



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**EXPERIENCIAS DE TRABAJADORAS SOCIALES SOBRE SU ACCIONAR
PROFESIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL**

ALUMNO: RAÚL SMIRNOV BERRÍOS

PROFESORA: SUSANA VALLEJOS SILVA

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN
TRABAJO SOCIAL**

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ASISTENTE SOCIAL

ENERO 2014

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	13
3.1. Tipo de Investigación.....	13
3.2. Carácter del Estudio.....	14
3.3. Unidad de Análisis.....	16
3.4. Universo de la Investigación.....	16
3.5. Muestra.....	16
3.6. Técnicas de Recolección de Información.....	17
3.7. Análisis de la Información.....	18
3.8. Variables del Estudio.....	19

I PARTE: MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I: TRABAJO SOCIAL: FASES DE SU DESARROLLO

1. EL TRABAJO SOCIAL Y SU RELACIÓN CON EL CONTEXTO SOCIAL Y POLÍTICO.....	21
2. ORIGENES DEL TRABAJO SOCIAL.....	26
3. FASES DEL TRABAJO SOCIAL LATINOAMERICANO.....	27
4. FUNCIONES DEL TRABAJO SOCIAL.....	38
5. TRABAJO SOCIAL LABORAL.....	43

CAPÍTULO II: BIENESTAR

1. RELACIÓN DE LAS DIMENSIONES INDIVIDUAL Y COLECTIVA DE BIENESTAR SOCIAL.....	57
2. ENFOQUES TEÓRICO-ECONÓMICOS DE BIENESTAR.....	68
3. CONTEXTO DE BIENESTAR EN CHILE.....	75

II PARTE: MARCO REFERENCIAL

CAPÍTULO III: DEPARTAMENTOS DE BIENESTAR

1. ALGUNOS ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR.....	79
2. LABOR DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR.....	83
3. FUNCIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR.....	89
4. ÁREAS DE ACCIÓN DE LOS BIENESTARES.....	90
5. ALGUNOS HITOS IMPORTANTES Y ANTECEDENTES LEGALES ASOCIADOS A LA FUNCIÓN DE LOS BIENESTARES.....	92

III PARTE: ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS: EXPERIENCIA DE LOS TRABAJADORES SOCIALES EN EL AMBITO LABORAL DE INTERVENCIÓN.....	97
CONCLUSIONES.....	160
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	187
APORTES AL TRABAJO SOCIAL.....	191
BIBLIOGRAFÍA.....	195
ANEXOS.....	199

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del trabajo social en los distintos ámbitos de su intervención profesional, tiene características que varían según el contexto donde actúa, ya sea dependiendo de la institución donde ejerce su actividad, el contexto social y político de un país determinado y/o especificidad del momento histórico en que se enmarca.

En las sociedades capitalistas contemporáneas, es posible identificar dos grandes conglomerados de clase: los poseedores de los medios de producción, del Capital, y los asalariados o trabajadores, que venden su fuerza de trabajo para obtener los medios que permitan solventar su existencia cotidiana, quienes además son el motor de la producción de riqueza a nivel planetario, más no su dueño. Considerando matices, niveles o escalas pertenecientes a estas dos clases principales (medibles en base a su propiedad material y poder político), la de los trabajadores, en base al desarrollo de las fuerzas tecnológicas productivas, los avances culturales y de los medios de información, pero particularmente gracias a las diversas formas de resistencia del Trabajo frente al Capital, han arrancado, a lo largo de la historia, ciertas “concesiones” a la clase actualmente gobernante (capitalista), logrando el desarrollo de ciertas instituciones destinadas a proporcionar determinados servicios enfocados a distender las contradicciones producidas por sus antagónicos intereses de clase. Allí es donde se encuentran los Departamentos de Bienestar, que buscan proveer y facilitar la vinculación del trabajador con los servicios sociales (salud, vivienda, educación, etc.), otorgados por entes estatales o privados.

La presente investigación se centra en el ámbito del trabajo social laboral, área de intervención de la profesión que es ejercida desde los Departamentos de Bienestar pertenecientes a empresas o servicios (públicos o privados), cuyo sujeto de atención son los trabajadores o funcionarios, quienes ejercen sus actividades laborales en los mencionados espacios.

Así, vale preguntarse acerca de qué tipo de intervención desarrolla el trabajo social en lo laboral, cuáles son sus principales ejes de acción, qué métodos emplea para ello y qué relaciones entabla con los trabajadores y sus organizaciones sindicales, además de su relación con la dirección de las empresas o servicios y qué rol cumple en los procesos de

toma de decisiones. Esto enmarcado en los contextos particulares de intervención de las trabajadoras sociales partícipes de esta investigación.

Los contextos históricos considerados en este documento son dos: previamente al Golpe de Estado (1960 a 1973) y posteriormente a la recuperación de la democracia (2000 hasta 2008), puesto que es durante aquellos años que fue posible encontrar profesionales que pudieran realizar aportes que se basaran en sus experiencias profesionales directas. El período dictatorial, debido a las dificultades provocadas al ejercicio de la profesión por la represión cultural, social y política abierta, no fue considerado en este estudio por ser este un contexto que necesita, debido a sus particulares y agudas características, investigaciones que lo aborden de manera específica.

El registro, documentación e investigaciones sobre el accionar del trabajo social en el área laboral es sorprendentemente escaso, lo que a su vez es uno de los motivos que estimulan la realización de este estudio, que busca aportar elementos sobre el quehacer de la profesión en este ámbito a través de los relatos en primera persona de las profesionales sobre sus experiencias durante el desempeño profesional.

Para comprender los diversos contextos en que se desarrolla la profesión, particularizando a su vez en lo laboral, es que se trata, en el primer capítulo del Marco Teórico, la Historia del Trabajo Social, que proporciona el marco contextual que permite situar el desempeño de las profesionales en las condiciones históricas en que realizan su actividad profesional. El segundo capítulo, trata acerca del concepto de Bienestar, tratando acerca de las interpretaciones y los tipos de praxis de que es objeto, considerando que ese concepto, no casualmente, es con el que se denomina a los departamentos donde actúa la profesión.

En lo que refiere al Marco Referencial, se particulariza en cómo están compuestos los Departamentos de Bienestar, las definiciones vigentes hoy en la legislación chilena y sus correspondientes implicancias y atribuciones generales, lo que permite situarlos y describirlos en términos legales a la luz de las lecturas teóricas anteriormente expuestas sobre el concepto. Posteriormente se analizan los datos recogidos, los que están compuestos por los relatos de las profesionales acerca de sus experiencias profesionales en lo laboral. Estos datos se adquieren en base a entrevistas en profundidad para posteriormente ser

sometidos a un Análisis de Contenido Categorical Temático. Se finaliza con las conclusiones y los hallazgos que emergen de este estudio, finalizando con los aportes de esta investigación a la profesión.

1.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Trabajo Social, como profesión de las ciencias sociales, tiene diversos ámbitos y modalidades de intervención, las cuales se han ido desarrollado de manera científica desde la mitad del siglo XX, transformándose a partir de las exigencias propias de cada contexto histórico, en la búsqueda por resolver variadas problemáticas que competen su existencia, sentido y desarrollo.

La profesión tiene variados enfoques y perspectivas de acción, cada una con las complejidades propias de una praxis orientada a la búsqueda de la transformación social para lograr el bienestar humano. A la luz de ese objetivo, el trabajo social posee diversas visiones y perspectivas en cuanto a formas de abordar su quehacer, estando esa reflexión enmarcada siempre en el contexto histórico donde actúa. En otras palabras, pensar el accionar de la profesión, no debe aislarse de los acontecimientos vinculados a las experiencias locales y concretas, cuya riqueza particular y valorable es que refiere a las vivencias de lo cotidiano. Es así como la disciplina y su relato, se va formando a través de la reflexión producto de la acción en el complejo entramado social, aportando los elementos cualitativamente valiosos para poder reelaborar el accionar y perspectivas de la profesión, en la búsqueda por cumplir los objetivos mencionados.

El proceso de constante replanteamiento de la profesión acompaña a la acción social transformadora que se pretende llevar a cabo, siendo éste la fuerza motriz generadora de una perspectiva crítica sobre la intervención del trabajo social, para resolver acerca de diversos asuntos sobre su quehacer. Debido a éste, la profesión no puede dejar de plantearse formas y contenidos de un modo crítico sobre su práctica y las opiniones de los sujetos que se encuentran día a día en el desempeño de esta compleja labor.

Es así como el acercamiento a temáticas de la acción social, permite comprender determinados problemas, tipificarlos y resolverlos desde la construcción del conocimiento; rescatar las experiencias y perspectivas del quehacer de los profesionales contribuye, sin duda, al mejoramiento de su quehacer, aportando al desarrollo de la disciplina. Así es como recoger la experiencia cotidiana de los trabajadores sociales que están en la búsqueda del bienestar humano, resulta particularmente importante en un mundo que al parecer sólo

considera como relevante los grandes logros económicos. La actual lógica de concentración y acumulación de la riqueza, conlleva una visión exacerbadamente pragmática de la realidad en la cual se subestiman las experiencias y vivencias diarias, reemplazándose así el vínculo cara a cara por la ficción de las “redes sociales”, en complementación con el endeudamiento bancario, la precariedad laboral y ausencia de derechos básicos. Esta situación lleva al desafío de rescatar y revalorar la laboriosidad práctica de la acción concreta y sus formas de trabajo en lo social, fundamentalmente cuando esta práctica está inspirada en mejorar las condiciones de vida del colectivo humano.

Una de las variadas áreas de intervención del trabajo social se efectúa en el ámbito laboral, tanto en el sector público como en el privado, particularmente desde el área o departamentos de bienestar. También hay experiencias que se relacionan directamente con la prestación de servicios desde los trabajadores sociales a sindicatos. En los contextos mencionados, los sujetos de intervención son los trabajadores o funcionarios. Esta práctica del trabajo social, forma parte también de la experiencia histórica de la profesión, no obstante, los antecedentes escritos son escasos. Es por esto que el presente estudio se abocó a indagar en esta área de la profesión, buscando descubrir y profundizar sobre la misma.

La presente investigación se ha centrado históricamente en contextos democráticos, es decir en los períodos anteriores y/o posteriores a la dictadura militar, ya que en esa etapa se generó una agudización de las dificultades del desarrollo en el conocimiento y la práctica de lo social debido a la represión sistemática del período que amerita un estudio propio para que rescate las propias complejidades de la época. Como decía, el presente estudio se desarrolla en dos momentos con condiciones no menos complejas, pero con el elemento común de haber sido menos represivos.

Descubrir y develar las experiencias concretas sobre la presente materia, centrándose particularmente en la relación con el sujeto de atención en el mundo del trabajo, es la motivación principal de la presente investigación. La perspectiva fue recoger relatos que aportaran elementos sobre las características del desempeño de la profesión en el área laboral. Esto permite aportar visiones, opiniones y percepciones de los profesionales en su quehacer sobre un área poco desarrollada en términos de registro y elaboración

investigativa. En este estudio se encuentran trabajadores sociales que formaron y forman parte de empresas o servicios de propiedad estatal. Sin embargo, también se hace presente el sector privado, además de una profesional vinculada directamente a la prestación de servicios directos a un sindicato con presencia nacional. Esta mixtura permite una mayor cobertura indagatoria de contextos en el quehacer de lo laboral del trabajo social.

Como ya se mencionó anteriormente, la poca información cualitativa disponible sobre el trabajo social en esta área, sobre todo en su relación con el sujeto de atención en el ámbito laboral, la falta de registros que rescaten las particularidades del accionar de la profesión, resta riqueza al desarrollo de documentos teóricos y/o referenciales que aporten al análisis reflexivo para mejorar la intervención en este ámbito. Cabe aclarar que esta investigación no pretende tener un carácter representativo, sino que busca aportar elementos sobre perspectivas del accionar de la profesión en esta área, con el objetivo de generar una reflexión que rescate las vivencias, opiniones y propósitos desde la palabra de los entrevistados. Las experiencias que relaten los mismos profesionales amplían el conocimiento respecto de la diversidad de formas de ver y hacer trabajo social en el mundo laboral. Debido a esto, las dimensiones de análisis tienen relación con la forma en que las entrevistadas ven la profesión, considerando la relación con sus sujetos de atención y con la estructura institucional en que se desempeñan, es decir, su contexto inmediato.

Relacionado con el desempeño del trabajo social laboral, resulta relevante identificar qué facilita, ofrece o desarrolla desde el rol que ocupa, visualizando cuáles son los planteamientos estratégicos desde los que se posiciona, precisando los roles y funciones que se manifiestan en la interacción con los sujetos de atención. Estos datos emanan desde las opiniones de las mismas trabajadoras sociales, quienes enfatizan sobre el cómo enfrentaron dificultades y trataron desafíos en el desempeño de su labor.

Es una constante del trabajo social tener que relacionarse con jefaturas o estructuras superiores que inciden de manera importante en su quehacer profesional respecto de la toma de decisiones en los diversos contextos donde actúa, lo que de una u otra forma afecta su autonomía, pudiendo repercutir esto sobre los sujetos de atención, por lo que se intenta develar cómo se manifiesta ésta relación en el ámbito laboral, permitiendo esbozar algunas

características que le son propias al ejercicio profesional en el al área de intervención laboral.

Los Departamentos de Bienestar, espacio de trabajo de los profesionales entrevistados, se centran, al menos en lo que respecta a definiciones generales, en buscar cómo resolver necesidades de diversa índole de los trabajadores de determinada empresa o servicio público, a través de una normativa que regula las funciones y atribuciones de dicha área. En estos espacios se desempeñan los trabajadores sociales, siendo los funcionarios o trabajadores pertenecientes a dichos contextos laborales los sujetos de su intervención. En ese espacio institucional, se presentan las correspondientes relaciones entre los trabajadores sociales y el sujeto de atención bajo determinada estructura organizativa laboral. Es así como el aspecto reglamentario oficial, más las metodologías y perspectivas del trabajador social, resultan ser aspectos de consideración debido al impacto que generan en el vínculo con el sujeto de atención, así como en el resto de elementos significativos que influyen en el desarrollo de determinado espacio de intervención, como por ejemplo, las respuestas del sujeto de atención, la influencia de los empleadores sobre los trabajadores sociales, el carácter de las instituciones o empresas en las que se desempeñan, y los recursos humanos y económicos disponibles para posibilitar la acción de intervención profesional. Allí, las normativas institucionales y la metodologías de acción del trabajador social, influyen de distintas formas en el contexto donde desempeña su accionar, resultando interesante compenetrarse con aquellas a través de los discursos del mismo profesional con el propósito de recoger apreciaciones acerca de expectativas y evaluaciones en el desarrollo de su quehacer; el interés es aportar al registro de esta área profesional que como ya se ha dicho está escasamente desarrollada en cuanto a documentación.

En síntesis, el presente estudio busca aportar conocimiento acerca de la orientación, de los objetivos y propósitos de intervención del trabajo social laboral, identificando las conceptualizaciones de los profesionales acerca de la idea de bienestar y cómo este concepto se interrelaciona con su aplicación práctica, y a su vez, con la base reglamentaria de las instituciones que los emplean para desempeñar determinadas funciones en los departamentos de bienestar de las instituciones o empresas en las que trabajan o trabajaron.

Se debe tener en cuenta que el estudio no busca definir aspectos abstractos o netamente teóricos sobre las experiencias profesionales basados en el ámbito laboral, si no descubrir los contextos particulares y determinados de estos trabajadores sociales a través de sus experiencias de vida en el ámbito que su profesión les confiere, por lo que sus relatos son los datos de mayor importancia para analizar su experiencia, percepciones y perspectivas en su desempeño profesional, los que logran identificar aquellos aspectos significativos en el desarrollo de su praxis. En resumen, esta investigación describe experiencias profesionales de trabajadores sociales que fueron entrevistados sobre su intervención profesional en el área laboral, sistematizando el trabajo que realizan, para incentivar la reflexión crítica de los trabajadores sociales sobre la labor desempeñada en su cotidianeidad laboral.

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las principales problemáticas y ejes de acción del trabajo social laboral?

¿Qué métodos de la profesión se emplean en su intervención profesional en el ámbito laboral?

¿Cómo se desarrolla el proceso de toma de decisiones en relación con los objetivos y propósitos de la intervención del trabajo social?

¿Qué relación existe entre los trabajadores sociales y las organizaciones sindicales en lo respectivo al accionar profesional de la intervención?

¿De qué manera se relaciona el profesional con los directivos (empleador) en lo referente a su labor profesional?

2.-OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Recoger las experiencias, desde el discurso de trabajadores sociales, sobre su quehacer en el área laboral, considerando tanto la relación de los actores sociales del contexto directo como la influencia del proceso de toma de decisiones, en el desarrollo de los principales ejes de su intervención profesional.

Objetivos Específicos

- Identificar los principales ejes de intervención del trabajo social en la empresa y las formas de abordaje de las problemáticas en su intervención.
- Recoger aspectos de la relación del profesional con el sindicato como actor social directo en el contexto y su efecto en el accionar de la intervención.
- Indagar en la relación del trabajador social con el empleador (actor social directo) y sus implicancias en la intervención profesional.

3.-ESTRATEGIA METODOLÓGICA

3.1.-Tipo de Investigación

El presente estudio busca describir experiencias sobre el quehacer profesional de los trabajadores sociales entrevistados en el ámbito laboral, particularizando en la interacción con los sujetos de atención (los trabajadores), considerando sus perspectivas, acciones y reflexiones profesionales desde la praxis que desarrollan en sus centros de trabajo. El presente estudio es de tipo Exploratorio/Descriptivo, debido a que la temática no presenta antecedentes previos que aborden el tema, especialmente desde la presente particularización desarrollada en este documento.

De esta manera, se puede afirmar que las características Exploratorias del presente tipo de estudio, se deben a que *“el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Sirve para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una*

investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano. Identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones. Pocas veces constituyen un fin en si mismos”. (Sampieri, Bunge, Eco; 2002: s/p)

La característica descriptiva del estudio, se relaciona con *“el propósito de describir situaciones y eventos. Decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.”* (Ibíd.: s/p). Los estudios Descriptivos buscan recolectar o medir información de manera de poder establecer y especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno en análisis. Se buscó en la presente investigación recolectar datos de relevancia para establecer características que describan la labor de trabajadores sociales participantes de este estudio en su relación profesional en el ámbito área laboral.

La presente investigación corresponde a un diseño de tipo no experimental, la que *“podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y cómo se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.* (Sampieri, Collado, Lucio, 2003: 267)

También es transversal ya que estos tipos de diseño *“recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía en un momento dado. Es no experimental ya que no existe una manipulación de las variables del estudio”.* (Ibíd.: 270) De esta forma, se buscó recabar la información entregada por los entrevistados en el momento único en que se llevó a cabo la presente investigación.

3.2.-Carácter del Estudio

El presente estudio se basa en un enfoque de carácter cualitativo, considerando los objetivos de esta tesis referentes a las relaciones sociales en el mundo laboral desde el trabajo social. *“Los investigadores cualitativos estudian la realidad develada en su*

contexto natural, tal como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas”. (Rodríguez, 1996:72)

Cabe recalcar que la metodología de la presente investigación buscó incorporar los pensamientos, reflexiones y experiencias de la forma en que los participantes lo relatan. Lo que se quiere identificar del tema de investigación son las experiencias de los trabajadores sociales entrevistados con los respectivos sentidos y significados que le otorgan al quehacer profesional.

Esta investigación es de importante consideración por el valor que se le otorga a los relatos de los entrevistados, que se condicen directamente con las experiencias y posturas frente a situaciones contextuales determinadas. Por lo mismo, involucra una visión reflexiva y práctica sobre el quehacer del profesional. De ese modo, se abre la posibilidad de entrar al debate desde una aproximación empírica de las reflexiones sobre las experiencias concretas, con sus consiguientes interpretaciones sobre los hechos considerados significativos.

En síntesis, el presente estudio cualitativo estudia las relaciones y opiniones desde la perspectiva de los actores sociales involucrados en los procesos atinentes a la investigación.

“...el enfoque cualitativo, con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Su propósito consiste en reconstruir la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido. A menudo se llama “holístico”, porque se precia de considerar el “todo”, sin reducirlo a un estudio de sus partes.” (Sampieri, Collado, Lucio, 2003: 5- 6)

De esta forma, el enfoque cualitativo resultó ser el más indicado porque rescata y analiza los elementos esenciales de las experiencias de los sujetos entrevistados.

3.3.-Unidad de Análisis

La unidad de análisis estuvo compuesta por trabajadores sociales que ejerzan o hayan ejercido la profesión en el ámbito laboral, específicamente en lo relacionado al accionar de los departamentos de bienestar, que constituyen lo particular que interesa revelar en esta investigación. Que tengan o hayan tenido algún tipo de relación profesional con sujetos de intervención que sean trabajadores o funcionarios de servicio/empresa pública o privada.

3.4.- Universo de la Investigación

El Universo no se encuentra determinado, ya que no existen antecedentes al respecto. Por lo mismo, esta investigación es de carácter exploratorio porque pretende ser un primer acercamiento a la temática en cuestión.

3.5.-Muestra

La muestra utilizada es no probabilística, dado que la elección de los sujetos participantes de este estudio no dependió de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación.

Criterios de Selección

La Muestra estuvo compuesta por trabajadores sociales con más de 5 años de experiencia en el ámbito laboral (de carácter privado o público), con objeto de asegurar conocimiento avanzado sobre el espacio donde actúan o actuaron y, que tuvieron la voluntad de participar en el estudio.

Muestra del Estudio

Nombre	Lugar de Trabajo	Período de Desarrollo de Labor	Cargo que desempeña o desempeñó
Berta Bell	Refinería de Petróleo de Concón, Empresa Nacional de Petróleo.	1953 - 1973	Asistente Social Titular, Jefe de Servicio Social Refinería Concón,

			Coordinadora Nacional Servicio Social.
Beatriz Castro (segunda entrevista)	Empresa Nacional de Frigoríficos	1969 – 1974	Jefe de Servicio Social del Área de Administración del Personal.
Olivia Zúñiga von der Meden	Empresa Multinacional Química y Farmacéutica de Investigación y Desarrollo, MERK.	En este espacio desde 1980	Jefa de Bienestar.
Haydée Toledo	Servicio de Salud Metropolitano Oriente.	En este espacio desde 1989	Servicio de Bienestar.
Beatriz Castro (primera entrevista)	Instituto de Investigaciones Agropecuarias.	En este espacio desde 1990	Departamento de Recursos Humanos, Jefa Del Área De Bienestar.
Carol Cisternas	Asociación Nacional de Funcionarios de Chile Deportes (ANFUCHID)	En este espacio desde 2005	Encargada del Bienestar de la Asociación (ANFUCHID).

3.6.-Técnicas de Recolección de Información

Para recoger los datos, se utiliza la entrevista aplicada individualmente, teniendo como base un cuestionario semi-estructurado que contempló los tópicos de interés investigativo, sin disminuir con ello la flexibilidad necesaria a considerar durante el desarrollo de las entrevistas. El instrumento mencionado puede ser encontrado, junto con la categorización de la información obtenida desde cada pregunta, en los anexos de la presente investigación.

Se realizaron dos entrevistas a cada uno de los trabajadores sociales participantes, con una duración de 80 minutos aproximadamente cada una. Éstas fueron grabadas, previo

consentimiento de las profesionales, siendo transcritas posteriormente para su posterior categorización y análisis.

3.7.-Análisis de la Información

Para poder tener los elementos necesarios respecto de la experiencia de los trabajadores sociales en su desempeño profesional en el área laboral, ya sea desde las áreas de bienestar o desde el trabajo directo con sindicatos y asociaciones, se utilizó el Análisis de Contenido. La mencionada técnica, permite llevar a cabo un estudio de la comunicación, sustentándose en parámetros objetivos, dentro de los más variados contextos, permitiendo llevar adelante la realización de inferencias confiables y válidas de los datos obtenidos.

Desde la técnica de Análisis de Contenido, se puede llevar a cabo el análisis de los mensajes tanto desde la perspectiva cuantitativa como cualitativa. En este sentido, la perspectiva cualitativa permite la realización de inferencias desde los significados presentes en un relato determinado, como también inferencias sobre características socio-culturales, de condición económica, de perspectivas ideológicas, etc. (Ruiz, 1996). De esta manera, la técnica de Análisis de Contenido tiene el objetivo de identificar los elementos “ocultos” en el discurso, de develar los sentidos no abiertamente manifiestos. (Piñuel, 2002) Así, también se identifican los elementos discursivos de carácter abierto, que se presentan de manera directa, evidente y concreta. Esta técnica considera ambos aspectos del discurso, el latente y el explícito o manifiesto, según el objetivo a investigar. (Vásquez, 1994)

Considerando los variados elementos que presenta esta técnica analítica, para efectos de la presente investigación, se utilizó solamente el Análisis de Contenido Categorical Temático, que es el procedimiento que se ha utilizado en esta investigación.

En una primera fase de recopilación de la información, se realizaron las entrevistas correspondientes en base a un cuestionario semi-estructurado, posibilitándose así contar con la base de datos requerida para pasar posteriormente al análisis, cuyo procedimiento consiste, según indica Echeverría (2004), en la transcripción de las entrevistas realizadas, seleccionándose a partir de estos datos los aspectos definidos que son de mayor relevancia para los objetivos de la investigación. Así, se agrupa la información en tópicos de contenidos agrupables y diferenciables entre sí, conformándose un ordenamiento que

posibilita la constitución de categorías, implicando un nivel mayor de abstracción e integración de los datos obtenidos. De esta manera, las categorías no ofrecen solamente ideas de tipo específico, si no que también comprensiones interpretativas, otorgándole sentido y coherencia a cada categoría misma. Posteriormente, se construye una integración interpretativa que tiene por objetivo situar los tópicos y categorías dentro de una red de sentido, posibilitándose así la configuración de esquemas de distinciones que respondan las preguntas de la presente investigación, resolviendo los objetivos planteados.

3.8.-Variables de Estudio

La variable utilizada en la presente investigación es: la experiencia de los trabajadores sociales en el ámbito laboral.

Las dimensiones son:

1. Principales ejes y métodos de intervención del trabajo social
2. Relación con los actores sociales en el contexto de acción del trabajo social

I PARTE
MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I:

TRABAJO SOCIAL: FASES DE SU DESARROLLO

Siendo el trabajo social el objeto de estudio de la presente investigación, es pertinente iniciar el presente marco teórico revisando antecedentes históricos de la profesión. Así, el presente capítulo aborda conceptos de importancia para comprender la perspectiva histórica que en esta investigación se tiene acerca del trabajo social, buscando definir los elementos básico-fundamentales que lo constituyen como profesión. Se expondrá una síntesis acerca de la historia de la disciplina.

Cabe destacar la preponderancia que adquiere la influencia de las condiciones en donde el trabajo social profesional se desarrolla, tomando en consideración elementos de carácter cultural, social, económico y político propios de cada época, por lo que se identifican aquellos aspectos de relevancia en ambos períodos de tiempo abarcados en la presente investigación, con el propósito de generar un marco que enuncie los rasgos principales del desarrollo del trabajo social entre 1960-1973 y 2000-2008, con la finalidad de exponer elementos generales que den cuenta del contexto de los profesionales participantes de esta investigación. Luego, se pasa a exponer los métodos y roles de la profesión, con el objetivo de incorporar elementos de la teoría del trabajo social en el análisis de la información brindada por los trabajadores sociales entrevistados.

1.-El Trabajo Social y su Relación con el Contexto Social y Político

El trabajo social profesional, al igual que cualquier actividad humana de trascendencia histórica no puede explicarse desde sí mismo. Responde a una serie de elementos constituyentes del contexto en el que se desarrolla, además de aquellas condiciones socio-culturales propias de los sistemas sociales de las diversas regiones del planeta. Además, cada período particular del desarrollo de un país o continente determinado también forma parte de la base sustancial de la elaboración de su teoría y quehacer. (Torres, 1987)

El orden social establecido, y por ende, el tipo de Estado e institucionalidad perteneciente a un contexto específico, es condición influyente en las formas, fines y contenidos de la elaboración teórica y práctica de la profesión, que para ser comprendida debe contemplarse en el marco nacional y continental, considerando a su vez la influencia recíproca del desarrollo profesional en diversas partes del planeta en base al intercambio de conocimientos y experiencias, elementos constitutivos de la identidad histórica del trabajo social, en su constante relación con el contexto social y político.

Dentro de un contexto nacional, los períodos históricos resultan ser tremendamente influyentes en la orientación que adopta la profesión. En base a esto, el trabajo social tiene las características específicas de las particularidades que enmarcan el entorno del desarrollo de su accionar profesional. Las características sociales, políticas y económicas que componen las sociedades durante ciertos períodos de tiempo y que están en constante transformación, exigen un constante replanteamiento de los métodos y enfoques de la disciplina, debido a la dinámica de transformación permanente de las condiciones sociales, las que lejos de ser inmutables, están sometidas a dinámicas de cambio constante (Ander-Egg, 1994), exigiendo de la profesión del trabajo social su correspondiente adaptación a las nuevas situaciones en desarrollo, en la búsqueda del cumplimiento de los propósitos de su intervención.

De este modo, y en forma de ejemplo, se puede decir que el trabajo social desarrollado en Chile antes de 1973 es muy distinto en los años posteriores de dictadura y, a su vez, éste tampoco es el mismo que se implementó en el período pos dictatorial. En términos subcontinentales, el trabajo social latinoamericano, también presenta diferencias con aquél desplegado en Europa, o los EEUU. Así, el accionar disciplinario en Uruguay tiene otras características del que se ejerce en Brasil, o el de Cuba con el de Haití, etc., lo que conlleva que la profesión desarrollada en cada contexto, se encuentre profundamente ligada a la situación histórica que vive cada nación, continente o región mundial, sin embargo el hecho de producir conocimiento, encuentros continentales y mundiales, intercambio internacional teórico entre escuelas, etc., le dan consistencia (Torres, op. cit.) a la profesión del trabajo social como tal a nivel mundial.

Adentrándonos en las características de la profesión, la dependencia histórica que ha tenido con el Estado está profundamente ligada a sus orígenes. Al considerar que el Estado mismo es el generador de políticas sociales y por ende, de la tecnificación en la implementación de las mismas, razón por la cual se crea la profesión del trabajo social como la conocemos hoy, la existencia del trabajo social como profesión surge justamente de este desarrollo que deriva de las condiciones sociales para su nacimiento y desarrollo.

El Estado juega un rol determinante en el ordenamiento económico y político de un país determinado. La preponderancia estratégica que posee en la distribución de recursos materiales y humanos en cuanto a la implementación de políticas sociales y su directa incidencia en el desarrollo de la lucha entre clases sociales, hacen que el papel del trabajo social en lo que respecta a su rol en esta situación sea importante. De ese mismo debate en la profesión, sobre el papel del trabajo social frente al Estado como uno de los ejes estratégicos en la sociedad, han decantado fases como la de Reconceptualización (Ander-Egg, op. cit.), la que removi6 y cre6 nuevas formas de comprender y hacer el trabajo social.

“El Estado, como representante y defensor de los intereses dominantes, actúa manipulando la angustia popular a través de políticas y leyes de seguridad social para contrarrestar la penuria y lucha crecientes de las organizaciones populares, por reivindicaciones de trabajo, salud, educación, vivienda, recreación, servicios, etc. que deben ser atendidos empírica o técnicamente por agentes especiales, que en cada época han recibido sus respectivas denominaciones, como en el caso actual los trabajadores sociales, objeto de la capacitación especializada dentro de la división social del trabajo intelectual, para enfrentar racionalmente el desarrollo de la problemática social, que han permitido las bases para la constitución del trabajo social como disciplina de las ciencias sociales, con su propia prehistoria e historia.” (Torres; op. cit: 26)

De esta manera, la característica de dependencia directa del trabajo social con el Estado, radica fundamentalmente en su relación con la aplicación de políticas sociales directamente de él emanadas, o indirectamente elaboradas con miras a importantes niveles de reproducción (entiéndase mantener la existencia en su esencia capitalista) del sistema socialmente imperante. Aquí, al trabajo social le toca el rol de especialista en cuanto a paliar las situaciones derivadas del ordenamiento de la sociedad en que se encuentra, con

vista a su mantenimiento y validez estructural, lo que no implica cambios y adaptaciones para ajustarse dinámicamente y continuar así existiendo oficialmente como tal, jugando la legalidad de la profesión un rol de importancia en su trayecto histórico.

Dada las características del ejercicio profesional, su problemática teórica y práctica debe ser comprendida también desde las características del Estado en sus dimensiones político-económicas, con su correspondiente reflejo en lo orgánico/administrativo. Resultaría equívoco, y así lo ha demostrado la historia de la profesión, el ver al trabajo social desde una mirada “purista”, desvinculado de la estructura del sistema social en el que se encuentra. Iniciar el análisis desde el trabajo social, y de ahí hacia sociedad, no obedece a la rigurosidad necesaria del análisis de una profesión que, en muchos aspectos, sino en todos, está subordinada a los tipos de institucionalidad vigente. En este ámbito, el análisis debiera ser en una relación inversa a la mencionada, pero sin dejar de considerar que existe una dinámica dual entre Estado y profesión.

