



**TRABAJO SOCIAL EN EL CHILE DEL SIGLO XXI:  
SATISFACCIONES, DESCONTENTOS Y DESAFÍOS EN EL EJERCICIO DE  
LA PROFESIÓN**

**Alumna:** Córdova Serich, Patricia.  
**Profesora Guía:** Leblanc Castillo, Cecilia.

Tesis para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social  
Tesis para optar al título de Trabajador Social

Santiago, Junio 2011.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	6
1. Planteamiento del Problema	15
2. Preguntas de Investigación	19
3. Objetivos de la Investigación	20
4. Hipótesis	21
5. Estrategia Metodológica	22
5.1 Tipo de Estudio	22
5.2 Universo	23
5.3 Muestra	24
5.4 Técnicas de Recolección de la Información	26
5.5 Técnicas para el Análisis de la Información	27
6 Variables	27

### **PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO**

#### **CAPÍTULO I: CONTEXTO GLOBAL DE LA SOCIEDAD**

1. La Modernidad	30
2. La Globalización Neoliberal	32
3. La Era de la Información	34
La Globalización Neoliberal en América	
4. Latina	37
5. La Globalización Neoliberal en Chile	39
6. El Estado Chileno y sus Transformaciones	42

#### **CAPÍTULO II: EL TRABAJO SOCIAL Y SUS DESAFÍOS**

1. Desarrollo Histórico del Trabajo Social	49
2. La Intervención Social	51

3.	El Cómo y el Para Qué del Trabajo Social	52
4.	Reconceptualización del Trabajo Social	56
5.	Desafíos para el Trabajo Social	57
6.	Desafíos en la Cuestión Social	60
7.	Desafíos para la Identidad del Trabajo Social	63
8.	Desafíos en la producción de conocimientos	68

**CAPÍTULO III:  
BIENESTAR PERSONAL Y PROFESIONAL**

1.	Teorías Motivacionales	72
1.1	Motivación Extrínseca e Intrínseca	75
2.	Las metas, un factor motivacional	76
3.	Teoría X y Teoría Y	77
4.	Teoría de los Dos Factores o de Higiene	78
5.	Teoría de las Necesidades	79
5.1	La Necesidad: Un Agente Motivacional	80
5.2	Necesidades de Carencia o Déficit	82
6.	Teoría del Desarrollo Humano	85
6.1	Satisfactores Personales	88
6.2	Satisfactores Laborales	91
6.3	Calidad de Vida	97
6.4	Satisfacción Laboral	100

**SEGUNDA PARTE: MARCO  
REFERENCIAL**

**CAPÍTULO IV:  
EXPECTATIVAS LABORALES EN EL  
TRABAJO SOCIAL**

1.	Empleabilidad para el Trabajo Social	104
2.	Remuneración para el Trabajo Social	105

## **TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **CAPÍTULO V: PRESTIGIO SOCIAL Y SITUACIÓN LABORAL DEL TRABAJO SOCIAL: UNA MIRADA A LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOCIALES EN EL S.XXI**

El Trabajador Social y su Actitud Frente al Prestigio Social	115
Los Usuarios y su Reconocimiento a los Trabajadores Sociales	116
Reconocimiento a la profesión por parte de profesionales de otras disciplinas y del Estado	122
Autoconcepto del trabajador social	134
El Trabajador Social y su Actitud Frente a su Actual Situación Laboral	141
Campo Laboral para el Trabajo Social	143
Contexto Institucional del Trabajo Social	148
El Trabajador Social y su Actitud Frente al Nivel de Retribución Laboral	156

### **CAPÍTULO VI: TRABAJO SOCIAL: DEFINICIONES Y DESAFÍOS PARA LA PROFESIÓN EN EL S.XXI**

Conceptualización del Trabajo Social	161
Propuestas para el Trabajo Social	167

<b>CONCLUSIONES</b>	177
<b>HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	189
<b>APORTES AL TRABAJO SOCIAL</b>	192
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	199
<b>Fuentes Electrónicas</b>	209
<b>ANEXOS</b>	214
Matriz de Operacionalización de las Variables	215
Instrumentos para la Recolección de Datos	220

## INTRODUCCIÓN

La sociedad actual, se desarrolla bajo el marco de un proceso globalizador que gira en torno a la acumulación del capital financiero. Debido a esto, las personas son estimuladas, en términos económicos, hacia el valor de “cambio” que impulsa el modelo neoliberal.

Es así, como la atomización y el poder del capital financiero, terminan soslayando los valores comunitarios, la justicia, la equidad y la igualdad de oportunidades. Por tanto, las personas terminan insertas en un *“mercado que provoca el deterioro de las condiciones de vida, acentuando la desigualdad y reduciendo la equidad”* (Faleiros; 2003: 58).

El capital financiero, va labrando un terreno aprisionado de inmensas brechas separatistas, disociadoras y excluyentes que ensombrecen el panorama político, social y cultural.

De tal manera, en la sociedad actual, y en el flujo de interrelaciones que se dan al interior de ella, se van generando quiebres, producto del individualismo, del exitismo, de la retracción de la sociabilidad, de los altos niveles de insatisfacción, de los bajos niveles de concreción de desafíos y de los débiles vínculos organizacionales, que limitan la construcción de una alternativa que apunte a mejorar, desde una perspectiva humanista, las condiciones estresantes de la vida actual.

Es así, como la presencia de precarias condiciones de vida y de trabajo, desencadenan un alto grado de insatisfacción, que condiciona y obstaculiza el planteamiento y concreción de desafíos, además de coartar las posibles transformaciones, producto de la naturalización que se hace de la realidad actual. Ahora bien, dichas insatisfacciones igualmente pueden incentivar a la generación de nuevas propuestas que apunten a mejorar la presente realidad.

De igual forma, Chile, también es “parte” de un proceso de globalización que exhorta a la competencia, al individualismo y a sobreestimar el tener. Respecto a esto, si bien competir no es una acción negativa per se, se torna dañina cuando se pretende ganar de manera desleal y perniciosa, subvalorando el ser y quehacer de los otros.

Es así, como:

*“Vemos que las ideologías se desmoronan y parece que hay un solo valor en alza, el dinero. Y bajo todas estas manifestaciones de la crisis, el desempleo y el subdesarrollo, observamos que la economía capitalista es la que domina el mundo”* (Escartín; 1998: 11).

De tal modo, actualmente se evidencia la presencia de oportunidades desiguales, que “construyen” intervalos separatistas que se arraigan y manifiestan en el debilitamiento y agotamiento del constructo representacional comunitario e identitario de los seres humanos como personas y como profesionales que poco a poco ven decaer sus expectativas, puesto que:

*“En un mundo burocratizado, tecnocratizado y altamente competitivo, la dimensión humana de la existencia queda*

*como diluida y las personas a veces se sienten pérdidas, en ocasiones aplastadas y casi siempre desbordadas* (Vázquez; 2004: 414).

De tal manera, en Chile, la instalación de las nuevas problemáticas sociales o de la nueva cuestión social se constituyen tras el abanico de transformaciones impulsadas a nivel global, y que, en concomitancia, con la dictadura militar, suscitaron la ruptura del sistema de bienestar, la fragmentación social, las políticas públicas focalizadas, y en definitiva la minimización del rol del Estado a la de un mero subsidiador que interviene de manera residual en la realidad social, cultural, económica y laboral.

Al interior de este panorama social, permanece el Trabajo Social, como una profesión que por definición se vincula a las necesidades y bienestar social de las personas. Es más, esta disciplina profesional, cuenta con un sitio histórico en la acción pública que desarrolla el Estado, en función de enfrentar las necesidades de la población afectada por las tensiones del sistema capitalista que, en cada período histórico, se presenta de diversas maneras.

Es así, como el Trabajo Social:

*“Forma parte y es, al mismo tiempo, expresión de una determinada sociedad; por lo tanto, participa del proceso de producción y reproducción de ésta”* (Cavalleri y Parra; 2007:3).

De tal modo, bajo el contexto actual, la profesión del trabajador social latinoamericano, advierte la necesidad de debatir temas como el objeto del Trabajo Social, la metodología, la dimensión política, la especificidad, la identidad, la ética, los desafíos y la precarización actual de la profesión. Con



el fin de paliar la naturalización de los actuales problemas sociales, además de ampliar el rol fragmentado, territorializado y residual que, actualmente, presenta el Trabajo Social.

Dicho rol, está condicionado por el minimizado rol del Estado, pues históricamente, la disciplina ha dependido de los lineamientos que asume el Estado en el ámbito social, localizando y limitando su campo laboral, sus espacios y sus formas de intervenir. Debido a esto, actualmente, el Trabajo Social ha sido instado a cumplir una función asistencial que es propiciada por el panorama político en el que priman las visiones residuales, cortoplacistas, asistencialistas, inmediateistas y funcionales al capital.

El siguiente proceso investigativo, intenta erigirse como el reflejo de una búsqueda por reflexionar y debatir en relación al Trabajo Social y a la tendiente precarización de los trabajadores sociales, en términos labores y sociales.

Este camino, implica un enorme desafío para los profesionales que ejercen en Chile, pues es un llamado a "repensar" la disciplina con el fin de comprender y abordar la "cuestión social", la identidad, la formación, el ser, hacer, sentir y estar de la profesión en el Chile del siglo XXI, rescatando visiones, actitudes, predisposiciones y propuestas que se asienten al interior del imaginario simbólico de los trabajadores sociales tras el ejercicio de la profesión.

Asimismo, se considera como otro punto importante, el abordar la identidad de la profesión, ya que su posicionamiento en la sociedad actual y en los empleos disponibles, se torna complejo, debido a la desunión entre el ámbito académico y el ámbito profesional que suele generarse, además de la existencia de condiciones inadecuadas para el correcto desarrollo y

desempeño de los profesionales, pues estos aspectos, tienden a concebir estancamiento, insatisfacciones, y un debilitamiento en las propuestas y en la concreción de los desafíos y de los retos que hoy se asientan como una necesidad con asidero ético.

Es así, como esta investigación, expone los grados de satisfacción e insatisfacción que manifiestan los trabajadores sociales respecto a su ser, estar y quehacer profesional. Igualmente se describirá la identidad profesional y los desafíos que los profesionales se plantean en pro de mejorar la disciplina y la labor desarrollada, en atención a las necesidades atingentes a la realidad actual.

De este modo, en el presente proceso investigativo, primará el cuestionamiento respecto a las condiciones en las que se desenvuelven los profesionales del Trabajo Social. Indagando, respecto al prestigio social, a la situación laboral en que se encuentran, y a los desafíos que se plantean, puesto que los *“asistentes sociales son desafiados en este tiempo de divisas, de gente cortada en sus posibilidades de trabajo y de obtener los medios para sobrevivir, son personas amenazadas en la propia vida”* (Iamamoto; 2003:30)...en su propio trabajo.

Por otro lado, a través de este estudio, se pretende sentar las bases para consecutivas investigaciones que tal como está, y en primera instancia, se pre y ocupen de la realidad actual de los trabajadores sociales y de los retos que se plantean, y es que:

*“El hombre llega a ser sujeto por una reflexión sobre su situación, sobre su ambiente concreto. Mientras más reflexiona sobre la realidad concreta en que vive, más emerge plenamente consciente, comprometido, listo a*

*intervenir respecto de la realidad para cambiarla” (Freire; 1987:32).*

En base a esto, se enfatiza en la importancia de iniciar una labor de reconocimiento del estar y visionar de las profesiones, y en este caso del Trabajo Social. Por tanto, y en base a resultados concretos, se analizará, reflexionará y trabajará de manera documentada en torno al ser, hacer, tener, estar, pensar y querer del Trabajo Social, para así establecer pautas que permitan consolidar diversas alternativas que insten a fortalecer la disciplina, para que se establezca como un real aporte para la sociedad, en un camino que armonice la existencia de esta profesión en tanto ser teórico y hacer práctico al interior del Chile del Siglo XXI.

De tal modo, atender a las actitudes, visiones, perspectivas y proposiciones que hoy en día tienen los trabajadores sociales chilenos respecto a la satisfacción y descontentos que genera su actual prestigio social y su situación laboral en el Chile del siglo XXI, permitirá profundizar en la situación en la cual se encuentran sus profesionales y en los desafíos que estos representan, pues el socializar las miradas críticas y actualizadas de la realidad que hoy en día presenta el Trabajo Social en Chile, es fundamental desde el punto de vista teórico, práctico y proyectivo.. De este modo se busca que el trabajador social ponga *“en práctica su capacidad de discernir, para que se descubra frente a esta realidad que le es no solamente exterior, sino que lo desafía y lo provoca”* (Ibíd: 34)

Por tanto, el remitirse a la mirada de los Trabajadores Sociales que ejercen en Chile, planteará la oportunidad de pensar y repensarse desde adentro, desde el contexto actual, entendiendo que la contextualización es una de las premisas para tener un conocimiento atinente de la situación en la cual se estructura el Trabajo Social de hoy.

Es así, como esta investigación promueve la elaboración de marcos referenciales actualizados, con el objetivo de instar a los profesionales en formación y en ejercicio, a que encadenen sistemáticamente y de manera documentada los problemas, fortalezas, saberes, propuestas y expectativas de la profesión en consideración al papel que deben desarrollar en el contexto geográfico y temporal en el que se desenvuelven profesionalmente, en base a la experiencia y reflexión de los trabajadores sociales que componen el sujeto de estudio de la presente investigación.

De tal manera, cuando las palabras, las ideas, las experiencias y los proyectos se externalicen, verbalicen, recopilen y patenten a través de este estudio, se multiplicará su posibilidad de socialización masiva, por ende, no debe soslayarse. Atendiendo a que sí la vocación ontológica del hombre es la de ser sujeto y no objeto, ésta no puede realizarse si no en la medida en que, reflexionando sobre las condiciones espacio-temporales, se analicen críticamente (ibíd.).

Lo anterior implica, la necesidad de evadir el mero pragmatismo y tecnocratismo, para asir la teorización como otra de las prácticas importantes para la profesión, y no como una pérdida de tiempo, pues según se plantea, existe un vasto grupo de profesionales del Trabajo Social que no son capaces de trascender su acción ni reflexionar sobre la misma para analizarla, entenderla y valorarla dentro del contexto actual (Ander-Egg; 1996).

Lo importante es advertir que la respuesta que el hombre da a un desafío no sólo cambia la realidad que enfrenta sino al hombre mismo. Es decir, en ese acto de responder a los desafíos que se plantea en su contexto de vida, el hombre se crea, se realiza como sujeto porque esta respuesta reclama reflexión, crítica, invención, elección, decisión (Freire; op. cit.:35).

Por otro lado, esta investigación puede dar atisbos respecto a una tendencia a la precarización de los profesionales del Trabajo Social y de lo que hoy significa la profesión para sus profesionales, lo cual puede clarificar la situación y, a grandes rasgos, cuál es el papel que hoy en día tiene esta disciplina., entendiendo que existe:

*“Una sociedad conflictiva y fuertemente problematizada donde se da la paradoja de que se alcanzan altas cotas de innovación técnica y científica que podrían contribuir al incremento del bienestar social y, sin embargo, los problemas sociales se multiplican y los hombres se sienten desprotegidos, con su libertad y sus derechos amenazados” (Escartín; 1998: 8)*

En síntesis, el estudio describirá las características de la situación actual de los profesionales del Trabajo Social, con el objetivo de reconocer, y cavilar respecto a los descontentos y retos del trabajador social de hoy, a través del registro sistemático del saber, del pretender, y del quehacer, ya no sólo desde las referencias importadas, sino que también creadas y originadas en este país a través del uso de una Escala Likert y de un cuestionario de preguntas abiertas, sustentados en referentes teóricos que abordan el contexto social del Trabajo Social actual, su desafíos y las teorías referidas a las necesidades y a los satisfactores.

En un primer momento, la investigación expone todo lo referente al planteamiento del problema cuya premisa radica en la precarización de los profesionales del Trabajo Social del Chile del S.XXI, para luego centrarse en las satisfacciones, descontentos y desafíos que básicamente se desprenden del prestigio social y de su situación laboral.

Posteriormente, se presenta el marco teórico, el cual tiene como ejes centrales: La globalización y el neoliberalismo; el Trabajo Social y sus desafíos para el siglo XXI, así como las motivaciones profesionales, la satisfacción laboral y la calidad de vida.

Enseguida, se expone un marco referencial en el cual, brevemente, se abordan las características de la situación actual y el futuro laboral del Trabajo Social, en términos de empleabilidad y remuneración.

Entonces, el marco teórico y el marco referencial, orientarán la investigación, el análisis, las conclusiones, los hallazgos y los aportes que forman parte de la última etapa del estudio realizado en los meses de noviembre y diciembre del año 2008, a los trabajadores sociales que forman parte de la “Red Informativa Colegio Trabajadores Sociales Santiago”.

## 1. Planteamiento del problema

El nuevo orden mundial, promovido por el establecimiento del modelo neoliberal y de los procesos de globalización, están dando paso a precarias formas de inserción, participación y desarrollo social.

*“El carácter concentrador y excluyente del modelo económico actual producto de la nueva división de los territorios por funciones productivas a partir de los intereses del mercado transnacional, genera inequidades profundas (...) Dicha condición produce graves distorsiones en la estructura productiva y ocupacional de estos países, en tanto se genera crecimiento del capital sin empleo extensivo, condenando a un segmento mayoritario de la fuerza de trabajo al desempleo y a una inserción laboral en condiciones de precariedad en cuanto a la estabilidad del empleo y al salario” (Leblanc; 2009: 4).*

En el caso de Chile, se observa una mayor movilidad en el mercado laboral, generada por una creciente inestabilidad en el empleo, flexibilización en los contratos de trabajos, reestructuración en el sistema salarial y en las jornadas laborales que afectan, negativamente, la calidad del empleo de los trabajadores.

Es así, como el actual panorama laboral, se vincula a la presencia de subcontrataciones, de contratos con plazos fijos y remunerados bajo la modalidad de honorarios. Es decir, se está en presencia de empleos temporales, con bajos salarios y desprotección social, que complejizan la estabilidad y proyección laboral de los profesionales, en este caso, del Trabajo Social, lo cual repercute en su imagen pública y en su autoimagen.

En este sentido, actualmente, parecen primar los objetivos económicos por sobre los objetivos sociales tales como la satisfacción de necesidades básicas de subsistencia y de desarrollo humano, debido a que el modelo neoliberal ha enaltecido la tenencia del capital y al mercado como el principal asignador de recursos, en el cual, las personas, dependen de que el contrato de trabajo garantice estabilidad, una adecuada remuneración y la obtención de beneficios.

*“La polivalencia, la tercerización, la subcontratación, la reducción del nivel de los salarios, la ampliación de los contratos de trabajo temporarios, el desempleo, etc. Son dimensiones de la propia tendencia actual del Servicio Social y no una realidad ajena o externa” (Iamamoto; op. cit: 65).*

Hoy, no basta con tener un trabajo, sino que éste debe tener buenas condiciones, mas el acceso a empleos de calidad se ha tornado complejo, por lo cual su función de agente socializador y potenciador de la realización personal ha ido en detrimento, dando pie a sensaciones de descontento e insatisfacción en los trabajadores, que en este caso es representado por los profesionales del Trabajo Social que pertenecen a una disciplina escasamente demanda por el modelo actual, provocando una aparente precarización de estos profesionales.

Por otro lado, se debe considerar que el rol del Trabajo Social, está estrechamente vinculado y condicionado por el rol que asume el Estado en los diferentes períodos históricos que, para el caso actual, se caracteriza por acciones de carácter focalizado y subsidiario.



*“El Trabajo Social, se institucionaliza como disciplina y profesión a partir del momento en que el Estado moderno asume e implementa una respuesta organizada frente a la cuestión social, ubicándose en un rol mediador entre los llamados problemas sociales y los recursos del Estado, rol que estuvo impregnado en sus inicios por la influencia de prácticas caritativas de inspiración religiosa, propias del período pre industrial, adoptando posteriormente a partir de su profesionalización, una mirada científica de marcada influencia positivista, que deriva en una intervención pragmática a partir del estudio, categorización y clasificación de los problemas sociales” (Leblanc; op. cit.: 3).*

Es así, como la situación actual de los profesionales del Trabajo Social, en términos laborales y sociales, se establecen como variables a considerar al momento de analizar el bienestar de los trabajadores sociales, quienes tienden a insertarse en empleos de corto plazo, a honorarios o contrata donde, generalmente, se realiza una función de ejecutor final de políticas sociales de carácter residuales y asistencialistas que escasamente logran paliar las reales necesidades de los sectores más desprotegidos, generando disconformidad pública y profesional.

Asimismo, y sumado a los problemas que acarrea la política neoliberal, los trabajadores sociales de hoy, se ven enfrentados al hecho de que otros profesionales están ocupando su campo laboral, dado que el espacio del Trabajo Social parece haberse indiferenciado. Si bien existe una tarea que aún le pertenece en exclusividad a la profesión, tal como la elaboración de informes sociales, eso no es todo a lo que está llamado a hacer o de lo que son capaces de llevar a cabo a través del desempeño profesional.

Del mismo modo, al observar las ofertas de trabajo se evidencia que siguen existiendo puestos exclusivos para profesiones del área de las ciencias sociales tales como psicólogos, sociólogos y antropólogos, en los cuales no están incluidos ni capacitados los trabajadores sociales; sin embargo, otros profesionales, sí pueden optar a ocupar cargos que antes pertenecían al Trabajo Social.

Es por eso que se investiga respecto a la tendiente precarización de los profesionales del trabajo social, atendiendo a la calidad del empleo de los trabajadores sociales, a su imagen pública, a su autoimagen y a la formación de los mismos, en un proceso que permita descartar o confirmar la presencia de los factores obstaculizadores recientemente mencionados, y del cómo éstos afectan su bienestar y desempeño, partiendo de la premisa de que todas las personas se esfuerzan en su trabajo, desean alcanzar estabilidad, quieren que su labor sea apreciada y sus esfuerzos reconocidos. Esto se trata de una cuestión de necesidades humanas, de reconocimiento y aprecio que todos necesitan, sobre todo si tal como los trabajadores sociales, se tiene como objetivo el mejorar la calidad de vida de otras personas.

En definitiva, esto implica, el inicio de un proceso de aquilatamiento de percepciones y pretensiones basadas en la situación actual de los profesionales del Trabajo Social con el objetivo de conocer, y luego construir, revelar y consensuar las posturas que permitan desarrollar estrategias orientadas a reforzar, revalorizar, y reposicionar a los trabajadores sociales como profesionales de las ciencias sociales en atención a las satisfacciones, insatisfacciones y desafíos que se desprenden tras el ejercicio de la profesión en un contexto laboral y social que, en ocasiones, precariza al profesional.

## **2. Preguntas de Investigación**

En el Chile del siglo XXI, que se desenvuelve bajo el marco de la globalización y del modelo neoliberal, se indaga en el ser y hacer de la profesión a través de la opinión de los trabajadores sociales que ejercen en la Región Metropolitana respecto a:

- ¿Cuáles son los grados de satisfacción e insatisfacción respecto al prestigio social que actualmente tiene la profesión?
- ¿Cuáles son los grados de satisfacción e insatisfacción respecto a su actual situación laboral?
- ¿Qué significa el Trabajo Social para los profesionales de hoy?
- ¿Cuáles son los desafíos que se plantean para superar las disconformidades que se tienen en torno al prestigio social que actualmente tiene la profesión?
- ¿Cuáles son los desafíos que se plantean para superar las disconformidades que genera su actual situación laboral?

### **3. Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General N° 1**

Determinar el grado de satisfacción que los trabajadores sociales del Chile del siglo XXI, manifiestan respecto a la profesión.

#### Objetivos Específicos

- Identificar el grado de satisfacción que los trabajadores sociales manifiestan respecto al prestigio social de la profesión.
- Identificar el grado de satisfacción que los trabajadores sociales manifiestan respecto a su situación laboral.

#### **Objetivo General N° 2**

Describir los desafíos que en el Chile del siglo XXI, se plantean los trabajadores sociales que ejercen en la Región Metropolitana.

#### Objetivos Específicos

- Identificar el actual significado que los trabajadores sociales otorgan al Trabajo Social como profesión.
- Identificar los desafíos que los trabajadores sociales se plantean en relación al prestigio social de la profesión.
- Identificar los desafíos que los trabajadores sociales se plantean respecto a su condición laboral.

## **4. Hipótesis**

### **Hipótesis N° 1**

Gran parte de los trabajadores sociales encuestados se manifiestan muy insatisfechos con el prestigio social que tiene la profesión en el Chile del siglo XXI. Asimismo, la minoría de los trabajadores sociales encuestados se manifiestan muy satisfechos con su situación laboral actual.

### **Hipótesis N° 2**

La minoría de los trabajadores sociales encuestados se manifiestan muy satisfechos con su situación laboral actual.

### **Hipótesis N° 3**

El desafío más importante para los trabajadores sociales radica en reposicionar su identidad profesional.

## 5. Estrategia Metodológica

### 5.1. Tipo de Estudio

El presente estudio, aplica dos tipos de enfoques metodológicos; el enfoque cuantitativo y cualitativo, es decir, existe una complementariedad metodológica a partir de datos estadísticos, e información de carácter cualitativa.

A través del enfoque cuantitativo, se pretende caracterizar el fenómeno de la satisfacción e insatisfacción de los trabajadores sociales, pues la *“investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, brindando la posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de los fenómenos, además que facilita la comparación entre estudios similares”* (Hernández, Fernández y Baptista, 2003: 18).

Del mismo modo, pero a través del enfoque cualitativo, se busca describir, esencialmente, los significados que surgen desde los marcos referenciales de los trabajadores sociales chilenos respecto a los desafíos que deben plantearse, en atención a la situación en que actualmente desarrollan su profesión.

Es así, como la metodología cualitativa, nos permite acercarnos a una postura mayormente subjetiva, asimismo, *“otorga profundidad a los datos, permite una riqueza interpretativa, así como también la contextualización del ambiente o entorno (...) Es por eso, que la mezcla de los dos enfoques potencia el desarrollo del conocimiento”* (Ibíd.: 18).

El alcance de este estudio es de tipo descriptivo, dado que se orienta a captar y describir por medio del lenguaje, las actitudes, predisposiciones y significados que manifiestan los Trabajadores Sociales inscritos en la “Red Informativa del Colegio Trabajadores Sociales de Santiago”.

El estudio es descriptivo pues busca establecer y caracterizar las tendencias que arrojan las variables: satisfacción y desafíos. Para así sentar las bases de futuras investigaciones correlacionales y explicativas.

Respecto al diseño o plan de trabajo a ejecutar, es de tipo no experimental y transeccional, pues no se manipulan variables y el estudio se lleva a cabo en un período de tiempo determinado en el contexto natural de los Trabajadores Sociales que ejercen en la Región Metropolitana, es decir, se *“recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”* (Ibíd.: 274).

Es así como los sujetos de estudio no son sometidos a estímulos intencionados, más bien se indaga, caracteriza y describe, en un momento único (noviembre y diciembre del año 2008), las variables de satisfacción y desafíos de los trabajadores sociales en el Chile del siglo XXI.

## **5.2. Universo**

- La población y/o universo: Trabajadores Sociales que actualmente forman parte de la “Red Informativa Colegio Trabajadores Sociales Santiago” que está integrado por aproximadamente 400 profesionales.

### 5.3. Muestra

El presente estudio utilizó dos tipos de muestra:

Una muestra de tipo probabilística, con la cual se midió el grado de satisfacción que manifiestan los profesionales del Trabajo Social conglomerados en la “Red Informativa Colegio Trabajadores Sociales Santiago”.

La selección de esta muestra, se llevó a cabo a partir de los datos referentes al universo total, al máximo de error admisible; a una estimación de la muestra, y a un nivel de confianza porcentual incorporados en el programa computacional STATS, el cual arrojó lo siguiente:

**Cuadro N° 1**  
**Cálculo de la Muestra Cuantitativa**  
**Red Informativa Colegio de T.S. Santiago**  
**2008**

Tamaño del universo	400 trabajadores sociales de la Red Informativa CTS Santiago
Error máximo aceptable	10%
Porcentaje estimado de la muestra	40%
Nivel deseado de confianza	95%
Tamaño de la muestra	75,0804 trabajadores sociales de la Red Informativa CTS Santiago

Fuente: Investigación Directa.

Es importante señalar que uno de los criterios que cimentaron la selección de la muestra refiere a los plazos y recursos disponibles para realizar la investigación.



Por otro lado, además se trabajó con una muestra no probabilística de sujetos tipos, pues la *“elección de sujetos u objetos de estudio dependió del criterio del investigador”* (Ibíd.: 328). Seleccionado de manera directa e intencionada a los sujetos de más fácil acceso.

A través de la muestra cualitativa, se pretende interpretar los sentidos y significados sociales que representa la variable Desafíos e identidad profesional para los trabajadores sociales, así como profundizar en los resultados obtenidos a través de la encuesta.

La muestra no probabilística quedó conformada por 11 trabajadores sociales. Esta muestra fue extraída del total de los profesionales que contestaron la Escala Lickert, en base a los siguientes criterios:

- Trabajadores Sociales de ambos sexos;
- Experiencia mínima de 2 años de trabajo;
- Egresados o titulados de la carrera de Trabajo Social;
- Integrantes de la “Red Informativa Colegio Trabajadores Sociales Santiago”.
- Que tengan voluntad de participar de la investigación

#### **5.4. Técnicas de Recolección de la Información**

Para la realización de este estudio, se uso dos técnicas de recogida de información:

Para recoger los datos de tipo cuantitativo, se utilizó el método de escalamiento Likert, que es una *“escala de actitudes diseñada para recoger el grado de aceptación o rechazo que provoca una determinada cuestión mediante una pregunta o un ítem”* (Ruiz; Hidalgo; Jiménez y Ruiz; 2006:57). Esta escala se aplicó de manera indirecta a través de correo electrónico, pues actualmente, el e-mail se ha convertido en una potente forma de comunicación y retroalimentación entre las personas y los profesionales.

El correo electrónico, hoy en día es una fuente de opinión, discusión e información masiva, sobre todo para los profesionales del Trabajo Social que forman parte de la “Red Informativa Colegio Trabajadores Sociales Santiago”.

Para obtener la información de tipo cualitativa, se consultó a 11 trabajadores sociales, para lo cual se utilizó un cuestionario de preguntas abiertas enviado vía e-mail, el cual responde a una técnica en la que las preguntas no presentan respuestas anteriormente establecidas, es decir, no se exponen contestaciones prefijadas, pues se busca capturar de manera más abierta los puntos de vista y opiniones de los profesionales, lo cual enriquece y profundiza este estudio.

## **5.5. Técnicas de Análisis de la Información**

Para el análisis de los datos obtenidos tras la aplicación de la Escala Likert, se utilizó una herramienta web de encuestas online, denominada encuesta fácil ([www.encuestafacil.com](http://www.encuestafacil.com)), la que permitió el análisis estadístico de los datos obtenidos. Respecto a los gráficos, estos fueron diseñados a través de Microsoft Office Excel.

Para analizar los antecedentes obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario de preguntas abiertas, se usó el Análisis de Categorías. Dicho procedimiento contempla la categorización de respuestas en base a criterios temáticos establecidos de acuerdo a los objetivos de la investigación (Rodríguez; Gil y García, 1996). Este tipo de análisis, permite organizar, conceptualmente, los antecedentes recopilados, ordenando las sentencias de manera jerárquica de acuerdo con metacategorías de contenidos, establecidas en relación con los objetivos planteados.

Al interior de las metacategorías se incluyen diversas categorías y en algunos casos subcategorías, que se relacionan con las categorías superiores.

### **1. Variables**

Satisfacción de los Trabajadores Sociales, con el ejercicio del Trabajo Social en el Chile del S.XXI.

Desafíos profesionales para los trabajadores sociales en el Chile del S. XXI.

**PRIMERA PARTE**  
**MARCO TEORICO**

## **CAPÍTULO I**

### **CONTEXTO GLOBAL DE LA SOCIEDAD**

El proceso de transformaciones sociales, está condicionado por diversas elites y hegemonías que influyen en el diseño de políticas de gestión y administración, así como en los contenidos de los modelos y mecanismos de transmisión socioculturales de las sociedades, que han generado profundas modificaciones en las concepciones, y formas de ser, estar, hacer y tener de los sujetos.

Hoy en día, las formas de vinculación de la sociedad, llevan la impronta de un capitalismo exacerbado y de un proceso de privatización de gran parte de las funciones que antes realizaba el Estado. Es así como se presenta un contexto complejo, diverso y dinámico, donde los trabajadores sociales, se enfrentan a la minimización de su rol y campo de intervención, producto del actual rol residual del Estado.

En atención a ello, a continuación se contextualiza la situación socio política de la sociedad, y en particular de Chile, considerando los impactos, consecuencias y procesos que ha conllevado la globalización a nivel socio-cultural y económico. Además, del impacto que ha tenido sobre el ejercicio de diversas profesiones, tales como el Trabajo Social.

## 1. La Modernidad

De la mano del cogito cartesiano de René Descartes, planteado en su libro el Discurso del Método en 1637, y en conjunto con los avances de las sucesivas revoluciones industriales, se instala el paradigma de la modernización, que cambia la concepción del mundo en comunidad por el de sociedad, promoviendo procesos de secularización, de división del trabajo, de racionalidad, de conflicto social y de desvinculación.

Asimismo, Corvalán (1993), presenta al modernismo y a su promesa de emancipación del hombre, como un proceso en que el logos, la racionalidad, la racionalización, las visiones holistas, pero a la vez reduccionistas van permeando una sociedad que paulatinamente es desvinculada de los procesos de producción.

Pese a esto, los inicios del modernismo se vislumbraron halagüeños, puesto que sus postulados apuntaban a exaltar la capacidad de raciocinio de los seres humanos. De esta manera, la razón, representaba las bases de un progreso ilimitado, pero que hoy en día ha decantado en la emancipación y en el fortalecimiento de las fuerzas del mercado que han coartado la libertad de las personas (Ibíd.).

A partir de la década de los '90s hasta, aproximadamente el año 2000, se habló de Postmodernismo como resultado del modernismo, pues, el postmodernismo hereda la tecnología, la ciencia y la técnica desarrollada en el modernismo, pero viene a representar el desencantamiento de una sociedad cuya promesa de emancipación no se cumplió (Ibíd.)

Es así, como el postmodernismo ya no plantea la libertad del hombre, más bien precisa de personas “programadas” que contribuyan al sostenimiento del mercado en un sistema político caracterizado por la elitización del poder, y por la despolitización de la Sociedad, sucesos en los cuales el Trabajo Social debe ejercer un papel fundamental, para no perpetuar el mantenimiento de un sistema inicuo.

La Modernidad es entendida como el paso de una sociedad con una economía agrícola a otra fabril, la cual resalta la importancia del trabajo, y da inicio a la sociedad de consumo, donde la pérdida del lazo social se debe a la exacerbada racionalización del “orden de las cosas” del mundo, siendo la razón un pilar fundamental de la ciencia moderna, de la técnica, de las profesiones, y del capitalismo. La modernidad produjo una incisión, una fractura en los valores tradicionales, que generaron una refracción de la sociabilidad, y de aquel sentido orgánico comunitario, que como trabajadores sociales se trata de revivir a través de una intervención bajo la metodología comunitaria.

