hacia la enseñanza valórica, el proceso formativo les ayudó a la adquisición de diversos valores propios de la profesión y necesarios de poseerlos para hacerle frente a una sociedad compleja. También se mencionan como fortalezas la enseñanza en la elaboración de proyectos.

De esta manera el proceso formativo aportó con importantes elementos que contribuyeron a la competitividad de las profesionales, pero de igual forma faltaron ciertos aspectos que los han adquirido en la práctica o bien que aún no los han adquirido por completo.

Resulta difícil por lo tanto que el proceso formativo logre el perfil del profesional idóneo que solicita el mercado laboral, específicamente los ámbitos de intervención emergentes, allí se buscan profesionales integrales que se adapten a un contexto dinámico y cambiante, que hagan frente a temas nuevos, que asuman desafíos y riesgos y que posean conocimientos teóricos y también valores.

Objetivo General: “Configurar espacios de intervención/acción emergentes desde la significación otorgada por Trabajadores/as Sociales”.

Ya habiendo realizado las conclusiones de los objetivos específicos y dando con ello respuesta a lo que cada objetivo buscaba obtener, se puede proceder al análisis del objetivo general de la presente investigación.

Resulta significativo en este contexto dar a conocer en primer lugar, que las entrevistadas valoran las nuevas oportunidades laborales que actualmente están surgiendo para la profesión, puesto que como se refirió anteriormente son nuevas y algo nuevo en un mercado laboral en que hay una sobre oferta de profesionales, no deja de ser un aspecto muy positivo.

En base a las entrevistas sostenidas el mercado tradicional del Trabajo Social, es caracterizado por una creciente oferta de profesionales, lo que se produce por la gran cantidad de Instituciones de Educación Superior que imparten la carrera, además las remuneraciones son bajas en comparación a otras profesiones y por sobre todo se define al mercado tradicional de la profesión como bastante inestable.

Estos aspectos justifican y validan aún más la realización de la presente investigación, es importante bajo estos lineamientos indagar y debelar ámbitos de acción/intervención emergentes, es decir espacios laborales nuevos para la profesión.

De esta forma, los ámbitos de intervención en que se desempeñan las profesionales entrevistadas, considerados dichos ámbitos como emergentes se configuran de la siguiente manera:

- ✓ La situación contractual es principalmente bajo la modalidad de contrato a plazo fijo y a honorarios sintiéndose desprotegidas frente a

algunos temas laborales, como vacaciones, licencias médicas, beneficios maternales, entre otros.

- ✓ La proyección laboral que las entrevistadas tienen en sus trabajos, está marcada por un sentimiento de inseguridad no teniendo mayor certeza de alcanzar una permanencia y una estabilidad en sus trabajos.
- ✓ La remuneración es bastante buena, siendo más alta que las que ofrece el mercado tradicional, compensando así, los sentimientos de inseguridad y duda existentes por parte de las entrevistadas.
- ✓ El método utilizado es el método integrado siendo las problemáticas sociales susceptibles de ser trabajadas en los tres niveles, caso, grupo y comunidad.
- ✓ El modelo usado corresponde a uno de creación propia, tomando para ello, elementos de otros modelos para instaurar uno en sus intervenciones acorde a las necesidades atendidas.
- ✓ Las técnicas de intervención por su parte son principalmente tres, siendo éstas, la narrativa, las visitas domiciliarias y las entrevistas. La aplicabilidad de dichas técnicas permite inferir el trabajo directo y focalizado que se realiza con la población usuaria.
- ✓ En cuanto a las competencias cognitivas (conocimientos) un elemento importante dado a conocer es el saber que se debe poseer en relación a modelos y técnicas de intervención.
- ✓ Por otro lado en las competencias procedimentales (habilidades) se da a conocer la capacidad que se debe tener de comunicar ser un/a buen/a comunicador/a, tener dominio del lenguaje, ser proactiva/o,

saber crear e instaurar proyectos y programas y en general saber hacer las cosas bien.

- ✓ En relación a las competencias actitudinales se refiere la empatía como actitud principal, el ser empática/a, tener la capacidad de entender, comprender y en definitiva ponerse en el lugar del otro.
- ✓ Por otro lado las debilidades del proceso formativo hacen referencia hacia dos etapas principalmente del proceso metodológico del trabajo social, siendo estas diagnóstico y evaluación, por otra parte también se menciona como una debilidad la enseñanza de técnicas de intervención, el tema de las redes también es mencionado como un aspecto débil en el proceso formativo y por último la instrucción en cuanto a derecho y leyes.
- ✓ En sentido contrario las fortalezas del proceso formativo están enfocadas hacia la enseñanza valórica, el proceso formativo les ayudó a la adquisición de diversos valores propios de la profesión además de elementos teóricos que prevalecen en su quehacer profesional.