“El juicio que se tenga sobre la interdependencia del hombre, el Estado y los recursos, la marginalidad y la estructura, la participación y los beneficios, etc., servirá de apoyo en la adopción de estrategias y demarcación de objetivos. De todas maneras, hay que tener en cuenta que el trabajo social no puede ser ajeno al compromiso en lo que atañe a la política social, la planificación del desarrollo y los programas y proyectos de bienestar institucional...” (Torres; op. cit: 24)

En este sentido, considerando que el accionar de la profesión está vinculado con la estructura social que tiene como uno de sus principales sostenes el carácter del Estado, se identifican dos dimensiones fundamentales para la comprensión del trabajo social, que tienen gran importancia a la hora de enfrentar los cambios de los que ha sido objeto la profesión en su desarrollo. Ante esto se pueden identificar una de carácter ideológico-político y otra estrictamente técnico/profesional.

Los errores de análisis teórico y práctico que se han presentado a lo largo del desarrollo de la disciplina, se vinculan con la exacerbación de una de las dos dimensiones mencionadas; la sobrevaloración de la influencia de la estructura social dentro de la perspectiva ideológico-política llevó a restarle importante grados de relevancia a elementos

profesionales-operativos. Por otro lado, la exacerbación de lo técnico/profesional, lleva a abstraer artificialmente al trabajo social de la determinante influencia de la dimensión política de la sociedad, provocando ausencia de crítica al modelo de dominación social, lo que ha derivado en posturas reaccionarias y funcionales respecto del funcionamiento de un sistema que genera las injusticias sociales que aborda el trabajo social en la cotidianidad de su quehacer.

La dimensión menos desarrollada ha sido la ideológica-política, sobre todo en los momentos de debilitamiento de los movimientos populares. En esos contextos, surgen con preponderancia los enfoques funcionalistas, acentuando la dimensión técnico-profesional por sobre posiciones críticas a los sistemas imperantes. De todas formas, se debe recalcar que ambas variables son necesarias en un sentido dialéctico, lo que es necesario para el desarrollo integral de la profesión.

Desarrollar la dimensión ideológico-política, se basa principalmente en la necesidad de generar una concepción científica-crítica que identifique las causas estructurales influyentes en los contextos de acción de la profesión, considerando que la conformación socio-económica y la relación de clases que se develan en el ejercicio de su quehacer, obedecen a la dependencia de los dictámenes de determinadas clases dominantes a nivel nacional e internacional. Las lógicas de dependencia política de los organismos financieros internacionales, que imponen sus lineamientos en la política económica nacional, generando subdesarrollo, debiera ser del interés del trabajo social, debido a que afectan directamente a aquella población que es sujeto de atención de nuestra disciplina.

De esta manera, tenemos las características propias del trabajo social en cada país y continente, lo que está en directa relación con el Estado y la generación que haga respecto a la creación de políticas públicas dirigidas a disminuir los grados de descontento con el sistema socio-económico imperante. Ahí es donde la conceptualización que tengan los profesionales acerca de la realidad que los rodea, sea determinante al referirnos sobre la posición que el profesional juega al estar inmerso en el entramado institucional de determinado país. Sin embargo, el trabajo social latinoamericano, presenta importantes elementos comunes y la historia de su desarrollo se encuentra entrelazada debido a aspectos del contexto socio-político y económico que son compartidos.

2.-Orígenes del Trabajo Social

La ayuda a los más necesitados data desde los orígenes de la humanidad. En un principio, las ayudas eran dirigidas a los miembros desvalidos de las familias, tribus o clanes. Esta forma de colaborar era parte de las ayudas mutuas entre grupos humanos vinculados por sangre, tribu o clan. Es el vínculo asociativo, ya sea familiar o comunitario, el principal motor de la ayuda mutua y principalmente a los más desvalidos. Luego, con el desarrollo de las grandes religiones y el surgimiento de posturas humanitarias, las ayudas comienzan a extenderse hacia el socorro de quienes no pertenecen a los círculos inmediatos. Es mucho más adelante, en el desarrollo de la historia humana, cuando se comienzan a establecer normas de carácter moral o religioso, en donde se pueden encontrar las formas rudimentarias de asistencia a los más desvalidos.

Se puede afirmar que el Trabajo Social como profesión, desarrolla sus primeros elementos teóricos determinantes durante los últimos años del siglo XIX y los inicios del XX. Sin embargo, es necesario mencionar que ya se identificaba un tipo de acción centrada en variadas formas de asistencia, particularmente ligadas a la religión, la filantropía y perspectivas humanitarias. Los elementos científicos que hoy en día nos permiten entender la profesión con las características generales que le son asignadas actualmente, son de poca data. El Trabajo Social profesional se desarrolla en un contexto de grandes diferencias sociales, generadas durante la instauración de la sociedad industrial capitalista (Torres; op. cit.), donde tanto el sector institucional público como el privado necesitan de un ordenamiento tecnificado acerca de la implementación de políticas orientadas a la aplicación de medidas paliatorias sobre las situaciones sociales agudas generadas por las clases dominantes dueñas de los medios de producción.

La elaboración científica de conocimiento se comienza a desarrollar en contraposición con quienes pensaban que para ejercer el trabajo social solamente se necesitaban “buenos sentimientos” y una actitud filantrópica. Aunque la profesión contenga un múltiple acervo teórico y adiestramiento práctico para cumplir con sus propósitos, no resulta fácil resolver sus problemáticas metodológicas, menos durante sus primeros pasos en búsqueda por ligarse a la ciencia social.

Como consecuencia del ordenamiento social ejercido bajo lógicas de profunda desigualdad, provocadas bajo un sistema de producción que concentra la riqueza en las minorías (poseedoras de los medios de producción), bajo condiciones de explotación y exclusión de las mayorías (asalariados), surgen las condiciones que posibilitan el surgimiento y desarrollo del trabajo social como profesión. De esta forma, la profesión no surge gracias a la voluntad de determinados individuos, si no que más bien es una respuesta a la situación creada a partir del rápido proceso de industrialización y sus respectivas consecuencias en la población. La urbanización y la división del trabajo provocan un gran impacto. De esto, deriva la urgencia de institucionalizar las ayudas hacia las clases golpeadas por el rápido y vertiginoso avance del desarrollo productivo y sus correspondientes lógicas de explotación y acumulación.

Del mismo modo, el debate epistemológico del Trabajo Social ha incidido significativamente en su desarrollo durante el siglo XX. Así es como la profesión, debido al carácter social de su análisis y práctica, no se ha marginado de los conflictos y debates de tipo filosóficos-ideológicos y es posible afirmar que, en el siglo pasado y principios del presente, el rico y nutrido debate propio de las ciencias sociales, promueve constantemente la reflexión teórico-crítica, conllevando correspondientemente su repercusión en los aspectos metodológico-prácticos del trabajo social, dando paso a diferentes etapas en el proceso de desarrollo de la profesión . (Ander-Egg, op.cit.)

3.-Fases del Trabajo Social Latinoamericano

La importancia de identificar las características y criterios bajo los cuales actuó y actúa en Trabajo Social, es relevante debido a que en la actualidad estos esquemas y elementos conceptuales siguen presentes en la disciplina de diversas formas. Lo determinante de este punto en el marco teórico de la presente investigación, radica en reconocer los enfoques que históricamente han sido utilizados por la profesión, y que claramente aún persisten al realizar la intervención profesional tanto en lo teórico como en lo metodológico-práctico.

Si bien se puede considerar que 1925 es el año donde se funda la primera escuela de Trabajo Social latinoamericana, en Chile, no se puede adjudicar a esta fecha el inicio de la

aplicación de los sistemas de ayuda organizados e institucionalizados. Sin embargo, esa fecha es importante en la medida en que se comienzan a formar profesionales en Latinoamérica (Ander-Egg; op. cit.), lo que sienta un importante precedente para el desarrollo continental de la disciplina.

Sin embargo, y a pesar de que las esquematizaciones etapistas no reflejan la riqueza de los períodos históricos debido a que los cambios sociales no son lineales, su linealidad es útil para intentar comprender los elementos centrales que dan cuerpo a períodos determinados que explican el proceso de desarrollo de la profesión.

Considerando lo anterior, diversos autores, como Torres (Op. cit.) o Ander-Egg (Op. cit.), caracterizan tres etapas fundamentales en lo que respecta al Trabajo Social en nuestro continente:

- Asistencia Social
- Servicio Social
- Trabajo Social

Los debates teórico-conceptuales de cada una de estos períodos han decantado en nuevas formas de ver y actuar desde la profesión, sin embargo ello no quiere decir que las antiguas formas de entender el Trabajo Social hayan sido erradicadas o superadas. En el desarrollo de la profesión conviven las concepciones asistencialistas o asépticas de antaño, de las cuales hay muchos adeptos hasta el día de hoy, con las otras formas de hacer y pensar desde la profesión.

De las tres etapas o concepciones anteriormente nombradas, la última de Trabajo Social es la única que tiene su origen exclusivamente en Latinoamérica, superando la lógica colonialista-profesional. Además, es necesario destacar que el concepto de Trabajo Social Latinoamericano se diferencia notoriamente con el “Social Work” de los EEUU debido a la propia historia del sub-continente. La diferencia va mucho más allá de discrepancias semánticas. Ambos conceptos, el latinoamericano y el estadounidense, son diferenciables a partir de concepciones distintas y hasta opuestas en lo teórico-metodológico, es decir, en las formas de ver el fin mismo de la profesión debido a los procesos históricos (políticos, económicos y culturales) suscitados en estas distintas regiones del planeta (Ibíd.).

3.1.-Asistencia Social

El enfoque benéfico-asistencialista es el margen conceptual de esta etapa. Las generaciones pre-profesionales y los primeros profesionales del trabajo social en Latinoamérica, estaban formados bajo la perspectiva de la beneficencia, también en lo que respecta a la asistencia para-médica y para-jurídica. Se puede afirmar que este enfoque no solo es herencia de la época pre-profesional, si no que también es la forma de concebir y operar desde la profesión en sus primeros años de existencia en el continente. Particularmente, se entendía a la disciplina como ejecutora técnica de la caridad, propiciada por motivaciones religiosas, moralistas o filantrópicas. Estas características son apreciables, fundamentalmente, entre los años 1925 y 1940. (Ibíd.)

Durante la predominancia de esta concepción, las principales influencias estaban dadas por la religión católica en lo referente al concepto de caridad. También se identifica la inspiración de la masonería a través de motivaciones filantrópicas.

Los problemas sociales son adjudicados directamente a la responsabilidad de los individuos. No se incorporaba al ordenamiento social como elemento determinante en la precariedad de las condiciones de vida, ni mucho menos se identificaba el ordenamiento estructural de determinado sistema productivo como factor incidente en las agudas situaciones de carencia. En esta perspectiva, las motivaciones filantrópicas y religiosas constituían la principal fuente de asistencia social. Es ahí donde la profesión tenía centrado el quehacer: en la tecnificación de mecanismos para ejercer caridad.

Los causales de la problemática social se atribuían a diversas causas como apatía, raza, clima, falta de iniciativa emprendedora, etc. De allí que las funciones técnicas prestadas durante la influencia del enfoque benéfico-asistencialista, estaban orientadas fundamentalmente a ser brazos y extensiones del área médica y la acción jurídica, donde los asistentes sociales no jugaban ningún papel específico más que las tareas técnicas ordenadas por médicos y abogados. Principalmente se prestó servicio en el área de salud, donde el Trabajo Social prestaba acciones dirigidas a prácticas de carácter muy específico, como: poner inyecciones, realizar lavados de estómago, cuidado del infante, etc.

3.2.-Servicio Social

Las concepciones predominantes de la profesión en este período, según indica Ander-Egg (1994) son dos:

- Aquella que emana directamente del “Social Work” norteamericano: aséptica-tecnocrática
- La que da las primeras señales de la vinculación de las problemáticas de nivel estructural nacional ligadas a la profesión: desarrollista.

3.2.1.- Concepción Aséptica Tecnocrática

La influencia del “Social Work” norteamericano es determinante en la primera fase del período. El tiempo que cubre es desde principios de la década de los 40 hasta los años 60. En este momento de desarrollo del trabajo social, se pueden encontrar los primeros rasgos fundamentales que la diferencian de la fase histórica anterior de Asistencia Social:

- Una mayor preocupación técnico-científica que en la etapa anterior
- Elevación del status profesional
- Acentuación psicologista de su marco teórico referencial y de su práctica
- Un modo de hacer marcado por el estilo del tecnicismo aséptico

Desde esa perspectiva, esta forma supuestamente “neutra” de hacer Trabajo Social, entusiasmó a muchas escuelas y profesionales de la disciplina, ya que esa perspectiva les ofrecía una supuesta neutralidad política, una búsqueda del accionar “químicamente puro” y estandarizado, aunque esto les significara anteponer la asepsia-tecnocrática ante las personas, por dramática que fuera la frivolidad de esta forma de intervención profesional del Trabajo Social. (ibíd.)

Durante esta fase, en la disciplina se identifica una fuerte influencia psicologista, atribuyendo las principales causas de las problemáticas sociales a lo individual, lo cual en sumatoria sería causante de los llamados “desajustes” o “patologías” de la sociedad. Una intervención estandarizada, libre de ideologías, inocua, insípida y muy tecnificada, sería la solución en el proceso de reajuste de los inadaptados. Desde esta perspectiva, de características profundamente funcionalistas con enfoque positivista, la política y la

ideología serían elementos distorsionadores de la intervención profesional del trabajador social, el cual debería tener una supuesta neutralidad para dedicarse a aplicar los criterios “técnico-puros” de la profesión sin inmiscuirse en el cuestionamiento de la estructura de la sociedad.

Particularmente, los conceptos utilizados en esta etapa se relacionan principalmente con una visión estructural-funcionalista, donde el individuo y los grupos, así como las comunidades debían adaptarse a la estructura social de su entorno, buscando reducir, amortiguar, evitar los conflictos mediante el ajuste y la adaptación. El acento a la dimensión técnica aumentó considerablemente, cayendo en una fetichización de los métodos de intervención, como si estos por si solos tuvieran la capacidad de cumplir con el cometido de la profesión.

Durante los momentos de mayor desarrollo en esta primera fase del período de Asistencia Social, la profesión se basó teóricamente en el paradigma funcionalista de las ciencias sociales. Según esta visión, todo sistema social tiene necesidades y requisitos para su funcionamiento. Estas funciones deben ser ejecutadas por las instituciones de dicho sistema, para asegurar su funcionalidad, en tanto también elimina desajustes. Particularmente, los desajustes son aquellos conflictos que obstaculizan el funcionamiento del sistema en su conjunto, evadiendo lo que cuestiona de una o u otra forma la legitimidad y utilidad social, política y económica del sistema en cuestión.

3.2.2.-Concepción Desarrollista

En la década de los sesenta, la concepción desarrollista tomó preponderancia en el Trabajo Social, teniendo como uno de sus principales antecedentes el Informe de la CEPAL en 1949 y una serie de estudios acerca de la realidad latinoamericana y sus respectivos países, desde donde se interpreta que la situación de subdesarrollo económico y social es la principal causa de las grandes problemáticas que aquejan a su población. Esta concepción generó reflexión sobre las posibilidades de superar la problemática, buscándose así perspectivas desde el campo profesional en respuesta al estímulo generado por los movimientos sociales y políticos por sus respectivas reivindicaciones. De esta manera, el proceso de cuestionamiento de lo político y lo económico a escala continental influye en las

ciencias sociales orientándolas a repensar sus paradigmas, en la búsqueda por aportar a elevar las condiciones de vida en la población a través de un análisis orientado al desarrollo en el subcontinente. Es en ese contexto en que la concepción desarrollista incide en el trabajo social, afectando su orientación teórica y práctica, impulsando una diferenciación notable en relación a la anterior fase aséptico-tecnocrática, abordándose su quehacer desde una perspectiva “integradora” al proceso de desarrollo:

“El Servicio Social tradicional y los programas tradicionales de tipo social, trabajan en última instancia con un hombre-objeto, un hombre-espectador al que hay que ayudar a resolver sus necesidades y problemas de “adaptación”. El servicio social progresista (de inspiración desarrollista), va más allá: no busca adaptar, si no “integrar” a la sociedad, para lograr una mayor participación en la tarea de promover el desarrollo y en el goce de los bienes materiales y culturales de la sociedad.” (Ander-Egg; 1994: 269)

En este contexto, la participación de la comunidad es vista como una necesidad en la medida en que incorpora a sectores marginados a lo “oficial” (es decir, a la institucionalidad o legalidad vigentes en ese entonces), buscando integrarlos a las dinámicas de la sociedad global. De esta forma, se promueven desde el trabajo social profesional, diversas técnicas para generar procesos participativos a través de métodos psicosociales motivacionales. La búsqueda es hacer de los excluidos, productores que colaboran en el desarrollo socioeconómico capitalista; sin embargo de la mirada crítica respecto de la discusión “desarrollo v/s subdesarrollo”, surge la posibilidad de incorporar nuevos conceptos analíticos en la profesión. Durante esta fase, el trabajo social se dedica específicamente a la intervención psicosocial, buscando la integración de quienes se encuentran fuera de la formalidad del sistema.

Según afirma Ander-Egg (1994), la concepción desarrollista se enmarca, idealmente, en la incorporación, en una primera instancia, del trabajador social en la estructura estatal, la que implementa determinadas políticas de desarrollo. Estas políticas requieren de la integración y participación en este proceso de la población marginada es decir, excluida del beneficio económico y la participación política, siendo el trabajador social es un articulador de la implementación práctica de la política social con miras al “desarrollo” de la sociedad en su conjunto.

En esta etapa de la profesión (con la concepción desarrollista), se da lugar al mejoramiento de técnicas y enfoques operativos que nutrieron su progreso como tal, centrándose éste específicamente en el potenciamiento de los métodos de participación de la comunidad, a la vez que se consideraba que el trabajo social debía cumplir la tarea de contribuir al avance económico de las sociedades latinoamericanas.

En ese marco se produce un proceso de debate y aproximación a nuevos enfoques que permitieron el posicionamiento de una discusión aún más de fondo sobre los fines de la profesión, abriéndose las perspectivas básicas para entrar en un proceso de cuestionamiento teórico-práctico en cuanto a sus propósitos en el contexto latinoamericano y las problemáticas estructurales que lo aquejan.

3.3.-Trabajo Social y Reconceptualización

Este proceso, llamado de Reconceptualización en el trabajo social, consistió en el cuestionamiento compuesto por el análisis crítico de la misma profesión en cuanto a su concepción teórico-práctica, abriéndose así un importante debate acerca de los propósitos, medios y alcances del trabajo social en su contexto (latinoamericano), cuyo origen, según nos indica Ander-Egg (1994) se explica debido a una serie de condiciones en Latinoamérica:

- La situación en Latinoamérica misma (social, económica y política)
- La situación de la profesión: sus falencias y limitaciones
- La influencia de nuevas orientaciones en las ciencias sociales
- Cuestionamiento estudiantil
- El descubrimiento de la dimensión política e ideológica de la acción social

Así, el concepto de “servicio social” para referirse anteriormente a la profesión, se transforma en el de “Trabajo Social”, que se consolida como fruto del proceso de Reconceptualización, creándose variadas perspectivas de compromiso con los procesos de liberación popular, los que marchaban a base de luchas sociales y políticas de variado tipo (utilizando o no la institucionalidad del Estado), agudizadas durante la década de los años sesenta, donde la cuestión social era el eje principal del proceso y, cuyos problemas principales se buscaron resolver en base a estrategias reformistas y/o rupturistas.

El nuevo escenario que inaugura la Revolución Cubana (1959), es un potente catalizador del proceso de disputa político-social que afectó directamente al desarrollo de las ciencias sociales en el subcontinente, sumándose así elementos para el reforzamiento de una visión propiamente latinoamericanista (teniendo como base, por ejemplo, a la teoría de la dependencia) sobre la realidad social, proceso que buscó herramientas teórico-prácticas propias y que llevaba varias décadas de desarrollo, el que se dirigió fundamentalmente a pensar y a actuar en lo social desde una perspectiva crítica a las estructuras sociales presentes en ese entonces, considerando los elementos culturales e históricos propios, latinoamericanos, en la búsqueda por identificar los principales motivos del subdesarrollo en la región. Esto acompañado del fracaso del desarrollismo y su principal política, impulsada desde los EEUU y adoptada sin mayores éxitos por los gobiernos latinoamericanos afines a las directivas emanadas desde Washington: la Alianza para el Progreso.

“La inoperancia de los planes que se elaboraron dentro del marco del capitalismo interdependiente (es decir, latinoamericano) hizo pensar en la necesidad de nuevos caminos; esto se puso claramente de relieve con el fracaso de la Alianza para el Progreso que era el gran marco político-ideológico que los encuadraba. Por otra parte, los nuevos planteamientos, desde y con una perspectiva política, ideológica y científica distinta, hicieron ver y comprender los problemas de nuestro desarrollo de manera diferente: no solo somos países subdesarrollados, si no también somos países dependientes, y esta situación de dependencia condiciona las posibilidades de desarrollo.” (Ander-Egg; 1994, 267)

Durante este importante momento de desarrollo de las ideas en la profesión, que cuestionan los enfoques anteriores, se argumenta que las lógicas netamente asistenciales y su correspondiente evolución hacia aquellas de carácter desarrollista, no son suficientes para superar las trabas que impiden un desarrollo político, económico y cultural de los pueblos latinoamericanos. Para salir del subdesarrollo y la pobreza, los planes orientados y enmarcados ideológicamente por la Alianza para el Progreso, son insuficientes para satisfacer la crítica situación en que se encuentra el subcontinente. Ese contexto enmarca el

surgimiento de perspectivas transformadoras profundamente críticas del sistema desde el campo del trabajo social.

Las lecturas y enfoques en las ciencias sociales y particularmente la correspondiente a la lectura de la realidad de la sociedad latinoamericana, lleva a concluir que las causas del subdesarrollo en el continente están profundamente entrelazadas con la dependencia de las potencias extranjeras en cuanto a soberanía económica y política, siendo estos elementos centrales causantes de la situación de opresión de los pueblos.

“Cuando todavía se buscaba la vinculación entre los objetivos del servicio social y los de la política nacional de desarrollo (lo que hubiese permitido elaborar de una manera más acabada la concepción desarrollista del servicio social), algunos de los trabajadores sociales que estaban en la vanguardia de la reconceptualización, comenzaron a considerar la insuficiencia del desarrollismo como respuesta a nuestros problemas (latinoamericanos).” (Ander-Egg; 1994: 266, 267)

El debate sobre el rol que debería tener el profesional en un contexto de subdesarrollo, lleva al proceso de Reconceptualización de la profesión, en la búsqueda de nuevos conceptos y métodos que relacionarán el accionar y pensar del trabajo social con perspectivas liberadoras para aportar a la emancipación real del continente.

Bajo esta perspectiva, y al calor del debate con las anteriores formas de abordar el trabajo social influenciado por el funcionalismo-positivistas, es que se identifica a la dimensión político-ideológica como un eje determinante en el accionar de la disciplina. Esto, se confronta con las visiones anteriormente predominantes que buscaban desligar la profesión de cualquier perspectiva crítica al capitalismo y su correspondiente exacerbación del funcionamiento burocrático, logrando que se dé la discusión acerca de las causas estructurales que afectan la situación de los sectores populares con los cuales el trabajo social interviene.

Una lectura crítica de la realidad, con miras a la elaboración de lógicas de intervención profesional, debía desligarse de la importación de modelos de acción hechos para contextos norteamericanos o europeos. Específicamente, se recalca que las problemáticas sociales que existen en un continente dependiente y subdesarrollado tienen características propias, por lo

que el análisis debe generarse desde una lectura autóctona, desde una mirada latinoamericana.

De esa forma, la confrontación con el paradigma funcionalista y sus variantes, abrieron paso a diagnósticos que se enmarcaron en las condiciones sociales, económicas y políticas, además de culturales de realidad en América Latina, lo que no excluyó las diferencias, a veces agudas, entre estos enfoques o encuadres teóricos:

“En su origen y en su evolución, el proceso fue siempre una mezcla de tendencias heterogéneas y hasta conflictivas; esencialmente el proyecto reconceptualizador se debatió en una ambigüedad que nunca fue clarificada: gravitó en torno de una propuesta de adecuación profesional a las demandas institucionales (modernización), ora en torno a una alternativa que postulaba una práctica de naturaleza nueva (ruptura).” (Netto; 1981: s/p)

3.3.1.-Concepción Concientizadora-Revolucionaria

Como uno de los aportes principales del proceso de Reconceptualización, surge la concepción concientizadora-revolucionaria, que a diferencia de las anteriormente expuestas (aséptico-tecnocrática y desarrollista). No busca la asistencia material filantrópica del primer período histórico de la profesión; Tampoco la integración del sujeto-objeto al sistema productivo del período desarrollista. Esta concepción tiene, como principal objetivo, la creación y promoción del sujeto-activo, movilizado y consciente de su realidad en la búsqueda por su protagonismo en la modificación concreta de su situación de dominado. De esta forma, el trabajo social, al identificar el protagonismo del pueblo en materia de resolver sus necesidades de manera no paternalista, y al contrario, de forma activa y movilizada, se convierte en catalizador de procesos de liberación, aunque la profesión opere más con los efectos de tal situación que con sus causas estructurales.

El rol que se le otorga a las clases dominadas desde este enfoque, tiene su riqueza y particularidad en el potenciamiento del sujeto en cuanto al papel que debe jugar en relación a la superación de su situación de insatisfacción de necesidades desde una perspectiva protagónica. A diferencia de las concepciones anteriores, de tipo paternalista-controladoras, las reivindicaciones a las cuales se llega en determinado momento histórico debido al

desarrollo de la conciencia de clases de los oprimidos son vistas, por parte de la profesión del trabajo social, como un elemento riquísimo en cuanto al cumplimiento de sus fines. De esta manera, el método y la lectura teórica de esta concepción, fruto del proceso de Reconceptualización, se centró en el fortalecimiento del proceso de transformación estructural del sistema productivo imperante, por otro de carácter revolucionario en la búsqueda por lograr una sociedad que supere las barreras, impuestas por el capitalismo, que impiden el desarrollo pleno del pueblo en la búsqueda por su emancipación social.

“En una concepción más avanzada (llamémosle Crítica-Revolucionaria) el trabajo social como instrumento de implementación de una política social, o como medio técnico del que se valen los movimientos sociales, es un factor, entre otros, que ayuda a la organización, movilización y concientización de la gente para que asuman un rol protagónico en la solución de sus propios problemas. En la práctica, desde la sociedad civil, puede expresarse en diferentes modalidades de ayuda mutua y auto-organización hasta las más variadas formas de presión sobre el Estado.” (Ander-Egg; 1996: 192)

En resumen, la Reconceptualización es un proceso trunco, pero acabado, el que concluye debido al surgimiento de las dictaduras latinoamericanas que fueron imponiéndose país tras país debido al desarrollo de la agudización de los procesos de lucha democratizadora-anticapitalista, lo que influyó que el trabajo social pasara netamente a la defensiva desde los enfoques críticos que encabezaban la Reconceptualización misma. Las etapas de este proceso son:

- 1965-69: la problemática se plantea y se expande a todo el continente
- 1969-72: la corriente reconceptualizadora se escinde en diferentes tendencias
- 1973-75: el proceso de Reconceptualización encuentra límites en el contexto político, pierde su impulso muestra algunas vías infecundas

Respecto de que el proceso es acabado, se puede afirmar que:

“El trabajo social en América Latina ha alcanzado con este proyecto, pese a todas sus limitaciones, un nuevo nivel de desarrollo y ya no podrá volver a ser lo que era antes del proceso de Reconceptualización” (Aylwin de Barros; 1976: s/p)

De la misma manera, los aportes del proceso a la profesión se pueden definir de la siguiente manera:

“La incidencia del proceso de Reconceptualización fue positiva: se comenzó a producir un cuadro profesional mínimamente alfabetizado, versado en el acervo de la ciencia social, capaz de recorrer las nuevas teorías socio-políticas y económicas, apto para comprender los fenómenos de micro-escala, a partir de un encuadramiento socio-histórico macroscópico” (Netto; op. cit.)

4.-Funciones del Trabajo Social

Comprendiendo al trabajo social como un campo profesional con historia propia, Ander-Egg (1996) enuncia las funciones que le son específicas a la profesión, lo que permite tener más claridad acerca del rol que desempeña en sus espacios de intervención en términos operativos, que en su conjunto componen el tipo de accionar que los trabajadores sociales aplican, conformándose así el quehacer de la profesión, independientemente de su área específica de intervención, aunque ésta condiciona unas funciones por sobre otras debido a las exigencias del contexto.

“Con el término rol se designa sociológicamente el comportamiento que, en una sociedad dada, debe esperarse de un individuo, habida cuenta de su posición o estatus en esa sociedad. En sentido más restringido, se habla de “roles profesionales” haciendo referencia a aquellos comportamientos y uniformidades de conducta que desempeñan –y que otros esperan desempeñen- aquellos que ejercen una determinada profesión.” (Ander-Egg; op. cit.: 29)

Consultor-asesor-orientador-consejero

- Asesora a individuos, grupos u organizaciones a buscar alternativas que permitan satisfacer necesidades sociales básicas (alimentación, trabajo, vivienda, salud, educación, vestido, uso del tiempo libre, etc.).

- Orienta a la gente para organizar sus actividades con miras a la consecución de determinados objetivos tendentes a la resolución de problemas y a la satisfacción de necesidades.
- Ayuda a utilizar más efectivamente los servicios existentes y a poner los individuos y grupos en contacto con ellos.
- Hace posible que los individuos y organizaciones de base, conozcan los procedimientos y estrategias que les permitan utilizar los servicios sociales existentes.

Proveedor de servicios

- Ofrece servicios de sostén y ayuda a personas en estado de dependencia, especialmente las que están en situación de emergencia o de marginación social; esta ayuda puede significar: solucionar el problema o generar conductas que sirvan para que el sujeto que demanda la ayuda, resuelva el problema por si mismo.
- Presta servicios sociales específicos que benefician a los ciudadanos.

Informador-agente de remisión

- Informa –y canaliza cuando es necesario- acerca de los recursos institucionales disponibles, ya sean servicios especializados, legislación social, recursos sociales, temas relacionados con problemas sociales.
- Informa sobre los servicios que ofrece con el fin de hacerlos accesibles al mayor número posible de personas (usuarios potenciales) y de fomentar la participación de la gente en la formulación de los programas (no hay que olvidar que la participación ciudadana tiene su base en que la gente conozca a fondo aquello en lo que puede participar).
- Facilita información sobre otros servicios, recursos externos o fuentes alternativas de ayuda a los que es posible recurrir.

Gestor-intermediario

Esta tarea de gestor es de orientación, la realiza como intermediario entre los usuarios y las instituciones; mediador entre recursos y necesidades.

- Relaciona al individuo, familia o grupo u organización, con las instituciones que prestan los servicios que necesitan y/o demandan.
- Procura que efectivamente obtengan los servicios o recursos en la institución más apropiada a su necesidad.

Investigador

Diseña y realiza investigaciones aplicadas, recopilando y analizando datos para diagnosticar necesidades o problema sociales, en las áreas o sectores propios de los trabajadores sociales. Estos estudios deben realizarse desde una doble perspectiva: teniendo en cuenta los sujetos de las necesidades (ya sea a nivel individual, grupal o comunal); a partir de las manifestaciones de determinadas carencias en las diferentes áreas o sectores de la vida social.

- Estudia y analiza la situación de personas o grupos afectados sin necesidad de recurrir a procedimientos de investigación excesivamente formalizados, con el fin de identificar los problemas y necesidades y establecer la naturaleza y magnitud de las mismas, dentro de una situación problema que es objeto de intervención.
- A través de procedimientos como los de la investigación/acción/participativa, promueve o asesora la realización de investigaciones en las que la gente involucrada estudia sus propios problemas de cara a la solución de los mismos.
- Y analiza los recursos y necesidades de los servicios sociales y de los programas de acción social en general.

Planificador

- Ayuda a los individuos de un grupo, organización o colectividad a formular y desarrollar programas comunales para satisfacer las necesidades, resolver problemas o promover el bienestar social o mejoramiento de la calidad de vida.
- Planifica las actividades de su unidad operativa, proponiendo objetivos y metas alcanzables.
- Programa sus propias actividades.
- Elabora proyectos específicos.

- Formula estrategias de utilización más racional de los recursos y de descentralización de las actividades.

Administrador

- Lleva a cabo las actividades administrativas directamente relacionadas con sus tareas específicas, según sea su nivel de actuación, dentro de la escala jerárquica administrativa.
- Planifica, dirige y controla el sistema de organización de sus actividades, programas o servicios (en función del nivel jerárquico en que actúa dentro de la Institución).