De tal manera, en esta vida, bajo los epítetos de modernización, posmodernización, desmodernización, “*baja modernidad*” (Touraine, 1997), se transita bajo el alero de un proceso de globalización que por cierto corresponde a:

*“Una tendencia histórica resultante de diversos procesos sociales de alcance mundial, que apuntan hacia una sinergia global que interconecta diferentes regiones y países, en virtud de múltiples y complejas interrelaciones, incluyendo no sólo el aspecto económico, sino también social, político, ideológico y cultural” (González; 2006: 22).*

En razón a lo expuesto, es posible señalar que los sucesivos cambios generados por el paso de una sociedad tradicional a una moderna, de un Estado de bienestar a un Estado subsidiario, de uno regulador a uno liberal, de una economía Keynesiana a una neoliberal, impulsan una profunda metamorfosis en los satisfactores de las personas, y por ende, en el modo de vivir de las personas.

## **2. La Globalización Neoliberal**

La Globalización emerge a finales del siglo XX. Sus bases provienen de la instauración de un tipo particular de cambio social llamado modernización, que sitúa al mundo en una etapa de escisión, de ruptura cultural de la historia de los hombres, que hasta entonces transitaban plenamente bajo las características del ser y estar en comunidad entorno a una cosmovisión tradicional, plasmada de significados, de relaciones cara a cara, y de vínculos afectivos que se daban bajo la forma de una solidaridad mecánica.

La Globalización es un concepto que a juicio de diversos autores, ha sido utilizado para definir las relaciones exteriores de interdependencia económica, mas el neoliberalismo lo ha asido como una postura ideológica, social, cultural, y por cierto económica en pro de impulsar modificaciones que favorezcan su expansión y fortalecimiento. Frente a esto se señala que *“La oposición entre globalización e identidad está dando forma a nuestro mundo y a nuestras vidas”* (Castells; 1999a: 23).

De tal modo, la Globalización, se establece como una noción ambigua que forma parte del léxico instrumental del modelo neoliberal, que bajo la influencia de las lógicas mercantiles se ha posicionado como una de las



nuevas palabras que inundan la comunicación entre ciudadanos de culturas muy diferentes, con el objetivo de ser internalizado por el imaginario social, como la alternativa para suprimir las barreras que llevarían a la sociedad a consumarse en una misma cultura global, que operaría bajo un mismo sistema económico.

Ahora bien, todo depende desde la perspectiva en que la persona se sitúa, pues los diversos significados que se desprenden del concepto de Globalización, se establecen en concomitancia con la diversidad de corrientes teóricas que la definen. Por una parte, las visiones positivas respecto de la globalización, provienen de economistas que interpretan el mundo como una unidad operativa y observan la globalización como un proceso de homogeneización del consumo, donde los actores que ejercen el rol principal, corresponden a las empresas transnacionales. Por otro lado, se establece que la Globalización es una forma estratégica para que las macroempresas y transnacionales se instalen de manera hegemónica, con el objetivo de promover la dependencia entre los países, más que la interdependencia.

El fenómeno de la Globalización ya había sido previsto en los postulados de Marx y Engels (siglo XIX), los cuales advertían sobre el poder que las grandes industrias se adjudicarían, y cómo, en conjunto con la hegemonía del capital financiero, buscaría cabida en la diversidad y lejana geografía mundial a través de la apertura de las fronteras en las que el capital no reconocería nacionalidad, desplazándose al interior de una red de comercio internacional, colmada de relaciones de interdependencia económica. Sin embargo, dichas relaciones, hoy llevan la impronta de la dependencia.

En la misma línea, se sostiene que la globalización ha dado paso, a reacciones que fluctúan entre la violencia, la apatía y la emergencia de incipientes movimientos sociales, debido a que las “ventajas” se han repartido de un modo inequitativo.

Se insiste en estandarizar la sociedad en pro de un modelo de economía hegemónica, cuyo mercado global no se ha estabilizado con los cánones basados en objetivos sociales compartidos, y cuya tendencia a la homogeneización, transporta subyacentemente a la estandarización de los seres humanos y de sus culturas, obviando lo que para los trabajadores sociales es indispensable, la individualización y contextualización particular de cada ser.

Entonces, la globalización ha ido de la mano con el incremento de las riquezas que detentan los países ricos y sus empresas transnacionales, lo cual los hace convertirse en los acérrimos defensores de un proceso globalizador, que a vista de algunos, se erige como un “neocolonialismo”.

### **3. La Era de la Información**

De la mano de la Globalización, surge la denominada “Era de la información”, la cual se caracteriza por cambios históricos producto de la interrelación de diversos factores provenientes de la tensión y conflicto que se produce en la estructura, también transformada, de los sistemas productivos, organizacionales, institucionales, culturales y sociales que van tejiendo el entramado que constituye este nuevo tipo de sociedad informacional sumergida en un proceso de globalización.

La sociedad actual, forma parte de una revolución tecnológica que amplía, diversifica y relativiza el tiempo y la distancia en los procesos de comunicación. Asimismo, se asiste al advenimiento de la mundialización del capital gracias al desarrollo y adelanto tecnológico que se instala como uno de los motores del proceso de globalización (Chonchol; 1999)

De tal manera, la nueva estructura social, tiene como pilar fundamental el desarrollo tecnológico de sistemas de información, telecomunicaciones, transporte entre otras tecnologías que permiten empoderar y dar cauce a la competitividad, eficacia y ganancia a nivel transnacional, propia y necesaria de una economía de mercado global que funciona en torno a una red de flujos dependientes de las economías dominantes que se vuelven omnipresentes a través de sus empresas multinacionales (Castells; op. Cit.a).

Asimismo, producto de la acomodación y/o estructuración de la encarnación capitalista del proceso de globalización, se ha intensificado la deslegitimación del Estado, la pérdida de sentido en torno a la identidad nacional, la desregulación, la exclusión y el desempleo. Es decir, en este contexto se ha disipado la capacidad de decidir y, las orientaciones y directrices del Estado-Nación se subyugan a las lógicas y los poderes supranacionales que instan a una pseudo uniformidad mundial, operando bajo una lógica dual en tanto, excluye e incluye en base a códigos que se desprenden del universo simbólico establecido por los raciocinios dominantes y hegemónicos. Dichos códigos, entregan valor a las personas, a las cosas y a los territorios atendiendo al criterio de rentabilidad económica que pende de la producción de conocimiento y del procesamiento eficiente de la información.

La economía de la era de la información depende de manera necesaria, pero no suficiente, de la educación y de la innovación, por lo cual se torna fundamental la calidad e idoneidad de los recursos humanos y la disposición estratégica y articuladora de las instituciones en función de dar paso a proyectos de clara, sostenible y productiva viabilidad que proporcionen un bajo riesgo país.

La globalización, en la era de la información, exhorta a la competencia, al individualismo y a sobreestimar el tener. Dichos estímulos se presentan al interior de una sociedad con carencia de oportunidades que “construye” intervalos separatistas que se arraigan y manifiestan en el debilitamiento y agotamiento del constructo representacional e identitario de la historia.

El Estado de hoy, soslaya el interés de los sectores que antaño resguardaba en pro de seguir los lineamientos que impone el sistema Neoliberal, en el cual converge el proceso de globalización que termina por “anular” el sentido de acción ciudadana y “enjaula” la acción del Estado que comienza a transitar bajo un velo que lo deslegitima.

Frente a esta vorágine de nuevos avances, de nuevas situaciones, de nuevos modos de vivir, de trabajar, de compartir, de producir, de funcionar y de integrarse; el Estado tiende a desvirtuarse frente a las peticiones de flexibilidad, privatización y desregulación por parte del modelo Neoliberal. Por otro lado, se enfrenta a la mirada enjuiciadora de una sociedad civil que reclama mayor compromiso del Estado.

Es así, como en esta era se han presentado múltiples modificaciones con orígenes y efectos multidimensionales producto de la instauración del

proceso de globalización, personificado en un capitalismo informacional desorganizado y exacerbadamente competitivo (Ibíd.). Dichas condiciones desfavorecen, la credibilidad del trabajo que realizan los trabajadores sociales asentados en el sistema público.

#### **4. La Globalización Neoliberal en América Latina**

La sociedad actual, está en función de la globalización y aspira a maniobrar como una unidad operativa en torno a un proceso de homogeneización, donde los actores que ejercen el rol principal, son las empresas transnacionales, que dan paso a un desarrollo excluyente, generando retraso, sesgos y una exacerbación de la pobreza en los países pobres, y de los pobres que se asientan en los países ricos, revistiendo la sociedad de pobreza, de exclusión, de desregulación, de retracción social, de individualismo, de falta de oportunidades, del reemplazo de la fuerza de trabajo por el aparataje tecnológico en base a un Estado que se aleja de sus bases sociales tradicionales y provoca crisis en las identidades nacionales.

En este devenir, el Estado, las identidades, los sentidos de pertenencia, las microeconomías, las autonomías nacionales, entre otros aspectos en el área económica, política, social y cultural paulatinamente se han imbuido en procesos de deslegitimación. Es así como el Estado busca alianzas a nivel supranacional para dar paso a la flexibilización, y a nivel nacional para la privatización. Iniciando reformas político-administrativas de descentralización, además de abrir espacios de participación ciudadana que se erigen, en teoría, pero que en la práctica aún es una tarea pendiente en la agenda accionaría del Estado.

Es así como América latina presenta un deficiente poder tecnológico y una ineficaz inclusión que le ha reportado elevados costos sociales y la exclusión estructural de diversos territorios; esos sucesos han generado migraciones a las capitales, ocasionando tensiones sociales y deterioro medioambiental, factores que influyen en la sostenibilidad de la globalización en América latina.

*“El empobrecimiento acelerado en el cual se han visto perjudicados todos los países de América Latina, no ha sido sólo un declive económico y material, sino también se ha sufrido la falta de cultura, de aspiraciones individuales y colectivas y el debilitamiento de los lazos sociales” (Marengo; 2005: 4).*

Es posible sostener que la estadía de Latinoamérica en el proceso de globalización ha generado exclusión a nivel local, regional y nacional forjando una disociación representativa e identitaria entre el Estado y la identidad nacional, que da paso a identidades individualistas y/o comunitarias-alternativas; estas últimas en función de conseguir reivindicaciones sociales, muchas de ellas promovidas por trabajadores sociales.

Latinoamérica carece del ya mencionado informacionalismo, ostenta Estados deslegitimados, no manifiesta la presencia de identidades compartidas que den un sentido nacional. La región ha subyugado su soberanía frente a las potencias hegemónicas, por ende se puede caracterizar a América latina como un conjunto de países insertos, en mayor o menor medida, de manera imperfecta e insostenible en el proceso de globalización.

*Y es que “en la región latinoamericana, los cambios sociales, económicos y demográficos muestran varios ejes en torno a los cuales se reproducen viejas formas de desigualdad, y a la vez se crean otras nuevas para cuya superación se requiere un enfoque multidimensional e integrado” (Arriagada; 2002: 160).*

Por ende, de no mediar acciones estratégicamente compartidas por nuevos y reconstituidos actores sociales que den forma y articulen una relación estable y dinámica entre economía, política y sociedad en base a una fuerte y orientativa identidad nacional, se hará muy difícil encaminarse hacia una relegitimación de los Estados.

Ahora bien, aún cuando se ha planteado una aparente caída de la globalización en América Latina, la preocupación por su desarrollo y actual vigencia han conducido a plantear y postular respuestas a este proceso, tales como las que apuntan a mantener la singularidad cultural como una adecuada forma de enriquecer la sociedad, y contrapesar la unificación-estandarizada a la que apela la globalización a través de diversas estrategias de intervención en las cuales el Trabajo Social, como profesión, tiene un papel fundamental.

## **5. La Globalización Neoliberal en Chile**

Chile, en la plenitud del siglo XXI, se encuentra envuelto en una vorágine de nuevos avances, de nuevas situaciones, de nuevos modos de vivir, de trabajar, de compartir. Pero también ha facilitado la permanencia de la pobreza, de la exclusión, de la desregulación, de la retracción social, del individualismo, de la falta de oportunidades y del reemplazo de la fuerza de trabajo por el aparataje tecnológico. Eso y muchas cosas más que se

asocian a los modelos económicos imperantes y dificultan la consecución de transformaciones, que al menos en teoría, intenta alcanzar el Trabajo Social.

El panorama actual, muestra a un Chile inmerso completamente en el patrón Económico-Social denominado neoliberalismo, y en una realidad en la que las tradiciones y el ayer han perdido valor, pese a los atisbos que afloran con la idea de un retorno.

Las cosas se relativizan, hay rupturas en el “espacio habitado”, escisiones caracterizadas por las inequidades sociales. Es así como hoy todo se negocia, todo se racionaliza, ya ni siquiera la educación es una garante para la movilidad social.

Chile fue sometido a un programa de ajuste estructural (PAES) que instó al Estado a privatizar y a flexibilizar sus instituciones en pro del establecimiento del modelo neoliberal que busca atraer capitales extranjeros con el fin de dinamizar la economía y alcanzar el anhelado progreso.

Se vive al interior de una sociedad consumista que exhorta a la competencia, al individualismo y a sobreestimar el tener, estímulos que al interior de una sociedad con carencia de oportunidades, desencadena representaciones sociales estereotipadas que surgen de un cúmulo de etiquetajes que van desintegrando y disociando las relaciones humanas y los modos de ser, estar, hacer, tener y ver, perdiendo la capacidad de observar al otro en su contexto y en su particularidad.

En la era de la globalización, las diferentes perspectivas, tendencias y reformas que vehiculizan los objetivos de un desarrollo que hoy se enaltece



como la meta y condición sine qua non para la equidad y la mejor calidad de vida de las sociedades, entre otros “adagios”, constituyen el discurso que vino a sustentar la instauración- desde una lógica vertical y hegemónica- del ya mencionado PAES. El programa de ajuste estructural, implicó cambios en la administración del Estado, imponiendo una nueva división político administrativa del territorio, es decir, la descentralización y regionalización que traspasó a las municipalidades la administración de las comunas que conforman Chile, en pro de una administración local, supuestamente, autónoma, que les permitiera establecerse como un gobierno con una alta posición en la toma de decisiones en espacios locales.

Del mismo modo, el PAES, trajo de la mano la institución del paradigma Neoliberal que apuntó a la minimización del Estado, es decir, a que gran parte de sus funciones sean traspasadas al nuevo “protagonista económico, político y social” de esta época, el mercado.

Durante la Dictadura Militar, es decir, entre los años 1973 y 1989, el Estado inicia la reforma político-administrativa de descentralización que en teoría es adecuada, pero que en la práctica todavía se signa como una tarea pendiente, pues descentralizar implica una transferencia e incremento de poder y toma de decisiones, hacia los gobiernos Regionales, Provinciales y Locales, además del manejo y mayor control e independencia presupuestaria, que en la actualidad se manifiesta bajo una red de contención, producto de la permanencia del centralismo, del exacerbado presidencialismo, entre otros aspectos que se desprenden del modelo político, ideológico y económico actual, que se ciñe a las fases del proceso de globalización que está conduciendo a un agotamiento acelerado de los recursos.

En relación a la política actual, específicamente en su lineamiento social, ésta es definida como una forma de intervención social realizada a nivel macro desde el Estado; dichas estrategias de intervención social o la identificación y formulación de las problemáticas sociales, no surgen espontáneamente de la inventiva de cada planificador de políticas sociales, sino del diagnóstico y análisis de una realidad, en ocasiones, sesgada, y muchas veces implantada desde los niveles centrales hacia los niveles locales, impidiendo que los actores de los territorios intervengan y participen en la generación de políticas de corte social.

## **6. El Estado Chileno y sus Transformaciones**

A través de la historia, quien ha efectuado un rol protector a favor del sector social más débil de la comunidad ha sido el Estado, aún cuando los componentes, mecanismos y acentos contenidos en cada política social han sido disímiles dado el periodo histórico y los modelos de desarrollo vigentes.

Desde aproximadamente el año 1964, la dinámica de Chile giraba sobre el eje de un Estado Benefactor, el cual asumía como una de sus mayores prioridades: La satisfacción de las necesidades básicas de las personas, es decir, era el principal responsable de las políticas sociales; mas el devenir de la crisis de la década del 70, producto de la inconvertibilidad del dólar, la deuda externa, entre otros, provocó que en el año 1973, a partir de la Dictadura Militar, Chile se erigiera como el proto-país latinoamericano en implementar el proyecto y modelo económico Neoliberal.

En la actualidad, Chile, es participe de un indudable crecimiento económico, sin embargo, la distribución parece empeorar; generando una irrisoria paradoja, pues se crece, pero continúan proliferando un cúmulo de personas y grupos en situación de pobreza e indigencia. Debido a esto, el Estado chileno, se pre y ocupa de dichas problemáticas sociales, incluso destina dineros fiscales en pro de crear políticas sociales que por medio de sus programas y proyectos logren aminorar las carencias de los ciudadanos más desvalidos, aunque no siempre obtienen los resultados deseados, debido a la acción residual del Estado, y a la falta de un diagnóstico actualizado, que parece promover el statu quo de la desigualdad.

Desde su génesis, las políticas sociales se orientaron en dos dimensiones, la primera enfocada a mejorar la calidad de vida de la población en áreas como la educación, la salud, la vivienda y la seguridad social y, la segunda dirigida al ámbito laboral con la pretensión de regular las condiciones de trabajo y las remuneraciones (Arellano; 1985), a saber:

En un primer periodo, la política social chilena surgió bajo el alero del Estado Protector, el que se ocupaba de beneficiar a la clase obrera y trabajadora. En este tiempo, el Estado apuntó a mediar en la “cuestión social” ya no como un quehacer caritativo, sino un hacer justo. Un hito de esta época, fue la promulgación del Código del Trabajo (1931) donde se incorporan las leyes sociales de la década anterior (Ibíd.).

El segundo período a distinguir, refiere al Estado Benefactor, que asume como prioridad la satisfacción de las necesidades básicas de las personas. También es el principal responsable de las políticas sociales que favorecen a los sectores medios profesionales que se constituyeron en el

proceso de industrialización, burocratización estatal y democratización del país.

A su vez, para los trabajadores se establece una nueva institucionalidad social, denominada Servicio Nacional de Salud; además se establecen beneficios tales como la construcción de viviendas sociales, aunque lo que distingue al período es la extensión de la cobertura educacional primaria, secundaria y universitaria (Martínez y Palacios; 1996).

Además, se identifica un tercer período denominado redistributivo el que incorpora lineamientos para perfeccionar la distribución del ingreso. Lo trascendental de esta etapa, es la promulgación de la reforma agraria, la cual provoca cambios en la tenencia de la tierra. De igual modo, el decreto de ley sobre la juntas de vecinos promovió la participación social, política y gremial de los sectores populares y trabajadores (Arellano; op.cit.).

El cuarto y actual período del Estado, es conocido como subsidiario y aproximadamente comienza en 1974. Su inicio está marcado por el quiebre de la democracia y produce una discontinuidad en el rol gubernamental de la política social, y un distanciamiento estatal respecto a los temas sociales.

Con el advenimiento de la crisis capitalista en la década del 70, se dio paso a la instalación del modelo económico neoliberal, donde Chile se convirtió en laboratorio del sistema neoliberal.

La dictadura militar sienta el principio de subsidiaridad en las políticas sociales, las que se conforman bajo dos lineamientos básicos: la focalización del gasto social destinado sólo a los sectores y a las personas más

excluidas; y la minimización del Estado, a través de un proceso de privatización.

El paradigma Neoliberal se implementó a través de los programas de ajuste estructural, que tal como se mencionó en párrafos anteriores, apuntó a la minimización del rol del Estado y al traspaso de empresas públicas al sector privado. El Estado benefactor es sustituido por el Estado subsidiario, que entre los años 1973 y 1989, inicia cambios en pro de reducir el déficit fiscal, disminuir el tamaño de la administración y privatizar las empresas públicas.

Luego de la reforma político-administrativa de descentralización, ya definida, se da paso a la desconcentración, referida a la dispersión de responsabilidades, pero sin una autonomía a nivel de la toma de decisiones.

Esta etapa tuvo como eje medular la segmentación territorial por medio de los procesos de regionalización y de municipalización, producto del cual las municipalidades se hacen cargo de las comunas, que corresponden a las unidades territoriales más pequeñas, y cuya autoridad máxima, elegida democráticamente, recae en el Alcalde.

Los lineamientos y programas que ejecuta e implementa el Estado son a su vez realizados por los municipios, es decir, los gobiernos locales están dotados de un marco jurídico que les permite efectuar la administración local, por eso son reconocidos como la “puerta de entrada del ciudadano al Estado”, y una de las instituciones públicas donde mayoritariamente se emplean los Trabajadores Sociales.

En el quinto período, los gobiernos democráticos concertacionistas, mantienen el enfoque del Estado Subsidiario y sus principios orientadores de las políticas sociales. La focalización de las estrategias y de las políticas permite centrarse en los grupos prioritarios como: mujeres, niños, jóvenes, indígenas, personas con discapacidad y adultos mayores; para quienes se han desplegando programas especiales en esferas como: la educación, salud, capacitación y recreación, entre otros. Por consiguiente implantó una institucionalidad representada, por ejemplo, con la creación del Mideplan (Ley N° 18.989; 1990) y de servicios públicos como Sernam, Senama, Conadi, Injuv, Sename, Fosis.

Dentro de los importantes logros de la concertación, se contabiliza el fortalecimiento institucional en políticas de extrema pobreza a través del programa Chile Solidario, así como la reforma procesal penal, la reforma laboral, previsional y de salud.

Es así como se han modificado los instrumentos de medición, todo bajo el rótulo del modelo de desarrollo con equidad, que hoy mide la pobreza por medio de la ficha de protección social (FPS), a través de la cual se pretende consignar las necesidades presentes en los hogares chilenos y salvaguardar el acceso justo al sistema de protección social para personas y familias en situación de vulnerabilidad. Inclusive se ha implementado el sistema integrado de información social (SIIS), una plataforma tecnológica que permite identificar y focalizar con mayor precisión a los destinatarios de las prestaciones y beneficios sociales del Estado (Mideplan; 2008).

De tal manera, acaecen diversas reformas estatales que pretenden mejorar la calidad de gestión de las instituciones y diseñar políticas sociales

dirigidas a grupos postergados, a mejorar la participación ciudadana, a establecer mecanismos de transparencia y de control de la administración.

Entonces, la reciente agenda de modernización del Estado, impulsada en la última década por los gobiernos de la concertación se ha centrado en dimensiones como la incorporación de tecnologías, de modelos de gestión de calidad, y de nuevas políticas sociales compensatorias que apuntan, al menos en teoría, al crecimiento con igualdad de oportunidades, pues en la práctica sigue existiendo desigualdad y condiciones laborales precarias e inestables, es así que:

*“La situación actual está marcada por una conmoción que recientemente ha afectado a la condición salarial: El desempleo masivo y la precarización de las situaciones de trabajo, la inadecuación de los sistemas clásicos de protección para cubrir estos estados, la multiplicación de los individuos que ocupan en la sociedad una posición de supernumerarios, “inempleables”, desempleados o empleados de manera precaria, intermitente. Para muchos, el futuro tiene el sello de lo aleatorio” (Castel; 1997:13).*

De tal modo, y como ya fue expuesto, la sociedad de hoy, se enfrenta a diversas transformaciones. Que entre otras se manifiesta en una reestructuración de la esfera del trabajo, producto del deterioro de los sistemas de protección laboral, y la vulnerabilidad e inestabilidad de los trabajadores asalariados.

Estos cambios son propios del modelo neoliberal, pues impulsa a que las políticas de empleo sean altamente flexibles, tanto así, que la Ley de

subcontratación viene sólo a “paliar” las consecuencias de la flexibilización (Moulian; 2007).

Ahora bien, además de la flexibilización e inestabilidad laboral, la sociedad se enfrenta a altos niveles de desempleo. Tanto así que parte de la población latinoamericana, carece de trabajo, se encuentra subocupada o tiene empleos precarios, dado que en un mundo atomizado y desigual sólo los más competitivos permanecen en medio de la marea neoliberal y globalizante (Chonchol; op.cit.)

De tal manera se torna inconcebible e insostenible que muchas personas no puedan acceder a un trabajo que cuente con condiciones laborales adecuadas y rentables, teniendo en consideración que es un bien absolutamente necesario para sobrevivir en una sociedad que actualmente se funda en una economía de mercado.

Es así como la globalización neoliberal, cambió radicalmente las condiciones laborales y las formas de insertarse en él, producto de la subcontratación, la externalización, la contratación a plazo fijo y/o a honorarios. Además del establecimiento de empleos que requieren una excesiva especialización debido a la atomización de los problemas sociales, cuya solución, hoy, está prácticamente en manos del mercado, dado que el Estado se subordina a las directrices que demanda el actual modelo neoliberal, pues las políticas parecen seguir fomentando el crecimiento sin equidad.



## **CAPÍTULO II**

### **EL TRABAJO SOCIAL Y SUS DESAFÍOS PARA EL S. XXI**

Para entender el Trabajo Social y sus desafíos, es preciso conocer los procesos y personas que han formado parte fundamental de la profesionalización del Trabajo Social, y que han impulsado la metamorfosis de la profesión, en un camino que contempla el paso desde una labor caritativa a una que tiene como premisa el derecho de las personas.

#### **1. Desarrollo Histórico del Trabajo Social**

El Trabajo Social que hoy se desarrolla, contempla diversos antecedentes accionarios derivados de aportes valóricos y prácticos de los precursores de la profesión, y que en ese entonces moldeaban el actuar de la COS (Sociedad para la Organización del Socorro Caritativo). Dicha institución fue fundada por Sir Charles Steward Loch, y fue la cuna de lo que poco a poco se rotuló como Servicio Social, actualmente, Trabajo Social, el cual inició su proceso de profesionalización, a partir de la Escuela de Filantropía Aplicada, fundada en la ciudad de New York, por Mary Richmond en el año 1897.

Ahora bien, entre los impulsores que desde el Siglo XVIII han sentado las bases de lo que hoy se conceptualiza como Trabajo Social, se encuentran Thomas Chalmers, William Booth, Federico Ozanam, Edwin Chadwick, Robert Owen, Matrimonio Barnett y Octavia Hill. Cada uno de ellos aportó mediante la promoción de diversos aspectos tales como: La necesidad de individualizar a las personas caso a caso; exaltar la importancia del apoyo vecinal; instar a la organización de instituciones de

apoyo social; realzar la libertad de las personas, por sobre las acciones paternalistas y caritativas; reformar la “Ley de los pobres”; crear cooperativas autogestionadas para educar a las personas; instituir casas de rehabilitación; impulsar acciones para terminar con las viviendas insalubres y con la explotación de los trabajadores.

Es así, como en síntesis, los denominados precursores de las bases del trabajo Social, enfatizaron la individualización, la educación y el apoyo no paternalista a las personas, mejorando así la calidad de vida de los más desfavorecidos (Gil y Pizarro; 2006).

En 1890, la COS se estableció en Estados Unidos, donde Mary Richmond se ocupó de incluir explicaciones teóricas de carácter psicoanalítico al trabajo de caso; es decir, se da paso a un proceso de trabajo fundado no sólo en el mero sentido común. Es así como en 1917, Richmond, logró sistematizar el quehacer, es decir, estableció un método que plasmó en su libro “Diagnóstico Social”, con el cual sentó las bases de la disciplina profesional del Trabajo Social (Ibíd.).

En el devenir de esta disciplina, se han observado diversas transformaciones a nivel teórico, metodológico y práctico, los cuales penden del tipo rol que asume la intervención social pública desde el Estado. Dicho rol, ha transitado desde el control social, al asistencialismo y luego hacia los objetivos que apuntan al cambio social.

A continuación, se exhiben antecedentes que facilitan la comprensión, en términos conceptuales, del Trabajo Social.

## 2. La Intervención Social

Para la FITS (Federación Internacional de Trabajadores Sociales) la profesión del Trabajo Social:

*“promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y liberación de las personas para incrementar el bienestar, mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno teniendo como principios fundamentales a los derechos humanos y a la justicia social.”* (FITS; 2000: s/p).

El Trabajo Social *“es una disciplina profesional del área de las Ciencias Sociales, que a través de la praxis que realiza, se preocupa de conocer, prevenir y resolver los problemas sociales en una acción transformadora de la realidad social”* (Kisnerman; 1998: s/p). Esta disciplina, cuenta con innumerables méritos para ser una profesión, tanto por su trayectoria de más de un siglo de existencia como por el desarrollo de conocimiento conceptual para los problemas que aborda (Ibíd.), aún cuando se plantea que el Trabajo Social genera escasa teoría.

Al conceptualizar el Trabajo Social, no se puede soslayar la acepción de *Intervención Social*, pues en torno a ella los trabajadores sociales han encaminado su accionar. La intervención social es la acción intencionada y organizada de un grupo de profesionales frente a diversos problemas ó conflictos sociales (Corvalán; 1996).

Es así, como para el Trabajo Social, el término "intervención", tiene su raíz en el factor común de la acción colectiva o individual para la transformación de una situación social. La intervención conlleva realizar una evolución de la situación-problema social primario, por ende, responde a ciertos objetivos, de acuerdo al marco de desarrollo establecido, que no siempre apuntan a generar cambios, sino más bien a mantener el statu quo de una situación dada. En este aspecto, y para clarificar el concepto, se debe señalar que la política social es definida como una forma de intervención social realizada a nivel macro desde el Estado.

El Trabajo Social se enfrenta cotidianamente a interrogantes tales como el qué, el por qué, el cuándo, el cómo, el para qué y el deber ser en base a los valores y principios profesionales con que se compromete o se debería comprometer. La magnitud interventora de la profesión, interpela el quehacer, pues habitualmente se confluye en situaciones con dilemas éticos debido a la responsabilidad que conlleva toda acción social, dado que en cada toma de decisiones hay un aspecto ético, cada alternativa implica consecuencias respecto de otros en sus derechos, autonomías, libertades y supone un responder por tales decisiones en la intervención (Cazzaniga; 2006).

### **3. El cómo y el para qué del Trabajo Social**

El Trabajo Social se ha cimentado en un conglomerado de teorías obtenidas desde otras disciplinas sociales, mas ha sido capaz de construir un acervo característico en base al conocimiento empírico que captura en el ejercicio de su profesión.

En el ejercicio profesional de los trabajadores sociales, emerge el concepto de rol y estatus. A este respecto, Parsons utilizó el concepto de estatus – rol como unidad básica en su sistema social. El estatus hace referencia a una posición estructural en el seno de un sistema social, y el rol a lo que hace el actor en esa posición (Lorenzo; 2008).

Con el concepto de rol, se designa a un conjunto de expectativas que regulan el comportamiento de un individuo en una situación dada (Ander-Egg; op.cit.). Con esta definición, se entiende que "rol profesional" conlleva de manera explícita una función.

En el quehacer profesional están vigentes los modelos al estilo Weberiano, denominados: asistencial, de gestión, de promoción y educación que son reconocidos como parte de la historia del Trabajo Social, y por ende validados como estrategias de intervención. Es así, como los roles históricamente predeterminados por el colectivo profesional, derivados del rol adquirido por el Estado, definen la práctica de manera taxativa, orientándola a un objetivo predeterminado que conduce a acciones parciales y residuales.

Desde el quehacer de la disciplina del Trabajo Social, se distinguen tres dimensiones inmanentes e incommutables enlazadas entre sí, aunque habitualmente son desagregadas sólo con un fin analítico. Es así como se hace referencia a las dimensiones teórico-metodológica, operativo-instrumental y ético-político de una profesión.

La primera dimensión, se sustenta en la visión analítica del mundo, de la sociedad y del hombre, desde la cual se comprende y analiza la realidad.

Históricamente, el quehacer de las profesiones, y también del Trabajo Social, se han respaldado en una perspectiva teórica-metodológica positivista que vislumbra a la sociedad y a los acontecimientos relativos a la cuestión social como un dato, generando una fragmentación entre teoría y práctica, produciendo modelos a priori de intervención que desconocen el análisis de la totalidad e historicidad de los fenómenos sociales, lo cual deriva en una intervención profesional que queda circunscrita a la manipulación de variables empíricas. Ante esta situación, el conocimiento es reducido a la instrumentalización de la misma, consiguiendo que la intervención profesional tenga un carácter burocrático, administrativo y rutinario, a través de la implementación de las políticas sociales residuales (Cavalleri; et al; op. cit).

La dimensión operativo-instrumental, se aproxima al modo en cómo la dimensión teórica-metodológica es operacionalizada, a través de instrumentos y técnicas específicas. Asimismo, se destaca que en el Trabajo Social se han priorizado las herramientas y las técnicas, en busca de nuevos insumos que permitan una rápida instrumentalización, dejando de lado la imprescindible relación entre lo teórico-metodológico y lo operativo-instrumental.

La tercera dimensión es la ético-política del Trabajo Social, la cual está implícita en la intervención e involucra valores, motivaciones y directrices, que en ocasiones se contraponen con los requerimientos y recursos institucionales.

En relación al para qué del Trabajo Social, a continuación, se presenta la definición aprobada por la Asamblea de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales en Canadá en Julio del año 2000.

**Cuadro N° 2**  
**Objetivos del Trabajo Social**  
**FITS**  
**2000**

Orientar a las personas para desarrollar las capacidades que les permitan resolver sus problemas sociales, individuales y/o colectivos.
Promover la facultad de autodeterminación, adaptación y desarrollo de las personas.
Promover y actuar por el establecimiento de servicios y políticas sociales justas o de alternativas para los recursos socioeconómicos existentes.
Facilitar información y conexiones sociales con los organismos de recursos socioeconómicos (articular redes).
Conocer, gestionar y promocionar los recursos existentes entre sus potenciales usuarios y los profesionales de otras ramas de las ciencias que puedan estar en contacto con sus potenciales usuarios.

Fuente: (Wikipedia, n.d.)

Es así, como los elementos característicos del quehacer del Trabajo Social, radican en su modo de comprender, de introducirse en la realidad y de enfrentar los problemas sociales en base a un enfoque holístico e integrador.

De tal modo, *“lo distintivo del trabajo social, es su enfoque del problema social, es la perspectiva totalizada desde la cual aborda, la diversidad de áreas problemáticas que atiende y la variedad de niveles de intervención que demuestra en su práctica”* (Aylwin; 1986:9).

En definitiva, la profesión tiene un amplio y heterogéneo campo de acción social, el que se encuentra mediatizado por el contexto político,

económico y social de la globalización. Por ello, la sociedad en red y los cambios que se derivan de la mundialización, plantean un nuevo escenario e interpelan a las estrategias y a las corrientes teóricas del Trabajo Social.

#### **4. Reconceptualización del Trabajo Social**

En la década del sesenta, en América Latina, se comienza a profundizar la “dimensión ideológica y política de la profesión”, desde la cual se concibe el Trabajo Social desde una perspectiva teórica y crítica, influenciada por el marxismo estructural. Dicha postura, insta a hacer prevalecer la responsabilidad ideológica y política de los profesionales en el cambio de las estructuras (Cavalleri; et al, op. cit). Bajo la dimensión teórica-metodológica, el Movimiento de Reconceptualización se aproximó a perspectivas teóricas y metodológicas provenientes de la fenomenología, del existencialismo, de la teoría de sistemas y del marxismo, distanciándose, mas no dejando del todo, a las corrientes positivistas.

El Movimiento de la Reconceptualización propició un período de transformación que cambió el sentido de la profesión en América Latina, pues remeció los basamentos teóricos, metodológicos, estratégicos, prácticos, éticos, entre otros sobre los cuales venía transitando el Trabajo Social desde su institucionalización (Ibíd.). Es así como el movimiento insta los pilares de un Trabajo Social que cuestiona la neutralidad y las concepciones mecanicistas de la realidad, apañando para sí, la interpretación histórico-dialéctica de la sociedad.