De esta forma se han configurado los espacios emergentes del Trabajo Social, según la significación otorgada por las Trabajadoras Sociales entrevistadas. Lo significativo es saber que existen dichos espacios, que cada día van apareciendo oportunidades laborales nuevas, frente a lo cual los/as Trabajadores/as Sociales deben apropiarse de ellas, deben descifrarlas y desarrollarlas. Como Iamamoto, 2003, lo plantea, *“Si los trabajadores sociales no las asumen otros lo harán e irán absorbiendo progresivamente espacios ocupacionales reservados al Servicio Social”*. (p. 65).

6.2.- Sugerencias

En base a los relatos de las entrevistadas, así como también de las conclusiones obtenidas, fue posible identificar algunos aspectos relacionados con la configuración de espacios de intervención/acción emergentes del Trabajo Social desde la significación de Trabajadores/as Sociales.

Por lo anterior se dejan planteadas propuestas que contribuirán a un abordaje en mayor profundidad del tema aquí abordado.

- En primer lugar se propone instaurar dichos espacios como centros de práctica, para contribuir de esta forma a su fortalecimiento, ya que al ser espacios nuevos, no hay nada previo, por lo que todo debe ir construyéndose. De esta manera los alumnos de la carrera ayudarían a dichas tareas y ellos a su vez, se interiorizarían en espacios laborales poco conocidos. obteniendo diversos y valiosos aprendizajes.
- También se propone fortalecer aquellos espacios emergentes, que ya son centros de práctica, enviando anualmente alumnos con un determinado perfil que sean capaces de aportar con nuevas ideas, pro activos, con iniciativa y en general con el perfil que el nuevo mercado laboral está solicitando.
- Por otra parte se propone la implementación de charlas informativas hacia alumnos que se encuentren culminando su enseñanza media, específicamente acerca del campo laboral del Trabajo Social, dando a conocer aquellos tradicionales, como también aquellos emergentes, los que en su conjunto son muchos. Esto, por que una piedra de tropiezo para muchos alumnos que desean estudiar dicha carrera es el “campo laboral”, sin ánimo de ofender existe un grado de ignorancia al respecto, atribuyéndole aún al Trabajador Social como el personaje que sólo entrega caja de mercaderías en

los municipios, desconociendo el amplio campo laboral existente para la profesión.

- Por último se propone incorporar en la malla curricular de la carrera, una asignatura que trate las “Redes”. Si bien en la actualidad se trata dicha temática, es dentro de una asignatura, de manera bastante escueta, por lo que se debería implementar una asignatura que trabaje durante todo un semestre y específicamente a dicha temática, profundizando en este aspecto que sin ir más allá, es mencionado como una debilidad por parte de las entrevistadas. El alumno de Trabajo Social, en su proceso formativo debe conocer la red de Instituciones que se relacionan con la profesión, las que al momento de egresar se convertirán en posibles fuentes laborales.

VII.- REFERENCIAS

- ✓ Agencia Nacional de Evaluación de la calidad y Acreditación (ANECA) (2005) Libro Blanco: Título de Grado en Trabajo Social. Madrid, España.
- ✓ Alameda, J. (2001). El mercado laboral en Puerto Rico: fundamentos básicos, análisis e interpretación. Extraído el 02 de septiembre del 2012, desde http://ceterisparibus.uprm.edu/articulos/vol2/mercado_laboral.htm.
- ✓ ANTUNES, Ricardo. (1999). Adeus ao trabalho. Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. San Pablo: Cortez/Editora da UNICAMP.
- ✓ ANDER EGG, E. (1994). Diccionario de Trabajo Social. 11^{va}. Ed. Humanitas. Buenos Aires, Argentina.
- ✓ Baeza, M. (2002). De las metodologías cualitativas en investigación científicosocial. Diseño y uso de instrumentos en la producción de sentido. Universidad de Concepción. pp. 20-128.
- ✓ Barranco, C. (2000). La Intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada.
- ✓ Beltrán, J. (2010). Trabajo Social y Educación: reflexiones en torno al debate formativo y profesional Contemporáneo. Tesis para optar al título de Magíster en Educación. Bogotá, Colombia.
- ✓ Blasco, T., Otero. L., (2008). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (I).