Ejecutor de programas, proyectos y/o actividades

Cuando el trabajador social realiza una actividad, esta puede ser:

- Parte de un programa o proyecto que comparte con otros profesionales, en la implementación de determinados aspectos de la política social.
- Actividades y tareas programadas en un servicio o proyecto específico y que le son propias, esto es, le son asignadas como profesional del trabajo social: atención de “casos sociales”, apoyo técnico a grupos, trabajo comunitario.
- Una actividad propia y concreta dentro de los servicios que presta.

Evaluador

Controla y valora, en función de la comunidad de un servicio y su mantenimiento o no, tal y como se presenta en un momento dado:

- Las actividades propias.
- Las actividades y funcionamiento de la institución en donde trabaja.
- Los programas en que interviene de manera directa o indirecta.

Esta tarea de evaluación puede asumir diferentes modalidades:

- Evaluación del diseño y conceptualización del programa.
- Evaluación del seguimiento e instrumentalización del programa (evaluación del proceso).

- Evaluación de la eficacia y eficiencia del programa (evaluación de resultados y efectos).

Reformador de las instituciones-activista social

Realizando una tarea de promoción de cambios institucionales tendentes a mejorar el funcionamiento de las actividades propias de la profesión.

- Valora las carencias cualitativas y cuantitativas de los servicios sociales, con el fin de mejorarlos y reorganizarlos, y, en algunos casos, para crear los que fuesen precisos.
- Sugiere reformas en la organización y funcionamiento de los servicios sociales para que éstos sean lo más eficaces y útiles posibles a los usuarios.

Identificador de situaciones

- Busca e identifica aquellas situaciones individuales o colectivas que, dentro de su ámbito de actuación, se encuentran en litigio con unas situaciones humanas aceptables.
- Identifica recursos que pueden: ser de ayuda a individuos o grupos en situación-problema o necesidad; tener una incidencia positiva en el proceso de solución o transformación de una situación-problema o la satisfacción de una necesidad.

Educador social informal

- Ayuda a la gente para que aumente sus conocimientos, destrezas y habilidades a fin de que puedan resolver sus problemas; se trata de ofrecer ayuda a las personas para que puedan ayudarse a sí mismas. Esto es lo que se ha denominado como “transferencia de tecnologías sociales”.
- Es un catalizador de los procesos de cambio, usando diferentes modalidades de intervención para crear condiciones favorables que contribuyan a generar una participación activa de individuos, grupos o comunidades en el mejoramiento de sus condiciones de vida.
- Procura los medios para que las personas y las instituciones asimilen constructivamente los cambios que se derivan de la evolución de la sociedad.

Animador-facilitador-movilizador-concientizador

Realiza estas tareas:

- Facilitando el acceso a ámbitos de participación social.
- Fomentando el asociacionismo y la creación de grupos y organizaciones.
- Asesorando a la gente para que a través de sus organizaciones cree las actividades y servicios que, administrados por ellos mismos, sirvan para mejorar las condiciones de vida.
- Estimulando la creación de nuevas formas y canales de participación social.
- Realizando junto con la gente una revelación crítica de los factores alienantes y deshumanizantes de la sociedad en que les toca vivir y buscando los caminos de una praxis liberadora.

Movilizador de recursos humanos

- Identifica potencialidades humanas de individuos, grupos y comunidades y promueve su utilización y desarrollo en actividades de servicio y cooperación social.
- Facilita y promueve la participación de la misma gente en el estudio de sus necesidades, la toma de decisiones para afrontarlas y la organización para ejecutar las acciones comunes que permitan su resolución.
- Trata de generar la toma de conciencia social ante problemas y necesidades mediante el efecto multiplicador y demostración de la misma gente.

Es necesario destacar que ninguno de estos roles se realizan de manera exclusiva en el trabajo social, si no que coexisten en el desempeño del ejercicio profesional, tal y como se apreciará en los relatos de las profesionales entrevistadas.

5.-Trabajo Social Laboral

Se utiliza este amplio término (trabajo social laboral) para denominar a éste ámbito de acción e incluir en él los servicios sociales de empresa, pública y/o privada (donde el

trabajo social profesional tiene bastante presencia) como a los servicios sociales en sindicatos, que como indica Ander-Egg (1996), cuentan con escasa presencia y desarrollo desde trabajo social profesional.

Es preciso mencionar que el despliegue de la profesión en lo laboral, está enraizado directamente con la situación de la clase trabajadora, sus luchas y la respuesta del Estado para enfriar la situación. Así mismo, con la estrategia de la empresa privada orientada a disminuir y neutralizar los conflictos laborales en su interior (entre clases), como para mejorar la productividad de los trabajadores.

5.1- Origen del Trabajo Social Laboral en Latinoamérica

El trabajo social laboral, por estar específicamente ligado a los trabajadores (sujetos de intervención) en sus espacios de trabajo, está directamente vinculado con el sistema socio-económico. El perfeccionamiento de las técnicas productivas incidió en la transformación de las relaciones económicas y sociales de toda la orbe, cuyo punto de partida fue la revolución industrial, la que acelera el fin del sistema feudal que basaba su principal fuente de poder económico en la posesión de la tierra, pasándose a un nuevo contexto en el cual las reglas del juego las pone la concentración de capital (mercantil, industrial y financiero), basado en la propiedad de los medios de producción por parte de un pequeño porcentaje de la población, la clase de los propietarios o burgueses. La clase trabajadora (obrero) vende su fuerza de trabajo, que es además su única posesión, a los capitalistas, quienes la necesitan para hacer funcionar las fábricas, producir y distribuir, por medio del mercado, esa producción a la población con el afán de comercializarla e iniciar posteriormente una nueva fase de producción. Todo esto involucra la explotación del hombre por el hombre, la privatización y mercantilización de las condiciones de vida (salud, vivienda, servicios básicos, educación, etc.) con sus correspondientes repercusiones, entre las cuales encontramos al desempleo masivo, la desigualdad económica y social, a lo que el Estado busca responder para evitar la gestación de transformaciones estructurales derivadas del cuestionamiento y acción anti-capitalista:

“El Estado busca “tecnificar” la respuesta a los flagelos producidos por esta situación, derivada del desempleo masivo: la deshabitación colectiva, la morbilidad, el alcoholismo,

la drogadicción, la delincuencia, los trastornos psíquicos, la deambulación, la ausencia o mala calidad de servicios de infraestructura, en analfabetismo, la insalubridad, la desrecreación, la desintegración familiar, el bajo rendimiento laboral, etc.” (Torres; 1985:107)

La acumulación de la riqueza, la explotación, la desarmonía de la producción capitalista, la dependencia de los países pobres respecto de aquellos de tipo dominante, política y económicamente, provoca una serie de situaciones opresivas carenciales de tipo estructural, las que obligan a los Estados nacionales a generar respuesta y las primeras formas de seguridad social bajo el llamado “Estado moderno”, en el interés por salvaguardar el orden social:

“Frente a esta problemática, el Estado responde con legislaciones de seguridad y bienestar social que actúan como paliativos para disminuir el conflicto social, la penuria colectiva, y para favorecer la recuperación, compensación y reproducción de la fuerza de trabajo necesaria del asalariado, para mantener la producción de mercancías y servicios.” (Torres; op. cit.:108)

En base a ese contexto, transformado con el desarrollo histórico, con características particulares dependiendo de la región del planeta a la que se haga referencia (desde las más ricas a las más excluidas), es donde el trabajo social actúa y comienza su existencia como profesión; el carácter de ésta depende de los niveles de tecnificación que le exigen los contextos institucionales.

“La capacitación en el campo de la asistencia social tecnificada surge como necesidad de una práctica social técnica que recurre a los procesos, sistemáticos, racionalizados y verídicos para obtener un conocimiento que oriente el quehacer especializado en el campo de la seguridad y bienestar social. Esta capacitación, obtiene progresivamente el valor de formación profesional, concentrada en una nueva disciplina denominada trabajo social, a la que se le asigna la función de estudiar y atender los diferentes estados carenciales del hombre, sus problemas, conflictos, intereses y formas de vida, a partir de la ejecución de políticas sociales, a nivel micro y macro asistencial.” (Torres; op. cit.:109)

La presencia del movimiento obrero y la presión que ejerció a propósito de sus condiciones de vida, pauperizadas debido a la situación producida por el desarrollo industrio-comercial, la migración campo-ciudad, la explotación, cesantía y la ausencia de servicios sociales de subsistencia básica, provocaron respuestas cada vez más organizada de los trabajadores, alertando a las clases gobernantes, que comenzaron a potenciar la tecnificación de la asistencia social justamente para paliar las situaciones de conflicto, abriendo paso a la aparición del trabajo social en las empresas privadas y estatales con el propósito de establecer el vínculo de los trabajadores con las primeras políticas sociales e incipientes redes asistenciales creadas por el Estado liberal en nacimiento. De esa forma se comenzó con el contrapeso hacia los síntomas propios de las contradicciones capitalistas y su efecto en los trabajadores, a lo que se responde, por parte de las clases gobernantes, con la especialización de funcionarios (tanto desde el Estado, como de las empresas) en la asistencia social, cuya principal misión consistió en estrechar los vínculos de los trabajadores con los Servicios Sociales (prestaciones estatales o privadas referentes a salud, vivienda, etc.).

“En América Latina, México y Colombia, por nombrar algunos países, se desarrollan como en Chile, el Trabajo Social en Empresa. Los profesionales en este contexto, tienen como sujetos de intervención a los trabajadores que conforman las organizaciones, constituyendo y formando parte de unidades de apoyo a la gestión empresarial, lo que actualmente reviste la forma de gestión de personas o recursos humanos.” (Avendaño, Monckeberg, et. al.; 2008: 10)

5.2 Síntesis del Trabajo Social Laboral en Chile hasta 1973

La situación de clases, el desarrollo de la industria, los movimientos obreros, las crisis económicas (salitre) y el surgimiento de una capa media de funcionarios estatales, van gestando las condiciones para que la tecnificación de la asistencia social se materialice. Uno de los principales hitos, es la creación en Chile de la primera escuela de Servicio Social Latinoamericana, en 1925, llamada Escuela Alejandro del Río, la que a su vez era dependiente de la Junta de Beneficencia del mismo país, además de estar inspirada en las corrientes europeas de servicio social de la época.

“En Chile surgen estas primeras escuelas en medio de la crisis obrera, promotora de importantes movilizaciones de trabajadores a raíz de la crisis de producción salitrera, debido a la sustitución en el mercado mundial por productos sintéticos, que obligaron al Estado a su ampliación de políticas sociales” (Torres; op. cit.:158)

De esta forma, el proceso de profesionalización del trabajo social va incorporándose en el área laboral, teniendo sus primeras expresiones bajo la concepción del asistencialista a los empleados y obreros:

“La acción profesional en dichas instituciones (en las empresas), se inicia a partir de los años treinta, atendiendo los problemas del trabajador y de su familia. Algunas organizaciones con “sentido social”, pertenecientes al sector privado, comienzan a preocuparse de contratar asistentes sociales para atender a su personal. Es una atención personalizada, de tipo asistencial, paliativo, de preferencia referida a problemáticas de salud, vivienda y educación.” (Narváez; 2005: 57)

Es así como Gabriela de Alvarado (1937) describe las acciones sociales que corresponden al servicio social de bienestar de la Oficina Salitrera Mapocho luego de llevar diez meses realizando una prueba para los dueños y gerentes de la salitrera respecto de lo conveniente de contratar servicios de Asistencia Social:

1. Desarrollará una acción educadora en el seno de las familias, dándoles nociones de higiene personal y de salubridad de sus habitaciones (ventilación, aseo, ornato, etc.)
2. Fomentará el espíritu de economía, de disciplina y de responsabilidad familiar, procurando obtener de ellos un elevamiento en su estándar de vida
3. Tratará de colocar en instituciones de Asistencia Social a los niños que hayan perdido a su madre y que no puedan ser atendidos debidamente por el padre.
4. Tratará que la madre soltera cumpla con los deberes que le impone la maternidad, mediante su ayuda moral o material.

5. Procurará el bienestar y cuidado de los hijos, en aquellos casos de las madres hospitalizadas, interesando a algún miembro de la familia o dándoles colocación familiar temporal, bajo su vigilancia inmediata.
6. Preverá la cesantía y movilidad obrera, estimulándolos para que cada cual cumpla en la mejor forma posible sus obligaciones en el trabajo y convenciéndolos de las ventajas de estabilizarse en ciertas faenas por largo tiempo.
7. hará los trámites necesarios con fin de legalizar las uniones libres; inscribir a los niños en el Registro Civil, antes de transcurrido el plazo legal correspondiente; procurar el reconocimiento de los hijos naturales; cooperar en las terminaciones de la Ley 4054, etc.
8. Estudiará los casos de niños rebeldes (niño problema) a fin de determinar sus causas y proponer el tratamiento que corresponda. Cooperará en la prevención de accidentes mediante propaganda en el seno de la familia, explicándoles principalmente las causas más generales que los producen son de orden psicológico y fisiológico.

Las tareas presentadas por la profesional corresponden a la primera fase de desarrollo del trabajo social, que operó bajo la concepción asistencialista (de corte para médica o para jurídica) acorde con la primera fase histórica de la profesión, donde el proceso de tecnificación de la asistencia social estaba en su desarrollo inicial. Se puede apreciar que la acción se orientó a generar determinados comportamientos paliativos dirigidos hacia los síntomas derivados de las condiciones de pobreza y vulnerabilidad provenientes de las contradicciones del capitalismo y su efecto en los trabajadores.

El concepto de “bienestar” se comienza a implantar en los contextos laborales, abriéndose paso así al de “Bienestar del Personal”, incorporándose el método de grupo a la intervención profesional, sumándose éste al ya utilizado “caso social”, el nuevo método se aplicaba primariamente con las familias de los trabajadores.

“En nuestro país desde principios del siglo XX existen antecedentes de este quehacer dentro las compañías, industrias y asociaciones de productores de extracción de minerales y metales. Las personas que desempeñaban en estos antiguos servicios sociales tenían

como actividades entre otras, la realización de charlas a los obreros, mediación en conflictos familiares, visitas a los hospitalizados, y programas de alfabetización. Más tarde se delinea una atención asistencial dirigida a las problemáticas de salud, vivienda y educación de los trabajadores, atención que se orientaba directamente a mejorar las condiciones de vida y de trabajo de las personas. Luego se irían incorporando diferentes actividades recreativas organizadas a través de clubes en los que los trabajadores participaban en su tiempo libre.” (Avendaño, Monckeberg, et. al.; op. cit.: 10,11)

La estructura estatal, creció como expresión del desarrollo capitalista bajo el “Estado de Bienestar”, donde asume un rol “proteccionista” y crea mayor incidencia en cuanto a la presencia de más servicios sociales para la población, así como su incidencia en la economía a través de su intervención en el mercado y la creación de empresas de su propiedad. Es en ese instante en que el Estado, cuyo número de asalariados creció rápidamente debido a la creación de más instituciones públicas, que en 1954, según nos indica Narváez (op. cit.), se crean los primeros Servicios de Bienestar en reparticiones públicas: primero surgen en el área de la salud, luego en ministerios.

En los espacios referidos a los servicios de bienestar de las empresas públicas o privadas, se interviene con trabajadores no calificados, semi-calificados, calificados y administrativos. Las problemáticas abordadas desde el trabajo social, tienen acento con problemas externos a la empresa, no teniendo prioridad las problemáticas con la empresa misma.

En el campo organizacional propiamente tal de la misma profesión, en lo que respecta al área laboral de intervención, también se pueden identificar determinados hitos:

Como indica Narváez (op. cit.) en 1955 se crea la Agrupación de Asistentes Sociales de Empresa, que tiene un carácter eminentemente gremial. Esta agrupación, posteriormente conforma algunas unidades por espacio territorial, en 1975-76, destacándose en el área de Cerrillos y Maipú, lugares que, previo al golpe de Estado de 1973, destacaron por la organización, politización y luchas reivindicativas de la clase obrera. El motivo de aquella decisión, considerando el contexto abiertamente represivo que se genera posteriormente al Golpe de Estado, no deja de insinuar ciertas hipótesis, comparables con lo acontecido en Brasil:

“La Legislatura de Brasil, en octubre de 1974, aprobó una ley, declarando la obligatoriedad de contar los sindicatos con un asistente social, con las atribuciones específicas de promover la cooperación operacional en la empresa y la integración profesional de los obreros. Basta recordar el gobierno que tenía Brasil en ese entonces, para comprender la tarea que se asignaba a los trabajadores sociales.” (Ander-Egg; 1996: 15)

La Agrupación de Asistentes Sociales de Empresa poseía una perspectiva gremial, lo que posibilitó su existencia material durante aquél período (dictatorial) de la historia de Chile. Del mismo modo en que esta agrupación existió como forma de velar por sus intereses profesionales. Por su parte, el Colegio de Asistentes Sociales también generó, en los años previos al régimen dictatorial, cursos de perfeccionamiento en el área laboral, siendo ésta un área más en sus investigaciones, considerándose como un ámbito de acción del trabajo social con características propias.

La dictación de la Ley 17.695 del 22 de agosto de 1972, modificó la Ley 11.934 del 11 de octubre de 1955, que creó el Colegio de Asistentes Sociales. En su artículo 31 el texto de 1972, señala que:

“A partir de la vigencia de la presente ley, en los cargos de jefatura de los departamento y servicios de bienestar social de las organizaciones fiscales, semifiscales o de administración autónoma, municipales y particulares, sólo podrá designarse a los profesionales que poseen el título de Asistente Social.” (Ley 17.695 del 22 de agosto de 1972:2).

Esta ley que posiciona a los asistentes sociales como jefes de bienestar de la empresa es abolida durante el período dictatorial, en 1981, a través del Decreto de Ley 3.621, que disolvió los colegios profesionales en todo el país, de febrero de aquel año.

La ruptura histórica del Golpe de Estado de 1973 cambia todas las condiciones sociales y políticas chilenas, dándole un curso radicalmente distinto a la historia en base a la ausencia total del marco legal vigente hasta ese momento, la restricción total de la legalidad de las fuerzas políticas y de la sociedad civil, además del fin del funcionamiento de la institucionalidad constitucional construida hasta entonces.

5.3 Aspectos del Trabajo Social Laboral en el Contexto Actual

El proceso de globalización capitalista actual más la imposición de un ordenamiento constitucional de corte neoliberal en Chile, cambió profundamente el tipo de Estado y sus leyes, favoreciendo así la implantación de una variante del capitalismo que cambia la configuración de los servicios sociales, las políticas públicas y por ende impacta en el quehacer del trabajo social en general, transformándose la práctica y conceptos desde los cuales opera la institucionalidad estatal, adaptados a los métodos lenguaje empresarial que reflejan las transformaciones económicas y culturales de corte neoliberal, afectando al espacio de acción del trabajo social en general, afectando también al ámbito laboral de la profesión.

“Cambia el concepto de Estado y con ello se genera una serie de procesos de los que estos servicios no están exentos: externalización, metas de gestión, incorporación de la lógica costo/beneficio. Estas transformaciones, en definitiva, apuntan a que los Servicios de Bienestar se vean obligados a cuantificar su accionar y con ello justificar su existencia.”
(Narváez; op. cit.: 59)

La transformación del Estado Benefactor al Estado Subsidiario pone fin a la atribución de éste de crear empresas de su propiedad (estatal), priorizando la privatización de las áreas sociales y económicas estratégicas (servicios básicos, educación, salud, previsión, recursos naturales, parte importante de la minería, etc.). Así, los gobiernos concertacionistas, acordes con la profundización del modelo neoliberal, desarrollan, en base al debilitamiento de la capacidad de lo estatal de intervenir, una serie de instituciones que materializan la focalización y privatización de las políticas públicas:

“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.” (Córdova; 2011: 47)

Considerando la breve conceptualización anteriormente expuesta, el trabajo social en el ámbito laboral cumple una serie de funciones, las cuales son realizadas desde los departamentos de bienestar de la empresa o servicio (público o privado). Estas funciones tienen como propósito el bienestar del trabajador y su familia a través de la intervención de la profesión desde sus métodos, pero también involucra, según nos indica Ander-Egg: (1996), especificidades que se manifiestan en este ámbito de acción:

- Función informativa que se ofrece al conjunto del personal
- Función asistencial, atendiendo a las demandas individuales y grupales de los trabajadores
- Función investigadora en los diferentes problemas personales, familiares y sociales que puede tener el personal
- Función de gestión de recursos sociales, animación de servicios y programas sociales dentro de la empresa, etc.

La última función, de gestión de recursos sociales conlleva algunas prestaciones sociales que se llevan a cabo a cargo de la empresa y desde la empresa:

- Orientación familiar
- Guarderías laborales
- Organización de clubes
- Becas de estudio para hijos de obreros y empleados
- Actividades de tiempo libre y vacacionales
- Escolarización por traslados y gestiones similares
- Formación de cooperativas de consumo, etc.

De esta forma, los servicios sociales dentro de la empresa son producto de las políticas que utiliza para abordar ciertos problemas y necesidades identificadas donde cree necesario actuar, producto de la búsqueda por mejorar las condiciones de vida de los trabajadores y sus familias, mejorando así, indirectamente, su rendimiento laboral. Estos lineamientos de

bienestar que existen dependiendo de las condiciones del contexto, pueden surgir entonces desde la iniciativa de la empresa o de las demandas y negociaciones de los trabajadores, o bien de la conjunción de ambas situaciones.

“Hemos de señalar que el trabajo social en la empresa tiene un techo de actuación (como existe en todas las áreas), en este caso viene dado por la misma empresa. La experiencia ha demostrado que los empresarios miden la rentabilidad de la intervención social y de las inversiones en servicios y prestaciones sociales, en términos de rentabilidad económica (obreros y empleados contentos tienen mayor productividad) y en términos de integración de los trabajadores en la empresa (que esta sea sentida como cosa propia) con lo que se disminuyen las posibilidades de conflictos laborales.” (Ander-Egg; op. cit.:15)

Dentro del trabajo social en el ámbito laboral se encuentra el espacio de acción con sindicatos. El desarrollo en este lugar de intervención tiene características profesionales que se concentran principalmente en la aplicación de programas relacionados con:

- Programas médico-sociales
- De esparcimiento y recreación
- Programas de vivienda
- Ámbito que relaciona al trabajador con la seguridad social (más que con lo específicamente sindical)

“Se puede establecer que sus objetivos (del trabajo social laboral) se bifurcan en dos planos, el logro de un bienestar laboral de los trabajadores y factores relacionados con el apoyo que se brinda a las empresas, actuando alineadamente con el logro de resultados favorables. Distintas percepciones respecto de los fines o propósitos estarían presentes. Se utilizan hoy conceptos como calidad de vida, Responsabilidad Social Empresarial, clima laboral, todos ellos relacionados con los objetivos específicos del trabajo social en empresa.” (Avendaño, Monckeberg, et. al.; op. cit.: 11, 12)

Las funciones que se desarrollan en el trabajo social de empresas, son según Carmen García Vecino (2000), generales para los trabajadores sociales independientemente de la empresa en que se ubiquen:

- Estudiar, proponer y gestionar las prestaciones de acción social de la empresa. Prestar una atención social a los empleados y sus familias. Efectuar un tratamiento individual de las demandas, asesorando y orientando hacia las soluciones y/o recursos intra o extra-empresariales que desarrollen algún tipo de intervenciones.
- Asistir como asesor y/o coordinar a las distintas comisiones de las que forme parte. Diseñar, desarrollar y hacer un seguimiento de planes de prevención o adoptar medidas educativas que disminuyan o prevengan las tensiones o riesgos laborales en la empresa.
- Favorecer la toma de decisiones y los procesos de comunicación interna en la empresa entre los diferentes niveles jerárquicos, asesorar cambios de puestos de trabajo y expedientes de regulación de empleo.
- Estudiar e investigar las demandas individuales o grupales y analizar sus posibles causas en el entorno empresarial. Valorar los impactos producidos por las innovaciones organizacionales y/o tecnológicas en el sistema de las relaciones laborales en la empresa. Planificar proyectos y programas que mejoren las situaciones de desajustes, así como asesorar a los órganos de dirección en la adopción de políticas sociales o empresariales.
- Optimizar los recursos existentes y potenciar la creación de nuevos recursos. Coordinar los recursos internos y externos de la empresa para hacer más eficaces las intervenciones.

Galeana (2004) clasifica las funciones para el trabajo social de empresas en las siguientes:

Investigación	Estudiar factores y problemas sociales que influyen en los procesos productivos
	Diseñar perfiles sociales sobre los diversos grupos que conforman las empresas
	Formular estudios situacionales y evaluaciones diagnósticas

	sobre el ambiente laboral y seguridad social
	Detección de demandas y requerimientos del personal y de trabajadores
	Estudios de estructura organizacional que potencien los recursos humanos.
Selección y Reclutamiento	Orientación sobre políticas y normas de la empresa a personal de nuevo ingreso.
	Participación en la selección del personal a través de estudios sociales.
	Organización y coordinación de acción de inducción e introducción al puesto
Capacitación	Desarrollar procesos de capacitación en torno a medidas de seguridad e higiene.
	Participación y gestión de cursos de adiestramiento y capacitación para la actualización y superación del trabajador.
	Capacitación continúa sobre derechos y obligaciones.
Seguridad Social y prestaciones	Diseñar formas para la asignación y otorgamiento de estímulos e incentivos.
	Difusión y orientación sobre las medidas de seguridad social y prestaciones laborales.
	Promoción de acciones que propician la convivencia familiar

	y laboral.
	Gestión de recursos que contribuyen al desarrollo personal y laboral de trabajador
	Desarrollar programas de apoyo social y asistencial para el trabajador y su familia

Fuente: Sánchez Manuel; Manual de Trabajo Social, 2004.

Tomando en consideración lo expuesto sobre la historia del trabajo social y los principales aspectos de su desarrollo histórico, particularizando en el ámbito laboral, es que a continuación se aborda el concepto de Bienestar. Para efectos de la presente investigación, el concepto mencionado basa su importancia debido a que es éste justamente aquél que denomina a los departamentos desde los cuales se sitúa el trabajo social en el ámbito laboral. De esta manera, revisarlo teóricamente brinda un encuadre sobre lo que comprende el trabajo social en este espacio de acción.

CAPÍTULO II:

ANTECEDENTES TEÓRICO-CONCEPTUALES DE

BIENESTAR

El concepto de bienestar, debido a su nivel de abstracción, puede ser entendido e interpretado desde diversos enfoques, considerando que la operacionalización de esta idea es compleja si se busca precisar. Esto la hace depender, al igual que la gran mayoría de los conceptos abstractos, de los distintos indicadores que le sean asignados para identificar su expresión concreta y su respectiva medición en la realidad.

El debate sobre el concepto consta de diversas lecturas y enfoques que contienen propias interpretaciones dependientes de la ideología y la metodología de análisis en que se enmarquen. Claramente es un concepto que involucra las condiciones de vida como elemento central.

1.-Relación de las Dimensiones Individual y Colectiva de Bienestar Social

¿Qué entendemos cuando nos referimos al concepto de bienestar? Sin duda que la respuesta no es fácil de encontrar si pretendemos no hacer una utilización generalista o retórica respecto de la idea, y buscamos acceder a su complejidad respecto de sus variados alcances, producidos justamente debido a las posibles interpretaciones o utilidades empleables en la definición. Por lo mismo, es necesario ir al origen del concepto, que deriva de la palabra en inglés *welfare*, que más que significar concretamente *bienestar*, en su traducción directa, literal, es más parecida a “tener un buen viaje”. Sin embargo, al no existir un binomio de la palabra en castellano, se le traduce tal cual la conocemos hoy, lo que engloba aspectos definidos, menos generales, sobre su significado:

“El vocablo welfare reviste, por el contrario (a lo que significa literalmente bienestar en castellano), unas connotaciones más técnicas y precisas, por cuanto que no representa todo el bienestar, el bienestar en la acepción común del término, si no que, con un sentido

bastante restringido, significa solo aquel bienestar objetivado (o sea, consistente en hechos objetivos, no en estado subjetivos), externo (es decir, apreciable por los demás) y mínimo (esto es, indispensable) a que se refiere el tecnicismo terminológico de las modernas disciplinas científicas.” (Moix; 1986: 23)

En este sentido, es posible verificar que el bienestar (físico y mental), como también la prosperidad material de una persona, como componente de éste, es algo objetivo, verificable, observable, siendo la situación verificable más allá que solamente la percepción individual de quién vive esa realidad. Quienes observan estudiando y/o interviniendo en dichas realidades, que se refieren al bienestar, poseen un conocimiento amplio sobre esa situación. Por ejemplo, el médico-psiquiatra o el asesor jurídico de determinada persona, que ha estudiado minuciosamente la situación, debe conocer los aspectos principales y determinantes, las causas y efectos de la problemática en cuestión (lo que no quiere decir que existan distintos enfoques para interpretar el problema), sin tener que necesariamente estar viviendo “en carne propia” esa circunstancia, lo que nos muestra que las profesiones, en base al conocimiento que generan, desarrollan y tienen, pueden cumplir una labor clave en diagnosticar, en base al estudio, las situaciones sobre bienestar de alguna persona, grupo, clase, estamento o sociedad. Sin embargo, el *Welfare*, a diferencia de la palabra en castellano “bienestar”, hace referencia a aquellos aspectos o requisitos básicos para el bienestar del ser humano, donde, como nos indica Moix (Op. cit.), principalmente la salud y la situación económica indispensable, conforman los pilares fundamentales de aquel concepto creado y utilizado en los países anglosajones.

Desde esa perspectiva, es posible afirmar que la salud física y mental, más las condiciones económicas mínimas de un individuo, son aspectos primordiales dentro del aspecto del *Welfare*, sin embargo lo que se puede llamar “nivel de vida” desde el concepto en cuestión, no es medible basándose solo en cuántos productos consume o no una persona, si no que el acceso a los servicios esenciales y un ambiente social y natural adecuado son componentes de esta noción, que aún continúa siendo restringida, si se le compara con la de “bienestar” en español, entendiéndose éste último como un concepto más amplio.

Si solo se tratara del componente fisiológico de las personas, el concepto de bienestar se entendería de manera relativamente sencilla. Sin embargo, la dimensión psicológica más

los ingredientes sociales correspondientes a las sociedades humanas, le otorgan una serie de complejidades al presente asunto, debido a que de estos emanan una serie de complejidades que se ramifican de manera constante, dinámica e incesante.

Es así como la obviedad del componente “social” o colectivo, hace su aparición en el debate sobre bienestar, la que pasando a denominarse, desde el idioma que le da origen, como *Social Welfare*:

“Dos precisiones cabría hacer aquí con carácter previo. Una es que el bienestar social se refiere, en general, al orden social como instrumento para promover la satisfacción de las necesidades del bienestar individual, que son comunes, compartidas o experimentadas conjuntamente por los diversos miembros de la sociedad. Otra, que el bienestar social se refiere más particularmente al orden social como promotor de aquellos aspectos del bienestar personal que emergen con implicaciones pluripersonales en los más diversos campos –que van desde la creación de recursos públicos disfrutados en común (ejemplo: una red de carreteras) hasta los placeres de una relación social entre amigos, compañeros o contertulios–, esto es, en todos aquellos sectores en que se dan empresas compartidas y situaciones de interacción social.” (Moix: op. cit.: 27)

De esta manera, no es posible considerar al bienestar social como una mera suma mecánico-situacional de individualidades, si no que el componente social se origina en el conjunto, de lo particular a lo general y viceversa, de interrelaciones sistémicas, colectivas, complejas e interdependientes, que no obedecen a simplificar el entramado de las sociedades si no que por el contrario, dan cuenta de la enorme red de interacciones que componen los sistemas y subsistemas humanos.

“De ahí que el bienestar social no pueda ser identificado simplemente con el componente del bienestar individual. Y ello no solo porque, para operar únicamente con este último, necesitaríamos recurrir a la ficción del “hombre promedio” (un individuo en cierto modo arquetípico), sino, sobre todo, porque el bienestar social necesariamente presupone e implica esas interrelaciones sistemáticas que solo pueden producirse mediante la interacción de los individuos. Es, en todo caso, la referencia a un orden social compartido que impulse, fomente y potencie el logro por parte de los ciudadanos de su propio

bienestar personal lo que constituye, en definitiva, lo característico y más definitorio del bienestar social.” (Moix: op. cit.:27)

A pesar de que las temáticas relacionadas usualmente con el bienestar son salud, trabajo, educación, vivienda, etc. y otras, consideradas por algunos enfoques como participación, ocio, afecto, protección, aceptación social, autorrealización etc. parecieran ser obvias como temáticas primordiales de la existencia del ser humano, las valoraciones y lecturas que se les otorga desde las ciencias sociales a cada uno de estos conceptos, englobados por la idea misma de bienestar, son variadas, y difieren en las formas de reflexionar y actuar. En este sentido, podemos encontrar lecturas sobre bienestar que dan mayor importancia a las capacidades de los individuos para evitar la desnutrición en contextos proclives a ello, por sobre el abordaje crítico a la estructura económico-política que rige las condiciones de determinada región del planeta.