Es así, que el Trabajo Social reconceptualizado, conllevó al florecimiento de la profesión, con el objetivo de concientizar, organizar y



movilizar socialmente a sus profesionales, con el fin de “asistir” a las transformaciones sociales, por medio de la organización y participación en la toma de decisiones del pueblo tanto a escala económica como política del país, a través de un trabajador social que realice una acción social políticamente comprometida con los intereses del pueblo.

El proyecto metodológico propugnado en el período de la reconceptualización, está conformado por el Método Integrado (caso, grupo, comunidad) que busca realizar un proceso que contempla las siguientes etapas *“investigación diagnóstica, planificación, ejecución de las acciones y la evaluación”* (Molina y Romero; 1996: 9).

La aplicación de este método, estuvo influenciado por la obra de Paulo Freire, gracias al cual se incorporará la investigación-acción, la investigación participativa y la educación popular en un proceso de enseñanza-aprendizaje que integra el modelo socioeducativo y promocional a la intervención del Trabajo Social renegando a los métodos terapéuticos y asistencialistas del campo profesional.

## **5. Desafíos para el Trabajo Social**

En el marco de las transformaciones sociales del capitalismo globalizado, se evidencian diversas reflexiones que conllevan a la generación de propuestas, retos y desafíos para el Trabajo Social, entendiendo que *“La primera condición para que un ser pueda ejercer un acto comprometido está en que éste sea capaz de actuar y reflexionar”* (Freire; op. cit: 8).

El concepto de Desafío, puede ser entendido como un *“reto o empresa difícil a la que hay que enfrentarse y/o un objetivo difícil de llevar a cabo, y que constituye un estímulo para quién lo afronta”* (RAE; n.d.).

Sí se aplica el concepto de desafío al ámbito del quehacer profesional se impulsa, primero, a realizar un análisis del contexto y a reflexionar en relación a los ámbitos de intervención, posturas, postulados e identidad de la profesión, en este caso del Trabajo Social bajo el contexto de la sociedad actual.

Los desafíos son un debate presente, que requieren ser abordados desde una perspectiva actualizada, propositiva y crítica, con el objetivo de propiciar debates que permitan legitimar y respaldar los diagnósticos y las intervenciones sociales.

Desde esta perspectiva, se requiere comprender el momento actual y las nuevas conceptualizaciones y estrategias que está desarrollando el gremio para las vicisitudes del período. Es así, como se está dando paso a un debate desde la profesión que deviene de las transformaciones que se dan por el momento histórico.

Las tendencias contemporáneas en el Trabajo Social, pretenden pensar y comprender *“El escenario de la intervención desde la perspectiva del actor, la presentación de este, su cotidianidad, pero especialmente a través de cómo estos fueron contruidos en tanto los papeles que se les asignaron desde la familia, las instituciones o la sociedad”* (Carballeda; 2002: 53).

Es así, como el hoy está plagado de retos que deben ser abordados con hidalguía y esperanza. Para ello, es necesario resistir los embates del presente y soñar con un futuro mejor, por tanto se deben nutrir los sueños y tratar de cumplirlos en función de un futuro más humanizado, en el cual no sólo se observe la realidad como algo dado e inamovible, sino como algo susceptible de dinamizar y mejorar, actuando acorde a las situaciones que se van sucediendo (Iamamoto; op. cit.).

De tal manera, uno de los desafíos del Trabajo Social es resistir las dificultades que se presentan, por ejemplo para el efectivo ejercicio de la profesión. Por otro lado se torna desafiante el iniciar un proceso de reflexión-acción que permita hacerse cargo de las problemáticas y buscar que la labor sea cada día más humanizadora, tanto para los profesionales como para los usuarios.

En esta misma línea, los postulados de Arancibia y Coraggio (2004) enuncian y destacan el origen de las causas y de las áreas en las que el Trabajo Social está siendo desafiado:

- *Las grandes transformaciones en la economía -desde lo global a lo local- tanto de los objetivos, los medios y el conjunto de las políticas públicas.*
- *Las estrategias familiares de reproducción, se instalan como nuevas formas socioeconómicas perdurables, y dejan de ser un resguardo temporal al desempleo para constituirse en una vía alternativa de sustento.*

- *La resignificación constante de las instituciones del Estado y el antagonismo de intereses particulares presente en la implementación o supresión de programas sociales, sin un análisis profundo por parte del Estado.*
- *El surgimiento de nuevos actores –con comportamientos reactivos o propositivos- ante los cambios en la economía y en las políticas públicas.*

## **6. Desafíos en la Cuestión Social**

Luego de lo expuesto anteriormente, se reafirma que el Trabajo Social, al igual que otras disciplinas sociales, no es una categoría abstracta, que actúa exenta de los signos histórico-sociales de la sociedad.

El vínculo de la profesión con las funciones y particularidades propias de toda sociedad, hace que el contexto para los desafíos se convierta en un aspecto insoslayable para entender las razones de ser, estar y hacer de una profesión, por tanto el Trabajo Social jamás puede ser aislado de los procesos económicos, sociales y políticos que acontecen.

Es así, como los continuos procesos de cambio o de retracción en las disciplinas se desarrollan por la dinámica social y política de cada momento histórico determinado, pues cada época tiene sus particularidades, sus signos, y por consiguiente no es un producto exclusivo de una u otra profesión.

Desde esta perspectiva, las transformaciones derivadas de la mundialización desembocan en erigir *“la cuestión social”* como fenómeno en el que se constituye y manifiesta la exclusión social, que es una problemática latente en la realidad latinoamericana, y sobre la cual se debe trabajar.

La cuestión social,

*“es el trastorno producido por el encuentro del progreso material con el decaimiento de los principios ético-sociales, trastorno que se caracteriza por un vivo malestar de todas las clases de la sociedad y la generación de antagonismo entre las mismas”*  
(Wikipedia, n.d.).

De esta manera, la “cuestión social” tiene su origen a fines del siglo XIX, con el surgimiento del capitalismo industrial periodo en que las relaciones sociales son determinadas por la relación desigual entre capital y trabajo, donde la clase obrera vivía en condiciones paupérrimas, dado que se carecía de sistemas de protección social o de leyes que salvaguardarán sus derechos e integridad.

En la actualidad hay nuevas formas de manifestación de la cuestión social, que se derivan de las consecuencias estructurales del modelo que instalan nuevas formas de pobreza. Por ello, se requiere realizar un análisis de la situación sociopolítica en que interviene el Trabajo Social. Frente a ello, se propone indagar los procesos sociales que integran cada realidad (Iamamoto, op. cit.).

En una sociedad capitalista con formas democráticas, se comprende que la cuestión social, refiere al entramado de problemas interdependientes con significado social, jerarquizados y articulados, que amenazan la cohesión

de la sociedad como tal. Asimismo, se entiende como la amenaza de fractura en una formación social concreta, dada la incapacidad de integración social y política de sus miembros.

El nuevo escenario que se constituye con la globalización, desafía el quehacer del Trabajo Social y da paso a una “nueva cuestión social” que se manifiesta en el fenómeno de inclusión y exclusión que experimentan los países, regiones, localidades o individuos ante las transacciones del mercado (Castells, op. cit.b).

Dicha exclusión, no es un estado, es una condición que se adquiere debido a la vulnerabilidad producida por las disposiciones del mercado laboral. El proceso de desarrollo de esta cuestión social tiene sus orígenes en la alteración e incumplimiento de la promesa emancipadora.

En el contexto de la “cuestión social”, se interpela el rol e intervención del Trabajo Social, pues se afirma que arraiga un problema proveniente de su modo de intervención clásico que parte de concebir patologías específicas de los sujetos, aislándolos de su contexto. Es así como se manifiesta otro desafío para el Trabajo Social en la cuestión social, el de contextualizar la realidad de cada persona, familia y comunidad, teniendo una mirada macro e integral de las problemáticas que se manifiestan.

Para comprender el origen y la naturaleza de la cuestión social, de sus escenarios particulares y de los fenómenos específicos, se requiere desentrañar la realidad, lo que presume investigar para acompañar la dinámica de los procesos sociales que involucran esas realidades, es decir, la realidad que se interviene debe ser, efectivamente investigada y analizada

por los trabajadores sociales (Iamamoto, op. cit.), y he aquí otro desafío que precisa ser abordado por los trabajadores sociales.

## **7. Desafíos en la identidad del Trabajo Social.**

La historia del Trabajo Social ha circulado desde la acción filantrópica voluntarista hacia la asistencia social profesional. La profesión, en su devenir histórico, es identificada y calificada como una “*tecnología*”, en ella se estima que el quehacer profesional se reduce a la práctica, traspasando la labor investigativa y teórica a otras profesiones, de las cuales toma como sustento sus constructos teóricos para transformarlo en sapiencia instrumental, para ser aplicada durante el trabajo de campo. El Trabajo Social, al igual que otras disciplinas profesionales:

*“Las profesiones son un medio para justificar la racionalización de la conducta social y/o de las relaciones. Son parte de la burocratización, funcionalización, normalización de la acción social (palabras weberianas) del quehacer profesional de tipo instrumental, en donde los dogmas son la eficacia y eficiencia; el quehacer profesional no es libre de las formas de poder económico y de la legitimidad que este alcanza en el mercado” (Aguayo, 2006: 38).*

Las desvirtuaciones y sesgos históricos de la profesión, por el predominio de la concepción tecnológica contiene una visión positivista liberal en que el imperio de la práctica y la acción, ha significado para el Trabajo Social una sumisión a veces acrítica, que ha conducido a que algunos trabajadores sociales sean tildados de meros operadores de lo inmediato, hecho que llama inexorablemente a repensar la disciplina, pues no sólo puede ser una profesión que entregue soluciones paliativas, sino que

también debe contribuir a que el accionar impacte significativamente en las personas, generando transformaciones en el corto, mediano y largo plazo.

Respecto a la identidad profesional, esta se encuentra mediada por innumerables componentes, que se van instituyendo e interrelacionando de manera dinámica, a través de un enlace dialéctico con la sociedad, con el período histórico y cultural, que permite desarrollar una configuración permanente. De este modo, la identidad profesional está marcada por su historia, pues es el lugar en que nacen las primogénitas identificaciones que proporcionan el umbral de la profesión y le atribuyen una función en la sociedad.

Los cimientos que dan forma a una profesión, van nutriéndose y cambiando a través del surgimiento de diversas demandas, y por ende de nuevos roles que llaman a una mayor capacitación y actualización de conocimientos, así como también a la mejora de las condiciones y situación laboral de los profesionales del Trabajo Social para así enfrentar de manera adecuada los nuevos desafíos que el contexto actual y la profesión presentan.

Es así, como las ciencias sociales, deben abordar las intencionalidades éticas y políticas evidenciadas, considerando que las profesiones han pretendido, por los cánones de una cientificidad dominante que:

*“Al intervenir funcional y técnicamente en el mundo socioeconómico y político; la acción social desplegada por las profesiones, se ha realizado en contacto con los modelos teóricos de la racionalidad predominante. Por tanto, las profesiones tienen que ver también, con el*



*mundo de la vida y con la intencionalidad de éste” (Ibid: 2)*

Otro punto importante en la formación de la identidad es el reconocimiento certero del qué hacer que se desarrolla, es decir, sobre qué aspectos específicos de la sociedad, el Trabajo Social, está llamado a trabajar. La especificidad es un tema de real importancia, y se articula como un actual desafío, pues le otorga un carácter distintivo dentro de la diversidad de las ciencias sociales.

Bajo el modelo neoliberal, los trabajadores sociales debaten sobre la naturaleza y especificidad de su objeto/sujeto de estudio, que se encamina por la vía de repensar el Trabajo Social desde el área de las ciencias Sociales, desatando la discusión sobre el perímetro que ocupa para desarrollar la acción, y sobre sus cimientos disciplinarios con el fin de clarificar su identidad.

En ese abordaje de investigar y desentrañar la identidad profesional, el objeto de estudio de la profesión también es objeto de intervención; el cual se delimita bajo la premisa de intervención para el trabajo de campo, en el que se busca, de manera explícita, introducir cambios o modificaciones a la situación problemática que se aborda Grassi (op.cit). Ahora bien, es claro que el Trabajo Social no da certezas de cambio, más bien intenta impulsar procesos que tiendan a promover diversas transformaciones, en concomitancia con otras disciplinas.

En el objeto de intervención inmediato o empírico se incluyen diferentes actores. Dicho objeto de intervención, se desprende de un problema social definido en base al criterio hegemónico de un sector de la

sociedad. Tal como el suscitado por las influencias y cortafuegos del pensamiento o paradigma positivista, que trajeron como consecuencia un reduccionismo funcional y técnico en la práctica profesional.

En esta búsqueda por la especificidad, la acción en el campo se comprende como la intervención profesional en la que la suma de un cuerpo de acciones, emanadas por la demanda social, configuran un constructo accionario que nace desde la perspectiva de diferentes actores, desde aquellos que solicitan la intervención (instituciones, sujetos individuales y colectivos) y desde el propio sujeto profesional, por ende, los problemas sociales de la sociedad condicionan la formación y el ejercicio profesional.

En Latinoamérica, se ha planteado que el objeto/sujeto de intervención y de estudio es: el ser humano, la política social, el bienestar social, las necesidades y el desarrollo, siendo sujeto de intervención las interacciones que potencien a los individuos, los grupos, las familias, las comunidades y las instituciones sociales en pro del desarrollo social y humano. Asimismo, se pone en alerta respecto a las relaciones de ayuda que crean dependencia entre sujeto e institución, generando exclusión (ibíd.), por tanto es necesario iniciar una búsqueda por reconstruir nuevos proyectos.

Ahora bien, cada vez que se plantean interrogantes acerca de las características del objeto o de los hechos que se analizan, acerca de cómo aprehenderlos y transformarlos o realizar una lectura crítica de determinados aspectos de la realidad, se está haciendo reflexión epistemológica. El acto de pensar sobre la actividad propia, entre sus objetivos, tiende a aclarar qué paradigmas están presentes en la producción de los conocimientos de la profesión que se desarrolla (Kisnerman 1998), clarificando el objeto/sujeto de estudio y, por ende, la identidad profesional.

*“El ethos profesional requiere repensar y resituar la intencionalidad latente de la acción social (...); los actos se componen de un proyecto de acciones -no sólo de actos- con finalidad, sin la cual es imposible comprender la acción de los trabajadores sociales en la vida cotidiana. Este análisis de la acción social, requiere de la hermenéutica, pues ya no es suficiente la teoría de la acción de Weber y Schutz, sino de la acción como campo axiológico y narrativo” (Aguayo, op.cit: 148).*

Por ello, las profesiones no deben ser examinadas e interpretadas como meros grupos económicos emplazados en un mercado laboral, sino que a la vez, se deben ver y reflexionar *“como grupos estatutarios con cosmovisión y valores del mundo”* (Ibíd.: 38).

Es así, como en ocasiones, el Trabajo Social es considerado como una profesión subalterna que ejecuta acciones directas, vinculadas a las políticas sociales del Estado, que carece de un status epistemológico, cuestionando su calidad de ciencia básica al no poseer un objeto teórico propio, considerándola, por ello, como una tecnología. Las posturas en el debate señalan que la historia del Trabajo Social demuestra que se ha concentrado en estipular primero el método antes que el objeto, olvidando que lo que estipula el método, es el objeto (Borgianni, Guerra y Montano; 2003).

De tal manera, el debate vigente en relación a la identidad profesional, exhibe posturas que avalan el carácter disciplinar de la profesión, argumentando la existencia de una Epistemología del Trabajo Social, en la que se contiene la deliberación en relación al objeto de intervención y a la construcción de conocimiento desde la disciplina. Empero, hoy, la cuestión epistemológica (tan poco frecuentada por los profesionales que han optado

por un Trabajo Social tecnocrático), es un campo promisorio, abierto a la trama de las relaciones sociales (Aguayo; op.cit).

Entonces, el pensar y reflexionar, permite que se analicen críticamente la formación de los profesionales y las prácticas desarrolladas, así como también es necesario que el Trabajo Social no vea a los sujetos como objetos, para así no seguir reproduciendo los preceptos del pensamiento dominante por la vía del control de lo cotidiano de las personas.

## **8. Desafíos en la Producción de Conocimientos**

El binomio Trabajo Social y producción de conocimiento da como producto una correspondencia conflictiva, que acarrea la presencia de consecuencias prácticas, debido a que la práctica y la teoría se siguen pensando de manera dicotómica, enfatizando, mayoritariamente, en el aspecto pragmático de la profesión (Rozas, 2004). De tal manera, la discusión sobre la producción de conocimiento plantea que debe existir una teoría de la intervención, que tenga un sentido de aplicabilidad.

En la reflexión disciplinar, es pertinente incluir la variable histórica para reconocer cómo el Trabajo Social se encamina y encara el diálogo entre la investigación, la sistematización y la intervención, considerando la supeditación de esta con el contexto y con la teoría social.

Por tanto, se torna preciso reflexionar sobre la necesidad de establecer una meta de carácter epistemológico, para problematizar las carencias del conocimiento científico en el ejercicio profesional del Trabajo Social. Es así, como la razón del desfase en la reflexión y en el debate se debe al influjo del pensamiento empírico que ha estructurado una forma de

intervención legitimada desde una razón instrumental. La tradición empirista concordante con una forma de ver la práctica en relación a la teoría, ha significado para la disciplina visualizar la práctica, como un conjunto de acciones que tienen validez en sí misma, por considerar que los datos sobre los hechos son la realidad misma (Morin; 1999).

En la profesión existen voces que manifiestan preocupación por la escasa producción de conocimiento en el Trabajo Social, pues esto provoca limitaciones en el análisis de la realidad como totalidad, y dificultades para relacionar los aportes de las diferentes corrientes teóricas con su contexto particular de acción.

Comúnmente, el Trabajo Social, sólo llega al nivel de investigación vía diagnóstico con el fin de intervenir, pues la premisa parte del hecho de conocer para hacer, con el fin de realizar acciones más fundamentadas, eficientes y eficaces. Sin embargo, se tornan escasos los procesos de teorización y sistematización a posteriori, es decir, luego de realizar una intervención social.

Entonces, la sistematización correspondería a la teoría propia de la profesión, como conocimiento surgido del trabajo de campo. Sin embargo, la mera sistematización de la práctica no genera nueva producción teórica (Borgianni et al; op.cit.).

El debate epistemológico propiciado por la CELATS (Centro Latinoamericano de Trabajo Social) sobre la sistematización impregna de rigor una etapa *post-reconceptualización* que interroga sobre la capacidad de la profesión para develar la dinámica de los procesos singulares generados en el ámbito de las estructuras.

De igual modo, se presenta una inquietud profesional por traspasar la generalidad en la comprensión de la realidad y se pretende adquirir un conocimiento más particular de la misma, que permita realizar una práctica profesional reflexiva, y cimentada en fundamentos claros, es decir, se busca, de manera sistemática, recuperar experiencias profesionales que den cuenta de la vida cotidiana de los sujetos y de la experiencia interventora.

La producción de conocimientos, provenientes de un proceso de investigación, reflexión, análisis y sistematización, debe replantearse seriamente su utilidad social ratificando su carácter social y de compromiso con esta realidad, para así constituirse en un real aporte para la sociedad.

En relación a los procesos de sistematización de las prácticas profesionales, se puede decir que es un excelente medio para narrar las contingencias de la experiencia, pues permite explicitar y comprender las estrategias realizadas (Aguayo; op. cit.), por lo cual es posible generar y/o complementar conocimientos que mejoren las prácticas desarrolladas.

La acción se sustenta en la teoría, y en el transcurso de las acciones van surgiendo importantes saberes que deben ser ordenados de manera sistemática, pues la externalización y objetivación de lo hecho, son la base de la interpretación y real significación de las acciones que se llevan a cabo, pues cada experiencia desarrollada precisa ser desmenuzada, analizada e interpretada en un proceso de reflexión que camine bajo el alero, en este caso, del Trabajo Social.

Es así como la externalización y la visualización del quehacer de otros profesionales, puede convertirse en una forma de enseñar y de aprender, es por eso que al sistematizar se evidencian las experiencias, que por más

mínimas que parezcan, forjan nuevas ideas, y por ende entregan y/o complementan conocimientos. Por tanto, es importante tener claro que cada acción social es singular, pero también se rige por reglas y normas de carácter más universal (ibíd.) que contribuyen a abordar las nuevas exigencias de la acción social.

Históricamente, la sistematización da respuesta a los desafíos de la práctica social o de la acción profesional, teniendo como función principal problematizar la realidad social compleja, heterogénea, y cambiante para luego elaborar un saber colectivo. Es así como en la fenomenología *“el proceso de reflexión de las experiencias es lo que permite que una acción, en este caso, la profesional, sea significativa para el sujeto y los sujetos”* (ibíd.: 29.); es así como trabajar en el desarrollo de los procesos de sistematización se constituyen en un nuevo desafío para el Trabajo Social en pro de forjar nuevos y/o complementarios conocimientos.

El proceso de sistematización, más que un método es un procedimiento para desentrañar el sentido oculto de lo aparente en *“una acción social de alteridad, de construcción mutua de identidad. Este proceso únicamente puede darse a través de la interacción entre sujetos desde un orden simbólico y significativo”* (ibíd.: 155).

Entonces, otro de los grandes desafíos para el Trabajo Social es construir conocimientos a partir de la reflexión de su quehacer, dando vida y enalteciendo la labor que a diario realiza en pro de contribuir al desarrollo y mejoramiento de la profesión y, por ende, de la acción realizada.

## **CAPÍTULO III**

### **BIENESTAR PERSONAL Y PROFESIONAL**

Las personas funcionan y se movilizan en base a motivaciones concretas y abstractas que los llevan a actuar de determinadas maneras en busca de obtener satisfacción y bienestar.

Si bien se cree que a mayor satisfacción, mayores serán los desafíos que se planteen las personas, no se puede soslayar el que las insatisfacciones, entendidas como carencias o necesidades, también pueden actuar como agentes movilizados, en tanto pueden representar un reto que de ser alcanzado, permitirá transformar la insatisfacción en satisfacción.

Es así, como los grados de satisfacción que manifiestan los trabajadores sociales, esta guiado por conceptos tales como: motivaciones, necesidades, satisfactores, bienestar y calidad de vida, que a continuación se presentan.

#### **1. Teorías Motivacionales**

La motivación es el conjunto de razones por el que las personas se comportan como lo hacen, son factores que energizan y dirigen el comportamiento de las personas. Ante esto existen distintas perspectivas psicológicas que explican la motivación en forma diferente (Feldman, 1998).



La perspectiva conductista y su teoría sobre los refuerzos y castigos, tiene como eje central la motivación. Desde la educación y el trabajo, se aprecia que los incentivos se pueden transformar en estímulos positivos o negativos que pueden motivar el comportamiento de una persona o de un grupo (Santrock; 2001)

Por otro lado, en la mirada humanista, destaca la capacidad del sujeto para su crecimiento personal, la libertad que tiene para elegir su destino, y del cómo se relaciona con la existencia de ciertas necesidades básicas que deben ser satisfechas (Ibíd.).

En cuanto al enfoque cognitivo, señala que los pensamientos de las personas guían la motivación; Asimismo, muestra una categoría de motivación en base al logro, a la competencia, a la afiliación, a la autorrealización y al poder:

A continuación se grafican las distintas categorías motivacionales:

**Cuadro N°3**  
**Categorías Motivacionales**

Motivación por logro	Es un impulso por vencer desafíos, avanzar y crecer.
Motivación por competencia	Es un impulso para realizar un trabajo de gran calidad.
Motivación por afiliación	Es un impulso que mueve a relacionarse con las personas.
Motivación por autorrealización	Es un impulso por la necesidad de realización personal, es la tendencia del hombre y de la mujer, a ser lo que puede ser, a utilizar y aprovechar plenamente su capacidad y su potencial.
Motivación por poder	Es un impulso por influir en las personas y en las situaciones. Las personas motivadas por el poder tienden a mostrarse más dispuestas que otros a aceptar riesgos. En ocasiones emplean el poder en forma destructiva, pero también lo hacen constructivamente para colaborar con el desarrollo de organizaciones de éxito.

Fuente: Quesada (2004)

Entonces, la motivación refiere a una fuerza interior y/o impulso que facilita el que las personas se movilicen en pro de alcanzar diversos objetivos a través de un pensamiento que se transforma en una acción concreta que permite saciar las necesidades que, en base a Maslow, a continuación se grafican:

**Gráfico N° 1**  
**Pirámide de Maslow**



Fuente: Maslow (1934)

Es así, como las personas actúan no sólo porque satisfacen sus necesidades biológicas, sino que también por la motivación interna de interactuar de forma adecuada con su medio ambiente.

### 1.1. Motivación Extrínseca e Intrínseca

La motivación extrínseca, implica acicates externos, tales como premios y puniciones. Por un lado, el uso de recompensas puede llevar a potenciar la motivación extrínseca, pues provoca que la persona mejore acorde a la recepción de estímulos. Mientras que, por otro lado, si la retroalimentación dirigida es negativa, es decir, se recrimina o sanciona un comportamiento, este tiende a sufrir una desmotivación y a internalizar sentimientos de incompetencia, frustración y ansiedad.

La motivación intrínseca, se basa en factores internos como autodeterminación, curiosidad, desafío y esfuerzo. Es más, se ha comprobado que las personas que están motivadas de manera intrínseca, obtienen niveles de logro superiores (Ibíd.).

Es así, como existen diversos conjuntos de conocimientos que se refieren al cómo se motivan las personas, al por qué se motivan, o al por qué no se motivan. Entre ellas destacan la teoría de las metas; la teoría X e Y, la teoría de la Higiene, la jerarquía de necesidades, la teoría del desarrollo humano, entre otras, que a continuación serán definidas:

## **2. Las Metas: Un Factor Motivacional**

Esta es la teoría expuesta por el psicólogo Locke (citado por Chiavenato; 1996), dice que las personas se imponen metas con el fin claro de lograrlas.

Para esto resulta fundamental, que exista coherencia entre los objetivos y la realidad actual, o de otra manera, entre la necesidad que se desea alcanzar y los satisfactores disponibles.

Locke (citado por Chiavenato; op.cit.), dice que en la teoría del establecimiento de metas destaca el papel motivador de las metas específicas en el comportamiento del individuo. Una meta es un propósito u objetivo a alcanzar a corto, mediano o largo plazo. Por tanto, en teoría, un trabajador con metas claras tendrá un mejor desempeño que otro que no las tenga delimitadas.

Early y Shalley (citado por Chiavenato; op.cit.), describen cuatro fases necesarias para el establecimiento de metas:

- Establecer una norma que se alcanzará.
- Chequear si se puede alcanzar la norma.

- Evaluar si la norma se ciñe a las metas personales.
- Verificar si la norma es aceptada, para así establecer la meta y poder orientar la conducta hacia la meta.

Para que las metas puedan obrar como estimuladoras de la motivación, deben tener cierto grado de dificultad, de lo contrario no motivan; además deben ser específicas, es decir, deben presentar claramente lo que se desea obtener.

Otro aspecto a relevar, es la retroalimentación en cuanto a explicitar la opinión respecto a los avances y retrocesos que tiene la persona en su proceso por alcanzar la meta.

Ahora bien, se torna fundamental el que la persona se comprometa con la meta, para esto es importante que las personas que establecen la meta, gocen de credibilidad y aceptación. La eficacia personal, y la autopercepción que tenga la persona respecto de sus propias habilidades y capacidades para lograr la meta, en conjunto con la cultura y el tipo de tarea grupal o individual, son otros aspectos que influyen positiva o negativamente en el cumplimiento de metas.

### **3. Teoría X y Teoría Y**

McGregor (citado por Chiavenato; op.cit.) dice que existen dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano. Cada una de estas formas, influye en las estrategias motivacionales que adoptan las jefaturas con sus empleados, a saber:

La teoría X, caracteriza a los trabajadores como personas que les desagrada trabajar, pues son esencialmente flojos y trabajan sólo por dinero.

La antítesis de este postulado, se encuentra en la teoría Y, la cual humaniza y eleva las características de los trabajadores, acá se plantea que la dedicación de esfuerzos físicos y mentales al trabajo es tan natural como jugar o descansar. Asimismo, se señala que los empleados buscan acceder a beneficios de orden superior, es decir, no sólo les interesa obtener dinero, sino que también importantes desafíos.

En este caso, es posible señalar que un superior que se identifique con los postulados de la teoría X tenderá a desarrollar una dirección preferentemente autocrática, mientras que otro que adhiera a la teoría Y, se inclinará por un estilo de dirección o de liderazgo más democrático y participativo.

#### **4. Teoría de los Dos Factores o de Higiene**

Herzberg (citado por Chiavenato; op.cit.), es el precursor de la teoría de la motivación-Higiene, a través de ella plantea que la motivación depende de dos tipos de factores, a saber: Por un lado está la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables, y por otro la necesidad de crecer intelectual y emocionalmente.

- Factores higiénicos, de mantenimiento o preventivos: Refiere al sistema de remuneraciones, a las condiciones ambientales, a los tipos de supervisión, y en general a las políticas y prácticas administrativas

de la organización. Estos aspectos evitan la insatisfacción, pero no son suficientes para generar satisfacción.

- Factores motivacionales: Se refiere al contenido del cargo ocupado por una persona, al reconocimiento recibido por el desempeño, al tipo de responsabilidades, y a la naturaleza de los objetivos a alcanzar.

Dichos aspectos, aumentan la productividad puesto que se vinculan al sentimiento de autorrealización de la persona.

Estos factores generan satisfacción, sólo sí, los factores de mantenimiento funcionan de manera adecuada. Por tanto, sólo habrá motivación y sensación de satisfacción cuando ambos factores estén funcionando de manera aceptable.

## **5. Teoría de las Necesidades**

McClelland (citado por Chiavenato; op.cit.), indica que una vez que los seres humanos han alcanzado la satisfacción de sus necesidades fisiológicas y de seguridad, empiezan a primar tres tipos de necesidades.

- Necesidad de realización o logro: Refiere a la permanente búsqueda, y anhelo por triunfar, sobresalir, etc. Son personas que apuntan a distinguirse de los demás, a superarse y a lograr cosas en base a su propio esfuerzo y no de un modo azaroso.

- Necesidad de afiliación: Refiere a la búsqueda por conseguir y prolongar la mayor cantidad de relaciones sociales posibles. Las personas movidas por esta necesidad tratan de ser agradables y simpáticas. Buscan el trabajo en grupo, y prefieren realizar labores de colaboración, más que de competencia.
- Necesidad de poder: Refiere a la búsqueda por conseguir influenciar a los demás y así lograr que se cumpla lo que la persona quiere. Las personas impulsadas por esta necesidad asumen riesgos, les gusta competir, y obviamente ganar.

Las tres motivaciones o necesidades operan concurrentemente, pero en un determinado momento una de ellas prevalece por sobre las otras y la conducta del individuo se organiza para alcanzar los satisfactores que demanda dicha necesidad.

### 5.1. La Necesidad: Un Agente Motivacional

Esta teoría surge del análisis profundo de los postulados de Maslow, y da como aporte teórico un conjunto de conocimientos menos rigidizados sobre los tipos de necesidades humanas. Se plantea que existen, básicamente, tres necesidades; una de existencia (fisiológicas y de seguridad), otra de relaciones (necesidades sociales de interacción y estima) y otra de crecimiento (Necesidades de autoestima y autorrealización (ibíd.).

Para este autor, las necesidades transitan desde lo más concreto, hasta lo más abstracto en un proceso de proyección, mas señala que es posible que se sucedan retrocesos (frustración-regresión) si una necesidad



menos concreta no es satisfecha, es decir, la persona vuelve a encaminarse en la búsqueda por satisfacer necesidades concretas.

Las necesidades son iguales para todas las culturas existentes, sin embargo, las formas de satisfacerlas son las que varían. Por tanto, la necesidad humana puede definirse como aquel requerimiento fisiológico y psicológico que persiste en el tiempo, y que se considera como imprescindible e indispensable.

De igual modo, es pertinente indicar que las necesidades humanas tienen un carácter Bio-Psico- Social, como son las de: Alimento, vestuario, vivienda, salud física y mental, afecto, protección, relación, identidad, empleo, seguridad social educación, y recreación.

Es decir, el ser humano tiene necesidades múltiples e interdependientes, que configuran un sistema motivacional que interactúa y se interrelaciona de manera sistémica. Las simultaneidades, complementariedades y compensaciones, son características de la dinámica del proceso de satisfacción de las necesidades.

En relación a este tema, se ha llegado a un “consenso” al considerar que las necesidades humanas son universales y homogéneas, es decir, sólo los satisfactores de dichas necesidades cambian producto de las características particulares del contexto social, histórico y cultural; es decir, *“El cambio cultural es –entre otras cosas– consecuencia de abandonar satisfactores tradicionales para reemplazarlos por otros nuevos y diferentes”* (Max-Neef; 1994: 42).

Las necesidades humanas pueden segmentarse acorde a variados criterios, entre las que destaca la propuesta de Maslow (1934) que bajo el marco de la psicología humanista, aparece teorizando respecto al cómo están jerarquizadas las necesidades. De igual modo, gráfica la ubicación de las necesidades por medio de una pirámide que en su ápice sitúa a las necesidades de autorrealización y estima, mientras las siguen, de manera basal, las necesidades de déficit tales como las de tipo fisiológicas, de seguridad, de amor y de pertenencia (Maslow; op.cit.).

Esta teoría, señala que cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, el foco de atención se traspasa al nivel superior de necesidades.

Es por eso, que sólo cuando se logran satisfacer las necesidades inferiores, se emprende el camino para la satisfacción de las necesidades que ocupan las escalas jerárquicas superiores.

5.2. Necesidades de Carencia o Déficit, se dividen en seis puntos:

- Necesidades Fisiológicas: Son la base del diseño piramidal de necesidades postulada por Maslow en su Teoría “Jerarquía de Necesidades”. Esta corresponde a las necesidades de supervivencia, tal como alimentarse y mantener la temperatura corporal adecuada, entre otras. Cuando estas necesidades no son satisfechas por un tiempo largo, según los planteamientos de esta teoría, la satisfacción de las otras necesidades pierde su importancia.

- **Necesidades de Seguridad:** Refieren a la necesidad de mantener un apropiado estado de orden y de seguridad, tales como tener estabilidad, tener orden y tener protección. Su insatisfacción se suele traducir en una sensación de miedo, vulnerabilidad, ambigüedad y confusión.
- **Necesidades de amor y de pertenencia:** Estas necesidades tienen una fuerte inclinación social, tales como las de mantener una relación íntima con otra persona, la necesidad de pertenecer y sentirse parte de un grupo, la necesidad de tener una familia, la necesidad de participar, etc. Eso sí, esta necesidad está supeditada a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad.

Es así, como en la actualidad, y propio de la dinámica del modelo actual y del proceso de globalización, muchas veces no se permite la expresión y consecución de esta necesidad, pues prima el individualismo.

- **Necesidades de estima:** Estas necesidades son fundamentales para la constitución y maduración psicológica de los seres humanos.

El respeto a sí mismos, la estimación propia y la autovaloración son sentimientos que están altamente influenciados por el entorno social que rodea a la persona. Estas necesidades son satisfechas más fácilmente por individuos que cuentan con una cómoda situación económica, pues eso les ha permitido saciar las necesidades que se sitúan en la base de la pirámide.