- ✓ Blumer, H.(1969). Symbolic interactionism: Perspective and method, Prentice Hall, Nueva Jersey,
- ✓ Bronfrenbrenner, U. (1979). El modelo ecológico de Bronfrenbrenner como marco teórico de la Psicooncología. Universidad de Murcia. España. (2002).
- ✓ Carballeda, Alfredo (2002). La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales. Editorial Paidós. Buenos aires.
- ✓ Castañeda, P., Salamé A. Perspectiva histórica de la formación en Trabajo Social en Chile. Chile.
- ✓ Ceballos, S. (2010). Percepción de los y las Trabajadores/as Sociales acerca de las competencias laborales necesarias para desempeñarse en el área de atención primaria de salud. Tesis para optar al Título de Trabajadora Social. Universidad del Bío-Bío.
- ✓ Comisión mixta del Perfil Profesional. (2003). Perfil Profesional, Trabajador Social Siglo XXI. Consejo General, y áreas de conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales.
- ✓ Conferencia Internacional del Trabajo (1975), Recomendación, p. 150.
- ✓ Contreras, M. (2006). Principales Modelos para la Intervención de Trabajo Social en Individuo y Familia.
- ✓ Corvalán, O. y Howes, G. (2005). Aplicación del Enfoque de Competencias en la Construcción Curricular de la Universidad de Talca, Talca, Chile.
- ✓ Dirección del Trabajo (2002). Código del Trabajo. Santiago, Chile.

- ✓ Escartín, M. (1998). Introducción al trabajo social. Alicante: Aguaclara (1ª ed.). pp. 75-114.
- ✓ Estrada, V. (2011). Trabajo social, intervención en lo social y nuevos contextos. En: Revista Colombiana de trabajo social. N°19, 2005:156-178 Cali.
- ✓ García, D. (2007). Los Profesionales del Trabajo Social y la Ética Profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales.
- ✓ García, X. y Puig, J. (2007). Las Siete Competencias Básicas para Educar en Valores, Editorial Graó, p. 25.
- ✓ Hill, R. (2001). ¿Trabajo o traba social. Ponencia presentada al XVII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social. Lima, Perú.
- ✓ IAMAMOTO, Marilda. (1992). Renovação e conservadurismo no Serviço Social. Ensayos críticos. San Pablo; Cortez.
- ✓ Iñiguez, L. (2004). El debate sobre metodología cualitativa versus cuantitativa. Revista de Psicología Social Aplicada, Vol.5, nº1/2
- ✓ Jara C., Rodríguez I., & Zapata J. (2010). Oferta Educativa y Empleabilidad Profesional: En el caso de la carrera de Trabajo Social a partir de una mirada al Sistema de Educación Superior en Chile. Tesis para optar al Título de Trabajadora Social. Universidad del Biobío.
- ✓ Lima, B. (1989). Contribución a la epistemología del trabajo social. Buenos Aires: Humanitas. (3ª ed.). pp. 88- 134

- ✓ MIDE UC, Centro de Medición. Percepción de la calidad actual de titulados y graduados de la educación superior chilena. Pontificia U. Católica de Chile, Escuela de Psicología. Santiago, Octubre de 2008.
- ✓ Olivares, M. (2007). Competencias para un mundo cognoscente. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. España.
- ✓ Palma C., Cabrera e. (2011). Tres de cada 10 profesionales no trabaja en lo que estudió. Diario la Tercera. Obtenido en la red mundial el 10/10/12. http://www.orientachile.cl/images/stories/documentos/satisfaccion_laboral.pdf.
- ✓ Pearce, W. (1994). Nuevos modelos y metáforas comunicacionales: el pasaje de la teoría a la praxis, del objetivismo al construccionismo social y de la representación a la reflexividad.
- ✓ Pérez, G. (2007). Investigación cualitativa: Retos e interrogantes. Madrid: La muralla
- ✓ Ramirez, F. (2004). Adios Señorita Asistente construyendo la historia del Trabajo Social en Chile. Iquique, Chile.
- ✓ Roca, J. (1991). Percepción: usos y teorías.
- ✓ Sánchez, E. (2004): Jóvenes: la nueva precariedad laboral, en Cuadernos de información sindical, nº 54 .CC.OO.
- ✓ Santana, A. y Sandoval, M. (2005) Metodología de Intervención Profesional III: Familias. Escuela de Trabajo Social, Universidad Católica de Temuco.
- ✓ Universidad Nacional Autónoma de México. Campo Profesional del Trabajador Social, en la visión de los Empleadores. Estudio exploratorio de la Escuela Nacional de Trabajo Social. México.

- ✓ Vidal, F. (2009) Aproximaciones a una caracterización del espacio socioocupacional del Trabajador Social en Chile. Colegio de Asistentes Sociales de Chile.