Sin embargo, según indican Duarte y Jiménez (2007), podría considerarse que el bienestar se basa primordialmente en un conjunto de condiciones de existencia que conforman la calidad de vida de las personas, que hacen que esta existencia tenga todos los elementos que doten de tranquilidad y satisfacción humanas. De esta manera, se puede argumentar que el bienestar no es un algo observable directamente, si no que al estar constituido por una serie de condiciones, es necesario evaluar sus respectivas dimensiones, lo que de todas maneras dependerá del enfoque utilizado. Sin embargo, este concepto puede ser medible de tal manera que, también pueda usarse en lógicas comparativas entre clases sociales de una o distintas naciones, o entre períodos históricos distintos, sobre todo en lo que versa acerca de situaciones o condiciones sociales y materiales de vida.

Es usual encontrar en las ideas relacionadas con el concepto “bienestar”, una asociación de elementos ligados a las percepciones subjetivas de los sujetos respecto de su realidad, dependientes de los ambientes y la valoración que tienen éstos respecto de sus condiciones de vida. Sin embargo, la noción en cuestión tiene a su vez, dimensiones económicas y sociales observables.

1.2 Delimitaciones del Concepto de Bienestar

Indistintamente de las dificultades para realizar definiciones de precisión sobre aquellos aspectos que le dan práctica al concepto de bienestar social, la presencia de las causas históricas de las cuales deriva el concepto mismo, agrega antecedentes de su conformación progresiva, dando más luces acerca de su origen y por tanto, de su significado, lo que se enmarca en una serie de circunstancias y hechos, lo que puede encontrarse junto a los conceptos de Política Social y Estado de Bienestar. Así, Ander-Egg (1996) menciona:

- Las propuestas formuladas por los economistas ingleses acerca del *Welfare State* (Estado de Bienestar).
- Las luchas de los sectores populares por crear mejores condiciones de vida.
- El desarrollo y materialización de los derechos sociales.
- La preocupación por los llamados “aspectos sociales del desarrollo”.

Estos elementos deslindan el campo para posibilitar la creación de leyes, servicios, programas beneficios, etc., considerados como necesarios para asegurar un nivel mínimo de bienestar humano, partiendo desde la consideración de las necesidades básicas, dotando éstos de condiciones necesarias para el funcionamiento de las instituciones nacientes a partir de los cuatro aspectos indicados.

Durante la primera parte de su existencia, la noción de bienestar estuvo considerada como segunda prioridad, tomando en cuenta que el crecimiento económico era visto como el aspecto principal de desarrollo de la sociedad, relegando “lo social” a un plano secundario respecto de la preponderancia otorgada al económico, del cual gracias a su crecimiento derivarían aquellas condiciones para implementar acciones de bienestar residuales hacia los sectores vulnerables e “incapacitados” de producir, siendo así la visión economicista hegemónica respecto de aquellas perspectivas que consideraban un desarrollo social mayormente igualitario e integral. Esto fue tal hasta aparecida la recesión económica de los años setenta en el mundo “desarrollado”.

Hoy, el concepto de bienestar continúa teniendo lecturas bastante diversas. En un documento elaborado en conjunto por las Naciones Unidas y la CEPAL (en Ander-Egg, op.

cit.), se agrupan los diferentes significados que se le otorgan, pudiendo identificarse cuatro alcances distintivos:

- Objetivos generales encaminados a lograr justicia social y niveles de vida para todos; en este caso es equivalente a bienestar humano.
- Variedad de medidas que, a juicio de una administración nacional, contribuyen directamente al logro de los objetivos generales mencionados.
- Conjunto de principios y normas acerca de algunas necesidades de los seres humanos en su calidad de miembros de familias y comunidades y las técnicas profesionales que tienen por objeto ayudar a satisfacerlas.
- Conglomerado de programas, instituciones y servicios especializados que tienen por objeto satisfacer ciertas necesidades residuales no incluidas en otro tipo de acción sectorial y que exige un cierto grado de ayuda financiera, supervisión y reconocimiento del sector público.

De esta manera, buscando lograr mayor precisión acerca de la significancia del concepto de bienestar, puede afirmarse que:

- Que el bienestar social es el objetivo último de la política social, o bien,
- Que la política social es el instrumento o forma de realizar las políticas públicas, con el propósito de asegurar el bienestar colectivo o el bienestar social

Bajo las diversas posibilidades de comprender al bienestar desde distintos “lentes”, o visiones teórico prácticas, es destacable la diferencia que se establece entre una visión de corte colectivo v/s aquella que simpatiza preferentemente con la perspectiva individual de dar solvencia a las condiciones de vida humanas:

“En efecto, el bienestar social puede ser concebido en un sentido angosto y, en definitiva, negativo, entendiendo por él la asistencia económica y demás servicios que se prestan a los necesitados. Pero puede, también, ser caracterizado sin esa limitación y con carácter positivo, refiriéndolo a la responsabilidad colectiva asumida por la comunidad, para hacer frente a las necesidades universales de la población” (Moix: op. cit.: 60)

Así, la dimensión ideológica del concepto hace su aparición de forma más notoria, llegando a darse así posibilidades mayores de identificar con mayor claridad aspectos que enmarcan el desarrollo de la idea misma de bienestar, construida, como toda conceptualización teórica, desde perspectivas histórico-ideológicas, derivando éstas (no en todos los casos) en formas institucionales, dándole sustento y justificación a la organización de lo social, que tiene, dependiendo del enfoque de desarrollo que tenga determinada sociedad, mayor o menor valorización hacia formas de generar servicios, “ayudas” o derechos sociales. Como nos indica Moix (op. cit.), también podemos encontrar este debate a lo largo de la historia de la humanidad, con la “sencilla” pregunta: ¿soy yo acaso el guardián de mi hermano? Ese cuestionamiento de corte “filosófico-milenario”, genera posibles respuestas del tipo antagónico, además de toda una gama de matices en las respuestas que revisten la tensión entre lo individual y lo colectivo.

1.2.1.-Concepción Residual de Bienestar

Dentro de las perspectivas y concepciones posibles de identificar en base a la tensión individuo-colectivo, se encuentra la Concepción Residual, que identifica al bienestar como una práctica orientada desde la caridad, hacia sectores desprotegidos y desprovistos de las capacidades de resolver sus problemáticas sociales por sí mismos. Desde esta visión, el bienestar se ve como un “peso” en términos de recursos empleados para su implementación, pero a la vez se le considera necesario, tomándose el punto de vista caritativo como principal impulso para generar la política pública, la que en todo caso se ve como un despilfarro malamente necesario para hacerse cargo, de alguna manera, de los “desvalidos”, como niños abandonados, ancianos, adictos, enfermos psiquiátricos, etc.

La política pública aplicada bajo esta concepción, es vista desde este punto de vista, como algo que entorpece el desarrollo económico del mercado, más aún si los objetivos que la política pública busca son tendientes a promover lógicas de mayor equidad social, de una “mejor” redistribución de los recursos de la sociedad. Sin embargo, a pesar de los “reclamos” sobre el gasto de recursos públicos o privados en políticas públicas de bienestar, esta concepción lo considera como necesario debido a que asegura un mínimo de funcionamiento o estabilidad social al apagar posibles focos problemáticos de sectores afectados por condiciones de vida precarizadas.

“La caridad, la filantropía, el socorro, la ayuda, la asistencia a los inválidos, a los desviados y a los desfavorecidos por la fortuna... forman parte del tradicional vocabulario del bienestar social, que es un léxico asociado a su concepto residual, el cual presupone que sus programas existen para hacer frente a las necesidades más apremiantes de los individuos que son incapaces de proveer para sí mismos por medio de las instituciones normales de la familia y del mercado.” (Moix: op. cit.: 61)

Es evidente, según explicita esta concepción, la presencia de una escala valórica basada en la jerarquía social adquirida en la posición económica que se tiene como individuo en el mercado. Es así posible de reconocer la forma clásica de filantropía que existió previamente y durante las primeras décadas de la Revolución Industrial, es decir, desde lo caritativo, que, asombrosamente, continúa teniendo una vigencia poderosa. Sin embargo, el cambio de las condiciones provocó consecuentemente cambios en las concepciones de bienestar, lo que se tratará más adelante. Por el momento, la visión netamente liberal es la protagonista:

“En esta acepción, el bienestar alivia los problemas de las clases desafortunadas mediante la benevolencia de las clases media y alta. Y tiende a convertirse en un término despectivo, por cuanto que el “estigma” va asociado al papel de cliente en aquellas agencias sociales que facilitan servicios para “ellos” –los “pobres diablos”, los “inútiles”-, no para “nosotros”, -los “seguros de sí mismos”, las personas “normales”-. (Moix: op. cit.: 61)

1.2.2 Concepción Desarrollista de Bienestar

A diferencia de la Concepción Residual, aquí se enfatiza en el aspecto positivo que significaría el reforzamiento del desarrollo de instituciones de corte social, es decir, de servicios sociales orientados a proveer a la población de aquellas condiciones básicas fundamentales para estimular el desenvolvimiento de sus capacidades de producción, lo que conllevaría las correspondientes repercusiones dirigidas a un mayor progreso colectivo, contraponiéndose esta concepción con aquella que ve los servicios sociales como una actividad dirigida exclusivamente a atacar aquellos casos de extrema vulnerabilidad social.

La consideración de que todos los individuos componentes de una sociedad tienen necesidades y estas no solo existen en los sectores de mayores grados de vulnerabilidad, convierte a los entes institucionales en responsables de satisfacer los requerimientos de los

ciudadanos. Así, pesa sobre el sector estatal y también en parte, sobre el privado, la responsabilidad de proveer a la población las condiciones necesarias que faciliten y mejoren las condiciones de vida bajo las cuales se enmarca la producción de la sociedad en su conjunto, lo que abre paso a una concepción de bienestar que no es “negativo”, que no discursa acerca de los “más débiles” clientes de la institucionalidad benefactora, si no que abre los marcos y expande los límites del concepto mismo, para utilizarlo como un elemento que en su práctica potencia la capacidad productiva a través los servicios sociales.

“Si las viejas doctrinas del individualismo sobre la propiedad privada y el mercado libre, y su conocida pretensión de un gobierno reducido al mínimo, proporcionan una definición muy clara del bienestar definido “caridad para los desgraciados”, los nuevos valores de la democracia social –seguridad, igualdad, humanitarismo- socaban ahora la noción de “clases menesterosas” de la sociedad. En la actualidad se estima que todas las personas tienen “necesidades”, las cuales se transforman ipso facto en una exigencia legítima frente a la sociedad entera. Empresas y Gobierno, en cuanto canales para atender esas necesidades, han ampliado considerablemente sus respectivas responsabilidades. Y hoy coexisten tanto las viejas como las nuevas doctrinas, creando conflicto y ambigüedades en los valores, que no pueden menos de reflejarse en definiciones vagas del bienestar social”.
(Moix: op. cit.: 139, 140)

En la práctica social de bienestar, como indica Wilenski y Libeaux (en Moix op. cit.), la aplicación real, en la práctica del trabajo social entre estas dos concepciones (entre la concepción residual y la desarrollista) aparentemente contradictorias, se podría reducir en una síntesis de ambas: quienes rechazan la visión desarrollista, apuntan contra la pérdida de autonomía del individuo que ésta produciría, debido a la presencia de instituciones estatales-públicas que actúan más allá de las capas exclusivamente vulnerables. Los que están a favor de la aplicación del desarrollismo en su totalidad conceptual, es decir, de su implementación más profunda, rigurosa y amplia, apelan a eliminar la concepción residual, antes de haber podido lograr “la buena vida para todos”. La concepción residual identifica dos principales instituciones, la familia y la economía de mercado. En el caso que la familia presente disfuncionalidades, o de que el individuo no pueda, por vejez, adicción, invalidez, sustentarse en y producir en el mercado, deberían aparecer las instituciones del bienestar.

En cambio, desde la visión del desarrollismo, las instituciones de bienestar social ayudan al individuo en su autorrealización, lo que se ve de forma positiva, no como caridad si no como parte de los derechos sociales que debieran estar presentes en una sociedad desarrollada.

Es importante mencionar que aparte del concepto “desarrollista” está el de “institucional”, que puede ser utilizado indistintamente cuando nos referimos a la concepción positiva (desarrollista) de bienestar. Sin embargo, lo de “desarrollista”, como nos indica Moix (op. cit.), involucra mayor dinamismo y disposición al cambio progresivo propenso al mejoramiento de la acción social, ampliando el contenido del concepto mismo de bienestar. La segunda forma de referirse a la misma concepción es utilizando el concepto de “bienestar institucional”, que tiene el mismo enfoque y podría decirse que es lo mismo, pero su diferencia se basa en que acentúa el contenido de la responsabilidad social (de las instituciones estatales y privadas, así como de la ciudadanía) en el desempeño de las instituciones orientadas al bienestar social. Como se aprecia, ambas aseveraciones tienen el mismo enfoque. Solo hay distintos énfasis entre ellas: el primero enfatiza el aspecto progresivo del concepto de bienestar mismo, y el segundo, orientado al aspecto institucional y la responsabilidad social en la aplicación de la política pública-social desde las instituciones orientadas al bienestar social.

1.3 Definiciones Restringidas y Amplias de Bienestar

Como se venía mencionando anteriormente, las concepciones acerca del bienestar pueden tener distintos énfasis entre lo individual y lo colectivo, llegándose a establecer dos tipos de enfoque: residual y desarrollista. La concepción residual se enmarca dentro de la visión “restringida” del bienestar, esto debido a lo que considera que debiera cubrir su práctica social:

“El concepto de Bienestar Social empleado de un modo más restringido en algunas economías de mercado cubre solo aquellos programas y servicios que están ideados para satisfacer las necesidades de los pobres, los minusválidos, los dependientes, los que sufren de privación, los alienados, los desviados y los desaventajados” (Kadushin en Moix, op. cit.: 65)

De esta manera se hace evidente el enfoque residual, derivado de su correspondiente concepción de bienestar, que hace referencia a la perspectiva “focalizada” de la intervención de las instituciones que tienen por objetivo proveer algún tipo de “ayuda-servicio” desde los organismos destinados a ello.

“Administración (el bienestar es) de ciertos servicios a los individuos y a las familias que encuentran difícil o imposible mantenerse a sí mismos, y a quienes dependen de ellos, en solvencia material y en salud, por sus propios esfuerzos.” (Klein en Moix. Op. cit.:66)

Sin embargo, la diferencia conceptual que hacen propias las visiones más amplias de bienestar social, involucran justamente aquellos ámbitos relacionados con la concepción desarrollista, que refieren la existencia de derechos sociales de tipo universal, es decir, que cubran de forma más completa e integral el desarrollo de un gran sector o población entera. Así, se van ampliando las coberturas conceptuales, llegándose a cubrir lo residual y lo desarrollista, es decir, ambas perspectivas integradas en una definición:

“El Bienestar Social se puede definir como aquellos programas, agencias e instituciones organizados socialmente y patrocinados socialmente que funcionan para mantener o mejorar las condiciones económicas, la salud o la competencia interpersonal de algunas partes o de todas las de una población.” (Wilensky en Moix, Op. cit.: 66)

De esta forma, las definiciones que se tienen del concepto en cuestión, van determinando aquellos aspectos principales en los que se basa el bienestar social, los cuales se constituyen como servicios sociales orientados a potenciar el desarrollo de la población en diversos aspectos (concepción desarrollista/institucional), o a centrarse en las capas más vulnerables de una sociedad humana determinada (concepción residual/neoliberal) que pasa por una intervención reducida y focalizada de las políticas públicas del aparato público/estatal o de también otras entidades existentes. De todas formas, el concepto se vuelve “nebuloso” en el nivel nacional e internacional y debido a esto, definiciones con mayores niveles de claridad se hacen necesarias:

“Hemos decidido utilizar el término, refiriéndolo a todos los arreglos sociales organizados que tienen por objetivo directo y primario el bien-estar de la gente en un contexto social. Pensamos en la amplia gama de políticas y servicios que conciernen a varios aspectos de

la vida de la gente: sus ingresos, seguridad, salud, vivienda, educación, recreo, tradiciones culturales, etc.”(Fox en Moix: op. cit.: 68, 69)

La aparición de las instituciones desde las cuales emanan las políticas públicas de tipo social, deben accionar sin poder dejar de considerar la interrelación con el complejo entramado socio-económico que da origen a las lógicas de reproducción social sistémica. Entonces, el Estado, como ente ejecutor de la política social, debe, en el presente contexto, relacionarse con los otros ámbitos presentes en las sociedades capitalistas actuales:

“Las cuatro instituciones del bienestar que representa (a las) cuatro esferas fundamentales de la sociedad (son): Estado (también denominado sistema político-administrativo), familia, mercado y organizaciones del ‘tercer sector’, que están conectadas y se comunican a través de flujos recíprocos (Herrera, 2001). De esta manera, el bienestar puede ser entendido como la provisión de recursos materiales (welfare), así como de componentes psicoculturales y relaciones (well-being) que subyacen a estos cuatro tipos de actores institucionales. El bienestar consistiría en el aprovisionamiento colectivo e individual de recursos económicos disponibles para la satisfacción de necesidades humanas básicas, así como el abastecimiento de otros recursos que cubren necesidades de tipo social y cultural.” (Armijo; 2008: 6)

2.-Enfoques Teórico/Económicos de Bienestar

Respecto de las definiciones que se han considerado en esta investigación sobre bienestar, la faceta teórico-económica que se le otorga en el debate actualmente al concepto resulta orientador en sentido de identificar corrientes de pensamiento determinantes, las que de una u otra forma, ejercen influencia en la delimitación de políticas y estrategias de abordaje en lo que respecta al bienestar mismo.

Aquellos enfoques sobre bienestar orientados desde la visión positivista, que visualizan el desarrollo progresivo de un país o región desde cifras macroeconómicas como principales indicadores, contrastan claramente con aquéllos enfoques que consideran también a la dimensión subjetiva como componente fundamental de desarrollo, ya sea en el aspecto

individual como colectivo, siendo así la percepción de la población de sus propios niveles de bienestar, determinante para medir la satisfacción de sus necesidades, las que además son entendidas de distinta manera dependiendo del enfoque utilizado.

No es posible entender la profundidad del debate entre los enfoques y sus exponentes si no se considera que, además de la discusión macroeconomía v/s subjetividad, podemos identificar la profunda magnitud que conforma la discusión sobre lo que vendría siendo el fin último del bienestar: la satisfacción de “las necesidades”. Pero, ¿qué se entiende por necesidades? ¿Son finitas, o infinitas? ¿Qué aspectos las conforman? ¿Acaso sobre algo que parece tan obvio, están de acuerdo los exponentes de los principales enfoques? He ahí también una cuestión de enfoque, y siendo que el objetivo de este capítulo busca comprender algunos conceptos que orienten, en el entendimiento sobre bienestar, como concepto vector que involucra una determinada acción, ejercida también por trabajadores sociales en la aplicación de su profesión, vale la pena exponer los principales ejes de ese debate.

2.1.-Contexto y Disputa por la Hegemonía Conceptual

En el mundo occidental capitalista del primer cuarto del siglo XX, se entendía el bienestar desde una visión economicista, sin considerar la subjetividad como uno de sus componentes esenciales. El método de medición por excelencia residía en los ingresos, debido a la ausencia de una visión que buscara incorporar más dimensiones. La lógica positivista ejercía aún una potente influencia sobre la elaboración de teoría social y económica.

La principal manera de sacar conclusiones respecto del nivel de bienestar de una sociedad se relaciona directamente con el crecimiento económico, específicamente a través del incremento del producto nacional. No fue hasta la década de los ´60 que se intentó dar un vuelco respecto de las políticas sociales implementadas por los Estados de Bienestar, las cuales buscaron posicionar o reforzar la idea de que las personas deben ser el centro de la preocupación en materia de políticas públicas. Se comienza a utilizar en la década los ´70 el concepto de “indicadores sociales”. Así es posible fortalecer la complementariedad entre

aspectos del tipo subjetivo (percepción del ambiente) y aquellos objetivos (económico, es decir, la situación de vida y repartición de recursos que resulta de un orden establecido).

“El bienestar social parte del bienestar económico, el cual tiene que ver con la forma en que se ha dado el reparto de los recursos en una comunidad, y la retribución o remuneración tanto al trabajo realizado, como a los riesgos que toda empresa económica involucra. Así, el bienestar económico suple las necesidades patrimoniales de los individuos y debe garantizar la perpetuidad del confort en el ámbito de la herencia del mismo, y las mejoras que implican los anhelos de estos.” (Duarte y Jiménez; op. cit.: 1)

De ésta manera, debido en gran parte a la agudización de las crisis económicas estructurales, el contexto mundial marcado por la guerra fría y a la influencia de las corrientes de pensamiento crítico a nivel mundial, la visión positivista absoluta debe transformarse para dejar atrás su enfoque meramente economicista y comenzar a considerar los índices de desarrollo humano como elemento de análisis.

2.2.-El Enfoque Hegemónico del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

A finales de los ´80, los enfoques que buscan introducir indicadores relacionados con el desarrollo humano cobran importancia, siendo éstos trabajados teóricamente por organismos de carácter internacional como la ONU, llegando así a publicarse en 1990 el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), donde la corriente “seniana” (de Amartya Sen) es la empleada para definir dichos índices. Los bienes y recursos vendrían siendo los “medios” a través de los cuales se potencian las capacidades de la persona para lograr el bienestar. (Sen, 1980)

En las Conferencias de Tammur del ´79, Amartya Sen propone su teoría para combatir la desigualdad. Ésta visión de bienestar pone el énfasis principal en el individuo como motor de la mejora de la calidad de vida. Así, a fines de la década de los ´80 se da a conocer la denominación de Desarrollo Humano. La expansión de las libertades reales que disfrutaban los individuos para elegir las cosas que tienen razones para valorar o la eliminación de las fuentes de privación –pobreza económica, falta de servicios, violación de la libertad. (Di Pasquale, 2008)

De todas formas, resulta importante revelar que los índices de bienestar se basan principalmente en indicadores económicos, siendo éstos predominantes. Se le otorga al crecimiento económico de un país la característica de desarrollo del mismo como consecuencia positiva inmediata. Sin embargo ambos conceptos, crecimiento y desarrollo, no son necesariamente correlacionales, debido principalmente a la inequidad real de la distribución del ingreso nacional.

Así es como los indicadores internacionales de bienestar, a pesar de haberse incluido elementos que buscan considerar elementos subjetivos, siguen siendo hoy abordados principalmente desde el enfoque economicista, pero incorporando algunos elementos del PNUD en cuanto a la inclusión de una perspectiva que caracteriza el Desarrollo Humano desde la incorporación de indicadores de carácter social. Esto incide directamente en la generación de distintas lecturas posibles para identificar los niveles de satisfacción de necesidades, las causas por las que no están resueltas y las formas en que éstas podrían resolverse.

Actualmente, el PNUD se basa en indicadores relacionados con temáticas tratadas a través de los encuentros y conferencias internacionales que se generaron durante la década de los '90, sintetizadas particularmente en la Cumbre del Milenio del año 2000, la cual hace una síntesis con los acuerdos de las naciones participantes, definiendo los “Objetivos de Desarrollo del Milenio” que dicen relación con el Desarrollo Sustentable, el Desarrollo Social y la Igualdad de Género. De esta manera, se establecen los indicadores que son contenidos en ocho objetivos cuyas metas dependen de la situación y posibilidades de cada país para ser cumplidos.

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre
2. Lograr la enseñanza primaria universal
3. Promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer
4. Reducir la mortalidad infantil
5. Mejorar la salud materna

6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
8. Fomentar la organización mundial para el desarrollo

Desde una perspectiva crítica, se puede apreciar que el PNUD como política mundial dirigida a aumentar los niveles de bienestar humano, no realiza un abordaje de la problemática que incorpore la influencia de las potencias extranjeras hegemónicas en el desarrollo desigual a escala internacional. De ésta forma, pareciera que el problema de la superación de la pobreza y el subdesarrollo, se basa meramente en ir cumpliendo determinadas metas cuantificables, sin incorporar un análisis crítico relacionado con el intervencionismo de las grandes potencias y sus grupos económicos en la vida de los pueblos del tercer mundo, lo que derivó en un estancamiento y retroceso a favor de la implementación del desarrollo de políticas neoliberales dictadas desde organismos internacionales, como el Banco Mundial o el Fondo Monetario Internacional.

Si bien se puede rescatar que cada uno de los ocho objetivos propuestos, cuantificados con metas claras y precisas, van dirigidos al mejoramiento de la calidad de vida de los sectores más golpeados por la exclusión social de los países subdesarrollados, es necesario recalcar que las relaciones de poder a escala internacional (entre las grandes metrópolis y la periferia) y las relaciones de clase existentes en cada nación particular, son determinantes en un mundo transversalmente afectado por la dominación de grandes transnacionales, del capital financiero internacional y las profundas desigualdades en materia de distribución del ingreso que afectan a la mayoría de la población del planeta. Desde ésta lectura, las metas establecidas por el PNUD no cuestionan el poder político-económico de los sectores hegemónicos.

2.3.-Enfoque de las Necesidades Humanas

Bajo este enfoque se pueden identificar dos corrientes predominantes: la primera, de Paul Streeten (1981), Len Doyal e Ian Gough (1991), quienes definen taxativamente el carácter objetivo y universal de necesidades humanas. La segunda corriente incorpora elementos subjetivos en cuanto a la inclusión de “satisfactores” como elemento constituyente en el

proceso económico y tiene su expresión teórica en la obra de carácter transdisciplinar de Manfred Max Neef. (Di Pasquale, op. cit.)

La postura de Streeten radica explícitamente en la existencia de condiciones objetivas de vida, que de manera transversal afectan la existencia del ser humano. La oportunidad de desarrollarse física, mental y socialmente, adquiere gran importancia en lo que respecta a solventar la base mínima del bienestar. De esta manera, habrían necesidades básicas que irían más allá de cada cultura diferenciable, pudiendo identificarse como elementos constituyentes transversales en una situación ideal mínima, teniendo como ejes la salud, alimentación, servicios sanitarios, vivienda, etc. en la búsqueda por generar buenas condiciones mínimas de buena salud buscando evitar la desnutrición.

En esa perspectiva, Doyal y Gough plantean dos condiciones previas en la satisfacción de las necesidades básicas: la salud física y la autonomía. Respecto de salud física, se parte desde la consideración de que es necesario ir más allá de la supervivencia, enfocándose en la máxima prevención y disminución de patologías. Respecto del concepto de autonomía, se identifica la capacidad del sujeto de formular objetivos consistentes y la posibilidad de ponerlos en práctica para resolver sus intereses, en la búsqueda por desarrollar sus capacidades y condiciones de vida. (Doyal y Gough, 1991)

Desde el presente enfoque, visto por Doyal y Gough, la separación entre necesidad y deseo radica principalmente en que el primero estaría sujeto a evitar el grave daño en la persona, siendo ésta una situación objetiva, mientras que el deseo sería de carácter subjetivo. Por lo tanto, se puede concluir que en ciertas ocasiones se puede necesitar lo que no se desea, incluyendo lo que no se sabe que existe (Ibíd.). Así se da paso a conductas consumistas.

En este planteamiento se puede identificar que “deseos” y “necesidades” se diferencian a través del concepto de “Prejuicios Graves”. Esto indica que la distinción entre ambos se basa en que la satisfacción de necesidades es de fundamental importancia para evitar daños profundos en la persona. En cambio, la no satisfacción de deseos no sería tan perjudicial. La “necesidad” sería vista como un algo objetivo y el “deseo” como un elemento subjetivo.

El concepto de “Necesidades Intermedias” estaría enfocado a identificar aquellas condiciones de vida transversales a todas las culturas. Entre ellas tenemos: agua limpia y

comida nutritiva, vivienda protectora, ambiente laboral no riesgoso, cuidado adecuado de la salud, seguridad en la infancia, relaciones primarias significativas, seguridad física, seguridad económica, educación apropiada, parto seguro y cuidado neonatal (ibíd.). Ahora bien, los “satisfactores” a cada una de las necesidades anteriormente mencionadas, dependerán de la sociedad y la cultura que se de en un contexto determinado. Bajo esa lógica, los autores de esta perspectiva, proponen indicadores medibles para identificar la satisfacción de cada necesidad mencionada.

Bajo el mismo enfoque de Necesidades Humanas, podemos encontrar la perspectiva teórica de Max Neef, la cual argumenta que la lectura económica postulada desde Robbins en 1932, confunde los términos conceptuales de “satisfactores” con “necesidades”. De esta manera, Max Neef postula que las necesidades humanas son finitas y claramente identificables, universales, mientras que los satisfactores de estas necesidades son infinitos y producidos socio-culturalmente. Este planteamiento propone un cambio sustancial en la forma de abordar la problemática del bienestar desde la interpretación teórica, con miras a la generación de una lectura que permita facilitar un entendimiento más completo respecto del complejo problema de las necesidades humanas.

Desde el presente enfoque, la importancia de la crítica conceptual que se le hace a las visiones liberales que postulan que las necesidades son interminable son criticadas desde esta visión: las necesidades humanas son finitas, identificables y categorizables. No se crean constantemente ni se multiplican con el tiempo, si no más bien cada cultura, cada sociedad determinada con la gran cantidad de variables históricas dependientes de los contextos dinámicos que estas presentan, tienen sus propios “satisfactores” que son infinitos (no así las necesidades) y que obedecen a determinadas condiciones culturales, sociales, económicas y políticas.

Así, las formas, maneras y medios de abordar las necesidades si son interminables y condicionadas por la sociedad de la que se es parte, pero las necesidades no son infinitas. Las formas de resolver las necesidades humanas tienen carácter histórico, obedecen a transformaciones dinámicas a través del tiempo, teniendo cada contexto sus propias características.

Las necesidades humanas finitas son nueve y están identificadas de acuerdo a una categoría axiológica. Estas son: subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación identidad y libertad. Estas estarían entrecruzadas por categorías existenciales: ser, tener, hacer y estar. De esta manera, se hace referencia a la realización de la persona, a los recursos que posee, a las acciones que realiza y al entorno en el que vive, respectivamente. De aquí emanan, para espacios micro-sociales de interacción, los distintos satisfactores para cada necesidad.

3.-Contexto del Bienestar en Chile

Entendiendo que los componentes del bienestar se relacionan con la satisfacción de necesidades de variado tipo, que van desde aquellas de subsistencia física a otras del tipo social y afectivo, individual/colectivo, es menester revisar de qué manera se busca la realización de la política pública justamente orientada al bienestar social en Chile. Lo primordial al situarnos en el actual contexto, es identificar la focalización de estos intentos en cuanto al ofrecimiento de servicios sociales a través de las instituciones encargadas de hacer realidad estas políticas.

Bajo la actual realidad, el Estado, en los últimos treinta años, ha sufrido transformaciones profundas iniciadas con el Golpe de Estado de 1973 y la posterior imposición de la Constitución Neoliberal de 1980, que instaló consecuentemente el actual modelo de desarrollo económico, además realizarse el proceso de “modernización” de Estado desarrollado por los gobiernos concertacionistas (socialdemócratas), más la profundización del neoliberalismo a través de la privatización sostenida de los servicios sociales y la mayor parte de los recursos naturales. Este cuadro tiene como utilidad para el presente capítulo, situar el contexto general en que el bienestar social busca realizarse a través de las políticas públicas impulsadas desde un tipo de Estado determinado.

“En este texto argumentaremos que en Chile la presencia de un Estado Subsidiario y de políticas sociales ‘integradoras’ que privilegian la inversión social en los sectores pobres y en los grupos prioritarios (mujeres, jóvenes y tercera edad), han debilitado la provisión de bienestar desde el Estado y han convertido antiguos derechos sociales (seguridad social,

educación, salud y vivienda) en mercancía otorgada vía mercado. Dicha focalización no sólo altera los flujos de bienestar dando un rol más protagónico al mercado en la provisión de recursos, sino además, cuestiona la capacidad de las políticas sociales como instrumento eficaz para la obtención de la titularidad de derechos de ciudadanía. De este modo, cabe preguntarse si el carácter y extensión de las políticas sociales actuales (incluyendo los sistemas de protección social) pueden garantizar el bienestar social de la población en su conjunto.” (Armijo; op. cit.: 1)

El contexto chileno, tomando en consideración la mercantilización de servicios sociales, más el rol de subsidiaridad en base a que el Estado enfoca los recursos destinados a las políticas sociales, entorpecen el desarrollo amplio de bienestar que históricamente conoció el país previamente a las transformaciones estructurales mencionadas anteriormente. De esta forma, la búsqueda de desarrollo económico se basa en políticas de estímulo para la existencia de mayor número de empleos (sin importar mucho las condiciones de éste y su precarización), y la inyección de recursos focalizados en los sectores que tienen mayores dificultades para formar parte del andamiaje productivo capitalista (adultos mayores, jóvenes y mujeres), lo que se ejecuta a través de diversos programas sociales de orientación definida, de corte paliatorio respecto de la carencia material.