- **Necesidades de desarrollo:** La complacencia de las necesidades ubicadas en la base piramidal, es primordial, mas no suficiente para

que el individuo acceda a la satisfacción de las necesidades de orden superior que están ligadas a la autorrealización y autoactualización de la naturaleza y potencial individual de cada persona.

Una de los medios para satisfacer las necesidades de desarrollo, deriva del hecho de realizar la actividad laboral o vocacional a la que uno aspira, así como también llevarla a cabo de la manera que anhela. Para poder satisfacer la necesidad de autoactualización, es necesario tener la autonomía y libertad de hacer lo que uno desea hacer.

- Necesidad de trascendencia: Se relacionan con un alto sentido pro comunitario, es decir, existe la necesidad de colaborar con él y los otros. Hay una necesidad de coadyuvar de manera altruista a la humanidad, hecho que trasciende al individuo per se.

Las personas siempre van a tener la necesidad de conocer y de aprender, y la satisfacción de ellas resulta fundamental para el desarrollo permanente de la personalidad. Vigotsky (citado por Papalia; 2004), dice que las necesidades de aprendizaje, pueden ser entendidas como diferencia entre lo que “debe ser” y lo que “es”, o una brecha a recorrer para superarse y alcanzar objetivos.

Ahora bien, la necesidad de aprender se torna fundamental toda vez que ninguna persona quiere ser observada como una tabla rasa, y menos sentir que sus conocimientos adquiridos previamente, por ejemplo en la formación universitaria, no le son útiles, pues carecen de aplicabilidad en la realidad actual.

Por tanto, la necesidad de aprendizaje refiere a la diferencia que existe entre lo que el sujeto cognoscente debe saber para estar acorde a las exigencias de la sociedad y lo que realmente sabe.

En una línea similar a la de Maslow, se posiciona la propuesta de Max-Neef en su libro titulado “Desarrollo a Escala Humana” (1994), en el cual postula que el crecimiento no es igual a desarrollo, y que este último se refiere a las personas y no necesariamente a los objetos (Max-Neef; op.cit.).

## **6. Teoría del Desarrollo Humano**

Esta teoría postula y llama a distanciarse de los supuestos básicos del pensamiento económico dominante, para reemplazarlo por una ontología de necesidades, capacidades y recursos en un perfil crítico a la denominada tesis de las preferencias reveladas. Para ello es vital construir una taxonomía de necesidades humanas que sea un instrumento de política y de acción operacional para el desarrollo, y no sólo para el crecimiento.

La taxonomía de las necesidades cuenta con cinco criterios de adecuación, el primero indica que la taxonomía de necesidades debe ser comprensible por lo que su enunciado debe combinar amplitud con especificidad con el fin de que su definición tenga un concepto-satisfactor para cada necesidad, creando un conjunto referencial de tipo universal que cuente con un carácter operativo que posibilite el análisis de la relación entre necesidades y su forma de satisfacción. A través de esta clasificación, se pretende detectar insuficiencias en la relación entre satisfactores disponibles y necesidades vividas para pensar un orden alternativo capaz de generar, fomentar y sustituir satisfactores excluyentes que combinen la complacencia de necesidades heterogéneas (wikipedia; n.d.).

Las necesidades fundamentales son pocas, delimitadas y clasificables, y en todas las culturas y en todos los períodos históricos existen las mismas necesidades, pues lo que cambia a lo largo del tiempo es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades (Max-Neef; op.cit).

Dichas Necesidades se clasifican como, categorías de carácter axiológico y otras de tipo existencial, cada una acompañada de una gama de diversos satisfactores que pueden amalgamarse por medio de una matriz que permite reconocer, por una parte, las necesidades de ser, tener, hacer y estar; y, por la otra, las necesidades de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad. Para clarificar de qué modo operan las categorías, es posible señalar que *“la alimentación y abrigo no deben considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia (...) Los sistemas curativos, la prevención y los esquemas de salud, en general, son satisfactores de la necesidad de protección”* (Max-Neef; op.cit.: 42). Dichas categorías, se exponen a continuación.

**Cuadro N° 4**  
**Clasificación de Necesidades**  
**Perspectiva Económica - Humanista**

<b>Necesidades Existenciales</b>				
<b>Necesidades Axiológicas</b>	<b>Ser</b>	<b>Tener</b>	<b>Hacer</b>	<b>Estar</b>
<b>Subsistencia</b>	Salud mental, física, equilibrio, solidaridad, humor, adaptación.	Alimentación, abrigo, trabajo.	Alimentar, descansar, procrear, trabajar.	Entorno vital y social.
<b>Protección</b>	Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad.	Ahorro, seguridad social, centros de salud, legislaciones, derechos, familia, trabajo, deberes.	Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender.	Contorno vital, contorno social, morada.
<b>Afecto</b>	Autoestima, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor.	Amistades, parejas, mascotas, jardines, paseo con familia.	Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar.	Privacidad, intimidad hogareña, espacios de encuentro.
<b>Entendimiento</b>	Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad.	Literatura, maestros, método, políticas de educación, comunicación y sociales.	Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, interpretar, meditar.	Ámbitos de interacción formativa, escuelas, universidades, academias.
<b>Participación</b>	Adaptabilidad, receptividad, disposición, solidaridad, convicción, entrega, respeto, integración.	Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo.	Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar.	Ámbitos de interacción participativa, asociaciones, comunidades.
<b>Ocio</b>	Curiosidad, imaginación, despreocupación, humor, solidaridad, tranquilidad, reflexión.	Juegos, espectáculos, fiestas, calma.	Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar.	Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, entretenimiento.
<b>Creación</b>	Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad.	Habilidades, destrezas, método, trabajo.	Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar.	Ámbitos de producción y retroalimentación, talleres, agrupaciones, espacios de expresión.
<b>Identidad</b>	Pertenencia, coherencia, diferencia, autoestima, asertividad, individual.	Símbolos, lenguajes, hábitos, costumbres, sexualidad, valores, rol, memoria.	Comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, reconocerse, actualizarse, crecer.	Entornos de cotidianidad, ámbitos de pertenencia.
<b>Libertad</b>	Autonomía, autoestima, apertura, determinación, decisión, audacia, voluntad.	Igualdad de derechos.	Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, meditar.	Plasticidad Espacio-Temporal.

Fuente: Max – Neef, 1994

A través del cuadro, se reafirma que las necesidades humanas son mucho más que comer, y que todo ser humano tiene derecho a tener un trabajo digno, a entretenerse, a participar y a ser incluido.

En definitiva, cabe concluir, que las necesidades no deben homologarse meramente a carencias, pues ellas se pueden convertir en potenciadores que pueden comprometer, motivar y movilizar a las personas, es decir, una necesidad también puede convertirse en un recurso, en tanto llama a actuar para satisfacer y, para mejorar la calidad de vida.

#### 6.1. Satisfactores Personales

En cada sistema económico, social y político se acopian o se adoptan diversos modelos de satisfacción de necesidades humanas, que probablemente puedan satisfacerse por medio de la creación de diferentes arquetipos de satisfactores. Ahora bien, la elección y uso de ciertos satisfactores entrega los deslindes que diferencian a todas las culturas existentes. Por ello el cambio cultural se deriva, en alguna medida, por dejar satisfactores tradicionales y sustituirlos por otros nuevos.

Un satisfactor contribuye paralelamente a la satisfacción de disímiles necesidades y, de manera inversa, una necesidad precisa de diversos satisfactores para ser saciada. La matriz propuesta no agota la tipología de satisfactores posibles, entre los que se distinguen cinco clasificaciones de ellos: violadores o destructores; pseudo satisfactores; satisfactores inhibidores; satisfactores singulares y satisfactores sinérgicos (Ibíd.).

- Violadores o destructores: Son elementos, generalmente, ligados a la necesidad de protección; ellos, al ser aplicados con la intención de



satisfacer una determinada necesidad, no sólo aniquilan la posibilidad de su satisfacción en un plazo mediato, sino que imposibilitan, por sus efectos colaterales, la satisfacción adecuada de otras necesidades. El atributo especial de los violadores es que siempre son impuestos.

- Pseudo Satisfactores: Tal cual dice su nombre, corresponden a falsos satisfactores, pues han sido creados por el mercado para asociarlos a una necesidad.
- Inhibidores: Son aquellos que por el modo en que satisfacen una necesidad determinada, dificultan seriamente la posibilidad de satisfacer otra necesidad. Su atributo es que, salvo excepciones, se hayan ritualizados, en el sentido que suelen emanar de hábitos arraigados.
- Singulares: Aquellos satisfactores que se orientan a la satisfacción de una necesidad unívoca. Su generación suele estar vinculada a instituciones.
- Sinérgicos: Son satisfactores sistémicos, pues contribuyen a satisfacer diversas necesidades de manera prácticamente simultánea, ejemplo, el ser profesional, el trabajar, etc.

El trabajo permite a las personas satisfacer necesidades de trascendencia, de afecto, de autorrealización, entre otras, siempre y cuando se comprenda que el desarrollo se refiere a las personas, y se humanice la relación entre el sujeto y la institución a la que pertenece.

En el contexto laboral, también se establecen interacciones cara a cara, las que muchas veces trascienden el ámbito de lo laboral. Asimismo, el trabajador puede llegar a validarse o no, como ser capaz de crear y aportar con su trabajo a un objetivo personal y macro en la organización en la cual se desempeña.

Los satisfactores de necesidades, no equivalen sólo a bienes económicos, sino que también implica todo aquello que por representar formas de ser, tener, hacer y estar, cubren necesidades. Ejemplo: Un satisfactor puede estar dado con algo tan simple como los alimentos, pero una estructuración política de carácter bilateral (que permita la participación y comparta el poder de decisión), también se constituye en un agente satisfactor para las personas.

Una persona está satisfecha, cuando la percepción de lo que es, resulta ser mayor que la expectativa; mientras que una persona está insatisfecha, cuando su percepción es menor que la expectativa.

Entonces, los satisfactores son formas de ser, tener, hacer y estar de carácter individual y colectivo, conducentes a la actualización de necesidades, las cuales pueden ser observadas como carencias y como potencialidades, en tanto movilizan al ser humano. Por tanto, los satisfactores de necesidades, actúan según el contexto y de cómo este genera y organiza el consumo de bienes y servicios.

## 6.2. Satisfacciones Laborales

En economía y sociología se habla de satisfactor siempre que existe una necesidad por cubrir, estas necesidades pueden ir desde las más básicas hasta las más sofisticadas del hombre contemporáneo.

Es así, como la satisfacción laboral, puede definirse como *“la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”* (Márquez; 2002: s/p); esta satisfacción también se vincula al clima existente al interior de la organización y al desempeño laboral.

Según el artículo citado, *“las actitudes de los trabajadores son determinadas conjuntamente por las características actuales de su puesto laboral como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser”* (Ibíd.: s/p).

Las necesidades, los valores y los rasgos personales son variables que influyen directamente con las percepciones del "debería ser", lo cual surge de un parangón entre su situación/condición y las características de empleos anteriores ó de otros grupos de referencia, etcétera.

Del mismo modo, las características que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son: Retribución; Condiciones de trabajo; Supervisión; Compañeros; Contenido del puesto; Seguridad en el empleo; Oportunidades de progreso, entre otras que pueden analizarse en base a dos niveles de satisfacción:

- Satisfacción General, indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- Satisfacción por facetas, grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa.

De igual modo, es posible señalar que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: Reto del trabajo; Sistema de recompensas justas; Condiciones favorables de trabajo; Colegas que brinden apoyo; Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo; y la importancia de la naturaleza del trabajo per se. A continuación se define cada concepto (Robbins; 2004).

- Sistemas de recompensas justas: Sistema de salarios y políticas de ascensos que tienen en la organización. Dicho sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí, las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.
- Satisfacción con el salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, esto ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Por otro lado, las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización, son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado, lo que favorecerá su satisfacción.

- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización.
- Condiciones favorables de trabajo: A los empleados les interesa su ambiente de trabajo, en tanto les facilite su bienestar personal y el tener un buen desempeño. Una adecuada infraestructura y el contar con los recursos necesarios, favorecerá la satisfacción del empleado.
- Cultura organizacional de la empresa: Refiere a un sistema de valores y metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional, este puede o no contribuir a generar condiciones favorables de trabajo. Es pertinente señalar que las metas institucionales no tienen por qué ser opuestas a las de cada colaborador.
- Colegas que brinden apoyo y satisfacción con la supervisión: El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados, están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar, sin embargo, que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder.

Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos (Ibíd.).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos, los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha.

También, cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable, prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general, un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá un mayor grado de satisfacción.

- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto: Un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Es así como las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Hackman y Oldham (citado por Robbins; op.cit), dice que los aspectos condicionantes de la satisfacción laboral corresponden a:

- La variedad de habilidades, que tiene que ver con las diversas actividades que implica el desarrollo del trabajo en sí, por lo cual se requiere del uso de diversas aptitudes.
- Identidad de la tarea, que el trabajador lleve a cabo una función ejecutoria desde su inicio hasta el fin, teniendo, por tanto, un resultado visible de su gestión.
- Significación de la tarea, refiere al impacto interno y externo que generan las tareas desarrolladas en función del puesto de trabajo que se tiene en una organización.
- Autonomía, el nivel de independencia y arbitrio que posee el trabajador para desarrollar su trabajo, así como la libertad de elegir y contar con los recursos necesarios.
- Retroalimentación del puesto mismo, cuando el trabajador es informado de manera clara y asertiva, respecto al cómo está llevando a cabo sus funciones, en términos de eficiencia y eficacia.

Robbins (op.cit.) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Él plantea que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que les ofrezcan una variedad de tareas, les den libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Es más, puede provocar una disminución en el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo (Márquez; op.cit.).

Entonces, la insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, que puede expresarse a través de conductas desleales, negligentes, agresivas, de ausencia o de renuncia. Por tanto, la frustración es un factor que las organizaciones deben tener en consideración, dado que un empleado insatisfecho puede realizar acciones que vayan en contra de los objetivos de la labor desempeñada.



### 6.3. Calidad de Vida

Una de las condiciones sine qua non para mejorar la calidad de vida de las personas y tender a un desarrollo a escala humana, radica en la calidad, equidad y acceso a la educación que se brinda al interior de cada sociedad, es decir, la instrucción es uno de los factores fundamentales para la integración y progreso de todas las personas. Sin embargo, hoy se vive en una sociedad de clases que se enmarca bajo un modelo ideológico, económico, político y social neoliberal que tiende a ocuparse del progreso económico de las elites de poder, en desmedro del desarrollo sociocultural de la mayoría de sus habitantes.

El concepto de Calidad de Vida está directamente vinculado al desarrollo humano, el cual se orienta al quehacer individual y colectivo, en busca de la satisfacción de las necesidades humanas. Es así, como el desarrollo se comprende como un proceso de transformación que busca el mejoramiento de las condiciones de vida en pro de lograr una mejor calidad de vida.

Por tanto, la calidad de vida, refiere al bienestar, felicidad y satisfacción de un individuo, que le otorga a éste cierta capacidad de actuación, funcionamiento o sensación positiva de su vida. De tal modo, la calidad de vida también puede medirse en relación al desarrollo humano, concepto, que alude a la cantidad de opciones que tiene un ser humano en su medio ambiente, es decir, a mayor cantidad de opciones, mayor desarrollo humano, y por ende mejor calidad de vida (PNUD, 2008).

Ahora bien, el desarrollo comienza con la individualización de las necesidades humanas, asumiendo como objetivo conclusivo, la humanización de las personas a través de la *“satisfacción de sus necesidades de expresión, creatividad, participación, igualdad de condiciones de convivencia, y autodeterminación entre otras”* (Maya; 2001: s/p) lo cual se liga a la necesidad de autorrealización de los seres humanos.

De tal modo, el concepto de calidad de vida, deriva del cotejo para medir y evaluar los efectos negativos y positivos al que conlleva el desarrollo en la vida de las personas, es decir, para valorar un determinado nivel de vida se deben considerar variables económicas, sociales y culturales.

Hoy en día, la variable económica es fundamental en la determinación de los niveles de vida, mas no es la única, ya que coexisten otras variantes que influyen de manera directa en los estilos, y en la calidad de vida que tienen las personas en una sociedad.

Es así, como las oportunidades de vida, pueden definirse como posibilidades reales y concretas para que los individuos puedan lograr sus objetivos personales y profesionales por medio del propio esfuerzo. Es decir, las oportunidades de vida se convierten en oportunidades de educación, acceso y permanencia en empleos de buena calidad (satisfactor sinérgico), movilidad social y de participación política; por lo tanto,

*“La calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales”* (Max Neef, op.cit.: 40).

Ahora bien, al medir la calidad de vida por medio del PIB per cápita, o que las organizaciones estimen el bienestar de sus colaboradores sólo en base a la remuneración, es desconocer la influencia de otras importantes variables para la conformación del ser humano tales como aspectos subjetivos que derivan de la autodeterminación como individuos libres de elegir.

En relación a esto, existe una perspectiva crítica derivada desde el enfoque de las capacidades, a través del cual se refuta el ingreso como único dispositivo medible para el bienestar. Es así como la libertad individual es altamente necesaria para permitir la realización de las propias potencialidades en función de mejorar la calidad de vida (Romero, 2002).

Sen (citado por Romero op.cit.: s/p), dice que “*la pobreza debe concebirse como la privación de capacidades básicas y no meramente como la falta de ingresos*”, la cual se constituye como su acepción más general. De igual manera, la perspectiva de necesidades, basada en las capacidades, también considera el hecho de que la falta de renta puede ser una importante razón por la que una persona se vea privada de sus capacidades.

Entonces, la satisfacción de las necesidades humanas refiere a la autodependencia y a la participación en tanto ser individual y ser colectivo que busca mejorar su calidad de vida, y por consiguiente generar su desarrollo humano.

#### 6.4. Satisfacción Laboral

En la sociedad del siglo XXI, las personas pasan gran parte de su tiempo en organizaciones de carácter público o privado, en las cuales entregan su fuerza de trabajo a cambio de una remuneración.

Es así, como el tiempo que se destina a trabajar al interior de una empresa, torna imprescindible el contar con estrategias que permitan contribuir a la calidad de vida de los trabajadores, pues su consecución es clave para el desarrollo y crecimiento de las personas que laboran, y para la empresa en sí misma.

De tal manera, la calidad de vida en el contexto laboral, debe concebir de manera integral: la remuneración, la cual contempla sólo una parte de los satisfactores que compensan y contribuyen a la calidad de vida de los trabajadores. Asimismo, se debe contar con un variopinto de beneficios, políticas de ascenso, oportunidades de progreso, autonomía, etc.

Dichos beneficios vienen a representar una extensión de los derechos que por ley tienen los trabajadores, los que son ampliamente valorados por los trabajadores, instituyéndose como un plus motivacional de ingreso, productividad y permanencia en el lugar de trabajo.

**SEGUNDA PARTE**  
**MARCO REFERENCIAL**

## **CAPÍTULO IV**

### **EXPECTATIVAS LABORALES EN EL TRABAJO SOCIAL**

El presente capítulo tiene por objeto describir, brevemente, antecedentes relevantes respecto a la situación laboral de los trabajadores sociales en el Chile del siglo XXI, principalmente en materia de empleabilidad, remuneraciones y tipos de contrato a los que acceden en base a información extraída del sitio web “Futuro Laboral”, y un estudio realizado en el año 2007 por la trabajadora social, Paula Francisca Vidal Molina.

Futuro Laboral fue creado en el año 2003, y hoy cuenta con información sobre 85 carreras profesionales y 50 carreras técnicas. Dicho sitio web, es nutrido en base al trabajo en conjunto de la División de Educación Superior del Ministerio de Educación, el Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile y el Centro de Políticas Comparadas de Educación de la Universidad Diego Portales quienes establecieron un observatorio del empleo de los graduados en Chile, con el fin de favorecer la elección de carreras técnicas o profesionales.

El estudio realizado por futuro laboral, toma como muestra a las generaciones de alumnos que obtuvieron un título de educación superior los años 2000-2001 (ingresos al 5° año de titulación) y 2005-2006 (probabilidades de encontrar empleo al 1er y 2° año de titulación). Mientras que los ingresos son construidos a partir de los salarios brutos declarados al Servicio de Impuestos Internos, los cuales corresponden a los años 2005 y 2006 y están expresados en pesos a junio del año 2009.

Asimismo, este estudio señala las áreas y campos de desempeño de los profesionales, que para el caso del Trabajo Social se resume a través del siguiente cuadro.

**Cuadro N° 5**  
**Campo laboral y áreas de desempeño del Trabajo Social**

Campo Laboral en Empresas u Organismos	Áreas de Desempeño y/o Especialidades
Empresas públicas y privadas en departamentos de personal y bienestar (recursos humanos).	Derecho y familia (mediadores familiares), seguridad social, educación, vivienda, derechos humanos, desarrollo regional y local.
Instituciones públicas como ministerios, municipalidades y corporaciones de desarrollo social.	Investigación y docencia.
Administradoras de fondos previsionales e instituciones afines (INP).	Ejecución y evaluación de programas, proyectos y políticas públicas dirigidos a grupos, familias, organizaciones y comunidades.
Ejercicio libre de la profesión.	

Fuente: Futuro Laboral (2009)

En base a esto, y con el objetivo de situar referencialmente la presente investigación, a continuación se presenta una mirada somera a la situación laboral en términos de empleabilidad y remuneración de la carrera de Trabajo Social.

## 1. Empleabilidad para el Trabajo Social

Al analizar la probabilidad de tener un trabajo remunerado después de obtenido el título para 25 carreras profesionales cursadas en institutos profesionales, se aprecia que los asistentes sociales ocupan un porcentaje de 0,6% al primer año de titulación y de un 0,74% al segundo año de titulación, a diferencia de los educadores de párvulos que presentan un 0,48% de probabilidades de acceder a un trabajo luego del primer año de titulación y un 0,60% al segundo año. Las probabilidades de empleabilidad son lideradas por la carrera de Ingeniería de Ejecución en Gestión Pública con un 100% de las posibilidades (Futuro laboral; 2009).

Entre las carreras profesionales de institutos, se observa que las que presentan un mayor nivel de empleabilidad son las Ingenierías en Ejecución, las cuales tienen una probabilidad de empleo mayor a 0,8. Como contraparte están varias carreras relacionadas con Diseño, con empleabilidades menores a 0,5 (Ibíd.).

Por último, entre las carreras técnicas se observa que los mayores grados de empleabilidad corresponden, en general, a áreas relacionadas con la Administración e Industrias. Al contrario, las carreras con menores probabilidades de empleo son algunas carreras técnicas relacionadas con Publicidad y Comunicación. Carreras técnicas con índices de empleabilidad menores que 0,33 indican que de cada 3 titulados uno solo encuentra trabajo al cabo del 1 año después de estar titulado (Ibíd.).

La probabilidad de tener un trabajo remunerado, después de la titulación, para los trabajadores sociales egresados desde universidades en comparación a otras 59 carreras es de un 0,78% al primer año de titulación y



de un 0,87% al segundo año de titulación, a diferencia de la carrera que presenta el menor porcentaje, a saber: Actuación teatral con un 0,34% y un 0,47% respectivamente y la carrera con mayores posibilidades de empleabilidad tal como Enfermería que presenta un 100% de las posibilidades (Ibíd.).

En el caso de las carreras universitarias, las relacionadas con Salud son las que tienen una mayor probabilidad de empleo (al 1er año después de la titulación); En tanto, las carreras con menores grados de empleabilidad tienden a estar relacionadas con las Artes y Humanidades. Una carrera que tiene un grado de empleabilidad de 0,5 significa que de cada dos titulados uno solo encuentra trabajo al cabo del 1 año después de estar titulado (Ibíd.).

## **2. Remuneración para el Trabajo Social**

El Trabajo Social, es una de las carreras profesionales con menores ingresos mensuales, su remuneración bordea los \$500.000 al quinto año después de la titulación. Este monto, no necesariamente implica que el ingreso mostrado será el percibido por los futuros titulados, pues cambios en la oferta y/o la demanda de profesionales y técnicos pueden modificar dichos montos (Ibíd.).

En términos generales, las 10 carreras universitarias de mayores ingresos tienen remuneraciones superiores a \$1.500.000 mensuales. Dichas carreras corresponden principalmente a las Ingenierías Civiles. Las otras carreras de alto ingreso son Geología, Medicina y Derecho (Ibíd.).

En tanto, las carreras de menores ingresos obtienen remuneraciones inferiores a \$600.000 mensuales y, en general, corresponden a las Pedagogías y al Trabajo Social (Ibíd.).

Por otra parte, entre las carreras profesionales de mayores ingresos dictadas por institutos profesionales dominan las Ingenierías en Ejecución, las cuales tienen ingresos superiores a los \$800.000. Las carreras profesionales con menores ingresos y que son impartidas en institutos profesionales, perciben salarios bajo los \$600.000 mensuales y entre ellas se encuentran varias carreras relacionadas con Diseño, y el Servicio Social (Ibíd.).

Por último, en el caso de las carreras técnicas se observa que las mayores remuneraciones, superiores a los \$600.000 mensuales, están relacionadas con las áreas de Prevención de Riesgos, Administración, Contabilidad, Electricidad y Electrónica. Mientras, las carreras técnicas con menores remuneraciones son algunas relacionadas con Salud, Educación Parvularia y Secretariado (Ibíd.).

En relación al ingreso mensual promedio de los trabajadores sociales entre los años 2005 y 2006, se presenta un menor nivel de dispersión, es decir, los titulados de la carrera tienden a percibir ingresos parecidos entre ellos y, cercanos al ingreso promedio (Ibíd.).

A continuación se exhibe un cuadro con el promedio de las remuneraciones percibidas por carrera en los cohortes 2000 y 2001:

**Cuadro N° 6**  
**Ingreso mensual promedio de 60 carreras profesionales**  
**2005-2006 al 5to año de titulación**

<b>Carrera</b>	<b>Ingreso promedio</b>	<b>Carrera</b>	<b>Ingreso promedio</b>
Educación Parvularia	403.460	Licenciatura en Historia y Letras	676.092
Pedagogía en Educación Básica	463.367	Diseño	690.877
Educación Diferencial	466.276	Pedagogía en Matemáticas	704.059
Pedagogía en Historia y Geografía	490.122	Antropología y Arqueología	745.958
Pedagogía en Artes, Música y Danza	491.370	Geografía	746.155
Pedagogía en Idiomas	510.586	Biología y Química	751.185
Traducción e Intérprete	523.493	Periodismo	762.674
Actuación Teatral	531.781	Enfermería	810.662
Pedagogía en Educación Física	538.872	Kinesiología y Terapia Ocupacional	825.554
Pedagogía en Castellano y Filosofía	556.683	Ingeniería en Alimentos	851.130
Psicopedagogía	559.262	Psicología	872.753
Pedagogía en Ciencias	565.673	Bioquímica	887.718
Nutrición y Dietética	566.330	Fonoaudiología	895.741
Licenciatura en Arte	570.174	Ingeniería en Acuicultura	914.377
<b>Trabajo y Servicio Social</b>	<b>575.635</b>	Medicina Veterinaria	923.256
Relaciones Públicas	583.864	Biología Marina	616.332
Pedagogía en Religión	591.717	Bibliotecología	646.740

Fuente: Futuro Laboral (2009)

Entonces, este estudio revela que, en promedio, los trabajadores sociales reciben un ingreso de \$575.635.

En complementariedad con los antecedentes ya presentados, a continuación se expone parte de los resultados obtenidos en el estudio denominado ¿precariedad laboral o condición sine qua non?, realizado en Chile el año 2007 por la trabajadora social Paula Francisca Vidal Molina en relación a las condiciones laborales de cincuenta trabajadores sociales chilenos egresados de la Universidad Católica Silva Henríquez (Vidal, 2007).

En relación a la remuneración percibida por los profesionales del Trabajo Social, el estudio indica lo siguiente:

- El 20% de los miembros del estudio percibe una remuneración bruta que oscila entre los 401.000 y los 500.000 pesos
- El 16% percibe un salario bruto que oscila entre los 501.000 y los 600.000 pesos.
- Un 14% de los encuestados en el estudio percibe un salario bruto que va entre los 601.000 y 750.000 pesos.
- Un 18% de los encuestados percibe un salario que fluctúa entre los 751.000 a 900.000 pesos chilenos bruto.
- Un 12% percibe un salario bruto superior a 900.000 pesos chilenos.

Por otro lado, el estudio da cuenta que el contrato laboral prevaeciente entre los trabajadores sociales y las instituciones en las que prestan servicios, tienden a ser bajo la modalidad de honorarios.

Es así, como un 44% (22) de la muestra trabaja en base a boletas de honorarios; Un 22% (11) a plazo fijo, y un 20% (10) está vinculado de manera indefinida a la institución en la cual presta servicios. El porcentaje remanente presenta una situación de cesantía (Ibíd.)...

Si se suman los porcentajes de cesantía y de contrato a honorarios, es posible apreciar que un 58% de los profesionales del estudio, presentan una vulnerabilidad e inestabilidad preocupante. Sin contar que el 44% de los profesionales -correspondiente al vínculo honorarios- no recibe ninguna protección de salud y jubilación por parte del empleador, quedando a elección individual la cotización por este orden (Ibíd.).

**TERCERA PARTE**

**ANALISIS DE RESULTADOS**

## **CAPÍTULO V**

### **PRESTIGIO SOCIAL Y SITUACIÓN LABORAL DEL TRABAJO SOCIAL: UNA MIRADA A LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOCIALES EN EL S.XXI**

A continuación se expone el análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación realizada a profesionales del Trabajo Social de la Región Metropolitana con el objetivo de conocer las satisfacciones y desafíos que se les presentan tras el ejercicio de la profesión.

Para obtener un estudio más completo, se integró a la información cuantitativa, conseguida a través de una encuesta (Escala Likert), aplicada vía on line por medio de la página web [www.encuestafacil.com](http://www.encuestafacil.com), los antecedentes cualitativos, obtenidos a través de un cuestionario de preguntas abiertas, aplicados vía e-mail.

De esta forma, se desarrolló un análisis de tipo descriptivo/interpretativo al cuerpo de datos cuantitativos obtenidos a través de la aplicación de una Escala Likert de 28 preguntas referidas a la actitud satisfactoria o insatisfactoria que manifiestan los trabajadores sociales respecto del reconocimiento social de la profesión y de su situación laboral actual.

Asimismo, y de manera metodológicamente complementaria, se analiza, a través del Análisis de Categorías, los resultados de un cuestionario de cuatro preguntas abiertas que capturaron, de manera más profusa y profunda, las perspectivas de los profesionales del Trabajo Social en torno a qué significa la profesión para ellos, y cuáles son sus satisfacciones,

insatisfacciones, obstáculos y desafíos en el ejercicio de la profesión en el Chile del siglo XXI.

La aplicación de los instrumentos se realizó en los meses de noviembre y diciembre de 2008 siguiendo una metodología mixta basada en una escala de medición de actitudes y en un cuestionario de preguntas abiertas.

La determinación del perfil de los sujetos nace de la decisión de la investigadora. Dichos sujetos de estudio fueron contactados gracias a funcionarios del colegio de trabajadores sociales que permitieron formar un nexo que posibilitó ubicar a los profesionales del Trabajo Social que forman parte de la "Red Informativa Colegio Trabajadores Sociales Santiago".

La recogida de datos tuvo lugar en un mismo momento, es por eso que la estrategia metodológica se sindicó como transeccional. Primero se aplicó la Escala Likert, pues es una escala relativamente corta y no precisó de mucho tiempo para ser completada por los sujetos de estudio. Luego de esto, se realizó el proceso de obtención de información cualitativa.

Para la realización de la Escala Likert , se entregaron 75 encuestas a los integrantes de la "Red Informativa Colegio Trabajadores Sociales Santiago", de ese total, se evidencia un subgrupo de 8 profesionales del Trabajo Social que sólo respondió hasta la pregunta n° 8, mientras que el grupo de 67 profesionales restantes, contestó la encuesta en su totalidad.



Cabe mencionar que del total de los encuestados, sólo diez eran de sexo masculino, lo que reafirma la aún marcada feminización de la profesión, y cuya respuesta se puede encontrar en las teorías de género, en las cuales se plantea que muchas mujeres han ingresado al mercado laboral, a través de trabajos que suponen cierta proyección de las tareas domésticas, dentro de las cuales se encontraría el Trabajo Social. Es así como la feminización del Trabajo Social es una particularidad que aún no se modifica, pese a que desde los años ´60, han ingresado hombres a la profesión.

**Cuadro N° 7**  
**Resumen Numérico (Participantes Escala Likert)**

Total Encuestados	75
Encuestas Completas	67
Encuestas Incompletas	8
Hombres	10
Mujeres	65

Fuente: Investigación Directa

Para la realización de las preguntas abiertas, se empleó un cuestionario que se aplicó a un 15% del total de encuestados, lo cual corresponde a 11 trabajadores sociales, que cuentan con una experiencia laboral que fluctúa entre los 2 y 32 años.

**Cuadro N° 8**  
**Participantes en cuestionario de preguntas abiertas**

N° de Entrevista	Nombre	Años de Experiencia Profesional	Tipo de Entidad en la que Trabaja actualmente
1	Cecilia Venegas	24	Privado
2	Ana Fajardo	20	Público
3	Astrid Veloso	32	Público
4	Gabriela Fernández	2	Público
5	Juan González	14	Público
6	Julia Guajardo	5	Privado
7	Leyla Cáceres	2	Público
8	Mariluz Ibarra	29	Público
9	Marisol Panatt	4	Privado
10	Marisol Salcedo	2	Público
11	Ximena Castro	31	Público

Fuente: Investigación Directa

Es así, como a continuación se expone el análisis de la información entregada por los sujetos de estudio durante el transcurso de esta investigación.

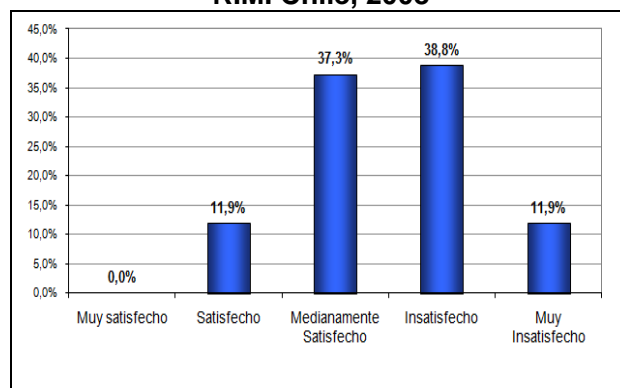
### **Categoría 1: El Trabajador Social y su Actitud Frente al Prestigio Social**

El prestigio social y/o estima relativa en que se encuentra o se auto-sitúa un individuo y en este caso los profesionales del Trabajo Social, se desprende de un valor que se asigna o asocia a la posición que ocupan socialmente dichos profesionales, considerando su papel en tanto ser y deber ser en la sociedad actual y lo que la historia le ha asignado como profesión. El prestigio social afecta a los individuos de manera positiva o negativa dependiendo del escalón o posición social que ocupen, y del estatus que la sociedad le otorga. Dicho status/rol, será dilucidado en base a las respuestas obtenidas en la escala Likert.

El prestigio profesional también significa ganarse el respeto y admiración de los otros mediante el desarrollo de cualidades en el trabajo, tales como son la legitimidad, la credibilidad y el trabajo bien hecho.