De esta manera, según datos del MIDEPLAN (2006), si bien la pobreza extrema ha disminuido, los niveles de desigualdad en la distribución de ingresos se ha incrementado sostenidamente, lo que ha catalogado a Chile dentro de los países que ocupan los primeros lugares en el mundo respecto de desigualdad (Naciones Unidas, 2007). De estas condiciones estructurales, derivan las políticas neoliberales para efectos de hacer bienestar desde la óptica neoliberal:

“En el caso chileno, el paradigma de bienestar tiende a privilegiar el rol del mercado como el productor más eficaz y eficiente del bienestar y delega la acción del Estado en los sectores excluidos mediante la implementación de los dos enfoques (de antipobreza e igualdad de oportunidades). Este planteamiento entra en tensión con la propuestas de bienestar social de base ciudadana, precisamente porque el sistema de valores y reglas neoliberales reduce el concepto de bienestar a la utilidad económica sin considerar sus consecuencias sociales, éticas y políticas y condiciona sus posibilidad de existencia a los

modelos de crecimiento económico y a la reducción de prestaciones de servicios sociales.”

(Armijo; op. cit.: 11)

El ejercicio del bienestar en el Chile de hoy, al depender de las políticas sociales implementadas desde el Estado en su relación con el mercado, acentúa los énfasis que se le otorgan a los servicios sociales desde la “dispersión de la mercantilización”, lo que se aplica en base a una fuerte presencia de valorización de inversión individual por sobre la lógica colectiva en la que sólo el Estado sería capaz de garantizarlos como derechos sociales. Esto es producto de las políticas neoliberales implementadas en la actualidad y el rol subsidiario del Estado mismo. De esta forma, los bienestares de las empresas públicas o privadas vienen a sustituir labores que anteriormente se abordaban, por lo menos en los ejes principales, por parte de la institucionalidad estatal. Hoy, la participación del mundo privado-mercantil, más aquellos sectores “mixtos” que operan en parte importante con recursos estatales, sustituyen la anterior visión histórica de bienestar (previa a la implantación del neoliberalismo, que era de corte desarrollista), para fragmentarse en un “mar de opciones” las posibilidades de acceder a servicios y beneficios sociales en el complejo entramado de la sociedad neoliberal en base a la oferta privada de “beneficios” y servicios.

Una vez mencionados los marcos generales en los que se basan las distintas conceptualizaciones de bienestar en base a sus enfoques teóricos generales, es necesario revisar los marcos jurídicos en que se encuadra la institucionalidad en lo referente a su funcionamiento en Chile.

II PARTE
MARCO REFERENCIAL

CAPÍTULO III:

DEPARTAMENTOS DE BIENESTAR

El presente Marco de Referencia trata sobre los Departamentos de Bienestar, considerando que desde esta área institucional se ejerce normalmente el trabajo social laboral. De esta forma, la identificación de antecedentes históricos sobre estos servicios, los tipos existentes y su correspondiente estructuración normativa, cumple la función de clarificar el lugar que ocupan estos departamentos dentro de una empresa o servicio determinado, indicando así el marco de sus atribuciones sobre las posibilidades de intervención con los sujetos de atención; el objetivo es presentar los parámetros de acción del trabajo social en el contexto laboral.

1.-Algunos Antecedentes Históricos de los Servicios de Bienestar

En base a esa situación, y tomando en consideración la división social del trabajo a nivel planetario y nacional, los trabajadores, que se caracterizan por tener un salario y no ser dueños de los medios de producción (de la empresa o servicio público), no gozan en su conjunto del fruto del trabajo por ellos producido, siendo éste apropiado y acumulado en forma de Capital por quienes son poseedores (en cuanto a propiedad) de aquellos medios productivos: los dueños de las empresas y la alta burocracia del Estado, los que, sin embargo, deben socializar parte de la ganancia generada colectivamente para asegurar las condiciones que permitan reproducir la fuerza de trabajo (es decir, que permitan mantener al trabajador constantemente produciendo), y además, asegurar el control social en base a generar condiciones materiales relativamente aceptables, o que por lo menos, apacigüen el descontento social. En este contexto, los departamentos de bienestar cumplen una función muy importante cuál es el de organizar esta retribución a los trabajadores de las empresas.

“También podemos comprender la función de bienestar como una operacionalización del concepto de responsabilidad social de la empresa al interior de la organización, en el sentido en que la institución asume la responsabilidad de “cuidar de su personal”.

Algunas empresas consideran los “beneficios de bienestar” como una inversión social que posibilita mejores condiciones de productividad, o como fuente de competitividad en la obtención de nuevo personal calificado o en la mantención del que tienen, en el concepto de que las personas optarán más, por aquellas empresas que les ofrecen mejores condiciones, en aquellos beneficios que los valoren.” (Monckeberg; op. cit.)

Así, tenemos la definición del concepto bienestar que hace la Superintendencia de Seguridad Social chilena (en adelante, SUSESO): *“Podemos entender por bienestar, aquel estado de una persona que se encuentra feliz por el hecho de tener satisfechas sus necesidades. Tal estado de satisfacción, es producto del trabajo social, cuyo objeto es lograr la adaptación del individuo al medio en que está inserto.”* (www.suseso.cl)

Los servicios de bienestar se comienzan a crear en Chile a comienzos del siglo XX, siendo la Asociación de Productores de Salitre de Chile los que organizan el Departamento de Bienestar Social, con el propósito de velar por las condiciones de vida de los obreros pertenecientes a la empresa, lo que se centraba en supervisar la higiene de sus habitaciones, realización de talleres, aumentar la seguridad en las faenas, educación. La legislación de 1924 juega un importante rol en la creación de los servicios de bienestar, los que aparecen en cada empresa salitrera haciéndose cargo de diversos aspectos sociales, económicos, médicos, culturales, deportivos y legales de los trabajadores, estando estos servicios, bajo la dirección directa de personas con mayor especialización en la cuestión social, centrandose en accionar a través del cumplimiento de reglamentos institucionales.

En el año 1927, se inaugura el primer Servicio Social en la Compañía Minera e Industrial de Lota. Posteriormente se fueron formando otros servicios en empresas del sector público y privado, entre ellas las siguientes: Diario La Nación, Cemento Melón, Compañía de Gas de Santiago (García, 1944). Estos servicios estaban a cargo de **Visitadoras Sociales**, quienes efectuaban charlas a los obreros, mediaban en conflictos familiares, visitaban a los hospitalizados, se ocupaban de los hijos de las madres hospitalizadas, y efectuaban programas de alfabetización. Se señala que lamentablemente muchas empresas, contaban sólo con una dama de buena voluntad, sin una formación profesional. (Rivera, 1952)

Posteriormente, otras empresas comienzan a contratar asistentes sociales (ya el concepto de Visitadoras se había transformado) con el propósito de que se hicieran cargo del bienestar de los obreros, entregándoseles una atención asistencial-individual, como nos indica García (op. cit.), centrándose aquel accionar en problemáticas de salud, vivienda y educación, a lo que después se le agregaría el trabajo grupal con las familias de los trabajadores. También se fomentó el sistema de pago de asignaciones familiares. La contratación de asistentes sociales fue una iniciativa de la empresa.

En esa fase del desarrollo de los servicios de bienestar, éste se va definiendo y es considerado como indica García (op. cit.) la organización que obedece a la necesidad de resolver todos los problemas que atañen al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo de los trabajadores. Su acción debe extenderse a los sitios de trabajo y de descanso, abordando todos los aspectos que influyen en el bienestar y satisfacción personal. En el año 1952 se comienza a utilizar el concepto de Servicio Social Industrial, definiéndose como *"el trabajo que hace efectivas para el obrero, las posibilidades que le ofrece el organismo social y la industria para la cual trabaja, o bien que crea nuevas posibilidades que lo beneficien."* (Rivera; op. cit.)

La mayoría de las grandes fábricas comenzaron a contar con servicios de bienestar (Rivera, op. cit.), los que cumplían funciones tendientes a tratar asuntos de recreación, deportes, centros de madres, de niños, jóvenes, colonias de verano, regularización de las familias y soluciones habitacionales. En 1936 se crea especialmente un área en la Escuela de Servicio Social de la PUC, con el propósito de formar a alumnas para hacer su práctica profesional en este ámbito, las cuales en muchas ocasiones permanecieron trabajando en las empresas una vez tituladas, ya que las empresas no contaban anteriormente con personal especializado o tecnificado en las tareas asistenciales.

En los servicios de bienestar en desarrollo, se comienzan a establecer diferentes funciones que apuntan a tratar las necesidades más urgentes de los trabajadores, creándose servicios médicos, dentales, lo que auxiliaba la carencia de acceso al sistema de salud. Aparecen las entidades con personalidad jurídica para hacer frente a las bonificaciones por prestaciones de salud, tomando estas variadas denominaciones como Servicio Médico de Empleados, Fondos de Salud, Corporaciones de Bienestar. Estas organizaciones se financian en base a

un aporte del empleador y de los trabajadores afiliados por otra, en relación a un porcentaje de la remuneración, siendo en la mayoría de las veces el aporte de la empresa el mayor. El propósito de la creación de estas organizaciones se relaciona directamente con prestaciones médicas y económicas, formándose el eje de acción social de la empresa con los trabajadores. (Ribera, op. cit.)

Durante los años anteriores a 1968, que constituye la fecha en que se otorga la opción de la medicina curativa a los empleados particulares, era habitual que los servicios de bienestar mantuvieran una estructura de servicios médicos de complejidad variada, cuyos destinatarios eran operarios que tenían derecho al acceso de la salud estatal, pero que éste por diversos motivos les era dificultoso. Gran cantidad de estos servicios, se hacía extensivo también a empleados quienes no estaban protegidos por su sistema previsional, obedeciendo a estas características el motivo de existencia de los Fondos de Salud anteriormente mencionados.

La década de 1970, según nos indica Petit (1980), se relaciona al bienestar institucional con una respuesta a la satisfacción de necesidades biológicas y psicológicas, las cuales se implican mutuamente y están en constante evolución, debido a los cambios demográficos, los cambios en los niveles de vida de la población. Se habla de necesidades básicas de subsistencia, en las que se encuentra la salud, confort y recreación, además de las de superación, en las que se encuentran educación, cultura, vida espiritual y familiar.

En lo que respecta a la década de 1980, importante para comprender la perspectiva actual de los servicios de bienestar, estos son definidos como:

“Entidades localizadas en una empresa y/o institución empleadora, cuyo objetivo es hacer frente a los estados de necesidad que experimentan sus beneficiarios, propenden a la solución de problemas sociales en un medio en constante evolución y contribuyen a una mejor calidad de vida del trabajador.” (Petit; op. cit.)

Es así como Petit (op. cit.) también menciona como principios básicos de los servicios de bienestar:

- Se requiere diagnosticar las necesidades de los trabajadores

- Los servicios deben respetar la cultura de los trabajadores
- Deben dejar en libertad a los beneficiarios para decidir por si mismos respecto del uso de los servicios
- Deben respetar la vida personal-privada
- Deben hacer participar a los trabajadores de la administración de los servicios como garantía para que las prestaciones respondan a sus reales necesidades
- Los recursos invertidos en los bienestares, pueden ser considerados una inversión social a largo plazo

En los inicios de la década de 1990, como indica Monckeberg (2004), se plantea que los servicios de bienestar buscan la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, contribuyendo a eliminar o disminuir aquellos factores que afecten el buen rendimiento del trabajador en su actividad, atendiendo sus necesidades para afectar positivamente la productividad logrando a su vez Integrar a los trabajadores a la empresa. Se consideran de importancia aquellos temas relacionados con salud, previsión y vivienda y en menor medida educación y recreación. Se hace referencia a los Fondos de Asistencia Social para asignaciones y beneficios, destinándose desde la empresa fondos para actividades extraordinarias.

2.- Labor de los Servicios de Bienestar

Para la aproximación de una definición que acote y precise qué son los servicios de bienestar, lo primero es consignar que el propósito es la atención de las necesidades de los trabajadores pertenecientes a una institución o empresa. La forma de desempeñar la acción por parte de los bienestares es diversa dependiendo de la institución a la que pertenecen, sin embargo, es posible identificar elementos comunes (entre ellos) indistintamente de su situación de pertenencia y recursos.

“Estos propósitos o misión se relacionan con actividades o servicios que buscan asegurar una cierta calidad de vida en el personal de las instituciones, calidad que incluye a su grupo familiar. Sus objetivos se relacionan con la satisfacción de las necesidades de los trabajadores de una organización, otorgando una protección al trabajador en

coordinación con las políticas sociales y los regímenes previsionales y de salud. Tiene un fuerte componente contingencial, fruto de los cambios que operan en los diferentes sistemas legal, económico y social.” (Monckeberg; op. cit.: 10)

Es así como el servicio de bienestar se encuentra “tensionado” precisamente entre los intereses de la empresa y el trabajador y la obvia repercusión en la familia de este último, que se ve directamente afectada por las condiciones sociales, económicas y políticas en que éste desempeña sus labores. En este sentido, las problemáticas que aquejen al trabajador por ejemplo en asuntos de vivienda, endeudamiento o salud, repercutirán en su grupo familiar de manera importante y serán atendidas de acuerdo a las políticas sociales vigentes.

De esta forma, uno de los intereses importantes de las empresas o servicios que prestan un desarrollo en lo referente a los bienestares, se enfocan bajo la perspectiva del aumento de la productividad, y por ende, de acrecentar la capacidad de cumplimiento de los objetivos que se proponen dentro del sistema socio-económico en que se encuentran. Así buscan:

- Mejorar su imagen pública
- Presentar mejores opciones para retener mejores empleados
- Obtener mejores índices de productividad
- Lograr personal más estable
- Crear mejor clima laboral
- Generar mayor compromiso, por parte de los trabajadores, con la organización

Desde la perspectiva de los trabajadores, la existencia de los bienestares involucra también algunas ventajas favorables dentro de su situación laboral, social y económica:

- Acceder a un sistema de beneficios y servicios para enfrentar situaciones de riesgo y optimizar el uso de estos.
- Desarrollar actividades extra-programáticas
- Contar con un servicio de consultoría
- Acceso a mejores condiciones información en cuanto al sistema de salud, temas de vivienda, situación de sobre-endeudamiento, etc.

Los servicios de bienestar son definidos, según la SUSESO como “... *entidades que agrupan a trabajadores de determinada empresa y tienen por finalidad otorgar como consecuencia de sus relaciones contractuales de trabajo, prestaciones médicas adicionales o complementarias a las que otorgan los regímenes legales obligatorios y las demás que establezcan sus Estatutos, con el fin de mejorar las condiciones de vida de sus asociados y cargas familiares...*” (Ídem)

Ahora bien, dentro de los servicios de bienestar, se pueden clasificar en los siguientes tipos:

- Aquellos que forman parte de los servicios públicos de propiedad estatal
- Aquellos que pertenecen a determinada empresa y forman parte de los departamentos de Recursos Humanos y sus variantes, y los que tienen personalidad jurídica propia, inscribiéndose como corporaciones de bienestar y funcionan de forma autónoma.

Para todos los tipos de bienestar mencionados, desde SUSESO, hay una definición general que explica sus posibilidades de acción. Así “...*la función de bienestar comprende una muy amplia gama de acciones con el referido objeto, tales como consejo y asesoría para el logro de una mejor convivencia familiar, prestaciones económicas para paliar gastos médicos y otros emergentes. En suma, doctrinariamente hablando, la acción de bienestar no tiene límites específicos distintos de los que emanan de la natural autorregulación micro económica de la empresa o servicio empleador.*” (www.susesso.cl)

2.1.-Servicio de Bienestar en el Sector Público

Generalmente, desde el Departamento de Recursos Humano, existe la Unidad de Bienestar, que usualmente se denomina Servicio de Bienestar.

En términos de su constitución, los denominados servicios de bienestar del sector público, se rigen bajo el artículo 5° del Reglamento General, que expresa que los servicios en cuestión se crean bajo sus propios reglamentos o estatutos, los que necesariamente deben ser aprobados por Decreto Supremo, expedido a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el cual debe ser dictado previo informe emanado de la Superintendencia de Seguridad Social. La modificación de aquel reglamento o estatuto particular, debe seguir

una tramitación similar, debiendo someterse, con forma de Decreto Supremo, a la SUSESO.

La Ley 11.762 es la que norma estos servicios, estableciendo como objetivo central de su existencia “*Contribuir al bienestar del trabajador, cooperando en su adaptación al medio y a la elevación de sus condiciones de vida*”. (Superintendencia de Seguridad Social, Ley 11762: 4)

Desde el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, es que se establece el Reglamento General sobre la administración y funcionamiento de los Servicios de Bienestar del sector público, a través del Decreto Supremo 28°, del 27 de mayo de 1994. La reglamentación mencionada, fija los objetivos que deben perseguir éstos, la forman en que serán creados e igualmente fiscalizados, la afiliación y desafiliación y, finalmente su extinción.

En el artículo 6° del Reglamento General, se encuentran las “*...tres principales materias que deben ser reguladas en los reglamentos particulares*”. (Ídem: 52)

a) Composición y génesis del Consejo Administrativo: De acuerdo al artículo 18 y siguientes del Reglamento General, el número de integrantes que tendrá el Consejo Administrativo debe determinarse en el reglamento particular de cada Bienestar, y no podrá ser inferior a cuatro ni superior a ocho.

Cabe señalar que el Consejo Administrativo es el órgano que, tal como su nombre lo indica, ejerce la administración del Servicio de Bienestar, de acuerdo con las facultades que le otorga el artículo 29 del Reglamento General, y cuya integración debe ser paritaria, es decir, deben estar representadas en la misma proporción la entidad empleadora y los trabajadores.

Otra particularidad del Consejo Administrativo es que uno de los representantes de los afiliados deberá ser designado por la respectiva Asociación de Funcionarios, siempre que el 80% de sus socios se encuentre afiliado al Bienestar. Ahora, si existiere más de una Asociación de Funcionarios que cumpliera tal requisito en la Institución, el derecho de designación lo tendrá aquella que tenga el mayor número de socios (artículo 18 del Reglamento General). Finalmente, y en el evento que no existiere Asociación de

Funcionarios o, en el caso de haberla, no cumpliera el requisito del porcentaje señalado, se debe entender, contrario sensu, que todos los representantes de los afiliados serán elegidos en votación.

b) Recursos con que se financiará: Conforme al artículo 32 del Reglamento General, los Servicios de Bienestar podrán obtener su financiamiento a través de cuotas de incorporación que pagarán los afiliados al ingresar; aportes institucionales; aportes mensuales; intereses que generen los préstamos que puedan otorgar; comisiones que perciban en virtud de convenios que celebren con terceros para el otorgamiento de beneficios a los afiliados; sumas provenientes de herencias, legados, donaciones, y demás bienes o recursos que obtengan cualquier título.

c) Beneficios: De acuerdo a sus posibilidades presupuestarias, los Servicios de Bienestar iniciarán su funcionamiento otorgando a lo menos beneficios de carácter médico, en la medida que sus recursos lo permitan, por los conceptos indicados en el artículo 15 del Reglamento General.

Asimismo, es importante señalar que conforme al artículo 14 del reglamento General, los beneficios que otorguen los Servicios de Bienestar deben estar establecidos en sus reglamentos particulares, indicando sus modalidades de concesión y quienes, aparte del afiliado, serán sus beneficiarios.

Es de suma relevancia la indicación de los beneficios y sus condiciones de otorgamiento en el reglamento particular, porque el mismo cuerpo normativo establece que no se podrán otorgar nuevos beneficios ni establecer modalidades especiales en los mismos, sin previa modificación de sus respectivos reglamentos.

2.2.-Servicios de Bienestar en el Sector Privado

Se puede indicar que estos servicios de bienestar:

“Se constituyen como corporaciones de derecho privado de acuerdo al Título XXXIII del Libro I del Código Civil, D.S. N° 110, de 1979, del Ministerio de Justicia y los artículos 97

y siguientes del D.S. N° 987, de 1968, del Ministerio de Salud Pública. Estos Servicios de Bienestar cuentan con personalidad jurídica, toda vez que se constituyen como corporaciones, por lo que su solicitud se tramitación es a través del Ministerio de Justicia, al que corresponde su supervigilancia.” (Ibíd.: 55)

Es necesario indicar que los servicios de bienestar de sector privado se constituyen como corporaciones de derecho privado, como se indica anteriormente. Esto no involucra necesariamente constituirse con Personalidad Jurídica, lo que es una alternativa organizativa de estos espacios. Así, en empresas privadas de variado tipo (desde universidades hasta industriales), los departamentos o unidades de bienestar (que existen en función de administrar y ejecutar determinados beneficios, en base a convenios y la ejecución de programas sociales) son un servicio para los trabajadores o funcionarios de determinado espacio, funcionando bajo sus propios parámetros, en relación directa con la administración de la empresa determinada, generando convenios, programas, articulación de redes con servicios de salud, ejecutando programas internos de carácter social.

Los tipos de servicios de bienestar del ámbito privado son:

- *Creados por la Empresa:* el financiamiento proviene de la empresa y se constituyen como corporaciones de derecho privado. Deben mantener un Reglamento y puede operar sin personalidad jurídica.
- *Creados por los Sindicatos o asociaciones gremiales:* el financiamiento proviene de los asociados.
- *Creados por empresa-trabajador:* el financiamiento es compartido y su administración también. Debe mantener un reglamento que regule la co-administración. No es necesario que constituya personalidad jurídica
- *Servicios de bienestar con Personalidad Jurídica:* Son corporaciones de derecho privado con patrimonio propio y sin fines de lucro. Su personalidad Jurídica es otorgada por el Ministerio de Justicia y su finalidad es otorgar beneficios a sus afiliados. Su financiamiento es bipartito (empresa-trabajador)

3.-Funciones Generales de los Servicios de Bienestar

La definición que hace la SUSESO respecto de la actividad concreta de los Servicios de Bienestar indica que *“...De modo general, se puede afirmar que la función de bienestar comprende una muy amplia gama de acciones con el referido objeto, tales como consejo y asesoría para el logro de una mejor convivencia familiar, prestaciones económicas para paliar gastos médicos y otros emergentes. En suma, doctrinariamente hablando, la acción de bienestar no tiene límites específicos distintos de los que emanan de la natural autorregulación micro económica de la empresa o servicio empleador...”* (www.suseso.cl)

Dentro de las funciones generales que cumplen estos servicios, tanto en lo privado como en lo estatal, se pueden encontrar elementos comunes en cuanto al desarrollo del trabajo social profesional, los que están orientados desde sus modalidades de intervención clásicas. Según indica Di Carlo (1994), dentro de las funciones específicas en lo laboral se puede mencionar:

- Detección constante de necesidades, en base a la elaboración de diagnósticos periódicos que orienten a la empresa y al trabajador social mismo respecto de aquellas situaciones que deben ser atendidas en miras al bienestar del personal.
- Generación de redes inter-institucionales de que, en base a convenios, cubran unas necesidades determinadas, ampliando la gama de beneficios del empleado, así mismo orientándolo a las instancias correspondientes de ser necesaria la acción de otro tipo de profesional.
- Aplicación de programas sociales dirigidos hacia variados aspectos, tanto en lo social como en lo económico, que se consideren necesarios de tratar desde la empresa o desde los trabajadores (talleres de salud, contra el endeudamiento, relaciones familiares, etc.)
- Proponer modificaciones de las políticas de la empresa o servicio hacia los trabajadores en caso de que esto facilite y aumente un clima laboral favorable, siendo objetivo fundamental el bienestar del trabajador respecto de su desempeño en el espacio donde se desempeña como tal.

4.-Áreas de Acción de los Bienestares

Las áreas de acción, son ámbitos sobre los cuales los servicios de bienestar poseen disposiciones operativas en función de resolver determinados aspectos de las necesidades de los trabajadores pertenecientes a la empresa. Estas áreas en variadas oportunidades se entrecruzan, pero la diferenciación entre sí se encuentra en los énfasis en que la particularidad de cada aspecto es resaltada. De esta manera, Monckeberg (Op. cit.), indica las siguientes áreas de acción:

Bienestar y Salud

Esta área de acción tiene gran importancia para los servicios de bienestar, debido al protagonismo que los temas de salud tienen con los trabajadores. El servicio de bienestar permite la optimización de recursos enfocados a esta necesidad. Algunas de las acciones desplegadas son: organización y coordinación de un sistema de beneficios y/o servicios, acciones de prevención, acciones de control y acciones educativas, siendo la organización y coordinación lo que les absorbe la mayor cantidad de tiempo de trabajo.

Bienestar y Beneficios

Los servicios de bienestar deben también dedicarse a la administración de beneficios económicos de diverso tipo, donde se incluyen bonos sociales institucionales y la coordinación/administración de préstamos a los trabajadores con objeto de paliar necesidades de distinto tipo. Muchos de los beneficios son producto de negociaciones sindicales, posibilitando esto la existencia de una gama de beneficios similares para el personal de distintas empresas e instituciones. Desde la base de los beneficios, se operacionaliza una serie de estrategias de recursos humanos, como por ejemplo: seguros de salud, instalaciones recreativas, bonos por desempeño, pago por tiempos de descanso superiores a la norma legal, siendo estos beneficios también formas de atraer nuevos empleados y mantener una alta satisfacción laboral. También se pueden encontrar políticas dirigidas a generar beneficios en la búsqueda del incentivo al ahorro para el período de jubilación, estrategias para buscar el personal sea más estable. Un buen sistema de guardería, o beneficio alternativo sobre lo mismo, incentiva el trabajo de las mujeres. Así,

dependiendo de los objetivos y estrategias de la empresa, los beneficios varían en distintos tipos.

Bienestar y Vivienda

En esta área, los bienestares se orientan a generar políticas de emergencia y a desarrollar estrategias de largo plazo que facilite el acceso de los trabajadores a la vivienda propia, generando redes con la política nacional habitacional. Así, entre las acciones se puede mencionar: promover sistemas de ahorro, préstamos habitacionales, difundir información de políticas nacionales, organizar grupos bajo la temática habitacional, coordinar bonos de ayuda en la búsqueda de la vivienda propia o algo relacionado, orientar y asesorar.

Bienestar y Previsión

Se busca generar estrategias de ahorro que tengan como objetivo el asunto previsional, participación de programas de desvinculación, asesoría y orientación al personal y tratamiento que se otorga al sector jubilado. El asunto de la previsión ha sido una temática histórica para los bienestares, sin embargo hoy en día ocupa una relevancia particular debido a la total dependencia de los trabajadores respecto los ahorros que, de forma únicamente individual, deben generar para su jubilación debido al sistema previsional vigente.

Bienestar y Servicios

El bienestar incluye una variada gama de servicios para los trabajadores. La mayor parte de estos servicios se contratan de forma externa, así a los bienestares les corresponde la coordinación con ellos, la evaluación de los mismos, la orientación respecto de éstos a los trabajadores. Se pueden nombrar: servicios de atención médica, dental, salas cunas, casinos, centros de vacaciones y deportivos, entre otros.

Bienestar y Actividades Extraprogramáticas

En esta área, los bienestares buscan desarrollar el deporte, talleres de capacitación, desarrollo de eventos y actividades culturales. Algunas de estas actividades son principalmente recreacionales, entendiendo que su utilidad principal es el desarrollo más

amplio del trabajador, lo que influye directamente en su calidad de vida y por ende, de su disposición a cumplir sus labores productivas. También estas actividades están orientadas a la integración de su familia con el trabajo, pudiendo esto considerarse como actividades extraprogramáticas.

Bienestar y Familia

Se orienta principalmente a compatibilizar las actividades laborales del trabajador con las responsabilidades familiares. Esta área se comparte con la línea de jefaturas y los equipos de trabajo del área organizacional de recursos humanos. Estas funciones contienen: distribución de horarios de trabajo, pactar tiempos para necesidades personales, permisos por responsabilidades familiares en casos de nacimientos, matrimonios, muerte, enfermedades de personas dependientes. También esta área se enfoca en responder a necesidades familiares, como: salas cuna, servicios de salud, convenios de atención, servicios de transporte, apoyo en casos de traslado de ciudad, capacitación en desarrollo personal, capacitación familiar, etc.

Bienestar y Consultoría Social

La consultoría social forma parte importante del accionar de los servicios de bienestar, con objeto de orientar al personal respecto de distintas temáticas en que presente problemas o inquietudes, como: asuntos económicos, sobreendeudamiento, de relaciones familiares, problemas de salud, droga, alcoholismo, enfermedades y/o de alto costo, de tuición, pensiones alimenticias, etc.

5.-Algunos hitos importantes y antecedentes legales asociados a la función de los Bienestares

Como nos indica Monckeberg (2004), los hitos legales que forman parte de la historia de los servicios de bienestar, van dando una orientación concreta respecto de su desarrollo, cambios y variaciones sobre sus atribuciones y funciones:

5.1.-Hitos de contextualización previa al Golpe de Estado de 1973

- Formación de las primeras Escuelas de Servicio Social, en el país. En 1925, nace la Escuela Doctor Alejandro del Río y en 1929 la Escuela Elvira Matte de Cruchaga de la Universidad Católica.
- 1924. Las primeras leyes laborales. 1931 Dictación Código del Trabajo.
- Ley de medicina preventiva. 1938.
- El sector estatal de salud se consolidó a partir de la creación del Servicio Nacional de Salud, en 1952.
- En el sector público, en el año 1954, se organizan servicios de bienestar de personal, iniciándose en los servicios de salud, para posteriormente ampliarse a ministerios y otras reparticiones.
- En 1955, fue creado el Colegio de Asistentes Sociales (Ley 11.934 del 27 de Octubre 1955).
- En 1959, se crea el Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- En 1967-1968, con la ley 1.678 se crea el sistema de medicina curativa para los empleados particulares. Se crea el SERMENA, antecedente del organismo actual FONASA;
- Entre los años 1972 y 1981, rigió la obligación legal, correspondiente a la ley 17.695 del Colegio de AASS, en que, para las jefaturas de bienestar de organismos públicos, debían contratarse asistentes sociales; disposición que quedó sin efecto, como consecuencia del decreto ley 3621 del año 1981, referido a la abolición de los colegios profesionales. Según un estudio efectuado por el Colegio de Asistentes Sociales, en el año 1975, el 19,2 % de los Asistentes Sociales colegiados trabajaba en empresas privadas, estando muchos de ellos a cargo de Departamentos de Bienestar.

5.2.-Hitos de contextualización posteriores al Golpe de Estado de 1973 hasta hoy.

- Entre 1973 y 1979, se suprimieron las negociaciones colectivas.
- La seguridad social se traspa al sector privado. El DL 300 de 1980, crea el sistema de pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia derivado de un sistema de capitalización individual.

- En 1981, nacen las instituciones de salud previsional, Isapres en virtud del DFL N° 3 del Ministerio de Salud que posibilitó la administración privada de la cotización obligatoria de salud de los trabajadores, dejando libertad de elección para el sistema de salud de preferencia privado o estatal. La ley 18933, que creó la Superintendencia de Isapres, actualmente regula el sistema.

5.3.-Disposiciones específicas para los Servicios de Bienestar

- El DS N° 610 del 1 de Agosto de 1984, del Ministerio de Justicia, establece un estatuto tipo para la obtención de personalidad jurídica de los servicios de bienestar.
- Con fecha Enero 1994 se aprueba el Reglamento General para los Servicios de Bienestar por parte de la Subsecretaría de Previsión Social. Este reglamento rige para los servicios de bienestar del sector público, los cuales son supervisados por la Superintendencia de Seguridad Social. Estos servicios en general no tienen personalidad jurídica y constituyen una dependencia de la institución empleadora.
- El 14 de Septiembre de 1995, el DS N° 934 modifica el decreto supremo N° 610. En esta modificación se reemplazó en el artículo 49, la expresión “familiares” por "cargas familiares".
- DS N° 380 del 11 de Abril del 2000, establece modificaciones al anterior; se precisan algunos conceptos que se emplean en el articulado del estatuto tipo, contenido en el decreto anterior.
- DS N° 1202 del 21 de Diciembre del 2000. Se aprueba el texto del acta y estatuto tipo, al cual podrán ceñirse los servicios de bienestar que se formen con participación de la empresa. Se refiere a los servicios que cuentan con personalidad jurídica.

5.4.-Otras leyes, relacionadas con las diferentes áreas de acción de los bienestares.

- Abandono de familia y pago de pensiones alimenticias. Ley 14908.
- Adopción de menores. Ley 19620
- Estatuto de Capacitación y Empleo. Ley 19518 establece nuevo estatuto.

- Código Civil. Texto refundido año 2000. Autoriza cambios de nombre y apellidos, ley de menores, ley sobre abandono de familia, y paso de pensiones alimenticias, impuesto a herencia, asignaciones y donaciones.
- Código del Trabajo. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Texto refundido. Julio 2002.
- Derechos del consumidor, ley 1949.
- Ley de Matrimonio Civil. Ministerio de Justicia. Promulgada en Septiembre 1995. Establece nuevas disposiciones para matrimonio civil, adopción de menores.
- Ley de donaciones con fines culturales. Ley 18.985.
- Ley de donaciones con fines educacionales. Ley 1924.
- Ley de Deportes. Ley 19712.
- Ley sobre protección a la vida privada en lo concerniente a datos personales. Ley 19628.
- Integración social de personas con discapacidad. Ley 19.284.
- Organizaciones sindicales y negociación colectiva. Ley 19069.
- Sistema único de asignaciones familiares. DL 150 de 1981, de Previsión Social.
- Cajas de Compensación de Asignación Familiar. Ley 18883.
- Subsidio de cesantía y prestaciones familiares. Ley 19620. Promulgado Septiembre 1999. Refunde texto de D:L 307 y 603 de 1974, respecto de sistema único de prestaciones familiares y subsidio de cesantía.
- Trabajos pesados. Ley 19404. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Normas relativas a pensiones de vejez, considerando el desempeño de trabajos pesados.
- Violencia Intrafamiliar. Ley 19325.

III PARTE
ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA
INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO IV:

EXPERIENCIA DE LOS TRABAJADORES SOCIALES EN EL ÁMBITO LABORAL DE INTERVENCIÓN

El presente capítulo tiene por objetivo exponer el resultado y análisis de los datos recogidos sobre la experiencia de trabajadores sociales en el ámbito laboral, que como ya se dijo, se sitúan en dos períodos históricos distintos: antes del Golpe de Estado de 1973 y después de retornada la sociedad chilena a la democracia. Los relatos recogidos y seleccionados para efectos del análisis están centrados en actividades realizadas durante el ejercicio profesional en sus espacios específicos de acción. La exposición de análisis se ordena en base a las siguientes categorías y subcategorías:

Principales ejes de intervención y métodos de acción usados por los profesionales

- Ejes de Intervención Abordados por el Trabajo Social.
- Métodos de Intervención Utilizados.

Proceso de Toma de Decisiones con los Actores Sociales de la Empresa.

- Relación en el Proceso de Toma de Decisiones del Trabajo Social con los Trabajadores y Sindicato.
- Relación en el Proceso de Toma de Decisiones del Trabajo Social con el Empleador/Gerencia.

En base a las categorías mencionadas, se agrupa la información recogida con ellas, buscando clarificar los aportes específicos de estos profesionales desde sus respectivos espacios de acción profesional; para una mejor comprensión se constituyeron las subcategorías señaladas, las que permiten agrupar de manera más específica los datos sobre la intervención de los trabajadores sociales participantes de la investigación.

Los datos recogidos en las dos categorías, se presentan íntegros y seccionados por período histórico. Así, la primera parte corresponde al grupo de profesionales que ejerció en el período previo al Golpe de Estado de 1973, presentándose los datos en las dos categorías

con sus correspondientes subcategorías de análisis completas. La segunda parte de la investigación se centra en los relatos de las profesionales entrevistadas sobre el período del retorno de la democracia, abordándose también las dos categorías de la investigación, con sus correspondientes subcategorías.

En esta primera parte de la investigación, se analizan los relatos de Berta Bell, de la Empresa Nacional de Petróleo (ENAP) y Beatriz Castro de la Empresa Nacional de Frigoríficos (ENAFRI),

Las profesionales estuvieron desempeñando sus funciones profesionales durante toda la década del 60 (incluso, una de ellas desde antes) hasta el 11 de septiembre del año anteriormente mencionado. Sus apreciaciones se centran principalmente en el desarrollo de su labor desde la mitad de la década de los 60, hasta el año 73. Posteriormente, ambas entrevistadas son desvinculadas de sus labores debido al contexto social y político posterior a la instauración de la Dictadura.

1.-Principales Ejes de Intervención y Método de Acción Usados por las Profesionales

Esta categoría está compuesta por dos subcategorías: una que identifica los discursos de las profesionales en torno a las principales problemáticas abordadas en la intervención, el Diagnóstico, y otra que consigna los métodos de intervención utilizados para llevar a cabo la acción profesional desde los Departamentos de Bienestar.

a).-Ejes de Intervención abordados por el Trabajo Social

Esta subcategoría, involucra a aquellos ejes de intervención que ocuparon un porcentaje importante de concentración de la praxis profesional durante el desarrollo de la acción profesional del trabajo social, los que son identificados considerando los roles desempeñados por las profesionales entrevistadas.

Bajo la perspectiva de acción general en el cumplimiento de los roles del trabajo social, la integración en la intervención no sólo del trabajador, si no también de su familia, se combina con elementos relacionados en base a la prevención de riesgos y elevación del nivel de instrucción formal del mismo, llevándose a cabo una labor de Gestor Intermediario entre las instituciones, como el Ministerio de Educación y sus políticas, con los sujetos de intervención. También las políticas de prevención de riesgos promovidas por la empresa, son apoyadas desde la profesión bajo el rol mencionado.

“...buscábamos apoyar el desarrollo y asistencia social del trabajador y su familia, pero también velando por el desarrollo integral, veíamos esa parte, tanto apoyando las políticas de prevención de riesgos, como de alfabetización para el sector de operarios. Yo trabajaba en Santiago con gente que tenía solo primero o segundo básico que nos acogieron muy bien ese plan (sobre el programa de alfabetización). Veíamos la situación social también con las esposas...” (B. Castro, ENAFRI)

La cuestión habitacional fue un eje de acción permanentemente desarrollado, bajo la perspectiva de instruir acerca del proceso a los trabajadores interesados, bajo la lógica del “cooperativismo”, que tenía un nivel de posicionamiento importante en la época previa al Golpe de Estado. El desarrollo de esos conceptos, se acompañaba a su vez con la instrucción acerca de lógicas de ahorro, necesarias para generar los recursos económicos que permitieran acceder finalmente a la vivienda propia. Si bien la duración del proceso no era corto (de tres a cinco años), el interés guiado por la necesidad de tener un lugar propio para cada familia, era lo suficiente como para ocasionar una evaluación positiva respecto de la participación de los trabajadores por parte de la profesional entrevistada, lo que involucra un desarrollo constante de los programas habitacionales tendientes a finalizar de manera positiva para los trabajadores.

También, el proceso de alfabetización es evaluado de manera positiva por la profesional, considerando que esto se ve como parte del mejoramiento del recurso humano de la empresa en cuanto a la instrucción de sus operarios: la trabajadora social gestiona las condiciones básicas para el funcionamiento del proceso de alfabetización: profesores, infraestructura, etc., para concretizar así el aumento de escolaridad del operario. Así, el rol de Gestor Intermediario es aplicado por la profesional, la que procura que se obtengan los

recursos necesarios para la implementación de la política dirigida a facilitar la alfabetización desde el Ministerio de Educación, en directa coordinación con la empresa. Así mismo, el rol de Educador se combina con la aplicación de las políticas sociales de vivienda de largo plazo, aplicando las funciones del Bienestar en Vivienda, lo que a su vez se relacionó con una serie de fases orientadas a la obtención de la vivienda propia, lo que se conectó también con políticas sociales de la época.

“...el trabajo de grupo era sobre la temática habitacional, trabajábamos con cooperativas, en esa época, con HABITACORP, con mucho éxito. Primero hacíamos clases de cooperativismo y la gente se involucró bastante, después fomentando el ahorro y luego la construcción de la vivienda. Fueron proyectos largos, de tres a cinco años, pero la gente los entendió, los integró y participó. También el trabajo grupal fue en alfabetización, con el Ministerio de Educación, en donde hicimos alfabetización básica para los analfabetos propiamente tales y después para terminar el ciclo básico escolar hasta llegar a la enseñanza media. También fue una bonita experiencia grupal. Se hacía este trabajo con los trabajadores y con las familias...” (B. Castro, ENAFRI)

“...en relación a los trabajadores, porque éramos los que movíamos los fondos de los recursos para mejorar el sistema de bienestar, el aporte que daba la institución en paralelo con los trabajadores. Para obtener beneficios para préstamos, para la vivienda, el ahorro para la vivienda. Lográbamos facilidades para llevar a los profesores de alfabetización. Logramos que nos entregaran una sala adecuada que permitiera privacidad para hablar con los trabajadores sobre sus problemas. El apoyo que conseguíamos para pagarles a los profesores, para el transporte...” (B. Castro, ENAFRI)

Elemento a considerar es la reafirmación de la importancia del cooperativismo en el contexto previo a la época dictatorial. Variadas empresas, en este caso ENAFRI y ENAP, ambas de propiedad estatal, incorporaron esta lógica a sus programas internos de vivienda, lo que a su vez ya se había asimilado en la legislación nacional con la Ley de Cooperativas (1963). Uno de los elementos a destacar dentro de la mencionada perspectiva de acción, es el sentido colectivo que propiciaba, ya que los trabajadores de la empresa realizaban el proceso completo juntos. El quehacer del trabajo social se relacionó con la implementación práctica del cooperativismo, donde el proceso de asesoramiento hacia los trabajadores

respecto de la utilización de sus ahorros, fue uno de los roles aplicados, orientando y asesorando a los sujetos de atención, organizando grupos de trabajadores bajo el eje de la política habitacional.

“... la cooperativa para vivienda fue reabsorbida después por el plan habitacional de la empresa. La cooperativa, fue más que todo insertar a la gente en el movimiento cooperativo que era muy importante en esa época y el sentido comunitario que éste tenía. Se hacían reuniones con los trabajadores para ver en qué podían emplear sus ahorros y esto no era sólo iniciativa local, si no que tenía que ver con la ley de cooperativas...” (B. Bell, ENAFRI)

También relacionado con el eje de intervención en vivienda, resulta un hito la capacidad operativa desplegada en lo que respecta al impacto que tuvo el terremoto del 8 de julio de 1971, llamado de Illapel o Terremoto de Los Vilos. Fue percibido desde Antofagasta hasta Valdivia, alcanzando los 7.75 grados en la escala de Richter. En este contexto, un facilitador en la intervención de la trabajadora social en pos de ayudar a resolver la crisis provocada por el derrumbe de viviendas, fue la existencia de poblaciones enteras que agrupaban a los trabajadores de la empresa. El trabajo desarrollado en conjunto con la institucionalidad estatal, más la coordinación con el sindicato mismo de la empresa, lograron generar en poco tiempo la asistencia hacia quienes habían sido mayormente afectados por el sismo. Esto refleja condiciones de articulación donde el trabajo social tuvo un terreno fértil para hacer operar la función de redes, siendo un movilizador de recursos humanos, además de ser gestor intermediario, logrando articularse así una respuesta organizada ante una crisis imprevista (terremoto).

“...el trabajo que se hizo después del terremoto del 71 fui muy interesante. Muchos trabajadores de distintos lugares perdieron sus viviendas, muchos de San Felipe, las perdieron totalmente. También hicimos una visita con la Intendencia, porque las casas quedaron en condiciones de que tenían que ser derrumbadas y ahí se realizó un trabajo rápido respecto al reemplazo de vivienda para esos trabajadores y sus familias en el lapso de un mes. Fue un trabajo de apoyo en redes, incluyendo a los dirigentes sindicales...” (B. Castro, ENAFRI)

Desde el bienestar de la empresa se desarrollaron variados ejes de intervención orientados hacia la resolución de problemáticas variadas que exigieron de la profesional el cumplimiento del rol de identificador de situaciones (diagnóstico), lo que facilitó ligar los problemas sociales en un proceso de fortalecimiento de la institucionalización de los servicios en pos de las demandas de los trabajadores, además de cumplir con las exigencias de la empresa y el Estado en cuanto a la aplicación de variados programas sociales.

“...Teníamos que ver (asistentes sociales) con los problemas de salud, con los problemas de vivienda, nosotras hicimos el primer “papelito” porque no lo podría decir de otra forma, de proyecto de bienestar social, donde se daba ayuda a las mujeres embarazadas, a las trabajadoras con síntomas de embarazo, se empezaron a dar las primeras ayudas escolares, lo que después se transformó en un programa de becas escolares de la ENAP hacia los trabajadores, independientemente de que fueran obreros o empleados, nacieron las primeras ayudas en salud...(B. Bell, ENAP)

La aplicación de variados programas de intervención social en la empresa, evidencian la gama variada de aspectos que trataban en este período (60-73) los bienestares, identificándose la inclusión de la presencia en su accionar en educación (nivelación), rehabilitación, recreación, orientación para la reubicación de trabajadores en caso de situaciones excepcionales o directamente productivas. En su conjunto, el marco del bienestar cubre un margen apreciable de aspectos relacionado con el mejoramiento y aumento de sus capacidades productivas, cuyas iniciativas van desde la aplicación de lineamientos de acción dirigidos al tratamiento y prevención de flagelos sociales (adicción al alcohol) hasta programas del tipo recreacional con los hijos de los trabajadores. La expansión hacia la mujer del trabajador y sus hijos, permitía trascender el espacio meramente laboral del accionar del trabajo social.

“...aparte de las instancias de educación para analfabetos y de nivelación básica y media se trabajaba con las familias de los trabajadores en temas de orientación familiar, en temas como control de natalidad, que era un tabú en esa época...” (B. Castro, ENAFRI)

“...teníamos programas de rehabilitación del alcoholismo, para obreros y empleados (...), el programa de las colonias de verano, programas de salud que incluía la reubicación en

la empresa de trabajadores con problemas para que pudieran rendir. Eso no es fácil de conseguir en una empresa...” (B. Bell, ENAP)

En síntesis, desde el trabajo social se abordaron ejes de intervención, provenientes del diagnóstico correspondiente a su espacio de acción, que dicen relación con: Prevención de riesgos, nivelación de estudios y alfabetización, cuestión habitacional, administración y orientación de beneficios en salud, trabajo con las embarazadas, becas estudiantiles, rehabilitación del alcoholismo, programas recreacionales, reubicación laboral de los trabajadores por problemas de salud.

b).-Métodos de Intervención Utilizados

En términos de la acción del trabajo social referida a las formas y métodos usados en el desarrollo de la intervención, se basan primariamente en el interés por cumplir los objetivos que se desprenden de los problemas detectados previamente en el diagnóstico derivado de su contexto.

El trabajo de redes realizado en la generación de recursos institucionales dirigidos hacia determinados aspectos de la intervención del trabajo social, como salud, prevención de riesgos, asesoría legal laboral, etc., buscó constantemente la generación de vínculos con otros servicios sociales. Se encuentra la función de la profesión vinculada al desarrollo de los ámbitos competentes con el aseguramiento de condiciones base para mantener un nivel de estabilidad social en la empresa, basado en resolver las necesidades cotidianas del trabajador, con el método de grupo y caso social preferentemente.

“...hacíamos caso fundamentalmente, y grupo. En ENAFRI no desarrollamos comunidad. Solamente caso y grupo, la técnica de la entrevista también a nivel de desarrollo de programas y proyectos, sobre todo de capacitación social. Usábamos como recurso, entre estructuras privadas o públicas que encontrábamos, en la Inspección del Trabajo, en la

Asociación Chilena de Seguridad, en el Consultorio N° 5. Trabajábamos en el área de Estación Central...” (B. Castro, ENAFRI)

La evolución del trabajo de caso social a intervención con el método de grupo, responde a las exigencias de las necesidades de la empresa respecto a implementar programas sociales con mayores niveles de cobertura de la acción del trabajo social. El número de trabajadores atendidos con el método de caso no era satisfactorio, de manera que se tuvo que ir experimentando y aprendiendo en la práctica misma a cambiar el método de intervención. Durante ese período de ajuste o innovación de los métodos de acción, el apoyo con el sindicato resultó un importante aporte a dar pasos encaminados a la creación de formas de intervención que se correspondieran tanto con las necesidades exigidas por el contexto, que dicen relación con el aumento de los servicios sociales destinados a mejorar las condiciones de vida y trabajo de la masa asalariada, dependiente en este caso del Estado, cuya concepción desarrollista y, derivándose del crecimiento de las fuerzas productivas, crea estos servicios con el propósito de aumentar la productividad, además de buscar responder a las demandas de los trabajadores sobre sus condiciones de vida, en lo que el trabajo social juega un papel derivado de las políticas estatales, para lo que el método de grupo resulta tener mayor efectividad.

“...cuando entré a la ENAP, la colega que era mi jefe en Servicio Social, llevaba muchos años trabajando y ocupaba una metodología muy antigua, ya que para ella era el caso, el caso y el caso y cuando empezamos a desarrollar los trabajos grupales era algo nuevo para la época...” (B. Bell, ENAP)

“...al principio de mi trabajo en la empresa, yo entré prácticamente como peona, a realizar el trabajo de caso y las primeras fichas que se realizaban con los trabajadores que postulaban a trabajar en la empresa, ya que en ese tiempo no existía la subcontratación que no es buena desde mi punto de vista. Entonces se hacían colas y colas de postulantes a la empresa. Nosotros elaborábamos las fichas de esas personas y después les aplicábamos encuestas a los postulantes...” (B. Bell, ENAP)

“...el caso social era nuestra principal forma de intervención, pero era un trabajo lento, un trabajo individual. Para la empresa no era rendidor. Poco a poco fuimos desarrollando

un trabajo más sistemático y grupal que ya era más representativo, porque con un sólo caso, en un lugar donde había dos mil trabajadores, no significaba nada para donde había un conglomerado. Incluso era muy poco aporte, pero si nosotros desarrollábamos una experiencia grupal, de la visión que tenían los trabajadores como grupo, como sindicato, lo que no significa de que no hubieran diferencias ni problemas, pero si nosotros podíamos estar ahí con ellos, codo a codo en lo que ellos necesitaban, debíamos hacerlo porque son los valores del trabajo social también...” (B. Bell, ENAP)

“...el cambio o proceso de pasar de solamente a atender caso a trabajar con grupos se fue dando de forma paulatina. En la medida en que el gremio creció, en que el gremio se unió, con estos sectores que al principio estaban tan divididos; ingenieros, técnicos y obreros pasó a ser un Comando de Trabajadores. Ahora, la iniciativa nuestra (asistentes sociales) fue hacer trabajo grupal a partir de esta realidad. Nosotros pensábamos que quedarse con el caso, que era lento, poco representativo para un problema general que nosotros veníamos viendo y que todavía no teníamos claro cómo hacer una sistematización, era como un trabajo relativamente pobre. Era rico en su contenido para el caso mismo, pero era pobre para mostrarlo. No se puede mostrar casos particulares solamente...” (B. Bell, ENAP)

Este aspecto de la presente categoría, hace mención al aporte de las profesionales en el desarrollo del trabajo con las mujeres de los trabajadores y sus familias, ámbito que cobra relevancia dentro del desempeño de la actividad práctica de la profesión.

Se aprecia la ampliación de la labor del trabajo social más allá de la unidad productiva donde se vinculaba de manera inmediata, logrando llegar a las parejas (esposas, compañeras, convivientes) de los trabajadores, las que estaban restringidas a labores esencialmente domésticas por la aún no masiva incorporación de su género al trabajo asalariado. De esta manera, el trabajo social de ENAP y ENAFRI tiene contemplado, dentro de su radio de acción, la creación de instancias centradas en la intervención en este espacio. En el caso de ENAP, se puede vislumbrar que esta práctica se ligó a la comunidad de las poblaciones de Quintero y Concón, teniendo luces de desarrollo de trabajo de comunidad por aportar a la creación de Centros de Madres, de lo que se puede inferir cumplían funciones sociales a nivel barrial. De ENAP, se desprende claramente la

incidencia de la existencia de una empresa productiva del Estado en la localidad, que también tenía un nivel de incidencia en el desarrollo comunitario de las poblaciones correspondientes en base a lo que relatan desde las profesionales aquí entrevistadas.

“... (Se realizaron en la intervención del trabajador social) Desarrollo de actividades de la pequeña empresa. Recuerdo que hicimos un grupo con las esposas de los funcionarios muy interesante de cómo reutilizar la ropa que quedaba en desuso, entonces hacíamos clases una o dos veces por semana de moda, en que se enseñaba a trabajar la ropa nueva, pero también para trabajar géneros que estaban en buenas condiciones para reaprovecharla, lo que también fue trabajo grupal...” (B. Castro, ENAFRI)

Dentro de la aplicación del método de grupo, extendido a las parejas de los trabajadores, la movilización de recursos humanos al generar, además de actividades orientadas a potenciar la organización social de las mujeres, un trabajo de redes que se enmarcó en las comunidades donde residían, lo que también influyó en su desarrollo.

“...entonces empezamos a trabajar con las mujeres y por eso hicimos los Centros de Madres (aproximadamente desde fines de los 50, principio de los 60), que se formaron a nivel de empresa, en las poblaciones de Quintero y de Concón, que eran las dos localidades donde había población de la ENAP en el sector. No podíamos tomar en cuenta a las mujeres que habitaban en Valparaíso o en otros lados, pero las invitábamos a otras actividades. Entonces nacieron las actividades grupales y ahí si podíamos tomarlas en cuenta. Empezamos a trabajar con las escuelas, las parroquias, con distintas entidades de la comunidad, que podían entender cuál era la dimensión social de la empresa en ésta comunidad. De hecho Concón es lo que es porque tiene la refinería ahí...” (B. Bell, ENAP)

El método empleado para la creación de instancias que motivaran la participación de las mujeres de los operarios, facilitó la entrada de las profesionales en términos de generación de confianza, la que abrió nuevas perspectivas acerca de una intervención complementaria a lo que se hacía con los trabajadores, generándose, desde el trabajo social, un alcance de mayor profundidad en la intervención. De esta manera, cabe resaltar la generación de lazos comunicativos con otro fundamental componente del grupo familiar del trabajador (sus parejas), para que de esta manera se pudiera complementar aquellos elementos necesarios

en la aplicación del trabajo social del método de caso social y familia, pasando por grupos, y alcanzando cierto nivel de intervención comunitaria, encontrándonos así con una intervención integral (caso, grupo y comunidad juntos). A su vez, este trabajo de intervención generaba un mayor entendimiento del contexto en que vivían las familias y de una profundización de la conciencia de clase trabajadora que se expandía al tener las mujeres mayores conocimientos acerca del quehacer concreto del operario. De esta manera, al comprender el contexto y lugar de trabajo de sus hombres, Berta buscó contribuir al desarrollo de una mayor conciencia de clase trabajadora, incorporando elementos sobre el importante rol del trabajo que desempeñaban las mujeres en la clase, teniendo en consideración que sus funciones jugaban un rol destacado en el mantenimiento del grupo familiar, y por tanto, también generadores de un aporte indirecto, pero significativo, a la empresa. Indirecto debido a su no participación directa en el proceso productivo en sí, pero significativo debido a que el rol de las mujeres de los trabajadores es fundamental como sostén del hogar de los mismos, en cuanto a la reproducción y mantención de la fuerza laboral, siendo estos elementos parte constituyente del trabajo de concientización del trabajo de grupo desarrollado en ENAP por la profesional entrevistada.

“...el trabajo que se realizó con mujeres partía de sus propios intereses, no nosotros llegar con un proyecto, el proyecto se hacía después. Al principio era sobre metas sencillas, pero de a poco ellas iban reflejando también lo que pasaba en su ambiente familiar, eso nos permitía (asistentes sociales) tener una visión más amplia del trabajo. Generalmente presentaban metas sencillas que se relacionaban con su quehacer doméstico: aprender labores manuales, pintura, aprender economía doméstica, pero alrededor de estas cosas se conversaba, que para nosotros (asistentes sociales) eso era lo más importante. Por supuesto que siempre accedimos a lo que ellas pedían, que era desarrollarse más. Así ellas también se formaban una visión de la empresa y del trabajo de su marido, tanto de los trabajadores en general como de los sindicalistas. Eso era lo más importante en este trabajo, hacer crecer a la mujer dentro de la situación que vivía en conjunto con su marido en la empresa...” (B. Bell, ENAP)

“...a las mujeres siempre les interesaba juntarse, participar, y la idea de nosotros era que a partir de estas actividades tan concretas que ellas planteaban, ir conversando otros

temas, era ir viendo que pensaban ellas de la empresa, del rol social de los sindicatos, del rol social de ellas mismas como compañeras. Fue un trabajo muy pequeño si se ve desde hoy, pero era lo que en ese momento se podía hacer. El interés que trascendía a esta actividad era generar un poco más de conciencia social. Tú te encuentras en esa época con algunos que no sabían leer ni escribir, pero conversar con ellas, cosas muy simples era importante. Era importante como función, como rol del trabajo social y no quedarnos solamente en una rutina, en una entrega de beneficios, si no que ir más allá, era importante hacer diálogo con las mujeres. La formación de una conciencia de clase trabajadora era importante, porque eso eran sus maridos, y sus mujeres, sus compañeras...” (B. Bell, ENAP)

En definitiva, el proceso de evolución de los métodos empleados en el accionar del trabajo social, influido ineludiblemente por el contexto que atravesó el subcontinente, llevó a la profesión a desarrollar aspectos relacionados con las exigencias derivadas del proceso económico y político por el que atravesó el país, el crecimiento de sus fuerzas productivas, la expansión de los servicios sociales y la aparición de la concepción desarrollista en la profesión, incidiendo esto en el enfoque del trabajo grupal y de comunidad (en el caso de ENAP). Sin embargo, lo complejo de las relaciones en el ámbito laboral hacen necesario vislumbrar en cómo estos procesos repercutieron en la relación entre los actores componentes del mencionado ámbito de acción de la profesión, para así tener más datos que ayuden a generar mayores niveles de precisión respecto del quehacer del profesional en el ámbito laboral.

2.-El Proceso de la Toma de Decisiones con los Actores Sociales de la Empresa

Esta categoría está compuesta por dos subcategorías, que buscan establecer la relación de las trabajadoras sociales con los principales actores pertenecientes a las empresas desde donde se analiza el accionar de los Departamentos de Bienestar: los trabajadores, agrupados en su sindicato, y el empleador, que compone la dirección de la misma. Así se busca identificar el tipo de relación existente en el proceso de toma de decisiones en cada uno de los contextos.

a).-Relación en el Proceso de Toma de Decisiones del Trabajo Social con los Trabajadores y Sindicato

En lo que respecta a la creación de los programas de intervención, la lógica utilizada en ENAFRI consistió en generar un diagnóstico en base a las lecturas que las profesionales realizaban sobre las necesidades inmediatas de los trabajadores, donde no había participación directa del sindicato en cuanto a la toma de decisiones que significaba abordar tal o cual problemática de manera prioritaria, para ser traducida en las acciones posteriores del Bienestar. Sin embargo, el trabajo de diagnóstico, evidenciaba las inquietudes expresadas por parte del sujeto de atención, lo que daba cierta orientación de hacia donde debía inclinarse la plataforma programática del trabajo social en aquel espacio. El ejemplo de la vivienda y de cómo esta situación significativa influía en la creación, mejoramiento y mantención de este tipo de programas, se refleja en base a la participación activa de los trabajadores para participar del proceso de cooperativas promovido por el Bienestar. El método de intervención se basaba en generar el diagnóstico, realizar programación (plan de intervención), ejecución y evaluación.

“...una asistente social que era la jefe de administración de personal (quien realizaba la planificación del trabajo social para la empresa), en base a los programas que trabajábamos democráticamente, en base a propuestas (sobre la creación de programas desde trabajo social). En el fondo era en base a observación empírica. Nosotros estábamos recién empezando con el tema de los planes, los programas y los proyectos, las evaluaciones, los objetivos, todo lo aplicamos muy bien. La investigación que hicimos no es como la de ahora, porque no era necesario y tuvimos aciertos, quizá en la segunda etapa de la aplicación de proyectos íbamos a ocupar una metodología como la actual, pero todo cambió (en referencia al Golpe de Estado de 1973), nos cambiaron los esquemas después...” (B. Castro, ENAFRI)

La creación del plan de intervención de vivienda se apoya en el método de caso y grupo, favoreciendo la vinculación con aquellas situaciones en las cuales la empresa tenía voluntad

de intervenir a través del departamento de bienestar, el que se hacía cargo de la implementación de programas relacionados con la información proveniente de los trabajadores sociales, los que cumpliendo un rol consultor/orientador sobre la base de las necesidades expresadas, eran capaces de instalar determinadas políticas y ejes de acción (en este caso, de vivienda) orientados a facilitar el acceso a determinadas políticas, en la búsqueda del recurso para su cumplimiento.

“...todo trabajo de grupo tiene dos fases: la motivación primero que contiene una entrevista dirigida, en donde se va a socializar la idea, primero se captan los estados de necesidad en la entrevista individual. Vas viendo gente joven con hijos que tenían problemas habitacionales, etcétera. Eso te lleva a hacer el diagnóstico, buscar el recurso. Nosotros lo encontramos en la cooperativa abierta en esos años, que fue un plan muy exitoso, trabajaba con un modelo de Alemania. Después de esa entrevista estaba la elaboración del programa o del proyecto, donde citábamos a los dirigentes sindicales, donde había una motivación y después una gran asamblea gran. En esa asamblea estaba la inscripción, y esa inscripción la llevábamos de nuevo al trabajo individual. Es decir, en el fondo era una red constante de motivación individual y grupal. Incluso la mística de esos tiempos llevaban a quedarse después de las jornadas de trabajo e incluso ir los días sábados en la mañana...” (B. Castro, ENAFRI)

En lo que se vincula con la comunicación correspondiente a recabar los necesarios datos en la generación de la programación del trabajo social en ENAP, se aprecia la búsqueda por crear canales de comunicación coherentes con las necesidades de los trabajadores (los sujetos de atención), utilizando una lógica consultiva, que posteriormente se materializa en el programa de vivienda ejecutado desde bienestar.

“...el sindicato no participaba directamente en la elaboración de programas, pero si nosotras (asistentes sociales) averiguábamos y recogíamos la opinión y el punto de vista de los trabajadores, conversando con ellos, les preguntábamos que les parecía, nos preocupaba su aceptación. Era importante recoger información para no hacer algo que no era sentido por ellos. Los programas que se elaboraron desde Servicio Social eran de nuestra responsabilidad, bajo nuestra firma...” (B. Bell, ENAP)

Las formas de tomar decisiones respecto de los ejes de intervención implementados tanto en ENAFRI como en ENAP, fueron generadas desde el trabajo social en base a la experiencia que desarrollan durante el proceso de acción anterior, es decir, sometiendo a evaluación la intervención realizada, llevando a cabo un proceso de retroalimentación con los trabajadores y con la gerencia, lo que conllevó la aprobación de ésta en la elaboración de los programas correspondientes, ya que sin esto, no habría existido la posibilidad de la acción del trabajo social por su evidente dependencia laboral del empleador. Ambas visiones demuestran la confianza propia del conocimiento de las condiciones y necesidades más sentidas por parte de los trabajadores, más las posibilidades de aceptación por parte de la empresa del programa propuesto en el proceso de planificación y aplicación de la intervención. Desde el punto de vista de la evolución del bienestar en la empresa, destaca el progresivo desarrollo de esta área que en su momento de madurez mayor, previo a la dictadura, estaba compuesto por la relación bipartita empresa/sindicato, jugando el trabajo social un rol informativo, de asesoramiento técnico respecto de los debates sobre tal o cual asunto en materia de las problemáticas planteadas en ese departamento, buscando que las inquietudes y necesidades de los trabajadores se tradujeran en lineamientos de acción para la profesión. Aquella situación, en que la organización sindical es un importante actor social en los procesos de toma de decisiones acerca de su situación laboral, y por tanto, de los lineamientos de intervención del trabajo social, es fruto del desarrollo del movimiento sindical en su dimensión histórica, a lo que se suma la concepción desarrollista que adquirió el Estado durante la década de los años sesenta expresada dentro de un proceso de ampliación de la atribución estatal de incidencia en el desarrollo económico y social del país. El aumento de espacios democratizados en cuanto a la participación de decisiones estratégicas por parte de los trabajadores en la empresa se expresó en la capacidad de éstos de jugar un rol determinante en la toma de decisiones en la empresa, lo que influyó en la planificación e intervención de la profesional.