En términos generales, tras la aplicación de la escala Likert a los sujetos de estudio, se obtiene una clara actitud insatisfactoria, que en términos de porcentajes acapara un 50,7%, respecto al cómo evalúan el prestigio social que poseen los trabajadores sociales (Gráfico n° 2).

**Gráfico N° 2**  
**Satisfacción con el prestigio social del Trabajo Social**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

Dicha insatisfacción, tal como se observa más adelante, es reafirmada por los testimonios que entregan los trabajadores sociales que respondieron el cuestionario de preguntas abiertas.

#### Subcategoría 1: Los Usuarios y su Reconocimiento a los Trabajadores Sociales

El reconocimiento es una construcción social que se va forjando en la sociedad, y en función de esta investigación, se propuso rescatar dicho concepto a través de los testimonio que emiten los trabajadores sociales respecto a si se sienten satisfechos o insatisfechos con el reconocimiento usuario.

Reconocer es comunicar la visión y el valor que se le otorga a algo o alguien. Todos desean ser reconocidos y buscan que su trabajo sea valioso y por ende resulte apreciado, lo cual tiene directa relación con las necesidades de estima y de autorrealización que menciona Maslow.

En términos de satisfacción, respecto al reconocimiento que los usuarios manifiestan tener de los trabajadores sociales, se evidencian los siguientes testimonios:

***“El afecto y el agradecimiento de la gente es una de las mayores satisfacciones que recibimos” (E.5).***

***“Las mayores satisfacciones son a nivel de usuarios o clientes ya que son ellos los que te empoderan debido a que ven en ti la solución a su desconocimiento de algunos beneficios, o también en cómo, dónde y cuándo actuar al respecto de una problemática” (E.7).***

Las citas expuestas revelan una predisposición positiva por parte de los trabajadores sociales frente al reconocimiento usuario. Es así como sindicaron a la estima que entregan los usuarios, como una de las satisfacciones más importantes que reciben por su quehacer profesional.

Este hecho es fundamental ya que todo ser humano, como ser social, incluso en su rol y desarrollo profesional, precisa del reconocimiento, cariño y respeto del otro. Estos aspectos se constituyen como importantes satisfactores humanos.

En estos testimonios también destaca la percepción sobre el valor que se le otorga al trabajador social en su calidad de orientador, la que si bien no es la única tarea que se realiza a través del Trabajo Social, es destacada de manera positiva, otorgándole valor e importancia a la función desempeñada.

Ahora bien, es importante señalar que estos testimonios no tienen una relación directa con la claridad que se tiene de la profesión del trabajador social, más bien apuntan a la valoración que los usuarios entregan en base a la atención recibida por parte de los profesionales.

En términos de insatisfacciones respecto al reconocimiento usuario, se detecta lo siguiente:

***“La percepción histórica sobre la visitadora social, que sólo está para hacer un informe social y que después de eso lleguen los recursos sin mediar un cambio en la familia en cuanto a aprendizaje y reconstitución de la dinámica o estructura familiar, nos perjudica” (E.6)***

***“La gente no entiende mucho que puede hacer un trabajador social, y aún nos llaman las visitadoras sociales, y eso para el ejercicio de la profesión es bastante perjudicial desde el punto de vista de avanzar” (E.7)***

***“Existe un desconocimiento popular respecto del ejercicio correcto de la profesión, así como también los lugares en donde se puede trabajar, es más, siempre asocian a los asistentes sociales, como los que brindan algo, en instituciones del Estado, o sea la tendencia asistencialista del Trabajo Social” (E.7)***

La inteligibilidad, la distinción, y la fácil comprensión de las cosas y en este caso de las profesiones del Trabajo Social, son fundamentales para su posicionamiento y/o estatus social. Es así, que resulta complejo el cómo los trabajadores sociales observan que los usuarios les asignan un rol

fundamentalmente asistencialista, y el cómo los usuarios parecen desdeñar el hecho de demandar oportunidades reales que les permitan emprender y generar cambios, y no sólo paliar temporalmente sus problemas.

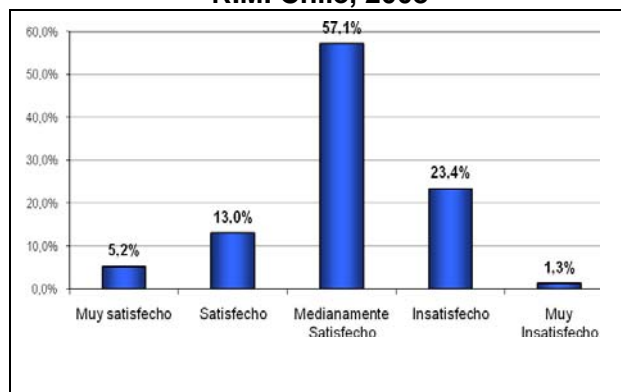
Ahora bien, el que los usuarios tengan esa impresión de los trabajadores sociales, se torna preocupante, toda vez que la permanencia del concepto de visitadora y de asistencialista debe estar fundada en que el Trabajo Social, efectivamente sigue realizando, de manera predominante, dichas funciones en detrimento de las tareas que propenden a generar cambios.

La asistencia a los pobres era una de las tareas sociales que realizaban las señoras de las clases altas u oligárquicas de los países, y que en parte sentó las bases del Servicio Social. Es así como el asistencialismo, si bien no se constituye como un ejercicio reprochable, claramente no apuntaba más que a paliar y mantener controladas a las personas.

Con la profesionalización del Trabajo Social, hoy se apunta a conocer, prevenir, y ayudar a resolver los problemas sociales que se presentan, es por eso que se manifiesta una sensación de insatisfacción respecto al concepto que tienen los usuarios de la labor del Trabajador (a) Social, lo cual claramente no significa que sean desvalorizados, pero sí y según lo manifestado por los trabajadores sociales, se desconoce y minimiza el quehacer profesional.

En la misma línea, pero en términos porcentuales, la mayoría de los trabajadores sociales se inclinan por adoptar una actitud de insatisfacción en relación a la comprensión que los usuarios tienen del Trabajo Social (Gráfico nº3):

**Gráfico N° 3**  
**Satisfacción con la comprensión que tienen los usuarios del Trabajo Social**  
**como profesión**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

En estos resultados se aprecia una posición intermedia que tiende a la insatisfacción, con respecto a la comprensión que los usuarios tienen del Trabajo Social como profesión. Esta tendencia, absorbe un total de 81,8 % de las preferencias.

Esto viene a ratificar y complejizar los testimonios anteriormente expuestos que refieren a la visión marcadamente asistencialista que se tiene del Trabajo Social, lo cual reduce el actuar profesional a un mero agente generador de beneficios, situación que no satisface a la mayoría de los profesionales.

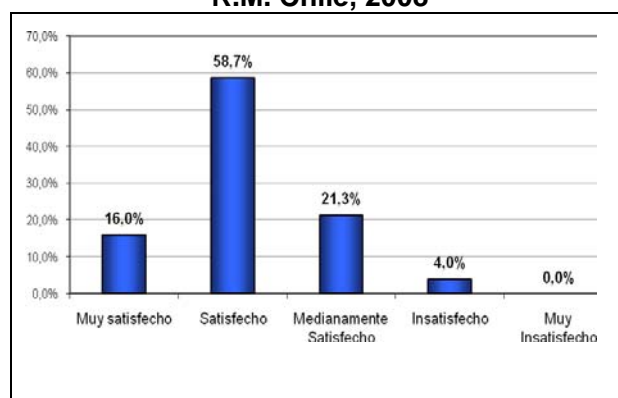
A este respecto, se debe considerar el *“surgimiento de nuevos perfiles profesionales que ahondan en una larga crisis de identidad y acentúan las luchas por los campos de trabajo”* (Hamzaoui; 2005: 17), es decir, hoy en día se evidencia la inserción de profesionales de otras carreras en los campos laborales que antes eran resguardados exclusivamente para los asistentes



sociales, lo cual torna aún más complejo el entendimiento que la sociedad, en este caso los usuarios, puedan elaborar del Trabajo Social.

Ahora bien, al observar el gráfico n° 4, aparece una posición marcadamente satisfactoria de los trabajadores sociales respecto del trato que reciben por parte de los usuarios, tanto así, que un 74,7% de los encuestados indicó sentirse satisfecho con la interacción que se da con los usuarios, versus un 4% que señaló sentirse descontento.

**Gráfico N° 4**  
**Satisfacción con el trato que reciben por parte de los usuarios**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

Recapitulando, si bien los trabajadores sociales expresan que los usuarios no conocen claramente todas las características de la profesión, se manifiestan ampliamente satisfechos con el trato e interacción que se da con los usuarios, lo cual deja entrever que pese a las limitantes que se presentan en el desarrollo de la profesión, las tareas que desempeña el trabajador social es valorada y satisface, en ciertos aspectos, a los usuarios, es por ello que se establece una relación cordial y de respeto. Por tanto, los que más juzgan los tipos de intervención asistencialistas, son los mismos

profesionales, pues la mayoría de los usuarios asumen el asistencialismo como algo favorable.

Es así, como la imagen que tienen los usuarios de los trabajadores sociales, en estricto rigor, no es negativa, pues es la de un profesional que otorga beneficios, y aunque esto minimice el hacer de los trabajadores sociales, para el usuario se torna como un agente importante que contribuye a la resolución de problemas, lo cual hace que el profesional sea apreciado y bien tratado por la mayoría de los usuarios, aún cuando exista desconocimiento de lo que hoy implica el deber ser y hacer de los profesionales del Trabajo Social.

Ahora bien, el buen trato no debe soslayar que el asistencialismo brindado crea dependencia en el individuo, y por tanto no insta al empoderamiento ni superación de las problemáticas, pues tiene un carácter paliativo que si bien es necesario, no es suficiente.

Subcategoría 2: Reconocimiento a la profesión por parte de profesionales de otras disciplinas y del Estado

La aspiración de cualquier persona es realizarse en lo que hace y en este caso, los trabajadores sociales esperan que su trabajo sea apreciado por los demás y sus esfuerzos reconocidos en el ámbito profesional.

Por lo anterior, el reconocimiento de los profesionales de otras disciplinas y del Estado, es relevante para el desempeño y para las oportunidades laborales que se generan para los trabajadores sociales.

Ahora bien, aún cuando la *“...institucionalización del Trabajo Social, en forma general en los países industrializados, está asociada a la progresiva intervención del Estado en los procesos reguladores de las relaciones sociales...”* (Rozas; op. cit: 309), hoy en día, es el mismo Estado, el que limita la intervención del Trabajo Social reduciéndolo a una mera labor ejecutoria de proyectos, mayoritariamente, impuestos.

A este respecto y en términos de satisfacción, sólo se rescata un testimonio, a saber:

***“De mis jefaturas, en general, tenemos bastante reconocimiento de las actividades que realizamos, sin embargo, no es un área de trabajo que tenga algún tipo de prioridad, por lo tanto, se tiende a quedar postergada respecto de mejoramientos de tipo económico”*** (E.11).

En este caso se expone una situación particular, pues la entrevistada trabaja en el ámbito privado, posee un cargo de jefatura y es la única que esboza un testimonio satisfactorio respecto del cómo es reconocida por sus superiores.

Ahora bien, la profesional se manifiesta satisfecha con la valoración que se hace a las actividades que desarrolla, mas en la última parte de la cita, se aprecia el cómo, pese a ser reconocida, no tiene posibilidades de optar a mejoras a nivel profesional como a nivel de recursos. Por tanto, se puede hablar de una disonancia cognitiva en tanto se reconoce positivamente, mas no se dan opciones concretas de seguir surgiendo, pues el área social parece quedar postergada frente a áreas ligadas al manejo financiero de entidades públicas o privadas.

La prioridad que se otorga al capital financiero, por sobre el capital humano, se esboza como una de las razones del por qué hubo sólo una apreciación positiva por parte de los trabajadores sociales, en torno al reconocimiento que reciben por parte de otros profesionales.

Por otro lado, y bajo la forma de insatisfacciones respecto al heteroconcepto que tienen otras profesiones del Trabajo Social, se rescatan y exponen los siguientes testimonios, que generan una alerta para la profesión, toda vez que en la última década, el Trabajo Social desarrolla labores en equipos interdisciplinarios:

***“Existe poca valoración por parte de otras disciplinas y ciencias”*** (E.4).

***“Esta profesión, en términos generales, no es bien mirada por una debilidad en lo teórico”*** (E.9).

***“Una insatisfacción, es el no reconocimiento a nuestra disciplina, ya que pedimos prestado a muchas otras disciplinas sus bases teóricas”*** (E.10).

***“Hay una mala percepción por parte de las carreras científicas y también humanistas sobre nuestra profesión, quizás por la falta de sistematización de nuestro trabajo, para así dar cuenta de lo riguroso que son nuestras intervenciones en los distintos niveles”*** (E.6).

***“Preexiste un desconocimiento quizás del tipo de intervención que hacemos en cuanto a técnicas y modelos de intervención que utilizamos a la hora de realizar nuestro trabajo”*** (E.6).

Los testimonios anteriormente presentados por los trabajadores sociales, expresan una actitud insatisfactoria respecto a la valoración que otros profesionales del área científica o social realizan de la labor que desempeñan, ya sea por desconocimiento de las intervenciones o por un reconocimiento negativo de las mismas.

El primer aspecto que complejiza la valoración del Trabajo Social, radica en lo variopinto e inespecífico de la malla curricular en la que se basa la formación de pregrado de los trabajadores sociales, en ella se observa una clara orientación a las ciencias sociales, pero carece de una identidad claramente diferenciadora con otras disciplinas ligadas a lo social.

Este hecho se reafirma al revisar las ofertas laborales, pues de manera indiferenciada se solicita para un mismo puesto laboral a un psicólogo, a un sociólogo o a un trabajador social, pese a que dicho cargo antes era privativo de los trabajadores sociales, entonces, se aprecia como el mercado laboral no atiende a las diferencias que presentan las mallas curriculares y por ende desconoce el rol de cada profesional.

Es así, como los testimonios de los trabajadores sociales, adjudican la falta de reconocimiento por parte de otros profesionales a la gama de teorías que fundamentan la formación de los profesionales del Trabajo social, puesto que en su mayoría es importada, y pertenece a otras ramas del ámbito científico y social, es decir, no se cuenta con un cuerpo teórico propio proveniente de la generación de conocimientos desde la propia disciplina.

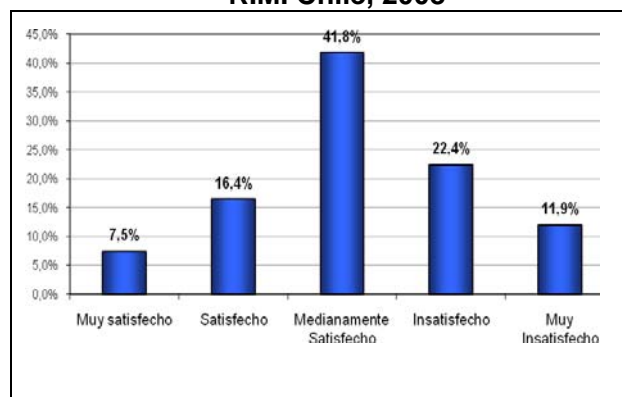
De igual manera, otro factor que influye en la desvalorización percibida hacia el Trabajo Social, radica en la carencia de sistematización de su práctica y en la construcción de conocimientos que evidencien su quehacer y

que puedan aportar a la teoría a través de su difusión. Estas carencias, minimizan las posibilidades que desde la profesión se recuperen las experiencias desarrolladas como trabajadores sociales, es decir, escasea la elaboración de registros sistemáticos que permitan generar y/o complementar conocimientos teóricos para actuar en el ámbito social. De esta forma, también se lograría que desde otras disciplinas se conociera la calidad de las intervenciones realizadas desde el Trabajo Social.

Es así, como la falta de oportunidades para sistematizar, fue reconocida por el 34,3% de los trabajadores sociales que contestaron la escala likert. En ella se observa insatisfacción respecto de las posibilidades con las que cuentan para reflexionar y sistematizar su práctica.

De igual manera, es posible evidenciar que la mayoría de las instituciones no facilitan los tiempos, espacios, ni recursos necesarios para que los trabajadores sociales puedan construir registros sistemáticos y analizar las experiencias que llevan a cabo. Este hecho, repercute en la carencia de registro de intervenciones y en la escasa producción de nuevos conocimientos. Esta situación es respaldada por la posición medianamente satisfactoria, pero inclinada a la insatisfacción, que refleja el siguiente gráfico n°5.

**Gráfico N° 5**  
**Satisfacción con las posibilidades que tienen para sistematizar**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**

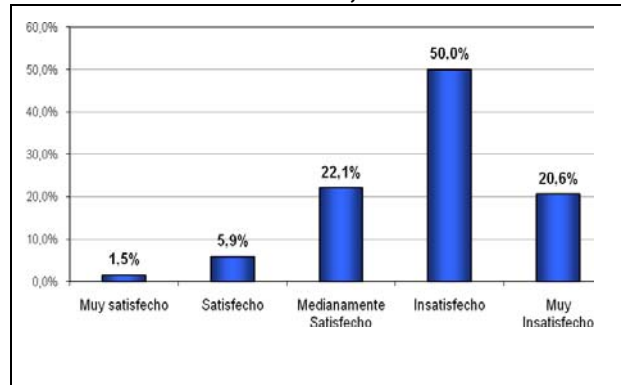


Fuente: Investigación Directa

Para relacionar y complementar el gráfico anteriormente expuesto, se presenta el gráfico n°6, en él se observa una marcada postura insatisfactoria respecto a los escasos espacios que, sus lugares trabajo, les brindan para la realización de investigaciones.

En este caso, un 70,6% de los encuestados opina que definitivamente no se dan los recursos en términos de tiempo y espacios para desarrollar investigaciones. Esto puede estar relacionado con el bajo reconocimiento del Trabajo Social, por lo cual sus profesionales, en general, son destinados a labores netamente ejecutivas. Sin embargo, conviene agregar al análisis, que dado el carácter residual y asistencialista, que en la actualidad presentan las políticas públicas, la investigación social está prácticamente ausente de todas las disciplinas del área social.

**Gráfico N° 6**  
**Satisfacción con los espacios que otorga su institución para investigar**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**

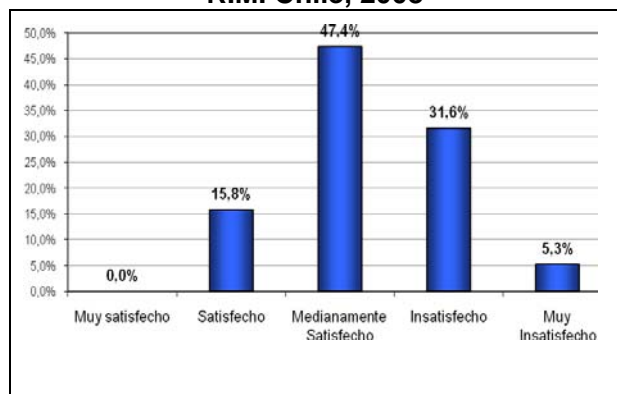


Fuente: Investigación Directa

Ahora bien, en cuanto al conocimiento y comprensión que otros profesionales poseen del Trabajo Social como profesión, se complementa la información cualitativa, anteriormente presentada, con los porcentajes obtenidos en la escala Likert, que reafirman la posición insatisfactoria de los testimonios, con una adhesión del 36,9%, a diferencia de la postura satisfactoria que acapara sólo un 15,8% de las preferencias (Gráfico n° 7).



**Gráfico N° 7**  
**Satisfacción con la comprensión que tienen otros profesionales, del Trabajo Social como profesión**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



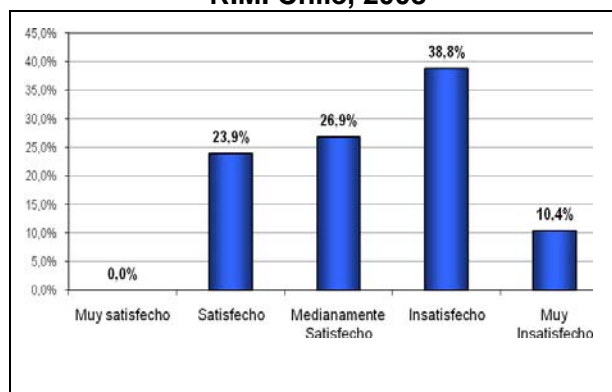
Fuente: Investigación Directa

Para validar lo expuesto en el gráfico 7, se exhibe el gráfico n° 8, el cual refiere a la relación que se da con profesionales de otras disciplinas.

En este caso, la preferencia de los encuestados se posicionó en la respuesta categorizada como insatisfecho, la que adicionada a la posición muy insatisfecha, acapara un total de un 49,2% de las adhesiones.

De tal modo, se mantiene la disconformidad con el respeto y valoración que se otorga al trabajador social como profesional, por parte de otras disciplinas.

**Gráfico N° 8**  
**Satisfacción con la relación que se da con profesionales de otras disciplinas**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

Ahora bien, al adentrarse en el reconocimiento que las instituciones del Estado brindan al Trabajo Social, testimonialmente, también se capturan altos niveles de insatisfacción.

***“Existe incomprensión por parte de las autoridades frente a propuestas de cambio más bruscos” (E.5).***

***“Falta visión de conjunto y discriminar a los funcionarios que lo hacen bien, de los que lo hacen mal” (E.5).***

***“Falta clase en el concepto de servicio público” (E.5).***

***“Nuestro mayor patrón es el Estado, el cual es el peor patrón” (E.10).***

***“Estamos al interior de condiciones políticas y sociales donde el mercado prevalece sobre el***

***Estado, y hace que el ámbito social sea considerado como un ámbito de segundo orden o de segunda importancia, prevaleciendo los intereses capitalistas por sobre los sociales y humanos. De esta manera los programas sociales y nuestra labor profesional es mirada como una labor menos importante, en relación a otras que giran en torno a la economía”*** (E.4).

***“Lamentablemente estamos insertos en un sistema social/institucional, en el cual el estado neoliberal tiene como norte el mercado de todo, lo que limita absolutamente avances reales en materias de gestión comunitaria en aquellos aspectos importantes de la vida de una nación”*** (E.8).

***“Las normas jurídicas de la nación, partiendo básicamente de la constitución del período de la dictadura, permiten hacer del mercado el centro de toda acción y provocan que la satisfacción de necesidades humanas sean una oportunidad, más que un derecho”*** (E.8).

Estos testimonios tienen clara relación con los cambios surgidos con el inicio de la dictadura militar en el año 1973, pues a partir de ese momento se realizó un replanteamiento de la intervención social, y de la forma de abordar los problemas sociales.

Es así, como el Estado pasa desde un rol benefactor, a un rol subsidiario que externaliza la política social, es decir, parte de la función operativa más esencial e importante que cumplía el Estado en la sociedad, es encargada a un tercero, con el fin de priorizar y fortalecer la economía de mercado, estableciéndose como uno de los factores que perjudica el valor y/o reconocimiento de la labor de los profesionales del área social, y en este

caso, de la manifestada por los trabajadores sociales, que en general se ocupan de ejecutar los programas encargados a terceros, mediante concurso público.

Según los entrevistados, el proceso de minimización estatal dio paso a criterios decisionales sesgados por el aspecto económico que claramente perjudican a profesiones como el Trabajo Social. De tal manera, profesiones de este tipo, hoy se ven postergadas por las demandas del mercado, del capital y de la privatización instaurada por el modelo neoliberal, que más que promover profesiones como la de los trabajadores sociales, impulsa y posiciona disciplinas que giran en torno a la economía, subestimando la importante labor interventora de estos profesionales, y “relegándolos” a un rol de meros ejecutores de proyectos cortoplacistas que cuentan con escasos recursos, y que muchas veces no tienen base en la realidad y, por ende, no generan impacto.

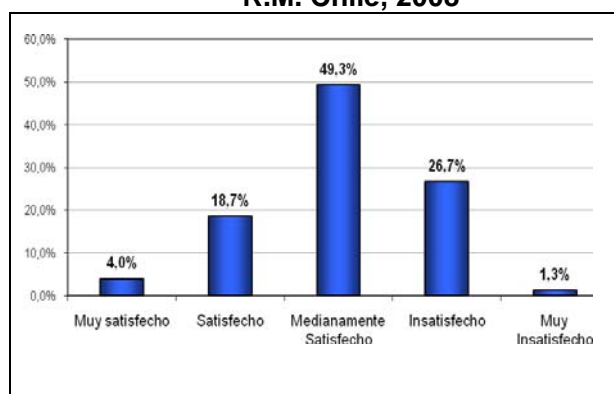
En base a esto, uno de los testimonios señala que lo social es mirado como un ámbito de segundo orden, donde la primacía la lleva la inversión en términos de capital financiero y de recursos humanos que se dediquen a fortalecer el mercado.

Asimismo, se manifiesta una insatisfacción respecto a la posibilidad de proponer cambios, pues se priorizan estrategias que controlen y mantengan contenidos los problemas, lo que acompañado de una visión parcializada de los contextos y atomizada de los problemas, termina condicionando el actuar, limitando las posibilidades del quehacer profesional, y por ende causando un detrimento en la imagen de los trabajadores sociales, que según lo anteriormente expuesto, es catalogada de asistencialista.

Lo expresado forma parte del la Retracción del Estado en sus responsabilidades sociales (...) Ese escenario molda nuevas condiciones del trabajo del Asistente Social, redimensionando la Profesión (Iamamoto, op. cit.), es decir, se establecen y/o delimitan nuevos aspectos y formas de intervenir para el Trabajo Social, en base a los lineamientos y directrices que el modelo neoliberal promueve.

Enseguida, y sumado al marcado descontento manifestado a través de los testimonios, ahora, en términos de actitud, los trabajadores sociales se manifiestan medianamente satisfechos (49,3%), con propensión a la insatisfacción (28%) en relación al reconocimiento que el Estado realiza de las labores desempeñadas por los profesionales del Trabajo Social (Gráfico n°9).

**Gráfico N° 9**  
**Satisfacción con el reconocimiento que otorga el Estado a la profesión**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

En resumen, los trabajadores sociales se sienten desvalorizados por el Estado y por otros profesionales. Asimismo, si bien expresan que los usuarios desconocen el abanico de labores que pueden desempeñar, consideran gratificante el trato que reciben por parte de ellos.

### Subcategoría 3: Autoconcepto del trabajador social

La autoestima es la valoración que las personas tienen de sí mismas, teniendo en consideración que:

*“Tener una buena autoestima implica ser conscientes de nuestras virtudes y nuestros defectos (autoconcepto) así como de lo que los demás dicen de nosotros (heteroconcepto) y sienten hacia nosotros (heteroestima), aceptando todo ello en su justa medida, sin amplificarlo ni reducirlo, sabiendo y afirmando que en cualquier caso siempre somos valiosos y dignos. Implica, por lo tanto, respetarnos a nosotros mismos, y también ayudar a los demás a hacerlo. La autoestima es el requisito indispensable para tener relaciones interpersonales sanas”* (Wikipedia; n.d.).

Es así, como a través de los testimonios se logra dilucidar la autoapreciación y/o autoconcepto que, en términos profesionales, manifiestan los trabajadores sociales de sí mismos.

***“Contribuimos al bienestar de las personas y a promover su desarrollo”*** (E.2)

***“Impactamos significativamente en la vida de las personas, pues somos útiles para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las familias y personas”*** (E.4).

***“Somos capaces de orientar y ayudar a otros”*** (E.10).

***“Somos un aporte y contribuimos a la organización y construcción de programas y proyectos en la institución en la que ejercemos la profesión. El estar en contacto con las personas, el salir al terreno y constatar los problemas de manera directa, permite verificar que uno en su profesión es una contribución” (E.9).***

***“Somos importantes y necesarios en cualquier servicio, y no somos profesionales desechables” (E.7).***

Estos testimonios apuntan a manifestar una clara sensación de satisfacción en torno a los objetivos y resultados que implica la labor de los profesionales del Trabajo Social, es decir, se aprecia un autoconcepto positivo en torno a las funciones que desarrollan, enaltecen su labor en terreno, y la oportunidad que tienen de favorecer y facilitar el bienestar de las personas, producto de la relación cara a cara y la cercanía con el contexto social. Del mismo modo, valoran la participación que tienen en programas que elaboran o ejecutan en la institución en la cual se desempeñan.

En definitiva, en estos testimonios se manifiesta satisfacción con las intervenciones sociales, derivadas de la demanda usuaria e institucional, lo cual fomenta una autoapreciación positiva, sin embargo, más adelante se apreciará que también aparecen posturas negativas respecto de las funciones que se les permite realizar al interior de las instituciones en las cuales se desempeñan.

En la misma línea del autoconcepto, pero no desde el concepto de intervención, sino más bien desde la experiencia personal que como

profesionales han vivenciado los trabajadores sociales, se presentan las siguientes respuestas:

***“Durante mi ejercicio profesional sólo recuerdo satisfacciones, siempre he podido realizar el trabajo que he querido, incluso en los tiempos más difíciles”***  
(E.3).

***“He logrado la mejor gestión en el área en comparación con comunas de similares características en cuanto a población y a recursos institucionales”*** (E.5).

En los testimonios inmediatamente precedentes, los profesionales, evidencian un alto reconocimiento de la labor profesional. Ellos manifiestan una autovaloración positiva, pero desde un prisma primordialmente individual, es decir, se expresan desde un punto de vista particular, más que en general de los trabajadores sociales.

En la primera cita destaca el concepto de “hacer lo que uno quiere” durante la labor profesional, suceso que satisface a cualquier trabajador.

Este punto es fundamental en el proceso de autorrealización, pues se hace lo que se quiere cuando esto es valorado y aprobado por el contexto institucional que los cobija.

En la segunda cita, aparece el concepto de competitividad, pues el trabajador social se reconoce como un profesional exitoso, que a través de sus palabras demuestra los valores implantados por el modelo neoliberal: La

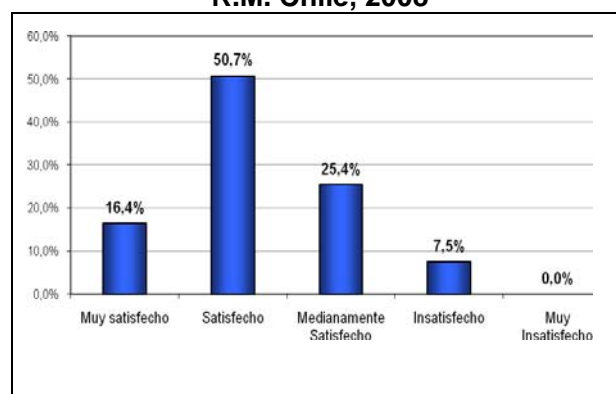


competencia y el éxito, que hoy se erigen como una forma de revalorizar la profesión.

En este punto, es preciso recordar que aún cuando la mayoría de los trabajadores sociales se han manifestado insatisfechos con el heteroconcepto, la capacidad de autovalidarse, como se evidencia en los testimonios, se torna fundamental para el desarrollo profesional y para la validación con el otro.

En términos cuantitativos estos testimonios se ven reforzados, dado que más de un 50% de los entrevistados se sienten satisfechos con la misión que implica ser un trabajador social. No obstante, es preciso aclarar que en la realidad actual, la misión no siempre se desarrolla a cabalidad producto de los límites institucionales (Gráfico n° 10).

**Gráfico N° 10**  
**Satisfacción con el reto que implica la misión del Trabajo Social**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

Prolongando el tema del autoconcepto que poseen los trabajadores sociales, pero desde un ángulo más relacionado con los principios éticos de cada persona se captura lo siguiente:

***“Lo mejor de esta profesión es que me permite conjugar mis creencias, principios, valores e ideología en el quehacer diario, porque el fin que se persigue me llena y satisface como persona, y a la vez sirve de ayuda para otros” (E.6).***

***“Personalmente me siento enriquecida con las distintas realidades de las personas con las cuales se trabaja” (E.6).***

El testimonio, inmediatamente precedente, rescata la importancia que otorgan los trabajadores sociales al trabajo directo con las personas, vinculándolos con sus principios éticos y planteando una tendencia a trabajar en base al concepto de “Enseñanza-Aprendizaje”, pues se autoevalúan en base a lo que pueden entregar y a la vez recibir en su quehacer diario como trabajadores sociales, y esto es un pilar fundamental para mantener un autoconcepto positivo, sobre todo si se atiende a la responsabilidad que conlleva toda acción social, ya que en cada toma de decisiones hay un aspecto ético, cada alternativa implica consecuencias respecto de otros en sus derechos, autonomías, libertades y supone un responder por tales decisiones en la intervención (Cazzaniga; op. cit.).

Enseguida, los siguientes testimonios refieren a una autoestima más bien “negativa”, a saber:

***“Más bien somos útiles para el hacer más que para el pensar, situación que a veces nosotros mismos estimulamos, no generalizo, pues algunos trabajadores y trabajadoras sociales, sí son capaces de aportar a la reflexión” (E.9).***

***“Por ejemplo, no buscamos seguir formándonos, o sólo nos conformamos con las tareas específicas que nos asignan, y no innovamos, ni proponemos cosas nuevas” (E.9).***

***“Las gestiones que se pueden realizar no siempre apuntan al mejoramiento de los problemas o a potenciar las capacidades de las personas para que puedan salir adelante en sus problemas” (E.6)***

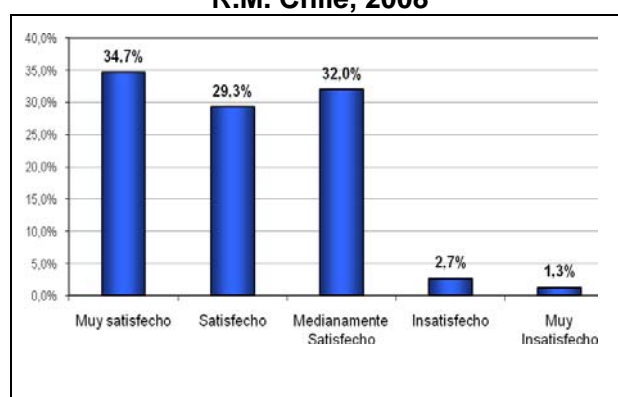
En el primer testimonio, aparece una clara crítica a un exacerbado nivel de pragmatismo desarrollado por los trabajadores sociales, el cual relega la capacidad de reflexionar y generar conocimientos. En la segunda frase, que corresponde a la misma entrevistada, se plantea que, relacionado con lo anteriormente expuesto, la práctica envuelve al Trabajo Social, lo que en ocasiones se constituye en un obstáculo para la actualización y perfeccionamiento de los conocimientos adquiridos en la formación de pregrado. Del mismo modo, se observa una aparente conformidad y naturalización de lo que es, de lo que hacen y de lo que pueden hacer, es decir, las relaciones sociales y laborales que se desarrollan en la actualidad, parecen naturalizarse y asumirse como las únicas formas posibles de llevarse a cabo.

El tercer testimonio apunta a una disconformidad con la calidad e impacto de las gestiones que realizan, lo que está condicionado por el contexto institucional, convirtiéndose en una variable que influye negativamente en la autoestima y/o autoconcepto de los trabajadores sociales.

Es así como en los testimonios precedentemente expuestos, la autovalidación, en términos de desempeño profesional, tiende a ser insatisfactoria toda vez que el contexto institucional condiciona el uso de las diversas aptitudes de los trabajadores sociales, redimensionando la profesión, a través de la adjudicación de tareas con las cuales no se identifican completamente, dado que muchas veces no participan en su elaboración, y puesto que los objetivos planteados no siempre apuntan al bienestar social al que aspira alcanzar el Trabajo Social.