“...nosotros lo hacíamos (planificación de acción) como equipo de trabajo social y a través de todos estos encuentros con los trabajadores, con los empleados hacíamos un proyecto y se lo entregábamos a la empresa, hacíamos una memoria de trabajo, donde dábamos cuenta de la labor realizada y donde se tiraban los trabajos a seguir. Generalmente no teníamos problemas con esto. Hacer un trabajo así, desde el punto de

vista social, con todos los trabajadores de la empresa, marcó una forma distinta de hacer las cosas...” (B. Bell, ENAP)

“...nosotros éramos Servicio Social y teníamos ahí una vinculación con ellos (los trabajadores), donde manejábamos lo que era como un bienestar pequeño, que no era un departamento propiamente tal. Después, bienestar fue un departamento bipartito donde nosotros (asistentes sociales) no asistíamos. Iban los obreros delegados y la gerencia y nosotros informábamos a este departamento de bienestar, realizábamos informes sociales. A este comité de bienestar llegaban las peticiones y luego nos pedían a nosotros (asistentes sociales) que elaboráramos informes sociales para tomar decisiones. En esos comités participaba: el administrador de la refinería, los jefes de contabilidad, los delegados obreros. Nosotros no asistíamos como integrantes, si no como informantes. Tuvimos peleas, porque no siempre los integrantes del comité llegaban a acuerdo. Los informes a veces se daban más positivamente, a veces más negativamente, pero cuando había problemas siempre eso se discutía con ellos (los trabajadores). Nosotros no podíamos tener una componenda, porque lo que hacíamos era un trabajo profesional. Nosotros (asistentes sociales) no podíamos decir que estábamos de acuerdo nada mas así, no, había un criterio profesional. Pero en lo global habíamos estado de acuerdo con las conquistas de los trabajadores y en ese plano, nos encontrábamos dialogando abiertamente, por algo nos incluían en sus comisiones de pliego...” (B. Bell, ENAP)

En el trabajo social desempeñado en aquel contexto particular, estuvo centrado en poner a disposición de los distintos actores los elementos de diagnóstico sobre asuntos concernientes a procesos de negociación entre el empleador y el sindicato, entregando a su vez su opinión y postura sobre aquellos asuntos, se identifican niveles incidentes de autonomía (de las trabajadoras sociales) en aquel espacio de relación de poder (relaciones de fuerza entre trabajadores y empresa), fue un proceso dinámico, atribuible en parte al contexto social y político de la época. También se infiere que siendo ENAP una empresa perteneciente al Estado, los márgenes de acción profesional no estaban tan directamente vinculados con la relación salario-ganancia. El rol jugado por las trabajadoras sociales, se desprende de la legitimación ganada con los trabajadores, quienes las incluían en los procesos de negociación colectiva con la empresa. En este ámbito de acción resulta claro el

rol de asesor-orientador de las profesionales en las instancias de negociación permanente de los trabajadores con la empresa.

“...el Comité de Bienestar estaba conformado por representantes de la empresa, delegados del personal a nivel de empleados que se integraban con todos los trabajadores. Nosotros (asistentes sociales) no participábamos de manera permanente. Nosotros habíamos ayudado a organizar, a lograr los beneficios que ahí se estipulaban, pero llegado el momento de su conformación, nosotros éramos un elemento asesor técnico. No podíamos ser juez y parte. Nosotros emitíamos informes para avalar, para justificar o en algunos casos, aunque eran los menos, descalificar una petición, porque no era la más correcta. Nosotros entregábamos la información que nos merecía el caso...” (B. Bell, ENAP)

La conciencia de la empresa acerca de la utilidad de conceder determinados beneficios a los trabajadores, debido a su positivo impacto en la producción, así como la posición y acción de los trabajadores para ampliar sus derechos, en un centro productivo que tenía los recursos para la implementación de mayores “beneficios”, son situaciones comprendidas por la gerencia misma. Derechos que son otorgados debido al progresivo aumento de la incidencia del movimiento sindical, que también benefició a las demás capas sociales de trabajadores de la empresa (es decir, no solamente a los obreros, si no que a los empleados y profesionales), generando mejores condiciones laborales para el aumento de la productividad en una empresa estratégica para el Estado como ENAP. De esa realidad se desprende que el proceso de toma de decisiones fue dinámico, constantemente cambiante en la relación de fuerzas empleador/trabajador, lo que dependía directamente de ampliar los temas en debate y las posiciones de fuerza en las que se encontraban los principales actores sociales de la relación gerencia-trabajadores.

Estos derechos conquistados parten desde demandas inmediatas, netamente económicas y elementales, hasta transformarse en conquistas que afectaron favorablemente las condiciones de vida de los trabajadores. Esto no debe aislarse de su contexto, ya que de ahí emanan los primeros avances de derechos para determinados sectores de la población, como por ejemplo, los hasta ese momento denominados “hijos naturales” y las “convivientes”, no considerados dentro de la legislación si no hasta después lograr reivindicaciones sociales. Sin embargo, en aquellos años, desde la lucha misma del

trabajador, se había logrado tener avances significativos en beneficio de los afectados por aquellas posturas conservadoras. De ahí la importancia respecto la incidencia de los trabajadores en la toma de decisiones sobre los derechos conquistados, donde el trabajo social realizado por Berta Bell no permaneció indiferente y tomó posiciones, a lo que se puede agregar la concepción desarrollista del bienestar social de la época, donde predominó una serie de condiciones fortalecedoras de derechos sociales, los que fueron provenientes de las luchas obreras y su correspondiente reflejo en el campo político/económico.

“...la empresa tuvo medios que puso a disposición de los trabajadores y estos medios se los ganaron también los trabajadores con sus pliegos, porque era posible, para la empresa era rentable, que tenía para dar servicio social, los bienes comunes, eso enriqueció tanto a obreros como a empleados e ingenieros, a todo el mundo, porque las becas que se dieron, por ejemplo en estudios no eran sólo becas para los obreros, el bienestar no era solamente para los obreros, era para toda la gama de personal que estaba ahí. Este criterio mancomunado al final prosperó, porque era un beneficio de todos...” (B. Bell, ENAP)

“...cualquiera que quería acudir al bienestar hacía su solicitud a este comité y el trabajador más humilde lo hacía también a este comité. Este comité de bienestar recibía la solicitud y decidía. Al principio, las pequeñas cosas que se decidían las decidíamos nosotros (asistentes sociales) como entregar una ayuda. Después se transformaron en cosas mucho más importantes. Entregar una ayuda al quinto mes de embarazo de la mujer, reconocer los beneficios no sólo de la mujer legítima, si no de las convivientes. Al principio a la empresa estas cosas le eran como extrañas, pero se logró también abrir conciencia en este espacio. La empresa, en ese sentido, le ligaba la responsabilidad a servicio social, porque esto de tener que dirimir entre mujeres legítimas, no legítimas, hijos naturales, etcétera, nosotros éramos quienes teníamos el panorama claro y podíamos decidir el nivel de ayuda en igualdad de condiciones...” (B. Bell, ENAP)

Los puntos de trabajo común identificados en ENAFRI desde el trabajo social con el sindicato, se basaban particularmente en lo relacionado con los “beneficios” y el desarrollo de programas de intervención instaurados en procesos previos. Sin embargo, hay distanciamiento entre la trabajadora social entrevistada y la acción sindical en lo referente a las luchas desplegadas en la búsqueda de aumentos salariales. Desde este punto, se toma

distancia desde el Bienestar, pero respetando a su vez el que las partes principales involucradas en la situación tensional de fuerzas (en tensión movilizadora y negociación) decidan finalmente.

“...nuestra idea era hacer una alianza estratégica con los dirigentes sindicales, no estar en bandos distintos, asumiendo que el material humano que nosotros trabajábamos era igual para nosotros que con ellos. La gran diferencia eran las prerrogativas salariales del trabajador. Ahí nosotros no nos podíamos meter...” (B. Castro, ENAFRI)

Bajo esa óptica, la relación con el sindicato de ENAFRI se centra principalmente en la ejecución de los programas de alfabetización, el aniversario de la empresa, la navidad. Estas eran instancias de sociabilidad, donde se podían crear lazos concretos y explícitos del sindicato con el Bienestar. También se llevaron a cabo actividades del tipo socio-recreacional.

“...se trabajaba la fiesta de navidad, con participación de los sindicatos, del comité de navidad y el aniversario de la empresa también, que era una actividad que trabajábamos en conjunto...” (B. Castro, ENAFRI)

“...principalmente, el proceso (sobre el desarrollo de procesos educativos en conjunto con el sindicato) se daba a través de los programas de alfabetización, donde acudíamos también al sindicato, en un trabajo en que sus afiliados se beneficiaban de esta actividad, que buscaba terminar con el analfabetismo y nivelar a los trabajadores...” (B. Castro, ENAFRI)

La influencia del poder sindical en la empresa resulta ser un aspecto que afecta la relación con las trabajadoras sociales, ya que al repercutir esto en la empresa, el impacto en la relación con las profesionales resulta ser inmediato. La existencia de instancias donde el sindicato era considerado un actor de importancia estratégica, fue avanzando en la medida en que el contexto general del país decantó en el gobierno de la Unidad Popular. Así sucedió en ENAFRI, en palabras de la entrevistada. La creación de una instancia de presentación sobre la planificación estratégica de la empresa, no fue fruto de simple “apertura” hacia la participación sindical, si no que resultado de un proceso político mayor, fruto del contexto previo al golpe de Estado.

La apreciación de la profesional entrevistada, da testimonio acerca de la ampliación de los espacios de toma de decisiones a nivel empresa, los cuales se fueron ampliando debido al nuevo contexto social y político, generándose así un mayor protagonismo de los trabajadores organizados en la planificación de la producción, abriendo nuevas instancias de materialización respecto de las demandas sindicales, posibilitándose una mayor democratización y conquista de instancias en lo que respecta a los asuntos estratégicos de la empresa.

“...yo recuerdo un encuentro en Valparaíso muy interesante, donde estaba la directiva de la plana mayor, los trabajadores, todos los departamentos, abogados y asistentes sociales. Esto fue en el año 73. Esto se hizo como negociación, viendo los planes estratégicos de desarrollo integral. Nosotros estábamos ahí alucinados, yo con mis colegas de la católica, luego nos golpearon el 73 (Golpe de Estado). En esa instancia se buscaba lograr el desarrollo de la empresa con la participación activa de los trabajadores, no el co-gobierno, si no a través de una participación activa y responsable, en cuanto a las áreas en las cuales los trabajadores podían comprometerse o influir, respetando la jerarquía estructural en que se supone que un Estado nombra como jefes a los mejores, pero si ese era un gobierno en el cual debían canalizarse los intereses de los trabajadores (gobierno de Allende), evidentemente tenía que canalizarse eso...” (B. Castro, ENAFRI)

El rol de gestor intermediario, llevado a cabo por la profesional entre los distintos estamentos de trabajadores (empleados, obreros y profesionales) y la gerencia en ENAFRI, da cuentas de la labor que aplicó el trabajo social desde su posición en el Bienestar. Así mismo, desde una perspectiva mediadora entre los intereses de estos estamentos, se visualiza al accionar de la profesión como facilitadora en la realización de los objetivos del Bienestar y en los del sindicato, acudiendo así a cumplir servicios en coordinación mutua respecto de la aplicación de programas recreacionales, visto desde una lógica de cooperación entre la institucionalidad y los trabajadores.

“...todo lo hacíamos en acuerdo tácito, no había nada escrito, pero habían muy buenas relaciones humanas (con el sindicato) y había permeabilidad de la gestión, no éramos enemigos, éramos amigos y yo siempre he buscado el apoyo de los subgrupos de la organización (la empresa es la organización mayor, entre los subgrupos de ésta estaría el

sindicato). Relacionando los ideales entre grupos es como tú logras beneficios, si no, no. A su vez, logras una mejor utilización de los recursos, como movilización, dineros, aportes, el sindicato siempre nos aportaba para los comités de navidad, siempre hemos buscado aportes y ellos se beneficiaban también porque eran sus afiliados lo que estaban siendo homenajeados o beneficiados con la fiesta. Siempre había un concepto de fuentes de recursos bilateral, para ellos nosotros éramos una fuente de recursos para solucionar los problemas de sus afiliados y para nosotros ellos eran una fuente de recursos para cumplir nuestros objetivos...” (B. Castro, ENAFRI)

El funcionamiento de los espacios ampliados de tipo inter-estamental, es decir, con todos los componentes de la empresa: gerencia, sindicato, con profesionales, se dio en ENAP y ENAFRI y probablemente, en la gran mayoría de empresas de propiedad Estatal o Mixta durante el contexto del gobierno de la Unidad Popular, donde el proceso de movilización obrera logra la conquista de mayores espacios de incidencia y toma de decisiones en la dirección de las unidades productivas. La presencia de las trabajadoras sociales en aquellos espacios, da cuenta de que ellas estaban ligadas al desarrollo estratégico que involucraron la participación de los diversos actores involucrados en el proceso de producción. Allí, se presentaba el plan de desarrollo de la empresa y se generaban posteriores debates, con la consiguiente discusión de posiciones ante las propuestas. En el caso de ENAP, esta instancia fue de utilidad para dar a conocer la evaluación que los trabajadores realizaban acerca del funcionamiento integral del servicio de Bienestar, lo que para los profesionales de esta instancia (trabajadoras sociales) significó la posibilidad de tener retroalimentación sobre la labor desempeñada desde este espacio, debido evaluaciones colectivas por parte de los sujetos de atención (trabajadores de la empresa). En este mismo contexto, hay entendimiento político acerca de las luchas reivindicativas desarrolladas por los trabajadores y las perspectivas de lograr mayores niveles de profundidad en los cambios deseados por éstos. Hay un compromiso político de carácter no formal en el caso de ENAP, coincidente entre los trabajadores y la trabajadora social, en el que existe afinidad política mutua por el proceso desarrollado.

“...nosotros (asistentes sociales) participamos de muchas reuniones ampliadas que ellos hicieron, donde también habían representantes de la empresa, de los empleados y de

obreros, nosotros íbamos como Servicio Social de la empresa y ahí se discutieron cosas. En esa instancia nosotros pudimos rescatar qué pensaban los trabajadores del trabajo social que hacíamos. Había un gran respeto, por lo que ellos (trabajadores) hacían y por lo que era nuestro trabajo. Para nosotros eso era muy meritorio, fue muy importante. Por un lado, tener una apreciación de lo que nosotros éramos como profesionales de forma seria, responsable y por otro lado, el de los trabajadores, entender que nosotros (asistentes sociales) también teníamos una lucha y que estábamos con ellos, también con una actitud de respeto, donde nosotros entendíamos que ellos iban mucho más allá en su lucha, pero que nosotros también mirábamos con mucho respeto lo que ellos hacían, entonces ellos también avalaron nuestro trabajo. Eso fue importante, lo avalaron por el trabajo no por otro tipo de conciliación, no porque fuéramos políticamente unidos a ellos, si no que porque nuestro trabajo sí lo reflejaba...” (B. Bell, ENAP)

La invitación de los trabajadores a las trabajadoras sociales a instancias de evaluación de la situación de los trabajadores mismos en términos de su condición social, deja en claro que revestía un carácter no obligatorio si no que expresó vínculos de confianza en la labor realizada por las profesionales, lo que a su vez se combinaba con la efectiva labor que éstas tenían para con los sujetos de atención, potenciando así un mayor conocimiento de su situación concreta y las aspiraciones de éstos. La unidad entre distintas capas de trabajadores (obreros, empleados y profesionales), fruto del contexto político-social, generó mayores y mejores condiciones para el trabajo social y para el proceso de movilización y fortalecimiento de la organización gremial en general. Desde esta perspectiva, es posible afirmar que la profesional jugó un rol facilitador-movilizador, debido a la existencia de generación de aportes en el estímulo por fortalecer nuevas formas y canales de participación (como estos espacios inter-estamentales). También es posible constatar la voluntad de la profesional como diagnosticadora de situaciones, debido a las acciones implementadas, las que no eran formalmente una obligación, con el propósito de estar informada respecto de las condiciones y posturas de los trabajadores en sus propios espacios de organización.

“...los dirigentes sindicales nos invitaban a sus reuniones, porque ellos las realizaban cada cierto tiempo para analizar los problemas de los trabajadores, también los problemas

que se estaban dando dentro de la empresa y poco a poco se fue produciendo ésta amalgama entre tres grupos muy diferentes: los empleados, los obreros y los profesionales, que posteriormente pasan a formar un Comando Nacional...” (B. Bell, ENAP)

“...el trabajo nocturno era un trabajo muy sacrificado y eso también nosotros (asistentes sociales) teníamos que conocerlo, aunque no tuviéramos turnos. Nos tocaba conocer directamente a través de las reuniones, porque nosotros asistíamos a las reuniones de los sindicatos y ahí nos informábamos de los problemas generales, de lo que estaba pasando, además de las condiciones de trabajo y siempre que habían problemas mayores, nosotros los llamábamos, para discutir con ellos en un plano no tan oficial, pero más directamente los problemas que se estaban dando...” (B. Bell, ENAP)

El contexto social y político de la época, sumándose las décadas de movilización y experiencia de los trabajadores, abrieron nuevas perspectivas sobre la conquista de espacios de incidencia en los procesos de toma de decisiones por parte de éstos, lo que incluye conquistas relacionadas con el desarrollo de mayores posibilidades de incidir en aquellos asuntos que directamente afectaron sus condiciones de trabajo y vida, proyectándose así nuevas perspectivas en cuanto a la participación directa en las diversas planificaciones productivas y del bienestar. Sin embargo, la relación de las trabajadoras sociales en este espacio, a su vez se ve directamente influida por la relación con la gerencia de sus empresas, lo que constituye otro elemento de análisis a la hora de buscar tener una perspectiva más completa respecto del proceso de toma de decisiones y la incidencia de las trabajadoras sociales en éste.

b).-Relación en el Ámbito del Proceso de Toma de Decisiones del Trabajo Social con Empleador/Gerencia

Dentro de la empresa, la relación que se genera con el empleador es de dependencia debido a la situación de asalariado del trabajador social con éste, que aunque no sea del todo condicionante del accionar del trabajo social, su influencia contiene bastante incidencia,

pues posee el poder (el empleador) de contratar al profesional y marcar los ejes generales de su accionar.

Respecto a la visión de la trabajadora social, Beatriz Castro, acerca de la acción social de la profesión, la identificación con las políticas emanadas desde la empresa son vistas como el motor principal del aumento de la productividad de la misma, ocasionando un beneficio colectivo-transversal a sus componentes gracias al aumento de la eficiencia de la producción, lo que generó consecuencias positivas para sus diversos estamentos, traduciéndose esto en mejores remuneraciones y mayor financiamiento de programas sociales para el Bienestar de la empresa. Desde esa perspectiva, las iniciativas generadas desde la dirección de la empresa, así como la correcta implementación de las mismas, son los principales condicionantes para el mejoramiento general de quienes componían el conjunto de la Empresa Nacional de Frigoríficos, ENAFRI.

“...la política de Recursos Humanos era de crear una política cooperadora, que los trabajadores entendieran lo que quería hacerse para que todos fuéramos para el mismo lado. Pude ver que ese proyecto se realizó con buenos resultados. Había muy buenas relaciones al interior de la empresa. Hubo mejoría de sueldos, disminuyeron los robos, aumentaron los proyectos de desarrollo social laboral. Los frigoríficos en el año 67 habían tenido una gran pérdida, el 68 empezaron como empresa CORFO, en el 69 ya no hubieron pérdidas y el 70 dieron ganancia, lo que avanzó hasta el 71...” (B. Castro, ENAFRI)

Se puede apreciar que respecto de la relación con el empleador, las complejidades experimentadas debido a una toma de posiciones frente a los conflictos entre trabajadores y la empresa por parte del trabajo social fue valorada por el sindicato, pero no del todo por la empresa, sin embargo las trabajadoras sociales se definieron a favor de las movilizaciones convocadas por los operarios; en este contexto las profesionales asumen un rol de gestor intermediario, procurando que desde la institución se generaran los recursos necesarios para resolver, de manera más apropiada, las necesidades de los trabajadores.

“...nosotros participábamos como personas titulares en las comisiones de pliego que ellos hacían. Creo que el rol que jugamos como Servicio Social fue valorado, y fue valorado por la empresa también porque no era fácil. Siempre la empresa tomaba la distancia de mirar

esto a través de otro lente, pero ellos también entendieron que si los trabajadores estaban bien, trabajaban mejor. Además era un trabajo muy específico, en una refinería donde habían trabajadores de turno las 24 horas del día y los trabajadores de turno, a través de las conquistas gremiales fueron pagados como correspondía...” (B. Bell, ENAP)

Dentro de la visión de niveles de determinación en las movilizaciones de trabajadores en ENAP, se puede evidenciar que la posición de la trabajadora social entrevistada era de compromiso con las luchas gremiales desarrolladas en su calidad de trabajadora, de lo que se debe considerar que un profesional participando de esas instancias ponía en juego su puesto de trabajo. En ENAP, el compromiso gremial superó esa dificultad, aunque la gerencia esperaba lo contrario, lo que se expresa desde el temor de las trabajadoras sociales a sufrir las posibles consecuencias de la decisión asumida.

“...nosotros (asistentes sociales) éramos parte del gremio. Yo no podía decir que “llevaba a mi Servicio Social al paro”, íbamos como personas, pero éramos asistentes sociales. Mis colegas tenían libertad de acción. Cuando hubo paros en Concón fuimos todas al paro, al estudio de los pliegos también. Los paros mas fregados eran los que se hacían por una o dos horas frente a la gerencia, ahí nos parábamos todos. Cada una se matriculaba a los paros como una trabajadora más (las trabajadoras sociales) y ahí uno se la jugaba. Más de una vez a mi me llegó una amonestación de la empresa y una felicitación de los trabajadores, porque en esos paros de media hora también significaban ponerse en evidencia al frente de la gerencia, te podían señalar con el dedo...” (B. Bell, ENAP)

No obstante, desde la lógica de la empresa, se vio a los trabajadores sociales como posibles informantes de “situaciones”, que permitieran al empleador contar con datos que justificaran determinadas decisiones vinculadas, entre otros con el despido de trabajadores. Sin embargo, desde el trabajo social en ENAP, se llevó a cabo, en base a la toma de posiciones por los trabajadores y su bienestar, haciendo un llamado a la responsabilidad de la empresa misma con sus trabajadores y, por ende, de las problemáticas que los afectaban desde una mirada ética respecto de la responsabilidad de la gerencia con sus operarios y empleados,

“...el patrón siempre pensó que nosotros (asistentes sociales) éramos “mandados” de ellos, personas mandadas para averiguar cosas de los trabajadores y nosotros pensábamos que no éramos las personas encargadas de ir a contar cosas para que el trabajador fuera despedido, si no que para que la empresa también asimilara la cuota de responsabilidad que le correspondía, de responsabilidad social de los problemas que los trabajadores tenían, no podían hacerlos a un lado. Echar a una persona porque era alcohólica quería decir que te desprendías de la cuota de responsabilidad social que correspondía como empresa. ¿Por qué el que tenía problemas con el alcohol o de otro tipo había que echarlo? De ser así, la empresa tiraba su problema social para afuera, en vez de ofrecer algún tipo de ayuda, tratamiento a esa persona para que se recuperara. Ahí fuimos muy criticados (asistentes sociales por parte de la empresa)...” (B. Bell, ENAP)

Como se aprecia, la relación de las entrevistadas con la gerencia de sus respectivas empresas ocurre en un contexto donde la incidencia sindical en los procesos de toma de decisiones había alcanzado destacados niveles de desarrollo. Así, como relataron, las profesionales debieron afrontar diversos desafíos para sostener su accionar en las relaciones de fuerza entre los trabajadores y la gerencia. También es posible inferir que, al tratarse de empresas del Estado, la posibilidad de tomar posición a favor de los trabajadores en los períodos de movilización, en el caso de ENAP, no fue un impedimento para la continuidad laboral como trabajadora social. En el caso de ENAFRI, si bien el discurso manifiesta mayor distancia de los acontecimientos políticos, en ambos casos significó la coordinación con la gerencia para la aplicación de programas de intervención considerando la opinión y participación, al menos consultiva de los trabajadores.

A continuación se analizarán los datos recogidos en las entrevistas realizadas a profesionales que cumplieron (o cumplen) sus labores en el período que va desde el año 2000 al 2008, teniendo los mismos ejes de referencia utilizados para el análisis en el período de 1960 a 1973.

3.-Principales Ejes de Intervención y Método de Acción Usados por las Profesionales

a).-Ejes de Intervención abordados por el Trabajo Social

La primera trabajadora social mencionada en el análisis del segundo período histórico de la presente investigación, es Haydee Toledo, que ejerce sus funciones en el Departamento de Bienestar del Servicio de Salud Metropolitano Oriente.

Dentro de los ejes de intervención del bienestar que forman parte de la acción del trabajo social, se distinguen dos dimensiones principales: una vinculada directamente con el asunto de “ayudas” o “beneficios pecuniarios”, vinculados de forma directa a las necesidades económicas del trabajador, y aquella relacionada con la función educativa de la profesión. La función de Gestor Intermediario, en el Servicios de Salud Metropolitano Oriente (SSMO), se manifiesta en la acción dirigida a facilitar el acceso a los servicios sociales ofrecidos por la institución a de la cual el trabajador es asalariado.

“...un bienestar integral es más que un bienestar reglamentario. No solamente otorgar beneficios pecuniarios (económicos) que te devuelvan plata, que te paguen porque tuviste un hijo. Es más integral, va más allá. Tiene que ver con calidad de vida...” (H. Toledo, SSMO)

“...por una parte está el bienestar con su tema reglamentario: otorgar beneficios a los funcionarios que están regulados por la Superintendencia de Seguridad Social, que son beneficios pecuniarios en el área médica, en los subsidios que tienen que ver con ayudas que se les dan en los eventos que se relacionan con las etapas de la vida: nacimiento de hijos, fallecimientos, educación de los hijos. En el área de beneficios facultativos, que tiene que ver con el área del “clima laboral” de los funcionarios, mejorar su calidad de vida con el tema de la organización de talleres. (H. Toledo, SSMO)

La función Informativa-Educadora se torna fundamental para lograr comenzar a resolver la problemática en torno al eje de la vivienda, que pasa por la lógica del endeudamiento y la

negativa de los bancos de otorgar los créditos necesarios para poder acceder a la adquisición correspondiente. Esto claramente se vincula en una lógica sistémica de endeudamiento generalizado, ya que la otorgación del crédito mismo de vivienda genera mayores posibilidades de endeudarse. Sin embargo, el aporte del trabajo social en el SSMO se basa en la priorización o concientización de los funcionarios en cuanto a la jerarquización de sus necesidades.

“...llegó gente nueva al servicio que la mayoría vivía de allegada con sus padres, gente joven que recién estaba radicada o arrendando, que también es un problema y ahí empezaron a salir muchos problemas de relaciones humanas, relaciones de pareja, montones de cosas de ese tipo o de peticiones de préstamo para pagar arriendos. Hicimos una encuesta hace como tres años donde era uno de los temas el problema habitacional y ahí nos empezamos a coordinar. Habían salido unos programas de vivienda, de subsidios, se ha ido renovando y hasta hace dos años llegamos con la Asociación Chilena, de la que somos socios, llegamos a una alianza para que la gente se empezara a informar de los nuevos programas, que no eran tan rígidos como los de antaño que no se necesitaba tanta plata. Hicimos campañas informativas donde venían los expertos del tema y ahí nos dimos cuenta que por qué se accede tan poco a estos programas si era tan fácil acceder y ahí nos dimos cuenta que nuevamente el tema del endeudamiento, cuando llegaban al tema del crédito bancario que era muy bajo, no tenían acceso porque estaban endeudados con la COPEUCH y con no se cuánto y con no se quién, por puras tonteras. Estaban endeudados porque estaban pagando un plasma, un celular de no sé cuánto, entonces las prioridades estaban un poco perdidas...” (H. Toledo, SSMO)

Desde el accionar del trabajo social, se visualiza importante no limitar el quehacer de la profesión a la entrega de beneficios económicos, si no de cubrir de forma más integral el concepto de bienestar ligándolo a otros ámbitos como lo es, por ejemplo: la intervención con la familia del trabajador, de la necesidad de vivienda, entre otros. La facilitación de los trámites burocráticos, como Registro Civil o asuntos relacionados con el traspaso de remuneraciones, son tareas que se implementan en el SSMO con objeto de agilizarlos facilitando así la vida del trabajador y por ende, asegurando menor distracción de éste de sus responsabilidades laborales. Sin embargo, el endeudamiento de los trabajadores es una

situación que afecta la posibilidad de acceder a una vivienda, dificultando esto una solución de forma más expedita. Para abordar esta problemática, desde el departamento de bienestar del SSMO, se implementan talleres educativos con el objetivo de orientar e informar al trabajador sobre formas de administración del ingreso que estén acordes a la búsqueda por superar las lógicas del endeudamiento. A partir de los talleres educativos, emerge la necesidad de atender casos sociales derivados de la misma situación de endeudamiento. Frente a esta realidad, propia del sistema neoliberal, el bienestar del SSMO busca las formas de apoyo a los trabajadores.

“...también nosotros tratamos de relacionarnos con las “buenas prácticas laborales” que tiene que ver con acercar más a la familia al mundo del trabajador, integrarlos. Esos son los grandes temas que tienen que ver con el bienestar reglamentario, pero lo hemos ampliado durante los años (el bienestar), que no solamente sean beneficios pecuniarios, sino que mejorar y ampliar lo que es la calidad de vida y esa calidad de vida tiene que ver con programas de vivienda a los funcionarios, traer las instituciones que requiere el funcionario al establecimiento o a los establecimientos porque por el tiempo que están acá los funcionarios es difícil que salgan a hacer trámites al Registro Civil o a otras instituciones, por ejemplo con el tema de las remuneraciones y sistemas más efectivos para ello. (H. Toledo, SSMO)

“...el tema del endeudamiento, que para mí es un tema, porque nuestros funcionarios están muy endeudados, además eso interfiere en otros programas como el de vivienda, ellos no pueden acceder a crédito porque están muy colapsados financieramente. Se hace un trabajo con ellos, se hace educación en cuanto a las finanzas personales que aprendan a priorizar, con eso se hace un trabajo con ellos, talleres, y ahí olvídase, salen un montón de casos sociales de todo tipo. Los casos que salen de ahí los ven las colegas de personal de cada establecimiento...” (H. Toledo, SSMO)

Se aprecia que la finalización de un programa determinado enfocado a la vivienda repercutió directamente en la resolución de la problemática. Mientras éste existió, se lograron conformar incluso poblaciones enteras de trabajadores de la salud, sin embargo el cese del mismo trabajo como consecuencia de dificultades en la continuación de este progreso para los trabajadores del SSMO. El rol de Asesora de la trabajadora social muestra cómo la

profesión busca alternativas que permitan la satisfacción de las necesidades de los sujetos de atención (vivienda en este caso). De aquí se desprende la importancia de la responsabilidad del Estado en facilitar los procesos de obtención de la vivienda propia y lo determinante de la creación de adecuadas políticas públicas para el caso, que acompañadas por la ejecución competente del trabajador social facilitan el acceso a los servicios sociales de manera amplia. Como la problemática de la vivienda debe resolverse de alguna manera, el arriendo es una de las opciones, pero éste no es visto como algo que mejore la calidad de vida del trabajador de manera sustancial debido a que el espacio (vivienda en cuestión) no le pertenece, pero debe pagar por permanecer allí, a lo que se suma a la situación de endeudamiento. El trabajo social en el SSMO aborda estas dos problemáticas: (endeudamiento y problema habitacional), buscando resolverlas en base a la entrega de Asesorías-Educativas, entregando orientación para fundamentar las decisiones que deben tomar y que tienen que ver con la vida del sujeto de atención de forma directa.

“...el tema de la vivienda que estuvimos trabajando por años se hacía con los programas PET: Programa Especial para Trabajadores. Eso lo trabajamos como 10 años mas o menos y yo creo que fueron las últimas viviendas a las que los funcionarios pudieron acceder que fueron muchos los beneficiados. Hay poblaciones enteras en La Florida, en Puente Alto con funcionarios de salud, digamos. Eso era coordinado por el Ministerio (de vivienda). Eso se terminó y el programa de vivienda estaba súper bien porque la mayoría de los funcionarios podía acceder, no estaban en ese tiempo tan endeudados...” (H. Toledo, SSMO)

“...el programa de vivienda que pensamos que es un proyecto de todos los funcionarios tener su vivienda propia y eso te mejora la calidad de vida, porque si estas pagando dividendos es tú casa, que puedes hacerle arreglos etcétera, no estas pagando arriendo. Generalmente el arriendo es un gasto en que ni siquiera puedes mejorar la calidad misma de la vivienda. El problema del endeudamiento acá es muy complicado, a veces no tienen cómo irse a su casa...” (H. Toledo, SSMO)

“...los programas más fuertes que se tienen son Endeudamiento y Habitacional...” (H. Toledo, SSMO)

El trabajo con el adulto mayor que se liga directamente con los jubilados del SSMO, constituye otro aspecto de la intervención de la profesión. El objetivo es la integración social a las actividades que se desarrollan en el servicio de salud, donde trabajaron. Así, este tipo de labor demuestra un aspecto positivo en cuanto a una visión “no desechable” de los trabajadores que entran en su fase de jubilación. El Club de Jubilados resulta ser una experiencia interesante en el ámbito laboral del trabajo social, debido a que se generan actividades que vinculan al trabajador activo con quienes ya no ejercen esas funciones por motivo de su correspondiente jubilación.

“...el que los jubilados sigan vinculados al servicio, que es bien importante para ellos que todavía sigan junto con sus pares...” (H. Toledo, SSMO)

Otro accionar del trabajo social en el SSMO, busca el desarrollo de programas que colaboren en los aspectos recreativos, para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, además de aquellos que buscan generar espacios de integración familiar. La actividad física constituye también un aspecto de la salud integral del trabajador, impulsándose actividades de este tipo, así como aquellas que estimulan las manualidades y el acceso a la cultura. El aspecto informativo también forma parte de los talleres organizados por el trabajo social del SSMO, ya que es parte del abordaje de la problemática del endeudamiento.