Bajo el prisma cuantitativo, se confirma el autoconcepto positivo expresado en algunos testimonios, y pese a las insatisfacciones expuestas respecto al heteroconcepto, se obtiene que un 64% de los encuestados se manifiestan ampliamente satisfechos con su condición profesional, mientras que sólo un 4% de las respuestas evidencian una actitud insatisfactoria. Por tanto, aún cuando hay descontentos, el autoconcepto de los profesionales es, mayoritariamente, positivo (Gráfico n° 11).

**Gráfico n° 11**  
**Satisfacción con ser un profesional del Trabajo Social**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

## **Categoría 2: El Trabajador Social y su Actitud Frente a la Actual Situación Laboral.**

Las condiciones y/o situación laboral se han convertido en un punto de referencia para comprender el quehacer profesional que hoy se desarrolla bajo un contexto globalizado, neoliberal y moderno, que genera modificaciones en el ámbito del trabajo. Debido a esto, en ocasiones, un profesional debe desarrollar su trabajo en condiciones desagradables y difíciles, sin embargo, mientras sienta que el trabajo que realiza da un sentido a su vida por su calidad inherente, la percepción preponderante será satisfactoria.

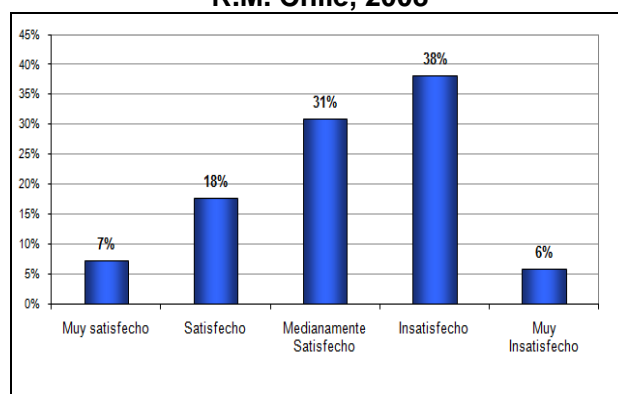
La satisfacción, según lo expuesto en el marco teórico, es un estado placentero o una respuesta afectiva que depende de las necesidades, motivaciones, satisfactores, expectativas, percepciones, etc. Que están presentes al interior del contexto institucional y que ha sido desarrollada por diversos autores tales como: Maslow; Locke, Mc Gregor; Herzberg; Max-Neff (op.cit).

Respecto a la situación laboral, los profesionales del Trabajo Social, asumen una postura mayoritariamente insatisfactoria respecto al escenario laboral que actualmente se presenta para los trabajadores sociales. Es así como las categorías de insatisfecho y muy insatisfecho alcanzan un 44% de las preferencias, y si agregamos el 31% de medianamente satisfecho, tenemos, que sólo un 25% se encuentra en la categoría de satisfecho o muy satisfecho.

Lo evidenciado en la escala de actitudes es reafirmado por las respuestas obtenidas tras la aplicación del cuestionario de preguntas

abiertas, en las que también se aprecia una inclinación al descontento (Gráfico n°12).

**Gráfico N° 12**  
**Satisfacción con la situación laboral del Trabajo Social como profesión**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

Es así, como en el gráfico se aprecia una actitud insatisfactoria respecto a la situación laboral, lo que puede ser una evidencia del deterioro general de las condiciones de trabajo en la que se desenvuelven los profesionales.

#### Subcategoría 1: Campo Laboral para el Trabajo Social

El campo laboral refiere al ámbito de desempeño laboral constituido por empresas y organismos públicos o privados en el que los profesionales pueden trabajar. En este caso, se apunta a la disponibilidad del campo laboral existente para los trabajadores sociales.

El trabajo es una actividad fundamental del hombre, pues mediatiza la satisfacción de sus necesidades frente a la naturaleza y a los otros hombres.

En términos de satisfacción, en esta subcategoría referida al campo laboral ofertado, no aparecen testimonios que den cuenta de una actitud satisfactoria, más bien se encuentran evidencias de un claro descontento en torno a él.

***“Existe un difícil acceso a fuentes laborales bien remuneradas, debido a la mala estigmatización de nuestra profesión, pues muchos dicen que somos como el mentolatum, servimos para muchas cosas, pero para nada específico y propio de nuestra carrera” (E.6).***

***“Estamos frente a un campo y a condiciones laborales inestables, dado que trabajamos mayoritariamente en base a proyectos y a honorarios” (E.4).***

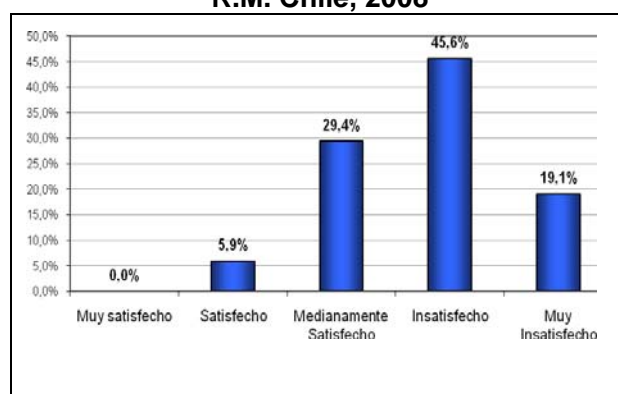
***“Estoy disconforme con los contratos de trabajo, no tenemos finiquitos ya que somos contratados a honorarios o a contrata, pese a que nuestro mayor patrón es el Estado...Estamos siempre con la incertidumbre de si el siguiente año continuaremos. En mi caso actual, trabaje 12 años en el municipio, y después de sacrificarme en terminar mis estudios y de pagar un pos título de estudios de familia, la semana pasada me comunicaron que se termino mi contrato...me voy con una mano adelante y otra atrás” (E.10).***

En el primer testimonio, se señala que el campo laboral existente para los trabajadores sociales, es limitado, difícil de acceder y ofrece sueldos bajos, lo cual sería propiciado por el deficiente prestigio social que tiene la profesión, tal como se señalo en la primera parte del análisis.

La valoración del campo laboral se convierte en un aspecto fundamental para la construcción de la imagen de futuro que tienen los profesionales, y en este caso, de los trabajadores sociales, es por ello que el testimonio expresa insatisfacción y desilusión respecto a las oportunidades laborales que se presentan, y a la inestabilidad de los trabajos existentes, pues no les permite estabilizarse como personas, ni como profesionales en esta sociedad dominada por el capital financiero.

Del mismo modo, pero desde las actitudes, porcentualmente se evidencia un claro descontento e insatisfacción respecto a la renta que oferta el mercado para los trabajadores sociales en el Chile del SXXI, pues las afirmaciones “Insatisfecho” y “Muy Insatisfecho” contemplan un 64,7% de las preferencias, versus un 5,9% de las posiciones satisfactorias (Gráfico n°13).

**Gráfico N° 13**  
**Satisfacción con la renta que oferta el mercado para los T.S.**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

A la disconformidad expresada en torno a la renta ofertada, se suman las condiciones laborales inestables, e inseguras que se dan bajo la forma de contratos a honorarios o a contrata, pues dependen del tiempo que duren los proyectos en los cuales se insertan los trabajadores sociales.



Entonces, la inestabilidad laboral que mencionan los profesionales del Trabajo Social se asocia a los tipos de contrato, pues la mayoría de los contratos celebrados no son indefinidos, y los finiquitos para este tipo de contrato, exceptuando el contrato a plazo fijo, no generan ninguna indemnización para el desempleado, debido a lo cual, se establecen en una situación desmedrada.

La falta de estabilidad laboral y las consecuencias para la personas, y en este caso para los trabajadores sociales, es un factor que es contraproducente a la labor que deben realizar, pues trabajan en pro del bienestar de las personas, y, sin embargo, terminan siendo parte de los mismos problemas e incertidumbres que aquejan a sus usuarios, producto de un empleo inestable.

Otro aspecto que preocupa a los trabajadores sociales, y que es señalado a través de los testimonios, se deriva del escaso campo laboral existente en relación a la cantidad de egresados de la carrera.

Tal vez, y de manera hipotética, se podría decir que la profesión estaría saturada para acceder a empleos que brinden tranquilidad y estabilidad, pues, generalmente, se ofrece la inserción en proyectos y reemplazos. Esta saturación y la abundancia de trabajadores sociales influyen en la existencia de bajos sueldos.

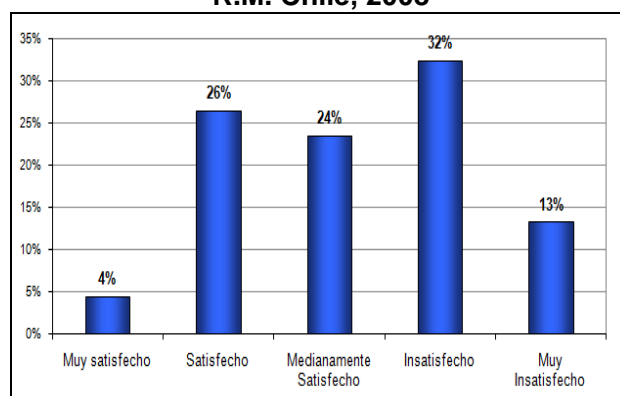
Es así como

*“Los asistentes sociales vienen sufriendo los efectos destructivos de la reforma del Estado en el campo del empleo y de la precarización de las relaciones de trabajo, tales como reducción de concursos públicos, despidos de*

*los funcionarios no estables, contención salarial, falta de incentivo para la carrera funcional, tercerización acompañada de contratación precaria, temporaria, con pérdida de derechos, etc.” (Iamamoto; op. cit.: 149).*

A este respecto, y según lo recopilado a través de la escala Likert, se validan los testimonios anteriormente presentados, toda vez que un 45% de los encuestados adhieren a las categorías de insatisfecho y muy insatisfecho con la situación contractual de los trabajadores sociales (Gráfico n°14).

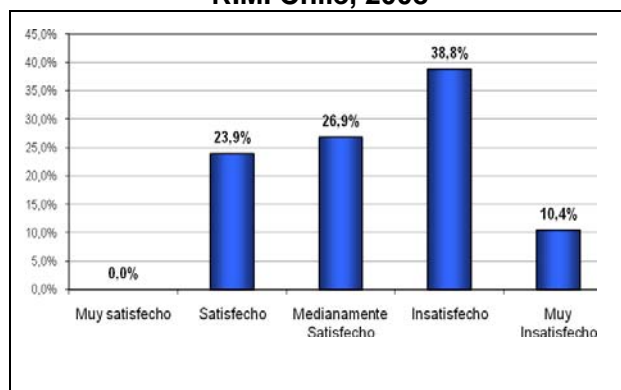
**Gráfico N° 14**  
**Satisfacción con la situación contractual de los profesionales del Trabajo Social**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

Asimismo, el 49,2% de los profesionales adhirió a la postura insatisfactoria dando a entender que el campo laboral disponible para los trabajadores sociales, es escaso (Gráfico n°15).

**Gráfico N° 15**  
**Satisfacción con el campo laboral disponible para los profesionales del**  
**Trabajo Social Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

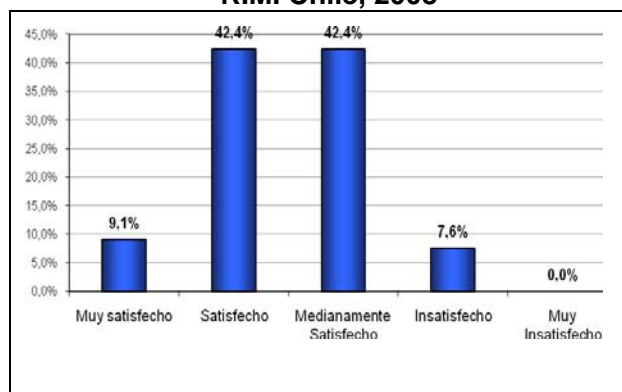
Es así, como se evidencia un alto grado de descontento respecto al campo laboral disponible para los trabajadores sociales.

#### Subcategoría 2: Contexto Institucional del Trabajo Social

En la escala likert, los trabajadores sociales, en términos personales, se manifiestan preferentemente satisfechos con dos aspectos importantes en toda institución, a saber: el traspaso y claridad en la información, y la libertad para comunicarse con los superiores.

Pese a esto, la autonomía en el quehacer es cuestionada por los trabajadores sociales, así como también el respaldo que les brinda la institución a su gestión.

**Gráfico N° 16**  
**Satisfacción con la información que le entrega la institución en que trabaja**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**

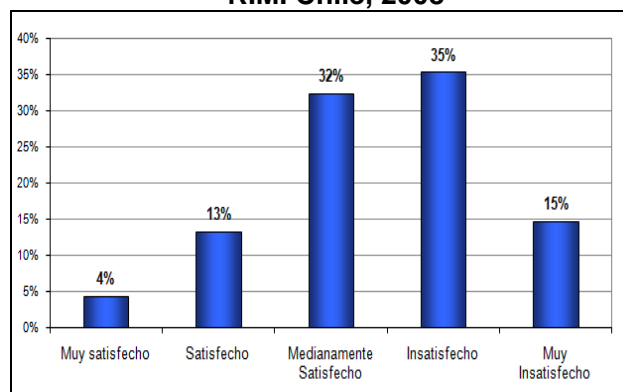


Fuente: Investigación Directa

En el gráfico n° 16, se homologa la posición intermedia con el de satisfacción. Para este caso, cada categoría cuenta con un porcentaje de 42,4%. Ahora, al sumar el porcentaje obtenido en la afirmación “Muy Satisfecho”, es posible señalar que existe una inclinación a postular que los trabajadores sociales se sienten complacidos con los canales de información que establece la institución, pues existe una transparencia respecto de los objetivos a alcanzar, lo cual debería beneficiar la sinergia organizacional, y clarificar las posibilidades de desarrollar o no la profesión bajo la visión que cada uno tiene de su misión como profesional.

A continuación, el gráfico n° 17 da cuenta del cómo los profesionales del Trabajo Social, encuestados, se muestran disconformes con el respaldo que les brinda la institución. Esta insatisfacción, y en base a lo anteriormente analizado, puede deberse a la falta de espacio y tiempo para elaborar registros sistemáticos del trabajo realizado, además de los bajos sueldos y los tipos de contratos temporales.

**Gráfico N° 17**  
**Satisfacción con el respaldo que le brinda la institución como profesional**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



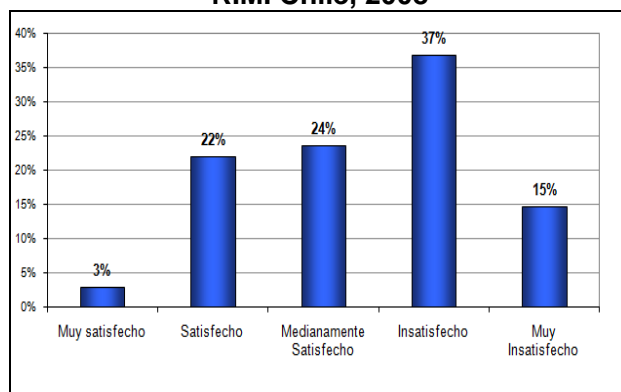
Fuente: Investigación Directa

El gráfico n° 18, genera una alerta, pues permite observar una posición insatisfactoria equivalente a un 52% de los trabajadores sociales encuestados, en relación a la autonomía con la cual desarrollan su labor al interior de la institución que los acoge, versus un 25% que indica contar con la autonomía necesaria para realizar sus labores.

Ahora bien, tal autonomía también es cuestionada en base a los mismos testimonios que se han y seguirán exponiendo, toda vez que parece que el contexto institucional deslinda el hacer de los profesionales, lo que en ocasiones coarta la posibilidad de desarrollar la profesión, es así que:

*“Por más que se disponga de autonomía relativa para concretizar su trabajo, el asistente social, para organizar sus actividades, depende del Estado, empresa ó entidad no gubernamental, que posibilite que los usuarios accedan a sus servicios, provean los medios y recursos para su realización, establezcan prioridades, interfieran en la definición de papeles y funciones que compone el cotidiano del trabajo institucional” (Ibíd.: 97.).*

**Gráfico n° 18**  
**Satisfacción con la autonomía que tiene para realizar su trabajo**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

En relación a lo expuesto, se debe considerar que la necesidad de autoactualización, precisa contar con la autonomía y con la libertad de hacer, obviamente, respetando la libertad de los otros y en este caso los límites institucionales, los que en ocasiones minimizan la capacidad de los trabajadores sociales a las de meros ejecutores.

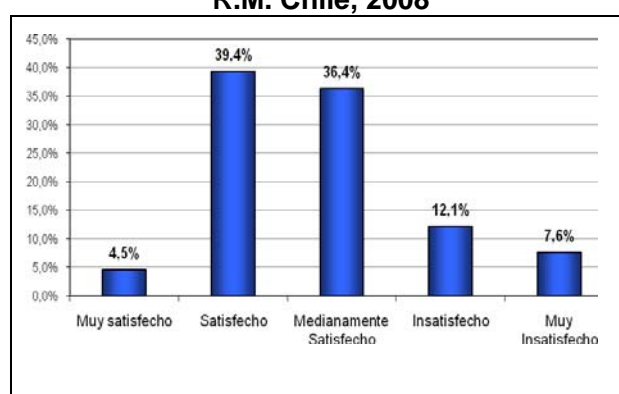
En base a esto, se debe considerar que *“La intervención profesional tiene límites personales propios y otros derivados de la estructura institucional en que se articulan las estrategias de intervención”* (Faleiros, 2003: 55), es decir, las carreras forman profesionales con diversas misiones, que son llevadas a cabo en base al sello personal que cada profesional otorga a las tareas, y en función de los objetivos que cada institución se plantee alcanzar. Es por eso, que el contexto actual insta a la especialización e interdisciplinariedad, dado que cada trabajador es llamado a realizar tareas específicas, lo que no permite un desarrollo integral de la visión, ni misión de la profesión.

Enseguida, en el gráfico n° 19, se evidencia que la mayoría de los trabajadores sociales encuestados, equivalentes a un 43,9%, adoptan una postura satisfactoria respecto de la libertad que tienen para comunicarse con sus superiores, mientras un 19,7% se declara insatisfecho.

En este punto es importante agregar que de manera general, y según lo que se expuso en el marco teórico, un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá un mayor grado de satisfacción. Esto, debería instar a que los trabajadores se sintieran más participes de los procesos y más motivados a generar nuevas propuestas al interior de su trabajo.

Ahora bien, al revisar los testimonios presentados y por exhibir, aparentemente, la libertad para comunicarse no siempre implica que los jefes implementen las propuestas que entregan los profesionales, he ahí otra causa del por qué evaluaron de manera insatisfactoria el respaldo brindado por la instituciones en las cuales se desempeñan.

**Gráfico N° 19**  
**Satisfacción con la libertad que tiene para comunicarse con sus superiores**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

Siguiendo la misma línea, pero en términos preferentemente cualitativos, a continuación se exponen los testimonios que se refieren a las características de las instituciones en las cuales están insertos los trabajadores sociales entrevistados, respecto a las cuales se manifiesta descontento en torno al contexto institucional:

***“Existe falta de compromiso de los otros profesionales, insensibilidad social de algunos funcionarios, falta de recursos e infraestructura, y se diseñan planes sin considerar la realidad”*** (E.2).

***“Existe demasiado chaqueteo institucional”*** (E.5).

***“La posibilidad de atender y acoger a la mayor parte de las personas en sus realidades es escasa, ya que los recursos o gestiones que se pueden realizar no siempre apuntan al mejoramiento de los problemas o a potenciar las capacidades de las personas para que puedan salir adelante en sus problemas”*** (E.6).

Según los entrevistados, el contexto institucional en el cual desarrollan su trabajo, se caracteriza por una falta de compromiso, responsabilidad y visión de conjunto de la gran mayoría de los profesionales que trabajan en la institución. Este hecho, claramente genera dificultades en el cumplimiento de objetivos, además se asocia al “chaqueteo institucional”, es decir, a la costumbre de opacar los logros o capacidades de los otros, lo cual es propio de una ideología neoliberal individualista y exitista.

Asimismo, se evidencia la falta de recursos financieros y humanos para el ejercicio del Trabajo Social, que termina desarrollándose bajo los

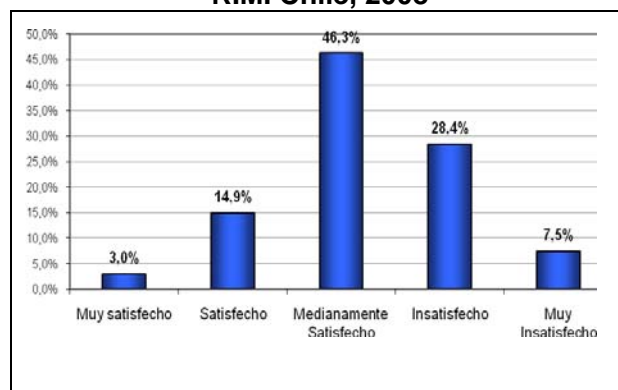


lineamientos de planes, programas y proyectos que, en ocasiones, se elaboran sin un diagnóstico que se ajuste a la realidad actual de la población objetivo, lo cual genera frustración en los trabajadores sociales, pues se dan cuenta que el programa que van a desarrollar no contribuye a mejorar el bienestar de las personas.

Es así, como en la Escala Likert, también se identificó un deficiente grado de satisfacción respecto a los recursos con los cuales cuentan los trabajadores sociales para desarrollar su trabajo. En relación a esto, es preciso aclarar que el término recurso implica: Recursos materiales, humanos, económicos, además de los proveídos a través de la capacitación.

De tal modo, desde una mediana satisfacción con tendencia al descontento equivalente a un total de 35,9% de las respuestas, los trabajadores sociales, manifiestan que los recursos que entregan las instituciones para desarrollar su trabajo es escaso, lo cual interfiere en la calidad de la intervención, pues las necesidades y satisfactores básicos de las personas no se pueden racionalizar, como se hace con la producción masiva, en la cual el trabajo se organiza de manera que el rendimiento aumente y los costos se reduzcan con el mínimo esfuerzo; Por tanto, la escases de recursos condiciona el que los trabajadores sociales puedan realizar un trabajo totalmente idóneo, atingente y perdurable (Gráfico n° 20).

**Gráfico N° 20**  
**Satisfacción con los recursos disponibles para desempeñar su labor**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

A este respecto, se expone la visión de un profesional del Trabajo Social que caracteriza la situación que se vive en un contexto institucional privado:

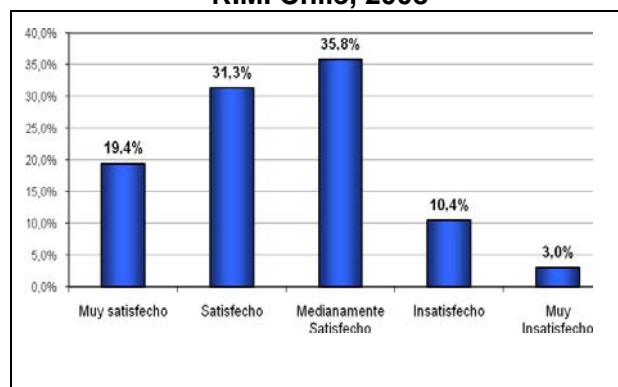
***“Cuando te desenvuelves en el ámbito privado, el ejercicio de la profesión requiere de un doble esfuerzo desde el punto de vista de conocimientos y también personal, porque eres vista como la que ayuda a los empleados y eso a veces no es beneficioso, sobretodo en empresas que cuidan más el capital económico que el humano. Además, siempre estas siendo sometida a comparaciones con profesionales de la rama dura como la ingeniería, pues ellos si tienen la tendencia al número y no a la persona” (E.7).***

***“En la empresa privada, el cargo de trabajador social es poco valorado, pues brindarle servicios a los empleados no es muy rentable, si se quiere avanzar económicamente, por lo tanto una es vista como un agente en donde quieres que el R.R.H.H se mantenga fiel a la empresa, mientras que los dueños, gerentes y jefes se preocupan por rendir la plata” (E.7).***

Con su testimonio deja entrever que las instituciones de este tipo exigen un alto nivel de responsabilidad y presentan objetivos claros, pero no dan las instancias, ni facilitan los recursos necesarios para desarrollar dichas obligaciones, priorizando labores que se orientan netamente a reproducir el capital financiero, por lo tanto, el trabajo no se puede desempeñar de manera óptima ni bajo las premisas fundamentales del Trabajo Social, tales como contribuir al bienestar de las personas y promover cambios en la sociedad.

Ahora bien, pese a que en el testimonio se lee que los profesionales del Trabajo Social, al interior de una institución, constantemente son comparados con profesionales de la rama dura, en la encuesta se manifiesta una posición intermedia, con inclinación a la satisfacción al momento de cuestionar si en relación a profesionales de otras disciplinas, existe satisfacción respecto a la importancia que para ellos tiene la naturaleza de la labor que desempeñan como trabajadores sociales (Gráfico n° 21).

**Gráfico N° 21**  
**Satisfacción con la naturaleza que tiene su labor en relación a la realizada por otras disciplinas**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

Es así, como esta pregunta apuntó a generar una respuesta de índole autovalorativa, más que heterovalorativa. Es por eso, que un 50,7% de los encuestados versus un 13,4%, reafirman que pese a todas las dificultades que se presentan en el ejercicio de la profesión, el trabajador social valora y estima su profesión

### Subcategoría 3: El Trabajador Social y su Actitud Frente al Nivel de Retribución Laboral

Parte importante de la situación laboral de los trabajadores, y en este caso, de los profesionales del Trabajo Social, es evaluar las formas de retribución y/o recompensas que reciben por las labores desempeñadas en términos de remuneración y posibilidades de ascenso.

Es por eso, que en los testimonios rescatados, se observa una amplia insatisfacción con la retribución recibida por la labor que desempeñan:

**“Para el trabajo que realizamos, recibimos muy poca remuneración” (E.4).**

***“No es un área de trabajo que tenga algún tipo de prioridad, por lo tanto, se tiende a quedar postergada respecto de mejoramientos de tipo económico” (E.11).***

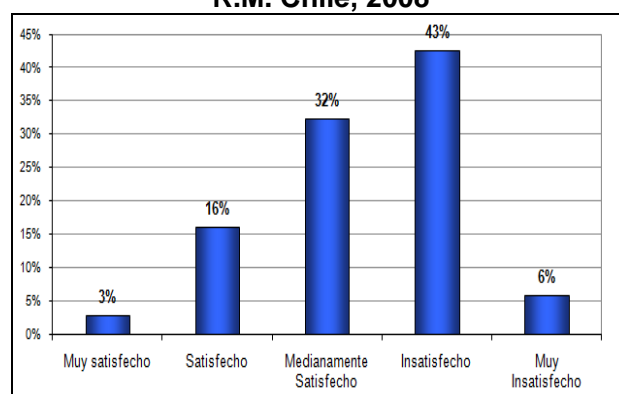
***“Lo peor es no poder acceder a la gerencia de R.R.H.H. por machismo arraigado de empresas familiares, de cultura Judío-Cristiana. Siempre ser segunda o asesora de un hombre que no siempre es profesional o cumple con las competencias del cargo” (E.1).***

En base a los testimonios recientemente expuestos, es posible señalar que en el ámbito laboral, los trabajadores sociales, parecen verse minimizados económicamente en relación a la remuneración que reciben profesionales de otras disciplinas que cuentan con los mismos años de estudios.

Asimismo, se señala que la retribución es baja dado que el ámbito social, no es un área prioritaria, en comparación a las áreas orientadas a la economía, y a la reproducción del capital financiero.

En atención a esto, un 19% de los trabajadores sociales se manifiestan como satisfechos con la remuneración que perciben, mientras que un 49%, revalidando lo expuesto en los testimonios, evidencian descontento y disconformidad respecto al salario y/o remuneración que reciben como profesionales (Gráfico n°22).

**Gráfico N° 22**  
**Satisfacción con el salario que actualmente percibe**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



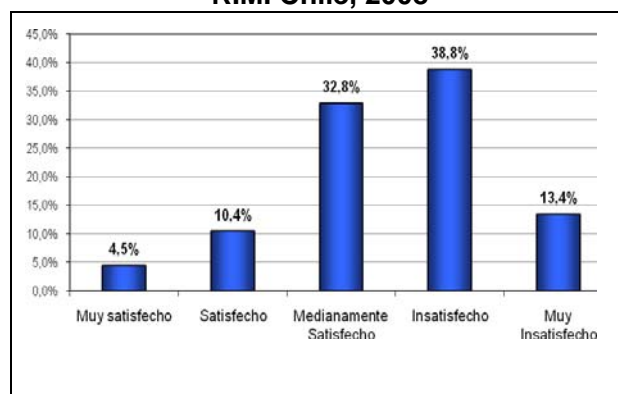
Fuente: Investigación Directa

Por otro lado, otra de las recompensas que todo trabajador espera con los años, es tener la posibilidad de ascender, sin embargo, y según los testimonios, la política de ascenso otorga prioridad a disciplinas de la rama dura, en desmedro de profesiones del área social, tales como el Trabajo Social.

Es más, al consultar a través de la Escala Likert respecto a qué posibilidades tienen de ascender, se observa una posición claramente insatisfactoria que supera en un 28,4% a la serie de respuestas marcadas como “Satisfecho”, incluso la afirmación “Muy Insatisfecho” supera en un 8,9% a las repuestas asociadas al concepto Muy Satisfecho”.

Es así, como los profesionales del Trabajo Social asumen una perspectiva de descontento que alcanza el 52,2% al evaluar negativamente las oportunidades que tienen de asumir puestos con mayores niveles de responsabilidad (Gráfico n°23).

**Gráfico N° 23**  
**Satisfacción con las posibilidades que tiene para ascender de puesto**  
**Trabajadores Sociales**  
**R.M. Chile, 2008**



Fuente: Investigación Directa

La escasas posibilidades de ascenso, también pueden relacionarse a la falta de actualización, complementación y perfeccionamiento de los conocimientos adquiridos por los trabajadores sociales, pues según lo señalado en los testimonios expuestos en párrafos anteriores, los profesionales parecen adoptar un statu quo que los mantiene en una vorágine de tareas en la cuales queda postergada la opción de seguir formándose. A esto se suma que el salario no siempre permite continuar o emprender nuevos estudios.

Es así, que para lograr reposicionarse y optar a mejoras laborales, los trabajadores sociales deben invertir en su formación intelectual y cultural, para así desarrollar proposiciones de trabajo que les permitan acceder a cargos con mayores responsabilidades, y mejores beneficios tanto para él como para los usuarios.

## CAPÍTULO VI

### TRABAJO SOCIAL: DEFINICIONES Y DESAFÍOS PARA LA PROFESIÓN EN EL S.XXI

Plantearse desafíos es uno de los aspectos importantes para el desarrollo de cada persona y por ende de cada profesional. Para este caso, y de manera conceptual, se entenderá que para los trabajadores sociales los desafíos se constituyen en los objetivos que se deberían incorporar al ejercicio de la profesión en el Chile del siglo XXI, en atención a la evaluación realizada en términos de satisfacciones e insatisfacciones.

Operacionalmente, el concepto será definido como apuestas y retos en el campo del ejercicio profesional del Trabajo Social que proponen los trabajadores sociales, atendiendo a las aristas de prestigio social de la profesión y situación laboral. Asimismo, se considerará que *"La primera condición para que un ser pueda ejercer un acto comprometido está en que éste sea capaz de actuar y reflexionar"* (Freire, op. cit.: 8). Es así como un desafío, debe transitar desde una manifestación propositiva a un acto comprometido.

La categoría de desafíos para los trabajadores sociales en el Chile del siglo XXI será dividida en dos subcategorías, a saber: Conceptualización ó significado que los trabajadores sociales realizan del Trabajo Social como profesión, y por último propuestas para el mejoramiento del Trabajo Social.

La subcategoría referida a las proposiciones de perfeccionamiento para la profesión, están directamente vinculadas con las insatisfacciones y/o descontentos detectados en el análisis de las satisfacciones e



insatisfacciones de los trabajadores sociales de la región Metropolitana en el Siglo XXI.

### **Categoría 1:** Conceptualización del Trabajo Social

Conceptualizar, puede ser considerado como *“el desarrollo o construcción de ideas abstractas a partir de la experiencia, es decir, nuestra comprensión consciente, aunque no necesariamente verdadera, del mundo”* (Reyes; n.d: 2).

En este punto, se tendrá como referente que el Trabajo Social

*“Promueve la resolución de problemas en las relaciones humanas, el cambio social, el poder de las personas mediante el ejercicio de sus derechos y su liberación y la mejora de la sociedad. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y de los sistemas sociales. El Trabajo Social, interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social, son esenciales para el Trabajo Social”* FITS (Citado en wikipedia, n.d.).

Tras el desarrollo del análisis de esta subcategoría, se evidenciará el cómo los trabajadores sociales conceptualizan la profesión. Dicha definición estará influenciada por el contexto en el cual se desenvuelven, es decir, los testimonios contarán con el sello que imprime el entorno y las experiencias de vida de cada uno. Es así como estos aspectos influyen en la construcción del concepto y significado del Trabajo Social.

El Trabajo Social es...

***“Mediar en resolución de conflictos entre ejecutivos y trabajadores de las empresas. Además es administración de beneficios y compensaciones” (E.1).***

***“A lo menos en mi área (bienestar) es negociar, obtener, y gestionar recursos que permitan proporcionar a sus usuarios beneficios, productos, servicios y orientación en temas de vivienda, salud, previsión, etc. en condiciones favorables, contribuyendo de esta forma a optimizar sus propios recursos y calidad de vida” (E.11).***

En estos dos testimonios, se aprecia cómo el Trabajo Social se conceptualiza en base al contexto y al trabajo que en específico desarrollan estas profesionales en el área de recursos humanos de una entidad privada (E.1) y otra en un organismo público (E.11).

En este caso (E.1), el Trabajo Social, se conceptualiza desde una perspectiva del hacer, en el cual se le asignan las funciones de mediar, pero no un mediador en distintas materias, sino que específicamente entre trabajadores y empresarios. Asimismo se plantea que administra y gestiona beneficios, más que resaltar el hecho de hacer valer los derechos de las personas.

En este concepto, no se evidencia una visión más integral de la misión de los trabajadores sociales, sin embargo, y como ya se ha expuesto en páginas anteriores, esto es influenciado por el mercado, el cual impulsa a la

división y especialización de las tareas; situación de la cual también son parte los profesionales del Trabajo Social.

En el testimonio (E.11), pese a que el profesional conceptualiza desde su actual puesto de trabajo, es capaz de ampliar y tener una mirada más integral de las labores que el Trabajo Social puede llevar a cabo, sin reducir la función a un sólo contexto institucional o a un puesto de trabajo en particular.

Es así, como conceptualmente, y en base a estos dos testimonios, se vuelve a validar que los profesionales del Trabajo Social, mayoritariamente, se desenvuelven en la esfera de la ejecución, más que en el área de formulación.

El Trabajo Social es...

***“La profesión que permite la articulación de las demandas y necesidades de los sectores más postergados, incorporando demandas emergentes y combinando un trabajo con personas, familias, comunidades y organizaciones” (E.3).***

***“Una profesión que te permite trabajar por el bien común de las personas, familias, grupos y organizaciones en general, aportando a través del buen uso y manejo de recursos, al mejoramiento de la calidad de vida de todos” (E.6).***

***“Es una profesión que permite y facilita la intervención con las y los beneficiarios,***

***entregándoles las herramientas y habilidades que estos necesitan para la construcción de su propia transformación y la de una sociedad más justa” (E.9).***

***“La oportunidad de instalar en nuestros sujetos de acción, oportunidades de mejoramiento continuo” (E.5).***

En los testimonios recientemente expuestos, existe una clara vinculación con uno de los ejes de la definición que hace la Federación Internacional de Trabajadores Sociales en su Asamblea General celebrada en Montreal en julio del 2000, es decir, se enaltece la tarea de promover la resolución de problemas en las relaciones humanas.

Esto se evidencia en los testimonios anteriormente exhibidos, los que desde una dimensión operativo/instrumental, sindicaron al Trabajo Social como una profesión llamada a: Articular las demandas de los más postergados, contribuir al bienestar de los seres humanos, compartir herramientas y vehicular oportunidades que permitan a los sujetos generar transformaciones que apunten a su mejoramiento personal, y al de la sociedad en conjunto.

Asimismo, en estas conceptualizaciones, también destaca el concepto de transformación, entendido como un proceso constante que se basa en las oportunidades que se ofertan y demandan.

El Trabajo Social es...

***“Para mí es, además de una profesión, un compromiso social en búsqueda del progreso humano, que orienta las intervenciones a fin que cada cual sea forjador de su destino y participe activamente en su comunidad” (E.8).***

***“Mi vocación y mi misión de vida, es una profesión que permite contribuir al bienestar de las personas, a promover el desarrollo local y a contribuir a la gestión” (E.2).***

***“Forma parte de mi ser y mi deber ser. Es una carrera que permite orientar y ayudar a otros” (E.10).***

***“Una disciplina que Significa un trabajo político (no el de la política partidista, sino político) en cuanto es trabajar en un proyecto de sociedad, considerando valores, principios, realidades, subjetividades... Para esto, el trabajo social se ejerce en los diferentes niveles de nuestra sociedad cultural, institucional y relacional” (E.4).***

La dimensión ético-política del Trabajo Social, es la que predomina en los testimonios esbozados recientemente, pues las conceptualizaciones involucran valores, motivaciones y directrices, en el cual priman los conceptos de compromiso, progreso humano, vocación, visión de vida, ser, deber ser y política, es decir, no se habla de un quehacer por hacer, sino estrechamente ligados a la ética profesional y personal de los trabajadores sociales, instando, al igual que los testimonios más ligados a la dimensión operativo/instrumental al bienestar de las personas, al progreso humano y a

las relaciones de ayuda, en un proceso que contribuya al mejoramiento de la sociedad.

Asimismo, en estos testimonios destacan los conceptos de intervención y participación social, términos ligados a la concepción que surge durante la etapa de reconceptualización del Trabajo Social. Con estos conceptos se insta a dinamizar, movilizar, y facilitar el camino de las transformaciones sociales a través de un trabajo que debe realizarse en concomitancia con el otro, y no meramente para otro. De esta manera se evita la generación de dependencia y la exclusión.

El Trabajo Social es...

***“En un principio, fue creer que podía cambiar al mundo y lograr solucionar los problemas de cada persona que sufriera, hoy en día es sólo mi fuente de trabajo y mi nexa con aquellos que quieren solucionar su problemática y salir adelante, además es también una herramienta, práctica de investigación para las problemáticas del país” (E.7).***

En este último testimonio, se manifiesta una clara sensación de descontento, y desilusión de la profesión, pues bajo la visión de esta profesional, el cambio social, concepto tan ampliamente diseminado en las aulas, no es viable en la realidad actual. Esta trabajadora social se aleja de la dimensión ético político, convirtiendo al Trabajo Social, en un mero instrumento para insertarse en el mercado y obtener una fuente de ingresos.

Pese a esto, entrega valor a la profesión en tanto enaltece las investigaciones que desde su prisma se realizan con el fin de proponer soluciones a la cuestión social.

En resumen, el concepto de identidad que tiene cada uno de los profesionales entrevistados en torno a su profesión, se construye en torno a la primacía de las experiencias que cada uno ha tenido tras el ejercicio del Trabajo Social, más que por la formación académica recibida, es decir, son concepciones basadas en una realidad concreta, más que en una mera teoría en la cuál los conceptos de gestión de recursos, bienestar social, asistencialismo y transformación, se constituyen en los pilares de las precedentes enunciaciones.

Asimismo, se observa una mirada idealista del Trabajo Social que se contrapone al actuar asistencialista recientemente criticado en las insatisfacciones de los profesionales. Así como también, se evidencia la vocación de servicio, la desilusión, la frustración y los desafíos que conlleva el trabajo diario de los profesionales del Trabajo Social.

## **Categoría 2: Propuestas para el Trabajo Social**

Las propuestas para el mejoramiento del Trabajo Social, serán entendidas como ideas o proposiciones que manifiestan los trabajadores sociales, en forma de alternativas que permitan lograr un fin determinado, es decir, ideas que se proponen para inducir actos que logren alcanzar los objetivos y metas que permitan mejorar el Trabajo Social como profesión, tales como:

***“Tener mayor participación ciudadana y política, ya que de esa forma puedes influir en un cambio de paradigma en torno a la vulnerabilidad social, y a la conceptualización de la equidad de sexo, edad, educación, salud, raza, religión, entre otros” (E.1).***

A través de este testimonio, se propone influir en el modo en cómo el mundo y la sociedad, son entendidos y organizados, con el objetivo de terminar con la discriminación, y enarbolar el concepto de igualdad como uno de los derechos fundamentales de toda persona.

Según lo planteado, las formas de intervenir influyen en la cosmovisión de la realidad, sólo sí, se aplican mecanismos que fomenten el desarrollo local y la democracia participativa, con el fin de que las personas y sus comunidades identifiquen y aprovechen sus potencialidades, para así poder decidir respecto del establecimiento de lineamientos y directrices que organizan la realidad social.

Por otro lado, se menciona la importancia de:

***“Trabajar siempre con los principios éticos que sustentan la profesión, demostrar con su trabajo que es un agente de cambio, luchar permanentemente por los principios y valores humanistas, re encantar a las personas, familias y comunidades para ayudarlos a encontrar su bienestar, siendo un trabajador social creativo, eficiente y eficaz” (E.2).***

En esta respuesta, se propone desarrollar el Trabajo Social de manera vinculante a los principios y normas que orientan su quehacer y que se encuentran plasmadas en el código deontológico, de tal manera de respetar



y enaltecer por sobre todas las cosas al ser humano en su dignidad, atendiendo a los conceptos de justicia social, libertad, autodeterminación, individualización, equidad, confidencialidad y respeto. La idea es realizar una labor que promueva los valores humanos y motive a las personas a luchar cada día por su bienestar.

Asimismo, se propone considerar:

***“La necesidad de una formación profesional de calidad y de altas exigencias a nivel universitario”***  
(E.3).

Es decir, se plantea influir en la consolidación y mejoramiento de los procesos formativos de los trabajadores sociales, con el objetivo de que los profesionales puedan cumplir con los “requisitos” necesarios que les permitan abordar los problemas sociales de la realidad social del siglo XXI, contribuir a su mejoramiento e insertarse en trabajos estables.

Desde otra perspectiva, se plantea que:

***“El primer desafío es la organización como gremio, consensuar las insatisfacciones y construir una organización capaz de luchar por mejores condiciones laborales; Segundo desafío, es legitimar la profesión a través del desarrollo de investigaciones, estudios, publicaciones, de modo de mostrar a la sociedad la relevancia de nuestra labor (tal como contribuye Maturana, quien dispone de su tiempo para realizar charlas ,cada 11 de Noviembre en nuestro día, al valorar a los asistentes sociales); Y el tercer desafío, y el más importante, a mi juicio, es***

***otorgar seriedad y profesionalismo a nuestra labor, incorporando la evaluación de programas y proyectos, que muestren el impacto y resultados del trabajo en la vida de los seres humanos” (E.4).***

Este testimonio, plantea y estructura propuestas para los trabajadores sociales en el contexto actual del Chile del siglo XXI, enarbolando la necesidad de: Organización, Consenso, Legitimación, Evaluación y Profesionalismo.

La trabajadora social, llama a que los profesionales se unan para lograr los objetivos necesarios que permitan mejorar la profesión de manera teórica y práctica. La idea propuesta insta a consensuar falencias y propósitos para que por medio de una gestión de integración, coordinación, comunicación y cooperación, se logre, por ejemplo, mejorar la actual situación laboral de los trabajadores sociales en términos de seguridad, salud, retribución y calidad de vida en los diversos lugares de trabajo.

Asimismo, llama a fomentar el Trabajo Social investigativo, a elaborar sistematizaciones y evaluaciones, con el fin de patentizar las experiencias llevadas a cabo, de tal modo de justificar y demostrar la calidad y repercusiones del trabajo desarrollado. Así como también contribuir al conocimiento.

Del mismo modo, se torna desafiante:

***“Dejar de quejarse, trabajar más, intelectualizar menos, es decir, dejar de ponerles nombres rimbombantes a los mismos problemas o temas de siempre, y ser “socios “de nuestros sujetos de acción” (E.5).***

En este testimonio, se propone tratar los problemas de manera tangible, y concreta, evitando los eufemismos y relegando a un segundo término la intelectualización.

Plantea que los trabajadores sociales deben transformarse en socios de los usuarios para alcanzar los objetivos planteados. Esto se relaciona con la propuesta de Faleiros (op.cit), quien señala que se deben establecer alianzas con los usuarios, es decir, y entendiendo lo planteado por el profesional, preocuparse de trabajar de manera conjunta con el usuario, con el fin de respaldar y potenciar un proceso de ayuda en el cual no se cree dependencia.

Otra de los desafíos planteados, resalta la importancia de:

***“Pretender ser más técnicos y celosos de nuestro trabajo, apreciar mucho más lo que nos ha costado tener nuestro título y aprovechar al máximo por más simples que parezcan las gestiones, actividades, técnicas, estrategias y todo lo técnico posible para que nuestro trabajo sea propio de nuestra carrera y no reemplazable como lo es hasta el momento. Además, sistematizar aún más las intervenciones en los distintos niveles, utilizando ejemplos” (E.6).***

A través de este testimonio, se propone que los trabajadores sociales manejen de manera óptima y acuciosa los recursos y procedimientos con los que cuentan como profesionales de las ciencias sociales, y en específico, del Trabajo Social, potenciando las particularidades de su quehacer, para así legitimar las labores desempeñadas, y validar e identificar la profesión.

Asimismo, se llama a registrar, ordenar y realizar una interpretación crítica de la experiencia práctica, con el objetivo de mejorar el hacer y contribuir al conocimiento del Trabajo Social.

Por otro lado, y a través de las respuestas rescatadas, se hace un llamado a:

***“Esforzarse aún más no sólo como máquinas del conocimiento, si no, como personas con opinión fuerte y crítica” (E.7).***

En este testimonio, se insta a que los trabajadores sociales, además de conocer y formarse académicamente de manera constante, deben constituirse como profesionales de pensamiento y opinión crítica, es decir, que sean capaces de juzgar y fundamentar sus juicios, en un proceso que se encamine a establecer ciertos lineamientos que permitan mejorar los problemas que se presentan en la actual realidad social; mejorando y perfeccionando el quehacer del trabajador social con el fin de dar repuestas a los problemas que actualmente se presentan.

Mejorar el Trabajo Social, es una tarea:

***“Difícil, pero será necesario estudiar y ponerse al frente del conocimiento de las normativas legales que impiden la concreción de los derechos humanos, denunciar, usar los espacios posibles, pero sobre todo buscar el llamado a una asamblea constituyente de todos los sectores del país y ratificar, y hacer respetar los tratados internacionales en materia de derechos humanos” (E.8).***

Por medio de este testimonio, se propone actualizar constantemente los conocimientos adquiridos por los trabajadores sociales, especialmente en materia de derechos humanos, para así favorecer la integración de todas las personas a la sociedad, exaltando la dignidad intrínseca de cada ser humano, la igualdad, la libertad y la inalienabilidad de sus derechos. Es así como

*“Uno de los mayores desafíos que vive el asistente social en el presente, es desarrollar su capacidad de descifrar la realidad y construir propuestas de trabajo creativas y capaces de preservar y tornar efectivos los derechos, a partir de las demandas emergentes en el cotidiano. En fin, ser un profesional propositivo y no sólo ejecutor” (Iamamoto; op. cit.: 20).*

Para reposicionar el Trabajo social, es necesario:

***“Ser críticos frente a una sociedad impuesta, ser más preparados, con capacidades de liderazgo, para enfrentar permanentemente los conflictos y dificultades que se nos colocan en el camino. Estar en permanente formación académica, participar de la sociedad civil, ser claros y precisos con nuestros aportes” (E.9).***

En este testimonio se llama nuevamente a fomentar la visión crítica y propositiva de la sociedad para así incidir de una u otra manera en la solución de problemas sociales. Ahora bien, para criticar de manera constructiva, se plantea la necesidad de actualizar y complementar constantemente los conocimientos adquiridos en la formación de pre-grado y en la experiencia laboral.

De igual modo, insta a trabajar las potencialidades de líder, es decir, las capacidades de “inspirar” e influir positivamente en los demás en pro de ir generando las condiciones que permitan favorecer la transformación de los aspectos que perjudican la dignidad de las personas.

Otra de los desafíos, radica en:

***“Que el Estado de Chile, comience a dar el ejemplo, con los abusos de poder, los pitutos políticos, que sea más transparente y se preocupe de velar por los derechos de cada trabajador, ya que nosotros realizamos el trabajo sucio, por decir de forma bruta...ellos realizan sus discursos, mejoras de tal o cual cosa...comienzan a crear e idear Políticas Públicas y nosotros somos los que las llevamos a cabo”*** (E.10).

Desde una posición más macro, el testimonio anterior, manifiesta que el desafío para el Chile del Siglo XXI, es que todas las entidades y personas que conforman el Estado, respeten los derechos que por igual tienen todas las personas, que se exonere la presencia exacerbada de nepotismo, que se ocupe de otorgar las adecuadas condiciones laborales a todos los trabajadores, y en este caso especial, a los profesionales del Trabajo Social, a quienes los sitúa, en general, en una labor de meros ejecutores, distanciándoles de las labores de diseño, pese a que son uno de los profesionales que más se vinculan con la realidad social.

La transformación del Estado influye directamente en la transformación del Trabajo Social, pues del rol asumido por el Estado, depende el rol que desarrollan los profesionales.

También se considera un desafío:

***“Egresar desde la escuela con alguna especialización. Por otra parte y, particularmente en el área en que me desempeño (Bienestar), precisamos dominio de algunos aspectos que desconozco si actualmente son parte del currículo de las escuelas de Trabajo Social, como por ejemplo: contabilidad, preparación y control de presupuestos de bienestar, manejo de computación a nivel avanzado y manejar mayormente la mediación”*** (E.11).

***“Mayor manejo gerencial y un perfil con competencias de liderazgo, de manera de dar respuesta a la sociedad actual. Reforzar los conocimientos de trabajo en equipo, administración de personal y manejo de informes sociales tipos, memorias anuales y evaluación de proyectos”*** (E.1).

A través de sus palabras, plantean la formación bajo el enfoque por competencias, en la cual los educandos adquieren conocimientos y destrezas específicas, es decir, consideran que uno de los desafíos importantes radica en optar por la especialización.

Es así, como frecuentemente, sucede que los profesionales “no saben” qué hacer con todos los conocimientos que adquirieron, lo cual se torna más complejo para el Trabajo Social, debido a que cuenta con una malla curricular tremendamente abundante gracias a la cual se aprende de todo un poco, más las condiciones políticas, ideológicas, sociales y culturales reinantes, instan a cumplir con las especificidades de un mercado laboral altamente diverso, y en donde reina la necesidad de especialización.

La propuesta de estas dos trabajadoras sociales, frente a la realidad que se presenta en el Chile del siglo XXI, es especializarse, pues a través de la especialización se puede aplicar de manera más clara y concreta habilidades y conocimientos que exigen los actuales puestos de trabajo, sobre todo los ligados a los departamentos de bienestar, que según lo expresado, requiere de ciertos conocimientos específicos que no son otorgados por la mayoría de las escuelas de Trabajo Social.

Entonces, parece ser que más que la especialización, sería necesario incorporar nuevas materias al proceso de formación de pre-grado con el objetivo de contar con profesionales más preparados para el ámbito laboral y para los actuales problemas sociales.



## CONCLUSIONES

En la parte final del proceso de investigación, y en sincronía con el proceso reflexivo anteriormente expuesto, es posible re-confirmar que las actuales condiciones políticas y sociales enaltecen al mercado, provocando que el ámbito social sea considerado como un área de segundo orden o segunda importancia, prevaleciendo los intereses capitalistas y neoliberales por sobre los intereses sociales y humanos. De esta manera, los programas sociales y la labor profesional del Trabajo Social, en ocasiones, es mirada como una labor menos importante que la de otras profesiones que giran en torno a la economía.

Las transformaciones impulsadas por el modelo neoliberal, han minimizado el rol del Estado, tornándolo residual y subsidiario, al igual que el rol del Trabajo Social. Este hecho ha deteriorado el campo de lo social y externalizado la acción social por medio de fondos concursables que atomizan y diversifican los problemas sociales; del tal modo, que se comienza a requerir de una mayor especialización, para la cual, no siempre están preparados o capacitados los trabajadores sociales recién titulados.

Es así, como los trabajadores sociales del Chile actual, evidencian una importante tendencia al descontento, lo que se condice con la **Hipótesis N° 1** que indica que: ***“Gran parte de los trabajadores sociales encuestados, se manifiestan muy insatisfechos con el prestigio social que tiene la profesión en el Chile del siglo XXI”*** y la Hipótesis N° 2, que ***“La minoría de los trabajadores sociales encuestados se manifiestan muy satisfechos con su situación laboral actual”***, por tanto, ambas son comprobadas, ya que:

Las condiciones laborales de los trabajadores sociales del estudio poseen rasgos de precarización, en tanto los contratos de trabajo se han vuelto inestables y el acceso al campo laboral es un proceso complejo producto de que la oferta de trabajadores sociales es mayor a los puestos disponibles, lo cual también genera que el salario, un aspecto altamente sensible en el ámbito laboral, sea bajo. Del mismo modo, se tornan escasas las posibilidades de ascender frente a un mercado funcional al dinero, más que a lo social.

De tal manera, los trabajadores sociales se ven enfrentados a una inseguridad laboral que actúa como un factor estresante, y cuyos efectos negativos pueden acentuarse en función del tiempo al que están expuestos a esta inestabilidad.

Es así, como se presentan preocupaciones por el futuro, tales como: no saber qué va a pasar con su trabajo el mes que viene o sentir la inestabilidad a futuro, especialmente por prevalecer el contrato a honorarios, el cual no genera certezas y desprotege al trabajador social en los ámbitos de seguridad social tales como la previsión, la salud y la indemnización laboral.

Esta situación acontece debido a que hoy se tiende a sustituir los contratos indefinidos por contratos temporales que entregan escasa protección a la integridad personal, profesional y familiar de los trabajadores sociales estudiados. Dichos trabajos, nacen a partir de la ejecución de proyectos que, en ocasiones, no poseen ni generan mayor impacto en la población objetivo, debido a que obedecen sólo a la lógica de los organismos que los financian y no a las necesidades reales de la población.

Por otro lado, los trabajadores sociales también están siendo testigos de la pérdida de exclusividad laboral en las áreas y/o tareas de consuetudinario desempeño, pues en las ciencias sociales existe una dificultad para delimitar los campos de trabajo, especialmente para los trabajadores sociales que suelen entrar en conflicto con otras profesiones afines en tanto, prácticamente, realizan sus mismas funciones.

Este suceso, puede catalogarse como intrusión o intromisión de otros profesionales que, entre otros factores, se genera por el desconocimiento de las funciones del trabajador social, generando que los organismos encomienden a otros profesionales, tareas propias de los trabajadores sociales.

A este respecto, es importante cuestionar el hecho de si las demás profesiones han evolucionado en busca de una mirada más social atendiendo al fuerte fenómeno de la fenomenología, mientras que el Trabajo Social parece estar estancado en el seguir sabiendo de todo un poco.

En esta misma línea, se evidencian dificultades para competir en el mercado laboral, debido a carencias en la formación de pregrado que reciben de los trabajadores sociales, pues son parte de una formación de carácter generalista que precisa incorporar un grado de especialización.

Este aspecto, se vincula a la ausencia de una base epistemológica propia, la que produce una falta de especificidad del Trabajo Social, es decir, se sabe mucho de todo, pero no hay una distinción clara del quehacer de la profesión. De tal modo, la interdisciplinariedad de los conocimientos es positiva, mas la realidad laboral del Chile de hoy, emplaza a que las

profesiones se especialicen en ciertos temas para que así, puedan atender las problemáticas específicas de la sociedad actual.

Ahora bien, parte de este problema, parece ser responsabilidad de los propios profesionales, pues según lo expuesto en el estudio no buscan, no pueden, o no tienen la oportunidad de seguir capacitándose y actualizando el conocimiento y el quehacer. Dicha situación, está marginando a la profesión de labores relevantes, además de generar la disminución del campo laboral disponible.

Por otro lado, existe subvaloración por parte de profesionales de otras disciplinas, pues algunos de ellos tienen una imagen difusa y ambigua de los trabajadores sociales. De tal manera, las actividades que realizan los profesionales del Trabajo Social, no son tipificadas, ni valoradas como propias, ni específicas de la profesión. Debido a esto, el enfoque de los trabajadores sociales, suele no estar presente ni traducirse en la elaboración de la política social, es decir, su participación más bien prima en la ejecución de dicha política.

Parte de los problemas señalados, se deriva de los débiles vínculos de coordinación y de trabajo en gremio de los trabajadores sociales, pues estos aspectos, influyen en el sentido de pertenencia y en la hetero-valoración. Sin embargo, existe el colegio de asistentes sociales que agrupa a los profesionales colegiados, y a la vez cuenta con una red de información que permite vincular las distintas realidades de los profesionales, generando instancias de capacitación y de comunión.

Hoy en día, la tendencia al asistencialismo de los organismos estatales, en concomitancia con la creciente burocratización tienden a reforzar una imagen interna y externa de la profesión como “gestora de beneficencia”, lo cual se constituye en una de las principales fuentes de insatisfacción y de cuestionamiento profesional, debido a la estigmatización asistencial a la cual son sometidos los trabajadores sociales, así como la “reducción” de sus capacidades como profesionales. Dicha minimización, dificulta los procesos de reflexión y profundización de la realidad del otro y del quehacer profesional, dando paso a la adaptación y a la naturalización de las acciones netamente paliativas.

El mencionado asistencialismo, forma parte de los resabios de las políticas instaladas por el gobierno militar, que instan a un quehacer meramente paternalista. De tal manera, la Asistencia Social, quiéralo o no, en ocasiones colabora con la perpetuación del sistema injusto de dominación, generando una clara situación de dependencia, en detrimento de la entrega de herramientas que promuevan el progreso, el emprendimiento y el desarrollo de las personas.

Por lo tanto, los trabajadores sociales asisten con preocupación al dilema ético que implica la obligatoriedad de excesivas tareas administrativas y asistencialistas, que impone la organización en la cual trabajan, versus la necesidad que observan de atender a los usuarios sin tanta burocratización de por medio. Dicho dilema, entre otras causas, surge debido a la falta de autonomía que los trabajadores sociales tienen para desarrollar otros estilos de trabajo más creativos, atingentes y efectivos.

Es así, que los profesionales realizan intervenciones sociales con el fin de cubrir algunas necesidades y demandas sociales propias de la cuestión social. Sin embargo, sus respuestas y prácticas se tornan cada vez más contradictorias debido a los diversos intereses puestos en juego al interior de las políticas sociales, tales como el asistencialismo y el control. En ese sentido, las prácticas ejercidas reflejan y reproducen las contradicciones de la sociedad actual.

Otro de los puntos que genera descontento en la profesión, deriva de la escasa sistematización realizada, pues para la mayoría de las instituciones, la sistematización no es prioridad y no otorga el suficiente espacio para la generación de una acción concreta más reflexiva; perjudicando el posicionamiento, reconocimiento, respaldo y mejoramiento del hacer de los trabajadores sociales.

En este sentido, es posible concluir que existe una amplia insatisfacción respecto al espacio que se otorga para la realización de procesos reflexivos, tales como la investigación y la sistematización, lo cual limita la actualización del conocimiento, el aprendizaje, y la socialización de las experiencias desarrolladas, ocasionando que acciones erróneas se sigan reiterando y/o que el quehacer no sea atingente con la realidad actual.

Entonces, y en relación al prestigio social de la profesión, es preciso señalar que también influye lo bien o mal que un trabajador social realice su trabajo. Dicha situación, puede estar influenciada por las habilidades personales, por formación y/o por las carencias de un sistema que genera una inserción laboral que se da en condiciones de precariedad en relación a la estabilidad del empleo, a la valoración, a las posibilidades de ascenso y a la baja remuneración recibida por los trabajadores sociales.

Ahora bien, de acuerdo a los resultados del estudio, es en el ideario teórico, más que en la práctica de los trabajadores sociales del Chile del siglo XXI, que el Trabajo Social se establece, ya no como asistencia o servicio social, sino como la profesión llamada a promover la organización y construcción de procesos que promueven el cambio social y se orienten a mejorar la calidad de vida de las personas.

De tal manera, y a partir de las opiniones de los profesionales consultados, es posible afirmar que:

El Trabajo Social, es una profesión con alto compromiso social, pues se ocupa de ayudar, orientar, mediar, articular, gestionar y favorecer la entrega de herramientas y recursos que permitan transformar los problemas sociales en oportunidades que favorezcan el bienestar de las personas. Dicha misión, en ocasiones halagüeña, es portadora de una impronta transformadora, pero también asistencialista producto de los actuales y predominantes lineamientos neoliberales.

Existen diversas formas de ejercer el Trabajo Social, el cual se desarrolla a través de un quehacer que pasa por etapas, y que en base a las demandas y circunstancias toma diferentes matices que van desde paliar necesidades, hasta intervenir en procesos de transformación en el espacio personal, familiar, laboral y social de las personas.

De tal manera, es posible afirmar que el Trabajo Social es bastante amplio, debido a lo cual coincide con el perfil de otros profesionales. Es así, como las principales funciones de los trabajadores sociales en el Chile del siglo XXI son: informar, orientar y gestionar recursos, fundamentalmente, desde la esfera de la ejecución.

Sin embargo, y en base a los resultados obtenidos, el Trabajo Social, no se trata de un quehacer por hacer, sino estrechamente ligado a la ética profesional y personal de los trabajadores sociales, que insta, al igual que los testimonios más ligados a la dimensión operativo/instrumental, al bienestar de las personas, al progreso humano y a las relaciones de ayuda, en un proceso que busca mejorar la sociedad.

De mismo modo, el Trabajo Social, intenta articular las demandas de los más postergados, con el objetivo de contribuir al bienestar de los seres humanos, a través de la gestión de recursos tangibles e intangibles que promuevan y medien los procesos de solución de problemas a corto, mediano y largo plazo.

Ahora bien, al interior de la profesión también emerge la desilusión, y el descontento, promovido por el des-encuentro que se genera entre la teoría y la realidad, luego del intento por concretar acciones que son obstaculizadas por el actual modelo neoliberal.

Estas concepciones del Trabajo Social, penetran en la vida práctica de los profesionales y son capaces de inspirar u obstaculizar su praxis social.

Ahora bien, en relación a los desafíos para el Trabajo Social, la **Hipótesis N° 3**, propuso que ***“El desafío más importante para los trabajadores sociales radica en reposicionar su identidad profesional”***, la que es comprobada, ya que:

El Trabajo Social debe otorgar seriedad y profesionalismo a su labor, incorporando la evaluación constante a su quehacer. Asimismo, es necesario



que los trabajadores sociales luchen por espacios que les permita investigar y sistematizar con el fin de contribuir al conocimiento y acreditar el impacto y los resultados del trabajo que realiza en pro de mejorar la calidad de vida de los seres humanos. Para eso no debe actuar de manera mecánica, debe realizar críticas propositivas con el objetivo de demostrar y re-demostrar que es una profesión importante, necesaria y que no corresponde a una profesión desechable ni en decadencia.

Es por eso, que en la actualidad, se propone una mayor especialización en las temáticas emergentes que requieren de una intervención especializada como una forma de perfeccionar la profesión ejercida. Por tanto, se torna necesario incluir en el programa universitario asignaturas específicas que faciliten las posibilidades de avanzar más allá de lo que una formación generalista permite.

De igual manera, es preciso estimular los procesos reflexivos, a partir de la experiencia cotidiana que se establece al interior de una dinámica continuada de acción-reflexión-acción que contribuya a legitimar la profesión a través del desarrollo de investigaciones, estudios y publicaciones que permitan socializar el quehacer del Trabajo Social, definiendo y negociando un espacio en el actual sistema a través de la presentación de proyectos y estrategias innovadoras de intervención social.

Por consiguiente, los trabajadores sociales deben tener una mayor participación en el diseño de planes, programas y proyectos, para no sólo ser la cara visible de proyectos que, en ocasiones, no se ajustan a la realidad actual de las comunidades.

Por otro lado, se torna preciso el difundir la finalidad y los objetivos del Trabajo Social a la sociedad en general, con el fin de evitar el riesgo de ser percibida como mecanismo de mera beneficencia o de un solapado control social. Por tanto, es necesario divulgar las funciones y potencialidades de este perfil profesional para así fomentar la figura de los trabajadores sociales como un recurso en sí mismo, más allá de las ayudas y prestaciones que pueda gestionar al interior de la sociedad actual.

Otro aspecto vital para potenciar el Trabajo Social, radica en la alineación y fortalecimiento del gremio de los trabajadores sociales, con el objetivo de consensuar, tal como se intento a través de este estudio, las insatisfacciones profesionales para posteriormente construir una organización capaz de luchar por mejores condiciones formativas, profesionales, laborales y sociales, para así reposicionarse por medio de un actuar que tenga sentido y sea atingente a la realidad actual.

De tal modo, la estructuración, organización y movilización del gremio, debe orientarse a la construcción de una identidad con enraizado sentido de pertenencia. Asimismo, y de manera gremial, deben socializar las experiencias innovadoras que contribuyan al reforzamiento de la profesión, en un quehacer que no se quede en el propósito, en la preocupación ni en las ganas de hacer algo, sino que se transforme en un movimiento no accidental, orientado por un accionar intencional y activista que favorezca el reconocimiento de la labor de los trabajadores sociales, y perfeccione las intervenciones sociales que realiza.

Es así, como los profesionales del Trabajo Social, deben impulsar sistemas estables de coordinación, que cuenten con sistemas de comunicación abiertos, además de un enfoque interdisciplinario, que

favorezca la articulación de procedimientos que optimicen las funciones de los actuales y futuros profesionales, atendiendo a que los tiempos van cambiando y, por ende, las profesiones deben adaptarse al desarrollo que va teniendo la comunidad, con el objetivo de que otras profesiones no sigan ocupando el campo laboral que les pertenece, en este caso, a los trabajadores sociales.

En consecuencia, se torna preciso, analizar cada una de las situaciones que puedan ser constitutivas de intromisión de otras profesiones en los campos de tradicional desempeño, y evaluar en qué medida la pérdida de estos espacios son responsabilidad de los propios trabajadores sociales, para así desarrollar estrategias que permitan recuperar el quehacer de la profesión, en base a la organización y coordinación entre colegas y entre otros profesionales con el fin de evitar conflictos por espacios disciplinares.

Ahora bien, para un mejor desempeño laboral, los trabajadores sociales deben luchar por fomentar la seguridad en el empleo, pues la inestabilidad laboral, se ha convertido en un estresor que inunda tanto la vida personal como la profesional. Dicho objetivo, se puede lograr a través del ya mencionado, trabajo en gremio, además de la capacitación constante y necesaria para así mejorar, de manera progresiva, el desarrollo de la profesión, y así impulsar la contratación a plazo indefinido y las mejoras salariales.

De este modo, la meta de los trabajadores sociales, debe basarse en una ética que responda a su propio bienestar y al de la comunidad en que está inserta. Más que filantropía, debe erigirse un compromiso voluntario y profesional que permita alcanzar lo retos sociales que van más allá del horizonte de la organización en la cual se desempeñan.

Entonces, el trabajador social, no debe establecerse como un autómatas del sistema, debe agruparse y generar estrategias que mejoren la profesión y permitan reposicionarla profesionalmente, entendiendo que siempre es posible hacer más de lo realizado, y acercarse a lo aspirado por medio de la concreción de los desafíos con el fin de otorgar un mayor sentido y utilidad al quehacer del Trabajo Social.

En conclusión, es posible establecer que la mayoría de los trabajadores sociales encuestados, se manifestaron insatisfechos con el prestigio social y con la situación laboral que poseen en el Chile del siglo XXI. Asimismo, se estableció que uno de sus desafíos más importantes, radica en reposicionar y revalorar el Trabajo Social como profesión para detener la tendencia precarización de sus profesionales, producto de falencias en su formación, carencia de garantías laborales, desvalorización de su imagen pública y una autoimagen que precisa de una identidad más clara y concreta. En consecuencia, las hipótesis planteadas han sido corroboradas.

## HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan una serie de datos que no estaban explícitamente contemplados en los objetivos planteados, pero que emergieron desde los resultados capturados durante la investigación, como un relevante aporte que complementa el proceso conclusivo de este estudio y permite establecer nuevos elementos de discusión

- El Trabajo Social, en ocasiones fue tildado como un “campo laboral saturado”. Esto responde a las contradicciones que tiene el sistema, pues tal como pasa con otras disciplinas, resulta poco comprensible que a nivel profesional ó técnico, se siga impartiendo una carrera que prácticamente no tiene campo. Ahora bien, afortunadamente, no es el caso actual del Trabajo Social, pero es necesario tomar las acciones pertinentes para que el campo laboral de los trabajadores sociales no termine saturándose, y se mejoren las actuales condiciones laborales.
- Es necesario que la carreras profesionales y el ejercicio profesional, no sea regulado por la "mano invisible", pues a largo plazo se produce la existencia de un universo de profesionales dispuestos a trabajar en labores distintas, es decir, muchas veces las instituciones cuentan con sujetos sobrecalificados que realizan trabajos que no los satisfacen o que son mal remunerados. Por eso se torna importante recuperar espacios y observar claramente la realidad de la profesión, para así no sucumbir a la “gula mercantil”, y no terminar siendo objeto de altos índices de desocupación.

- Tener un buen futuro en lo profesional y en lo económico es algo que presiona enormemente, por lo cual, muchas personas dejan de lado su vocación para optar a algo más seguro, pero también hay quienes, a pesar de todo, siguen su vocación tal como cada una de las personas que respondieron el cuestionario de preguntas abiertas.
- Es necesario que las universidades, de querer seguir formando profesionales en áreas que son críticas por su carácter residual, se adapten a los nuevos desafíos y formen a los nuevos profesionales en base a la realidad actual, como una forma de garantizar la calidad de los conocimientos adquiridos y un campo laboral disponible.
- Se evidencia una disociación entre el autoconcepto altamente positivo que manifiestan tener los trabajadores sociales, versus un bajo heteroconcepto. Dicha imagen pública, si bien influye en el ejercicio de la profesión bajo la forma de sentimientos de frustración, no determina, ni modifica la valoración que el profesional hace de la misión del Trabajo Social.
- Los trabajadores sociales se sienten ampliamente satisfechos con la relación de ayuda que se establece con los usuarios, y con las concepciones ligadas a la ética vocacional que implica dicha relación
- Los profesionales del Trabajo Social, en general, establecen y mantienen adecuadas relaciones con sus superiores, situación que puede generarse gracias a la función histórica del Trabajo Social, y a una valoración de su trabajo, aún cuando se estableció un heteroconcepto negativo.

- Los trabajadores sociales, definen la profesión desde un prisma individual y basado en la experiencia personal del ejercicio de la profesión, más que por un marco conceptual común, que contenga todos los aspectos de la profesión
- Los trabajadores sociales, critican la carencia de un marco teórico-epistemológico propio del Trabajo Social, mas cuando definen la profesión, lo hacen a través de la huella del asistencialismo, tarea que no se requiere de grandes teorías, es decir, se observa una postura crítica, pero un quehacer que naturaliza la asistencia...Por ende, estamos en presencia de una disonancia cognitiva.
- En relación a los desafíos, llama la atención que la mayoría de las propuestas lleven y realcen la impronta de la dimensión ético-político, lo que puede estar dando cuenta de un actual ejercicio profesional, que se aleja de dichos valores, y se acerca más bien al pragmatismo que es funcional al sistema actual. He ahí la necesidad de evocarlos.

## **APORTES AL TRABAJO SOCIAL**

Bajo el modelo actual, muchos de los objetivos sociales no han sido compartidos y menos equitativos, por lo que algunas disciplinas profesionales toman relevancia en desmedro de otras profesiones, tal como sucede con el Trabajo Social.

Los antecedentes recientemente detectados, son un aporte al Trabajo Social en tanto pueden contribuir a la unión de los profesionales en una organización dinámica y potente de trabajadores sociales, que establezcan relaciones de interdependencia y de cohesión organizacional que permitan lograr objetivos tales como edificar nuevos patrones que orienten el hacer, tener, ser y estar en un mundo que avanza y del cual deben ser participes; teniendo como base al colegio de trabajadores sociales para así trabajar por demostrar la importancia de la profesión.

Asimismo, los resultados del estudio instan a actualizar y mejorar los conocimientos, a través de la generación de espacios que permitan reflexionar, investigar, sistematizar e innovar procedimientos, técnicas, herramientas, métodos y formas de intervenir que permitan re-posicionar la profesión y la labor de los trabajadores sociales.

En la investigación, se detectó la presencia de testimonios alicaídos y con dejos de insatisfacción, sin embargo, aún portan la esperanza y el desafío de superar las precariedades en las que se desenvuelven los trabajadores sociales y por ende, su tendencia a la precarización. Para esto, es necesario contribuir a que los profesionales del Trabajo Social se agrupen y erijan como un conglomerado, con el objetivo de generar transformaciones que permitan empoderar la profesión y así facilitar la participación libre, pero



comprometida del sujeto-persona-profesional, para así asumir y tomar el rol protagónico que cada trabajador social merece, entendiendo que no es viable el seguir naturalizando las insatisfacciones e inequidades de las cuales son parte.

Es así, como el presente estudio, contribuye a visibilizar la realidad actual del Trabajo Social, develando las satisfacciones, descontentos y desafíos que se presentan en el ejercicio cotidiano de la profesión, y en cómo el prestigio social y la situación laboral son fuente de diversas insatisfacciones para los trabajadores sociales.

De igual manera, al hacer explícitos los posicionamientos políticos, los objetivos, los compromisos y los retos, se insta a que los profesionales del Trabajo Social retomen y reafirmen la posición crítica que antaño los caracterizaba, es decir, que recuperen el espíritu creativo y crítico de la profesión.

Por otra parte, el conocer el panorama en el cual se encuentran los trabajadores sociales, puede incitar a que los profesionales se concienticen y en conjunto elaboren estrategias que permitan reposicionar el ser, tener, hacer y estar de la profesión con el fin de consolidar la disciplina, así como recuperar y abrir nuevas áreas, espacios y campos laborales para el desarrollo del Trabajo Social, en un quehacer atingente que permita el establecimiento y realización de los desafíos que forman parte de su naturaleza, y que también surgen en base a los vertiginosos cambios sociales que se están suscitando.

Asimismo, es probable que los resultados obtenidos contribuyan a los procesos de reconceptualización en los que diversos teóricos se han afanado, así como en la construcción de referentes epistemológicos y teóricos.

Ahora bien, todo ser humano, y en este caso todo profesional, es el principio del movimiento y del cambio, por lo que a través de la externalización del proceso de auto-reflexión capturado en esta investigación, los profesionales del Trabajo Social pueden agrupar visiones y consensuar posiciones respecto a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la actual situación de sus profesionales, con el objetivo de trabajar en la resolución de los problemas que se presentan y potenciar los aspectos positivos que tiene el Trabajo Social al interior de un proceso llamado Globalización, que no es perverso per se, pero que se ha desarrollado, entregado y distribuido, en cuanto a sus ventajas, de manera desigual.

De este modo, el resultado de esta investigación, puede revitalizar la necesidad de promover cambios internos y externos. Teniendo como premisa, el que los trabajadores sociales tienen el deber ético de buscar, suscitar y aportar en el camino hacia las transformaciones sociales, en un proceso que contempla cuestionamientos, reflexiones, propuestas y participación, tal como lo hicieron los profesionales de este estudio.

Es así, como este estudio puede sentar las bases de nuevos y más profusos estudios a realizar por las actuales y/o nuevas generaciones de trabajadores sociales. Es decir, que continúen el camino de la investigación, del análisis y de la difusión de la información, en función de producir nuevos conocimientos que visibilicen la importancia del quehacer del Trabajo Social,

y permitan fomentar el interés por recibir capacitación, aplicar conocimientos y descubrir nuevas metodologías.

Otro de los aportes a considerar, refiere a la visibilización de la necesidad de que los trabajadores sociales, movilicen las energías que permitan revitalizar a la profesión y salir de la homeostasis negativa y pasiva en la que en ocasiones se posicionan, para así insertarse en un proceso entrópico y de concientización que permita reorganizarse e incorporarse en procesos participativos de cambio a través de la organización, y de la vinculación en acciones colectivas que promuevan su emancipación y la de los usuarios como sujetos sociales, que se erigen en contra de la labor coartadora, coercitiva y subyugadora del capitalismo exacerbado que, parsimoniosamente, está erosionando la identidad cultural, social y colectiva de los sujetos con los cuales trabaja y de los cuales también terminan siendo parte los trabajadores sociales.

Si bien existe una crisis de las conciencias en lo social, en lo económico y en lo cultural, es necesario encontrar el sentido ontológico y epistemológico de la profesión, para así poder contribuir a la reconstrucción del mermado, pero inmensamente importante entramado social, a través de la inserción en las redes de significados, para restablecer, coordinar, aglutinar y crear el tejido social, que permita promover transformaciones y co-construir un escenario social más equitativo para todas las personas.

Por otra parte, la observada preponderancia del asistencialismo, por sobre el objetivo de promoción del cambio social, genera complejas consecuencias para la profesión y para los usuarios, por ende, parece ser el momento oportuno para imprimir un giro a esta tendencia, es decir, que el Trabajo Social recupere su talante reivindicativo y los referentes de

compromiso profesional como la lucha por la justicia social para abogar por los servicios sociales como derechos sociales.

De igual modo, los trabajadores sociales deben propender a la generación de vínculos de apoyo entre las personas-sujetos-profesionales, instando a su organización social y a la relación exogrupal propositiva con el fin de absorber e incorporar el capital social a su quehacer y estar en la sociedad con la finalidad de que cada persona y cada organización social se instituya como protagonista y participe principal del hacer histórico, social, cultural y económico, es decir, promover una real participación en la creación, desarrollo e implementación de las políticas sociales que favorecen el bienestar y la calidad de vida de cada persona.

Ahora bien, el estudio también contribuye a otorgar valor a la organización comunitaria, y al establecimiento de alianzas con los sujetos y con las comunidades, diagnosticando y sistematizando en base a la realidad actual, y no a supuestos impuestos que hacen que los programas terminen siendo infructuosos.

Por otro lado, este estudio, enaltece la importancia de establecer relaciones de real escucha entre profesionales de la misma y de distintas disciplinas, con el fin de fomentar la unidad y lealtad en los equipos de trabajo, así como potenciar métodos eficaces de trabajo y de intervención, que permitan simplificar los procesos administrativos, favorecer la autonomía laboral, así como la participación en la toma de decisiones.

Además, la investigación resalta la necesidad de analizar acuciosamente las situaciones que pueden ser constitutivas de “intromisión” de otros profesionales en las tareas propias del trabajador social con el fin de

estudiarlas y generar propuestas que permitan recuperar espacios laborales y generar nuevos espacios de desempeño.

Por lo demás, se establece que son los propios trabajadores sociales quienes deben dar status a la profesión, es cierto que en general la remuneración es deficiente, pero mientras tanto sería importante que con buen o mal salario, el Trabajo Social se transforme en una necesidad subjetiva y objetiva tanto así que las empresas e instituciones de servicios sociales busquen contratar los servicios de estos profesionales.

De tal manera, las Escuelas de Trabajo Social deben reforzar estas temáticas para que las nuevas generaciones salgan fortalecidas. Tal como el Colegio de Asistentes Sociales debe propender a que todos los profesionales del Trabajo Social estén colegiados para así lidiar, en conjunto, por la revalidación y revaloración de la profesión, con el fin de mejorar el prestigio social y la situación laboral de los trabajadores sociales.

Otra de las contribuciones que arrojan los resultados, consiste en la importancia de que los trabajadores sociales estén en constante aprendizaje, especialización y desarrollo de nuevas propuestas. Tarea, que es tan o más importante que ascender "técnicamente" de un puesto a otro, pues la primera ascendencia que debe tener un trabajador social, es la intelectual y la emocional.

Por tanto, es posible afirmar, que la distancia entre lo que puede entregar el Trabajo Social en el ámbito de la vida individual, familiar, organizacional o comunitaria es bastante grande respecto de lo que en concreto se puede realizar producto de la actual estructura económica-social.

Entonces, este estudio deja el espacio y las bases para futuras investigaciones que puedan ahondar en los antecedentes que, en esta investigación, acusaron una preocupante tendencia a la precarización y a los retos y conceptualizaciones que emergen de los propios trabajadores sociales.

Finalmente, se propone que a posteriori, se profundicen las estrategias que permiten llevar a cabo los desafíos formulados. Asimismo, sería relevante el integrar preguntas destinadas a quienes han ejercido, pero que hoy se encuentran sin trabajo ó se dedican a realizar otras labores, ya sea por opción o por necesidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguayo, C.; López, T.; Quiroz, T. (2007) *“Ética y Trabajo Social en las voces de sus actores: Un estudio desde la práctica profesional”*, Colegio de Asistentes Sociales.
- Aguayo, C (2006) *“Las profesiones modernas: dilemas del conocimiento y del poder”*, Chile, UTEM
- Ander Egg, E. (1994) *“Historia del Trabajo Social”*, Argentina, Editorial Lumen Humanitas.
- Ander Egg, E. (1996) *“Introducción al Trabajo Social”*, Argentina, Editorial Lumen Humanitas.
- Arce, E. (2002) *“Perfil Sociográfico de los Trabajadores Sociales de la Región Metropolitana”*, Tesis para optar al título de Trabajador Social, Santiago de Chile, UAH.
- Arancibia, I. y Coraggio, J. (2004) *“Recuperando la economía: Entre la cuestión social y la intervención social”*, Argentina.

- Arellano, J. (1985) *Políticas sociales y desarrollo: Chile 1924-1984*. Chile, CIEPLAN.
- Arriagada, I. (2002) *“Cambios y desigualdad en las familias latinoamericanas”*, Revista de la CEPAL 77.
- Aylwin, N. (1979) *“El Objeto del Trabajo Social”*, Chile, Revista Trabajo Social Nº 30, Pontificia Universidad Católica.
- Aylwin, N. (1986) *“Trabajo Social Laboral”*, Revista de Trabajo Social Nº 50/1986, Chile, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Banks, S. (1997) *“Ética y Valores en el Trabajo Social”*, Argentina, Editorial Paidós.
- Borgianni, E.; Guerra, Y. y Montano, C. (2003) *“Servicio Social Crítico”*, Brasil, Editorial Cortez.
- Brunner, J. (1958-1974) *“Teoría e Investigación en la Psicología Social Actual”*, España, Instituto de Opinión Pública.



- Carballeda, A. (2002) *“La Intervención en lo Social”*, Argentina, Editorial Paidós.
- Castel, R. (1997) *“La Metamorfosis de la Cuestión Social”*, Argentina, Editorial Paidós.
- Castells, M. (1999a) *“La era de la información. Volumen II. El poder de la identidad”*, España, editorial Alianza.
- Castells, M. (1999b) *“Estado, Identidad y Democracia”*, Chile, PNUD.
- Cazzaniaga, S. (2006) *“Trabajo Social y las Nuevas Configuraciones de lo Social”*, Argentina.
- Cazzaniaga, S. (2006) *“Intervención Profesional: Legitimidades en debate”*, Argentina.
- Constant, B. (1995) *“Discurso de la Libertad de los Antiguos, Comparada con la de los Modernos”*. Santiago de Chile, Revista de Estudios Públicos, Número 59, Centro de Estudios Públicos.

- Corvalán, J. (1996) *“Los Paradigmas de los Social y las Concepciones de Intervención en la Sociedad”*, Tesis Doctoral, Departamento de Sociología, Universidad Católica de Bélgica, Bélgica.
- Corvalán, L. (1993) *“Modernismo y posmodernismo: Un enfoque histórico”*, Chile. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales “Mapocho” N° 34.
- Chiavenato, I. (1996) *“Administración de Recursos Humanos”*, Colombia, Mac Graw Hill.
- Chonchol, J. (1999) *¿Hacia Dónde nos lleva la Globalización?*, Chile, Editorial LOM
- De Bajoit, G. (1997) *“El Oficio de Asistente Social”* (Análisis y Pistas de Acción). Santiago de Chile, Revista Trabajo Social. Perspectivas, año 3, N° 5, U. Católica Blas Cañas.
- De Robertis, C. (1989) *“Metodología de la Intervención en Trabajo Social”*, Argentina, Editorial El Ateneo.

- Escartín, M. (1998) *“Manual de Trabajo Social: Modelos de Práctica Profesional”*, España, Editorial Aguaclara.
- Escrutch, J. y Guell, A. (1976) *“Sociología de una Profesión. Los Asistentes Sociales”*, España, Editorial Península.
- Faleiros, V. (2003) *“Estrategias de Empowerment en Trabajo Social”*, Brasil, Lumen Grupo Editorial.
- Freire, P. (1987) *“Educación y cambio”*, 4ta edición, Argentina, Editorial Galerna
- Gil, M. y Pizarro, H. (2006) *“La historia del Trabajo Social a través de su literatura”*, España. Editorial Comillas.
- Grassi, E. (2003) *“Políticas y problemas sociales en la sociedad neoliberal. La otra década infame. Argentina, Editorial Espacio.*
- Hamzaoui, M. (2005) *“El Trabajo Social territorializado”*, Valencia, España. Editorial Nau Llibres.

- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2003) *“Metodología de la Investigación”*, México, tercera edición. Editorial Mac Graw Hill.
- Hopenhayn, M. (1988) *“La participación y sus motivos”*, Ponencia VI congreso de Trabajo Social, Colombia.
- Iamamoto, M. (2003) *“El servicio social en la contemporaneidad”*, Brasil. Editorial Cortez
- Innenarity, C. (1999) *“La transformación de la política para gobernar una sociedad compleja”*, Santiago de Chile, Revista de Estudios Políticos Nº 106.
- Kisnerman, N. (1998) *“Pensar el Trabajo Social”*, Argentina. Editorial Lumen-Humanitas
- Leblanc C. (2009) *“Los desafíos de la formación profesional en la cuestión social contemporánea”*. XIX Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social: El Trabajo Social en la coyuntura latinoamericana, Ecuador.

- Martín-Baró, I. (1999) *“Acción e Ideología”*, El Salvador, UCA Editores.
- Martínez, V y Palacios M. (1996) “Informe sobre la decencia. La diferenciación estamental”, Chile, Editorial Sur.
- Matus, T. (1999) *“Propuestas Contemporáneas en Trabajo Social Hacia una Intervención Polifónica”*, Buenos Aires, Editorial Espacio.
- Max Neff, M. (1994) *“Desarrollo a Escala Humana”*, Uruguay, Nordan – Comunidad
- Meschkat, K. (1997) *“Entre esperanzas y temores: la sociedad civil en América Latina. Una crítica a la ideología de la sociedad civil”*, Panamá. Revista Pasos N°101.
- Micco, S. y Saffirio, E. (2000) *“Anunciaron tu muerte”*, Santiago de Chile, Centro de Estudios del Desarrollo.
- Moix, M. (1991) *“Introducción al Trabajo Social”*, España, Editorial Trivium.

- Molina, L. y Romero, C. (1996) *“Aproximación a un Perfil de la Intervención de Trabajo Social en los Años Noventa”*, San José de Costa Rica, Ediciones UCR.
- Morin, E. (1997) *“Amor, Poesía, Sabiduría: Introducción al pensamiento complejo”*, Francia, Editorial Seuil.
- Morín, E. (1999) *“Los siete saberes necesarios para la educación del futuro”*, Argentina, Nueva Visión.
- Payne, M. (1994) *“Teorías Contemporáneas del Trabajo Social”*, España, Editorial Paidós.
- Parra, G. (2006). *“Aportes al análisis del movimiento de reconceptualización en América Latina”*. Argentina
- Papalia, D. (2004) *“Psicología del desarrollo”*, México, Editorial MacGraw-Hill
- Robbins, S. (2004) *“Comportamiento organizacional, México, Editorial Prentice Hall.*

- Robles, F. (2000) *“El desaliento inesperado de la Modernidad”*, Chile, Editorial Universidad de Concepción.
- Rozas, M (2004) *“La intervención profesional en relación a la cuestión social”*, Argentina, Editorial Espacio
- Rodríguez, G. ; Gil, J. y García, E. (1996) *“Metodología de la investigación cualitativa”*, España, Editorial Aljibe.
- Romero, A. (2002) *“Globalización y pobreza”*, Colombia, Editorial Unariño.
- Ruiz, A.; Hidalgo, C.; Jiménez, M.; Ruiz, J. (2006) *“Guía de Orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción”*, España. Ministerio de administraciones públicas.
- Santrock, J. (2001) *“Psicología de la educación. Motivación y aprendizaje”*, México, Editorial McGraw-Hill.
- Tajfel, H. (1970) *“Experimentos sobre discriminación entre grupos”*, España, Revista Americana de Ciencias.

- Tomassini, L. (1992) *“Estado, Gobernabilidad y Desarrollo”*, Revista de Ciencia Política, Volumen XIV, Chile, Instituto de Ciencia Política, Pontificia Universidad Católica.
- Touraine, A. (1995) *“¿Qué es la democracia?”*, Ciudad de México, Fondo de Cultura Económica.
- Touraine, A. (1999) *“¿Podremos vivir juntos?: iguales y diferentes”*, Brasil, Fondo de Cultura Económica.
- Vidal, P. (2007) *“Precariedad laboral o condición sine qua non”*, Chile, U.C.S.H.
- Von Byme, K. (1994) *Teoría política del siglo XX. De la modernidad a la postmodernidad*, España, Editorial Alianza.



## Fuentes Electrónicas

- Cavalleri, M. y Parra, G. (2007) *“Las prácticas en la formación y en el ejercicio profesional”*  
[Consultado en diciembre de 2009].  
[http://www.gias.com.ar/congreso\\_nacional\\_de\\_trabajo\\_social/cavalleri,%20m.%20s.%20y%20parra,%20g..pdf](http://www.gias.com.ar/congreso_nacional_de_trabajo_social/cavalleri,%20m.%20s.%20y%20parra,%20g..pdf)
- Chonchol, J. (2005) *“Cuestión de equidad”*  
[Consultado en noviembre de 2009].  
<http://www.tierramerica.net/comida/equidad.shtml>
- FITS (2000) *“Definición del Trabajo Social”*  
[consultado en noviembre de 2009].  
[http://es.wikipedia.org/wiki/trabajo\\_social](http://es.wikipedia.org/wiki/trabajo_social)
- Futuro Laboral (2009) *“Futuro Laboral 2009/2010”*  
[consultado en marzo de 2009]  
<http://www.futurolaboral.cl>
- Gittlein, S. (2007) *“Los retos del protocolo, del derecho internacional y las relaciones internacionales”*  
[consultado en noviembre de 2008]  
<http://www.uam.mx/actividaduam/azc/protocolo07/ponencias/soniagittlein.pdf>

- González, M. (2006) *“Globalización Cultural: Sus interacciones socio-económicas y políticas”*  
[Consultado en octubre de 2008].  
<http://www.eumed.net/libros/2006a/mga-02/indice.htm>
- Lorenzo, O. (2008) *“Teoría Sociológica Tema 8- Talcott Parsons”*  
[Consultado en octubre de 2008].  
<http://sociologiaull.blogspot.com/2008/03/teoria-sociologica-tema-8-talcott.html>
- Ley 18.989 (1990) *Ley N° 18.989 de 13 Junio 1990, Crea el ministerio de planificación y cooperación*, Diario Oficial de la República de Chile, 19 de junio de 1990. [Consultado en Marzo de 2011].  
[http://www.mideplan.gob.cl/transparencia/marco/18989\\_crea\\_mideplan.pdf](http://www.mideplan.gob.cl/transparencia/marco/18989_crea_mideplan.pdf)
- Maya, L. (2001) *“Los estilos de vida saludables”*  
[Consultado en octubre de 2008].  
<http://www.funlibre.org/documentos/le maya1.htm>
- Márquez, M. (2002) *“Satisfacción laboral”*  
[Consultado en marzo de 2009].  
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>

- Marengo, D. (2005) Encuentro latinoamericano de Trabajo Social, [Consultado en noviembre de 2008].  
<http://www.prensamercosur.com.ar/apm/buscador.php?cadena=marengo&pagina=4&qreg=36&tp=4>.
- Mideplan (2008) Sistema Integrado de información social  
 [Consultado en diciembre de 2008].  
<http://siis.mideplan.cl/>
- Moulian, T. (2007) Entrevista de Soraya Rodríguez  
 Publicada en el diario La Nación  
 [Consultado en marzo de 2009].  
<http://www.atinachile.cl/content/view/22819/tomas-moulian-este-gobierno-se-caracteriza-por-su-invisibilidad.html> (n.d.)
- PNUD (2008) “Políticas Públicas para el desarrollo humano”  
 [Consultado en octubre de 2009].  
<http://www.pnud.cl/odm/4-1.asp>
- Quesada, L. (2004) *“El poder de la motivación”*  
 [Consultado en noviembre de 2008].  
[http://www.todomba.com/index2.php?option=com\\_content&do\\_pdf=1&id=423](http://www.todomba.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=423)

- RAE (n.d.) *“Desafío”*  
 [Consultado en octubre de 2008].  
[http://buscon.rae.es/draei/srvltconsulta?tipo\\_bus=3&lema=desafio](http://buscon.rae.es/draei/srvltconsulta?tipo_bus=3&lema=desafio)
- Reyes. P. (n.d.) *“Mapas conceptuales”*  
 [Consultado en noviembre de 2009].  
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/creatividad>
- Vallenilla, V. (2009) *“¿hacia dónde vamos?”*, [Consultado en Diciembre de 2009].  
<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/hacia-donde-vamos-persistencia-personal.htm>
- Vázquez, M. (2004) *“Modelo e Imitación”*,  
 [Consultado en Diciembre de 2009].  
<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/208/b15138124.pdf?sequence=1>
- Trifactory (2005) *“Encuesta de satisfacción”*  
 [Consultado en agosto de 2008].  
<http://www.encuestafacil.com>
- Wikipedia (n.d.) *Autoestima*  
 [Consultado en marzo de 2009].  
<http://es.wikipedia.org/wiki/autoestima>

Wikipedia ( n.d)	Cogito ergo sum [Consultado en octubre de 2008]. <a href="http://es.wikipedia.org/wiki/cogito_ergo_sum">http://es.wikipedia.org/wiki/cogito_ergo_sum</a>
Wikipedia (n.d)	Pirámide de Maslow [consultado en octubre de 2008] <a href="http://es.wikipedia.org/wiki/pir%C3%A1mide_de_maslow">http://es.wikipedia.org/wiki/pir%C3%A1mide_de_maslow</a>
Wikipedia (n.d)	<i>“Calidad de vida”</i> [consultado en octubre de 2008] <a href="http://es.wikipedia.org/wiki/calidad_de_vida">http://es.wikipedia.org/wiki/calidad_de_vida</a>
Wikipedia (n.d)	<i>“Desarrollo Humano”</i> [consultado en octubre de 2008] <a href="http://es.wikipedia.org/wiki/%C3%8dnice_de_desarrollo_humano">http://es.wikipedia.org/wiki/%C3%8dnice_de_desarrollo_humano</a>
Wikipedia (n.d)	<i>“Cuestión Social”</i> [consultado en Marzo de 2009] <a href="http://es.wikipedia.org/wiki/cuesti%C3%B3n_social">http://es.wikipedia.org/wiki/cuesti%C3%B3n_social</a>

# **ANEXOS**

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### OBJETIVO GENERAL I

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
<p><b>Satisfacción de los Trabajadores Sociales, con el ejercicio del Trabajo Social en el Chile del S.XXI.</b></p>	<p>Predisposición positiva o negativa de las personas que se obtiene de la resta entre la percepción de lo que es y la expectativa previas. Mientras más se homologue la percepción con la expectativa más positiva será la actitud de las personas, y viceversa.</p>	<p>Satisfacción o insatisfacción de los Trabajadores Sociales de la Región Metropolitana en el siglo XXI, basada en creencias, valores y expectativas previas respecto a su profesión y al resultado de sus experiencias tras el ejercicio general del Trabajo Social en tanto prestigio social y situación laboral.</p>	<p>1.- Satisfacción respecto al prestigio social de los trabajadores sociales en el Chile del siglo XXI.</p>	<p>1.1- Satisfacción respecto al reconocimiento que los usuarios otorgan a los trabajadores sociales</p> <p>1.2.- Satisfacción respecto al reconocimiento que otros profesionales otorgan a los trabajadores sociales</p> <p>1.3.- Satisfacción respecto al reconocimiento que la sociedad otorga a los</p>	<p>1.1- Está satisfecho con la claridad que tienen los usuarios respecto a la labor que ejercen los trabajadores sociales</p> <p>1.1- Está satisfecho con el trato que le otorgan los usuarios</p> <p>1.2.- Está satisfecho con la claridad que tienen otros profesionales respecto a la labor que ejercen los trabajadores sociales</p> <p>1.3.- Esta satisfecho con la valoración que en general se hace de los profesionales del trabajo social</p>

				trabajadores sociales	<p>1.3.- Esta satisfecho con la compatibilidad que existe entre las habilidades adquiridas como trabajador social y las que requieren los puestos laborales disponibles en el mercado profesionales.</p> <p>1.3.- Respecto a su condición como trabajador social, se siente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Muy satisfecho</li> <li>➤ Satisfecho</li> <li>➤ Medianamente satisfecho</li> <li>➤ Insatisfecho</li> <li>➤ Muy insatisfecho</li> </ul>
			2.- Satisfacción respecto a la situación laboral de los trabajadores sociales en el Chile del siglo XXI.	2.1.- Satisfacción respecto a la retribución que los trabajadores sociales reciben por su trabajo	<p>2.1.- Esta satisfecho con el sistema de recompensas que recibe por su desempeño como trabajador social</p> <p>2.1.- Esta satisfecho con el sistema de salario</p>



				<p>2.2.- Satisfacción respecto a las condiciones de trabajo de los trabajadores sociales</p> <p>2.3.- Satisfacción respecto al tipo de supervisión que reciben los trabajadores sociales</p>	<p>2.1.- Esta satisfecho con las políticas de ascenso</p> <p>2.2.- Está satisfecho con las políticas laborales de las instituciones que acogen a los trabajadores sociales</p> <p>2.2- Está satisfecho con la autonomía que tiene para realizar su trabajo</p> <p>2.2- Está satisfecho con la cantidad de recursos con que cuenta para hacer su trabajo</p> <p>2.3.- Está satisfecho con el comportamiento de sus superiores</p> <p>2.3.- Está satisfecho con el respaldo que le brinda la institución como trabajador social</p> <p>2.3.- Está satisfecho con la información que recibe</p>
--	--	--	--	--	--

				<p>2.4.- Satisfacción respecto a la relación con los compañeros de trabajo</p> <p>2.5.- Satisfacción respecto al contenido del puesto de trabajo que ocupan los trabajadores sociales</p> <p>2.6.- Satisfacción respecto a la seguridad del empleo de los trabajadores sociales</p>	<p>2.4.- Está satisfecho con el apoyo que le brindan otros profesionales</p> <p>2.5.- Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento profesional que generan las actividades que realiza</p> <p>2.5.- Está satisfecho con la responsabilidad que demanda la realización de su labor como trabajador social</p> <p>2.5.- Está satisfecho con el reto que implica la misión del trabajador social</p> <p>2.5.- Está satisfecho con la importancia que tiene la naturaleza de su trabajo</p> <p>2.6.- Está satisfecho con su situación contractual como trabajador social.</p>
--	--	--	--	---	---

## OBJETIVO GENERAL II

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
<p><b>Desafíos para los trabajadores sociales en el Chile del siglo XXI.</b></p>	<p>Metas y misiones que se deberían incorporar tras la evaluación en términos de satisfacciones e insatisfacciones derivados del ejercicio de la profesión en el Chile del siglo XXI.</p>	<p>Apuestas y retos en el campo del ejercicio profesional del Trabajo Social que proponen los profesionales atendiendo a las aristas de reconocimiento social de la profesión, y de situación laboral de la misma en el Chile del siglo XXI.</p>	<p>1.- Desafíos respecto a las insatisfacciones manifestadas, y al contexto actual del Chile del siglo XXI.</p>	<p>1.1-Conceptualización Actual del Trabajo Social</p> <p>1.2.- Situación Actual del Trabajo Social</p> <p>1.3.- Obstaculizadores para el Quehacer Actual del Trabajo Social</p> <p>1.4.- Propuestas para el Mejoramiento del Trabajo Social</p>	<p>1.1. ¿Qué significa para ti ser una trabajadora o trabajador social en la época actual?</p> <p>1.2. En una escala jerárquica, ¿podrías señalar las mayores satisfacciones e insatisfacciones que tienes como trabajador (a) social?</p> <p>1.3. ¿Cuáles son los factores que influyen en los aspectos que te son insatisfactorios, o de otro modo cuáles son los obstáculos que impiden su satisfacción?</p> <p>1.4. ¿Cuáles son los desafíos que los trabajadores sociales deben proponerse frente a las insatisfacciones antes señaladas, y al contexto actual del Chile del siglo XXI?</p>

## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### ESCALA LIKERT

#### “Grado de satisfacción, en términos profesionales, de los trabajadores sociales en el Chile del siglo XXI”

##### A. Satisfacción respecto al prestigio social del Trabajo Social en el Chile del siglo XXI

Satisfacción o insatisfacción de los trabajadores sociales en el Chile del siglo XXI, que se basa en creencias, valores y expectativas previas respecto a su profesión y al resultado de sus experiencias tras el ejercicio general del Trabajo Social en tanto prestigio o valoración social.

##### \*1. Está satisfecho con el reconocimiento que se otorga a la labor de los trabajadores sociales

Muy satisfecho     Satisfecho     Medianamente satisfecho     Insatisfecho     Muy insatisfecho

##### \*2. Está satisfecho con la claridad que tienen los usuarios respecto a la labor que ejercen los trabajadores sociales

Muy satisfecho     Satisfecho     Medianamente satisfecho     Insatisfecho     Muy insatisfecho

##### \*3. Está satisfecho con el trato que le otorgan los usuarios

Muy satisfecho     Satisfecho     Medianamente satisfecho     Insatisfecho     Muy insatisfecho

##### \*4. Está satisfecho con la claridad que tienen otros profesionales respecto a la labor que ejercen los trabajadores sociales

Muy satisfecho     Satisfecho     Medianamente satisfecho     Insatisfecho     Muy insatisfecho

##### \*5. Está satisfecho con la valoración que la sociedad hace de los profesionales del trabajo social

Muy satisfecho     Satisfecho     Medianamente satisfecho     Insatisfecho     Muy insatisfecho

\*6. Está satisfecho con la compatibilidad que existe entre las habilidades adquiridas como trabajador social y las que requieren los puestos laborales disponibles en el "mercado".

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*7. Respecto a su condición como profesional del Trabajo Social, se siente:

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

## **B. Satisfacción respecto a la situación laboral del Trabajo Social en el Chile del siglo XXI**

Satisfacción o insatisfacción de los Trabajadores Sociales en el Chile del siglo XXI, basada en creencias, valores y expectativas previas respecto a su profesión y al resultado de sus experiencias tras el ejercicio general del Trabajo Social en tanto situación laboral y/o condiciones de trabajo.

\*8. Está satisfecho con la actual situación laboral de los trabajadores sociales

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*9. Está satisfecho con el apoyo que se brindan los trabajadores sociales entre sí

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*10. Está satisfecho con la relación que se da con profesionales de otras disciplinas

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*11. Está satisfecho con el campo laboral disponible para los trabajadores sociales

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*12. Está satisfecho con la renta que oferta el mercado para los trabajadores sociales

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*13. Está satisfecho con el salario que actualmente percibe

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*14. Está satisfecho con los beneficios que recibe por su desempeño

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*15. Está satisfecho con las posibilidades que se le presentan para ascender de cargo

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*16. Está satisfecho con los recursos que cuenta para desempeñar su labor

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*17. Está satisfecho con la autonomía que tiene para realizar su trabajo

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*18. Está satisfecho con el comportamiento de sus superiores

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*19. Está satisfecho con el respaldo que la institución le brinda como trabajador social

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*20. Está satisfecho con la información que recibe en términos de objetivos y metas institucionales

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*24. Está satisfecho con la responsabilidad que demanda la realización de su labor como trabajador social

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*25. Está satisfecho con el reto que implican las tareas que realiza como trabajador social

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*26. Está satisfecho con la cantidad de oportunidades que se le dan para utilizar sus habilidades

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*27. En relación a otros profesionales, está satisfecho con la importancia que tiene la naturaleza de su trabajo

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

\*28. Está satisfecho con su situación contractual

Muy satisfecho    Satisfecho    Medianamente satisfecho    Insatisfecho    Muy insatisfecho

**C. Antecedentes personales.** Serán de orden confidencial.

Nombre:

Universidad de egreso:

Años de ejercicio profesional:

Lugar de trabajo:

Dirección e-mail:

### **Cuestionario de Preguntas Abiertas**

- Nombre:
- Universidad de egreso:
- Años de ejercicio profesional:
- Institución de trabajo público o privado:

1. ¿Qué significa para ti el Trabajo Social en la época actual?

R/:

2. En una escala jerárquica, ¿podrías señalar las mayores satisfacciones e insatisfacciones que tienes como trabajador (a) social?

R/:

3. ¿Cuáles son los factores que influyen en los aspectos que te son insatisfactorios, o de otro modo cuáles son los obstáculos que impiden su satisfacción?

R/:

En relación a la pregunta anterior:

4. ¿Cuáles son los desafíos que los trabajadores sociales deben proponerse frente a las insatisfacciones antes señaladas, y al contexto actual del Chile del siglo XXI?

R/:

***MUCHAS GRACIAS POR PARTICIPAR***