En una de las próximas citas, se mencionan las Buenas Prácticas Laborales, las cuales consisten en un código que rige para el sector público y es *“...un instrumento que contiene directrices en materias relativas al acceso al empleo, retribución, promoción, formación, condiciones de trabajo, derechos maternales y parentales, conciliación de las responsabilidades laborales con las obligaciones familiares y la prevención y sanción del acoso sexual y laboral...”* (<http://www.serviciocivil.gob.cl/cbpl/inicio>)

“...más que nada, internamente en lo laboral (el desarrollo de otros programas), justamente porque aquí es donde pasan todo el día prácticamente y ahí organizamos talleres de Yoga, gimnasia; con los hombres se hace fútbol, el programa de navidad con sus hijos, los paseos familiares. También nosotros tratamos de relacionarnos con las “buenas prácticas laborales” que tiene que ver con acercar más a la familia al mundo del trabajador, integrarlos...” (H. Toledo, SSMO)

“...había un taller de finanzas personales. Vino la gente del SERNAC en un principio y después lo aprendimos nosotros en el tema de la educación de saber comprar, qué hacer por ejemplo cuando voy a un supermercado, establecer prioridades de compra, etcétera...”
(H. Toledo, SSMO)

“...los otros programas que tienen que ver con calidad de vida, con estar bien física y psicológicamente, los talleres que tenemos permanentemente para que la gente venga a hacer actividad física, de todas las edades. Tenemos un taller emblemático que es el Taller de Artesanía Múltiple donde van profesionales y no profesionales. Tenemos programas culturales con entradas al teatro más rebajada; te voy a decir que nadie va o muy pocos, tenemos una biblioteca que no usan. Tenemos un Club de Jubilados que depende del bienestar, tienen derecho a todos los talleres que el resto de los trabajadores. Ellos han formulado su propia forma de ayudarse...” (H. Toledo, SSMO)

La siguiente profesional entrevistada es Olivia Zúñiga, quien desempeña su labor profesional en MERCK, empresa farmacéutica del sector privado.

El objetivo primordial del trabajo social en MERCK (empresa farmacéutica privada) es la realización constante de diagnósticos que indiquen los aspectos necesarios a abordar desde la intervención de la profesión, ligándose éstos a los lineamientos de la empresa. Desde esa perspectiva, la búsqueda por desarrollar una coordinación con los distintos estamentos (gerencia-trabajadores) sale del espacio geográfico de la empresa para realizar una intervención que integre a las familias de los trabajadores. La participación del sindicato en la evaluación del desempeño en la productividad, da cuenta de un espacio importante para el trabajo social, que cumple funciones como Animador-Facilitador al ser parte de la generación de instancias de participación social, fomentando el asociacionismo, estimulando el desarrollo de espacios de integración. La realización de diagnósticos periódicos de la situación de los trabajadores se ejerce en el marco de la función Evaluadora de la profesional entrevistada; también se vislumbra el trabajo realizado con el propósito de verificar la eficiencia de los programas implementados por el departamento de bienestar de la empresa, para identificar sus resultados y efectos. La función de Ejecutor de

Programas permite abordar diversas problemáticas que afectan a los trabajadores. Como puede apreciarse, el trabajo del departamento está conformado por un abanico de labores implementadas durante la intervención profesional.

“...el objetivo estratégico del trabajo profesional es el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de las trabajadoras y trabajadores alineado con la Responsabilidad Social Empresarial, realizando diagnósticos continuos de las necesidades de los colaboradores y gestión integradora de todos los actores de la organización: Gerencias , Sindicatos , Brigadas de Incendio , Comité Paritario , Club Deportivo y las Familias . Con este enfoque la cultura de las empresas se hacen más permeable y el abordaje del trabajo social es integral y puede desarrollar programas que antes eran para las empresas temas que no eran considerados en su gestión Ej.: Programas de Drogadicción, Alcoholismo Equidad de Género, Horarios Flexibles, participación sindical en las evaluaciones de desempeño, etc...” (O. Zúñiga, MERCK)

“...las políticas de Alcohol y Drogas, las políticas de Discapacitados, programas de Salud, programas de Previsión, Programas de Educación y Orientación etc. son los principales ejes de acción...” (O. Zúñiga, MERCK)

La siguiente profesional entrevistada es Beatriz Castro, que también participó del período histórico anterior de esta investigación, pero cuyos próximos relatos se basan en su desempeño profesional en el Instituto Nacional de Investigación Agropecuario, INIA.

Una de las principales tareas del trabajo social en INIA, se relaciona con el cumplimiento del reglamento nacional de bienestar de la institución aplicado al espacio local (INIA cuenta con varios centros regionales de investigación), para evitar que se utilicen beneficios sin contar con los requisitos previamente establecidos. Desde esa perspectiva, la función de Gestor Intermediario se hace presente debido a que la profesional vela especialmente porque los servicios requeridos por los sujetos de atención sean utilizados de manera que no haya una utilización inadecuada de los recursos económicos empleados en ello. Existe un Comité de Bienestar que evalúa la planificación nacional del área de bienestar junto con resolver la utilización de los recursos destinados para el departamento..

“...estratégicamente yo superviso la parte de bienestar, que es la parte operativa que tiene que ver con el Bienestar Reglamentario, que tiene un reglamento que se maneja a nivel nacional y a nivel local. En bienestar de empleados a nivel nacional y a nivel de operarios a nivel local. Ahí de lo que más me preocupó localmente es que cumplamos con el reglamento, de que no hayan abusos por parte de las personas referente a que no cobren los beneficios en forma inadecuada y la parte nacional, la ve la jefe de bienestar a nivel nacional con el Comité de Bienestar a nivel nacional que se junta una vez al año en la Dirección Nacional y un Contador de Bienestar Nacional que maneja los fondos a nivel nacional también y envía los beneficios manejando la comunicación computacional, desde Punta Arenas hasta La Serena, eso es lo operativo, Bienestar Reglamentario. Hay una gran planificación a nivel nacional y nosotros trabajamos con esos programas...” (B. Castro, INIA)

Desde la función de Gestor Intermediario, el accionar del trabajo social en el bienestar del INIA cumple la labor de mediar entre los sujetos de atención y la institución, representada en el Departamento de Recursos Humanos, realizando variadas tareas que satisfacen necesidades de tipo inmediato.

“...siempre que hay estado de necesidad. Siempre busco presentar contraofertas, porque conozco la idiosincrasia de la gestión economicista, por ejemplo: salas cuna, amamantamiento aunque la ley está pero no muy clara, reubicación de personal por necesidades laborales. Esto se hace como mediación entre empleador y trabajadores...” (B. Castro, INIA)

Las problemáticas de salud y vivienda son abordadas desde el bienestar del INIA de manera principalmente orientadora en base a la generación de redes institucionales internas y/o externas (dependiendo del caso), cumpliendo el trabajo social la función de Gestor Intermediario, con el objetivo de vincular a los trabajadores con aquellos servicios que les permitan resolver necesidades de diverso tipo. La función de Ejecutor de Programas es también parte importante de la labor que cumple el trabajo social desde el Bienestar de la empresa.

“...trabajo también bastantes casos de salud: enfermedades crónicas, enfermedades agudas de alto costo, para guiar yo a las personas por el sistema de salud, de la ISAPRE que tengan, el seguro complementario de salud que tenemos también. Problemas habitacionales también, en la medida de conectarnos adecuadamente con los sistemas que ofrece el Estado o el sistema privado para solucionar el problema. Todo eso está en la instancia en que el trabajador tiene una necesidad, en la instancia de que llegue hasta acá (Área de Bienestar) y nosotros proporcionarle la ayuda apropiada...” (B. Castro, INIA)

“...los ámbitos de trabajo de caso pueden ser: educacionales, salud, vivienda y económico...” (B. Castro, INIA)

Las principales competencias que el trabajo social en esta institución, se identifican necesarias son: conocimiento operativo acerca de los servicios sociales que los trabajadores requieren, específicamente el conocimiento de redes inter-institucionales, para generar vínculos funcionales de los empleados, para resolver su estado de necesidad. El accionar del departamento de bienestar en salud está relacionado con la coordinación y organización de los sistemas de beneficios, además de llevar a cabo actividades de prevención de enfermedades profesionales. Hay conciencia de que el objetivo de fondo es que los trabajadores cumplan de la mejor manera posible aquello para lo cual han sido empleados.

“...el trabajo social si bien es cierto, el manejo de las técnicas integrales básicas, que es conocimiento de medio social, que es la entrevista, el método de grupo, caso y comunidad, que hoy, a mi juicio, es el método integral, no se si ahora lo habrán cambiado, ese es el método de trabajo que uno tiene que realizar en el trabajo de Bienestar Institucional y, el Bienestar Institucional, que es lo que yo te decía, que para mi la misión es: desarrollar, bajar, manejar de la forma más operativa posible la seguridad social en el ámbito de la institución en que se está. Tenemos que conocer y manejar el ámbito de las AFP, de las Cajas de Compensación, de los Servicios de Salud, de las Isapres, manejar los sistemas de capacitación, para de una u otra forma colaborar activamente en los planes y programas de desarrollo del personal en el manejo adecuado del Recurso Humano. Ese es el desafío del trabajador social de empresa hoy día, que para mí es súper importante, porque las escuelas nos dan los elementos como para conocer y manejar al ser humano en su aspecto material y espiritual, en la parte cognitiva, en la expresión de sentimientos, que en el fondo

es la fuerza laboral, porque si el trabajador se siente bien con su institución, se siente adaptado y satisfecho, esa fuerza laboral va a ser positiva. (B. Castro, INIA)

“...en el ámbito de salud tenemos charlas de salud sobre el control de la hipertensión, centros oftalmológico, compra de lentes al interior de la institución por lo lejos que nos encontramos. Detectar grupos de diabéticos, manejar o colaborar con el Comité Paritario, lo cual ha sido muy exitoso, tenemos un Comité Paritario muy bueno, siempre manejando lo que es prevención de riesgos, accidentes del trabajo, enfermedades profesionales...” (B. Castro, INIA)

A continuación, se analizan los datos recogidos de la entrevista realizada a Carol Cisternas, trabajadora social que cumple sus funciones profesionales contratada por la Asociación de Trabajadores de Chile Deportes, ANFUCHID.

Los principales ejes de acción de la profesional entrevistada en la Asociación de Funcionarios de Chile Deportes (sindicato), están relacionados con el trabajo educativo, la creación de redes inter-institucionales con miras a la obtención de mejores beneficios para los trabajadores, además de la realización de diagnósticos cuyo propósito es la elaboración de planificaciones anuales que definan las principales tareas de la asociación durante el año, las que son, entre otras, las funciones desempeñadas por el trabajo social en esta institución.

Desde la perspectiva de las necesidades del sindicato y las correspondientes tareas realizadas por la profesional para satisfacerlas, el rol de Diagnosticador tiene una importancia diametral en ANFUCHID, debido que la organización sindical, que es quien contrata los servicios del trabajo social, necesita tener una buena base de información respecto de en qué condiciones se encuentran los trabajadores afiliados que representan, lo que es una herramienta de orientación básica para la posterior conformación de programas de acción e intervención.

“...el trabajo que estamos realizando anualmente es el de levantar información desde las bases. Un dirigente debe saber quiénes son sus bases, por lo tanto yo como asistente social elaboro una ficha socioeconómica, la aplicamos, la tabulamos como corresponde y cada

dirigente regional y nacional en base a estos datos puede realizar una planificación mucho más rigurosa en términos técnicos. Sería mucho más complicado que ellos realizaran planificaciones sin saber quiénes son los trabajadores que representan...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

“...estamos armando un programa para un proyecto de escuela sindical, para preparación de nuevos dirigentes, etcétera. Hay programación con las charlas que se realizan. Ahora debe estar el informe luego para programar las charlas del próximo año. Programamos: la escuela sindical, el trabajo de redes y el estudio de las bases y esa programación debe estar lista en el verano...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

En el desempeño de su accionar, la profesional entrevistada desarrolla la función de Consultor-Asesor-Orientador-Consejero, debido a que ésta contiene dos dimensiones: por un lado se vincula a la especificidad de beneficios y convenios económicos. Por el otro, existe un nexo con aquellas labores de orientación en el terreno político-sindical, que están compuestas por procesos de negociación y relaciones de fuerza entre empleador-sindicato, donde la profesional realiza labores de orientación dirigidas al cumplimiento de los objetivos que los trabajadores se proponen en procesos de movilización.

“...el sindicato o asociación tiene dos funciones, una que se relaciona directamente con la defensa y representación de los derechos de los trabajadores y la otra que tiene que ver con el área de bienestar de los mismos. Podría parecer que la defensa de los trabajadores tiene que ver con el área de bienestar, pero es necesario y posible de separarlas desde el punto de vista técnico y político. Entonces yo me inserto en esas dos misiones que tiene el sindicato. Fundamentalmente mi labor tiene que ver con un apoyo técnico. En el camino se va aprendiendo a tener capacidad política necesaria. Cuando digo política no me refiero a los partidos, si no al ejercicio mismo de la política. Me dedico más bien a realizar asesoría técnica a los dirigentes, como profesional del área social, como trabajadora social...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

En el eje de asesoría, y sobre las realización de convenios con otras instituciones vinculadas al ámbito financiero (debido a la demanda de créditos para cubrir determinadas necesidades de los trabajadores), se aprecia la función de Informador-Agente de Remisión del trabajo

social que se realiza en ANFUCHID. La función de asesoría implica proporcionar datos de utilidad a los dirigentes sobre los recursos y posibilidades de convenios, considerando las posibles consecuencias que podría conllevar tomar una u otra decisión en este terreno: una base para tomar decisiones, es tener presente el endeudamiento de los trabajadores, ya que este es uno de los problemáticas que aqueja al conjunto de los trabajadores de ANFUCHID.

Sin embargo, la existencia de diversas necesidades y los medios utilizados para resolverlas exigen de la profesional poner en práctica su capacidad informativa, para que las decisiones sean tomadas de la manera más consciente e informada posible.

“...por otro lado, y esto es bastante parecido a la empresa, es el tema de los convenios. Hoy en día los sindicatos, aunque no nos guste, parecen más medios de accesos a créditos. Desde ese punto de vista hay un seguimiento de los convenios, de ver si conviene o no. Eso también es técnico. Está el tema del sobreendeudamiento, de qué se puede hacer ahí. En realidad en esto se hace un trabajo de conjugar la postura de los dirigentes con aquella del trabajador social y lo que tú puedas aportar en ese sentido con la visión profesional sobre las determinadas acciones relacionadas con lo anteriormente nombrado. Por ejemplo, el dirigente te puede decir: necesitamos facilitar este convenio, porque, por otro lado no se puede y los compañeros necesitan tener acceso a crédito universitario para sus hijos, entonces nosotros (los dirigentes lo dicen en un caso hipotético) vamos a firmar. Entonces tú (trabajador social) les preguntas que cómo se le pondría control a eso si se pasa de la raya. Entonces hay una forma: nosotros tenemos que tener límites, un estatuto administrativo que tiene puntos determinados, un código determinado, por lo tanto hay que enmarcarse y de ahí no nos podemos mover porque no nos corresponde como sindicato. Ese es un tipo de asesoría...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

En este contexto se cumple la función de Educador Social Informal, a través de acercar o “traducir” el lenguaje críptico empleado por determinadas profesiones, como el Derecho, por ejemplo. Así, el trabajo social realiza un “aterrizaje” de conceptos jurídicos, facilitando la comprensión de los trabajadores respecto de los diversos tecnicismos utilizados por el empleador en los procesos de negociación. Dentro de las posibilidades de acceso a convenios y créditos, esta asesoría permite la elección de las opciones menos perjudiciales

para los trabajadores. Para esto, la profesional cuenta con herramientas que le permiten llevar a cabo un proceso orientador y educativo al respecto.

“... Cuando te menciono el tema de la ANEF, acaba de haber un triunfo con el tema del 10% de reajuste y esas leyes incorporan una serie de otras cosas entremedio, entonces como nosotros (asistentes sociales) estudiamos eso, hacemos material educativo, porque no es lo mismo que un abogado les explique las cosas (a los trabajadores), no porque no tengan capacidad si no porque no tienen porque manejar un tema técnico si no estudiaron Derecho, no es nada más que por eso y yo creo que el trabajador social si tiene esa capacidad para transformar ese lenguaje, además de para poder comprenderlo, para poder hacer interpretación de la ley, debiera siempre tener la capacidad del cómo se puede hacer ese conocimiento útil. Creo que ahí hay una labor importante porque nosotros lo hacemos útil (el conocimiento jurídico) cuando entregamos ese material, lo hacemos comprensible y cualquier consulta que haya sobre, por ejemplo, la última ley les decimos que vengan (a la sede de la ANFUCHID) aquí lo conversamos, lo aclaramos, etcétera, sobre todo cuando hay plazos, cuando hay bonos. La primera parte de esta negociación de la ANEF tuvo un tema bien importante que fue que, dentro de todo se vio el asunto de mejorar las pensiones, etcétera, pero entremedio había un artículo medio escondido, que era lo de las Cajas de Compensación. Antes no se podían afiliar los sectores públicos a las Cajas de Compensación y hoy día sí, con esa ley que se metió entremedio del proceso de movilización. Desde el punto de vista de nosotros, sindical, es bueno, por qué; porque las cajas tienen hartos beneficios, hartos convenios y el tema es cómo tú decides trabajar en el sistema en el que estás inserto y uno podría decir “no, es otra ventana para el endeudamiento”, sí, pero dentro de las posibilidades de endeudamiento “la caja” es la menos mala y como yo estoy acá, el trabajador tiene que vivir acá (en esta sociedad) y a veces es absolutamente necesario que se endeude, en vez de hacerlo con el Banco Falabella, con el Banco París, prefiero que sea con “la caja”. En ese sentido paso algo bien importante, porque los bienestares de los servicios públicos no estaban de acuerdo, porque les quitaban funciones. Aquí (Chile Deportes) hay una afiliación al bienestar de un 2% que es poco. Se produjo una discusión al respecto y finalmente logramos que Chile Deportes se afiliará a “la caja”. Entonces labor educativa desde ahí, lo más importante es hacer de todos los conocimientos algo útil (en lo concreto) como el Derecho Laboral, el

Derecho de Familia, si no es útil no tiene sentido. Hay ciertos conocimientos que ni siquiera son tan abstractos, pero el cómo tu eres capaz de instrumentalizar eso, es difícil y creo que nosotros (trabajadores sociales) tenemos esa capacidad y debemos desarrollarla. Eso es lo que nos hace necesarios, creo que por ahí va la cosa...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

Respecto de las acciones desarrolladas por el sindicato y las distintas funciones que el trabajo social aplica con el propósito de su fortalecimiento, la función de Planificador que desarrolla la profesión está principalmente orientada hacia la búsqueda de una organización sistemática de las diversas actividades que constituyen la práctica de ANFUCHID, la que, sin embargo, por motivos de las diversas dinámicas sociales presentes en los procesos de movilización, debe abandonar rigidez para disponer de mayores niveles de flexibilidad, que sean suficientes para permitir la priorización de las nuevas variables presentes en situaciones generadas a partir de la movilización misma de los trabajadores. Entonces, se puede afirmar que la compilación de datos básicos, que posibiliten la generación de un Diagnóstico para la construcción de una planificación acorde a las condiciones y necesidades de los trabajadores conforman una de las funciones profesionales del trabajo social, cumpliendo con la función de Investigador, para posteriormente pasar a la de Planificador. Los procesos de movilización dinamizan el trabajo y la trabajadora social debe adaptarse, flexible e idóneamente, a los ritmos que la dinámica exige.

“...esta ficha es una ficha socioeconómica, tiene aspectos personales, aspectos de la condición laboral que es bien importante acá, condición de vivienda, de salud y grupo familiar. Entonces con respecto a la condición laboral hay algo que decir; es importante para la asociación saber cuántas personas en cada estamento hay, es importante saber cuántas personas están contratadas por el Código del Trabajo, cuántas son efectivamente funcionarios públicos, porque tú sabes que diferencias en las condiciones laborales entre ellos. En la ficha que te nombré hay planteamientos de los trabajadores también, por eso es de gran utilidad esta herramienta. Entonces nosotros estudiamos, estudiamos los contratos y estudiamos con la asesora jurídica qué es lo que se puede hacer para que ellos estén en mejores condiciones (los trabajadores) y ahí hay un trabajo interdisciplinario con los dirigentes, cada uno con su profesión, con su especialización, con su oficio, está la

asistente social, la asesora jurídica y ahí se hacen propuestas para solucionar ese tipo de cosas. En términos de vivienda no, porque es más específico. Vemos si hay personas pagando subsidio, cuántas hay arrendando, entonces nosotros (asistentes sociales) hacemos asesoría en cuanto a cómo obtener la vivienda propia, sobre los mejores métodos para poder hacerlo...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

“...con respecto a lo de la planificación ha sido difícil poder hacer una planificación propiamente tal. Existe la planificación y un quehacer, pero a veces hay crisis dentro de lo que tiene que hacer un dirigente cuando hay paros y ese tipo de cosas y ahí revienta la planificación. Existe si, de hecho nosotros levantamos toda esta información y decimos por ejemplo: éste año tenemos tanto número de trabajadores, en tales condiciones, todos éstos tienen casa propia, todos éstos no, tenemos unos a contrata, otros Código del Trabajo, etcétera y de ahí hacemos una planificación anual. De aquí salen temas de utilidad de ellos también (de los trabajadores) y utilidades más específicas como la vivienda, como el tema socioeconómico y ahí nosotros levantamos la planificación anual, pero a veces se nos ha desarmado todo, muchas veces porque hay paros, porque paramos una semana y todos nos avocamos a eso...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

La utilidad de las funciones aplicadas por la profesional entrevistada de ANFUCHID, son medidas en base a indicadores vinculados a los grados de participación e integración a las actividades impulsadas por el sindicato. Uno de los objetivos de estas acciones es lograr aminorar la carga del trabajador en cuanto a los problemas que lo aquejan en su cotidianidad y que son aspectos relevantes para su vida ya que están ligadas a la situación económica, de sobreendeudamiento, lo que repercute en la vida del trabajador y su familia. De esta forma, la profesional visualiza que para lograr mayores aportes y niveles de participación en las acciones sindicales, es vital que exista una relación directa entre el trabajo social, en su rol asesor, y el tema jurídico por ANFUCHID, con las problemáticas de los trabajadores: de este modo, el sindicato se convierte en un espacio de fortalecimiento, orientador-educativo, útil para los afiliados, y de esta manera logre mayor participación en las actividades que generan como organización.

“...nosotros hacemos el diagnóstico, pero por ejemplo cuando nosotros pensamos en estas asesorías, en cuál es nuestro producto: trabajadores que estén posesionados de una

manera distinta de la que estaban antes de tener la asesoría. Cuando nosotros hacemos la capacitación en Derecho de Familia uno de los temas es: cómo evitar el embargo (de bienes). Es bastante jurídico el tema. Las asesorías tienen un peso importante en lo jurídico, entonces el trabajador va a estar en mejores condiciones y de ahí puedes absorber todo lo de bienestar, desde el sindicato. La intención es: la defensa de los trabajadores, representación y bienestar. Por ejemplo, cuando nosotros pensamos en Derecho y Familia es bienestar y el sentido general es estar en mejores condiciones (los trabajadores), porque se supone que hay una doble relación, si el trabajador está en mejores condiciones familiares va a estar en mejores condiciones laborales. Cuando las condiciones básicas (de los trabajadores) están bien, podemos seguir avanzando, si no, es más complicado. Cuando el trabajador evitó el embargo, cuando el trabajador tuvo un buen proceso de filiación y además por una buena representación cuando tuvo un conflicto con su jefe, en términos de lo que aporta el dirigente, es probable que el trabajador ahora si quiera participar en el sindicato. Ahora pueda en realidad ocupar sus energías en esto. Es difícil si a mí me están embargando), si además soy acosada laboralmente, etcétera y tú me dices ¿por qué no participas en el sindicato?, ¿por qué no eres más movida en el tema de la defensa de los derechos de los trabajadores? y en el fondo pasa que las energías de ese trabajador están concentradas en ese tipo de problemas, de condiciones, entonces en la medida en que nosotros contribuimos a cubrir eso, podemos pedir participación en el sindicato...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

La generación de redes con otras asociaciones de trabajadores implica apoyo recíproco en las instancias de movilización en perspectiva del fortalecimiento de variadas estrategias en la consecución de sus propósitos. Esta labor la cumple la trabajadora social, lo que podría enmarcarse dentro de la función de Gestor Intermediario, que significa competencias para la obtención de mayores recursos apropiados para la resolución de conflictos de manera positiva para los trabajadores, con lo cual se acrecienta la capacidad de acción en la movilización.

La trabajadora social cumple también la función de Movilizador de Recursos Humanos, donde el reconocimiento de potencialidades comunes entre organizaciones, es un factor de fortalecimiento potencialidades para los fines reivindicativos de ANFUCHID. También, el

levantamiento de información orientado a la función de Educador Social se entrelaza directamente con la generación de la red de colaboración con otras asociaciones de trabajadores, ya que el material de estudio producido por la profesional va en función de ofrecerles también determinadas acciones o servicios orientados en la línea del acercamiento organizativo entre asociaciones de trabajadores. Estas “colaboraciones” generadas en base al trabajo de redes se enfocan en generar lazos que potencien acciones conjuntas en procesos de movilización.

“...lo otro que también es importante es el trabajo de red. Por ejemplo yo trabajo mucho con la ANEF (Asociación Nacional de Empleados Fiscales) que es quien agrupa a todas las asociaciones de los funcionarios públicos. Por ejemplo: ANEF entra a negociación, envía los proyectos de ley y yo los estudio. Por que aquí para el dirigente es complicado el tema del tiempo. Hay fuera y las horas son limitadas y no está todo el tiempo acá (en la sede de la ANFUCHID). Como yo estoy más tiempo y estoy específicamente para ese trabajo, se construye esa labor desde ese punto de vista. Nosotros hacemos estudio de los proyectos de ley, sacamos material para que la gente esté informada y en la medida en que la gente está informada participa. Nosotros (asistentes sociales) movilizamos a las bases mediante ese trabajo técnico que no lo hace necesariamente un dirigente. Depende del dirigente. Entonces ahí trabajamos en conjunto mucho con ellos y con otras asociaciones en términos de colaboración, por ejemplo nosotros (asistentes sociales y dirigentes) les decimos: tenemos asistentes sociales y hacemos asesorías en Derecho de Familia y Laboral fundamentalmente, ¿qué necesitan ustedes? (pregunta a otras asociaciones o sindicatos). Entonces nosotros nos cooperamos de ese modo (entre asociaciones). Lo más importante es que tiene que ser útil en el sentido de que si existe una movilización debe estar la información (en los trabajadores) de para qué existe el sindicato, el por qué es necesario y cuáles son los motivos de aquella movilización. Tenemos apoyo político de todas las otras asociaciones con las que ya tenemos un tejido. Conocemos a la gente de DIPRECA, a la gente del SENAME, nos hemos juntado con ellos con el trabajo de redes, hemos intercambiado, entonces si ANFUCHID está en paro tiene el apoyo de las otras asociaciones. Esto es útil para ellos (para ANFUCHID) la existencia de éste trabajo de redes que ha realizado el Trabajo Social acá. La existencia de un determinado trabajador

en todos lados es la utilidad que éste tiene, es lo que justifica tu existencia ahí...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

La realización de diversas funciones desde el trabajo social, basadas en los ejes de intervención aquí expuestos, se vinculan principalmente a Bienestar y beneficios, en vinculación con los servicios sociales, como son la salud, vivienda, actividades extraprogramáticas, familia y consultoría social. La amplia gama de estos servicios se entrelaza con las funciones que ejerce la profesión de variadas formas, las que dependen del contexto laboral específico en donde se desarrollan, pero teniendo la característica común de estar orientadas a proporcionar diversas estrategias en la búsqueda de recursos de distinto tipo para la satisfacción de las necesidades de los sujetos de intervención. Los métodos de intervención forman parte de estas estrategias en lo que equivale a la forma de aplicación de la intervención, presentando sus matices por cada lugar de acción.

b).-Métodos de Intervención Utilizados

En el SSMO, parte de la acción de la trabajadora social en el ámbito de familia se basa en la generación de actividades que acorten su distancia con el funcionario, debido a las exigencias laborales de tiempo que presenta el trabajo. Así mismo, estas actividades son para generar un mayor acercamiento e identificación del trabajador con su lugar de trabajo al buscar integración de su familia al lugar de trabajo. La trabajadora social entrevistada, también identifica en base a su propia experiencia personal la importancia de lo que genera la seguridad de la mujer trabajadora respecto del lugar en donde están sus hijos al momento de ejercer sus labores. En este servicio, los hijos de las funcionarias pueden acceder Centro Escolar (instancia creada en el SSMO), que cumple esa función. Lograr conectar a los hijos de las trabajadoras con colegios de la comuna en donde se encuentra el SSMO también es un objetivo del Bienestar, considerando que la mayoría de sus funcionarios son madres.

“...tenemos el Programa Recreativo Familiar, que está ligado a que el trabajador que tiene que hacer turnos pueda fomentar su integración de la familia. Es un programa que

busca juntarlo un poco con su familia. En agosto u octubre el bienestar organiza un paseo de los trabajadores con su familia y es todo gratis. Se integra al cónyuge y a todos sus hijos y se sienten atendidos. Primera vez que la institución está haciendo algo por ellos. Este año hicimos un campamento con los hijos de los trabajadores, eso tiene que ver con lo familiar que es súper importante para nosotros, que el funcionario no se desconecte de su familia por estar aquí...” (H. Toledo, SSMO)

“...el Centro Escolar. Eso es súper importante también por los tiempos que estamos viviendo por el hecho de ser mujer, por lo que pasó con mis hijas. Yo no habría podido trabajar tranquila si mis hijas no hubieran estado en un lugar adecuado, por lo tanto ese es un hito, que las madres aquí con hijos ya mayorcitos estuvieran tranquilas y cubrieran su pega, más que nada tranquilas por el hecho de ser mamá, que los niños estuvieran en un lugar adecuado. Aquí es donde aprendieron a usar el computador, que muchos no tenían y muchos todavía no tienen. Esas diferencias, entre otras, ya no existen en relación a los niños de ésta comuna (Providencia, porque los hijos de los funcionarios van a colegios de esa comuna aunque no vivan allí). Los niños llevan su tarea hecha en el computador, etcétera. Yo creo que ese es un hito súper importante...” (H. Toledo, SSMO)

El trabajo de grupo se desarrolla en el SSMO en el eje de vivienda, donde se debe estar coordinando constantemente con los establecimientos que forman parte de toda la red asistencial, los que poseen a su vez sus propios servicios de bienestar del personal. El trabajo de redes en la generación de instancias educativas e informativas es una forma más de generar las condiciones para superar las necesidades en cuanto a vivienda. En estas mismas sesiones, van emergiendo otras problemáticas, que en ocasiones dan origen a casos sociales.

“...tenemos un proyecto de vivienda, ahí tenemos un típico grupo, donde mi misión es coordinar al grupo siempre con la colaboración de mis colegas, porque aquí no es solamente trabajar con la dirección, el bienestar es de todos los establecimientos. La coordinación con las instituciones, educar al funcionario si nos metemos en el aspecto vivienda, traer al experto, la coordinación con ese experto, trabajar con el grupo y ahí se va dando la dinámica, que muchas veces de ahí salen los casos sociales...” (H. Toledo, SSMO)

“...yo acá estoy a cargo del bienestar reglamentario y muchas veces los funcionarios vienen a plantearme temas que no son reglamentarios y que de ahí me salen casos. También me pueden llegar personas muy angustiadas y ahí es algo ético atenderlas. Si es un caso que puedo solucionar acá no hay ningún problema, pero generalmente derivo a mis colegas encargadas de personal de cada centro...” (H. Toledo, SSMO)

Una de las formas de aplicar el método de intervención familias en MERCK, se apoya en el trabajo interdisciplinario, tal como señala la trabajadora social entrevistada.

“...en el ámbito de la Psicología Social; desarrollamos un programa con Trabajadores Sociales, Psiquiatras y Psicólogos que se denominó “El año de la Familia”, programa orientado a detectar factores de riesgo psicosocial y reforzar conductas positivas del entorno familiar...” (O. Zúñiga, MERCK)

La generación de talleres, que constituyen el método de trabajo grupal, sumándose al método de caso social aplicado (que muchas veces se complementan), se centran principalmente en el aspecto de salud y jurídico, además, por esta vía se cumplen labores informativas sobre los beneficios de la empresa. Dentro de la perspectiva del método, se busca la conformación de espacios que integren a los distintos estamentos presentes (de trabajadores), con objeto de la concreción de los propósitos de la intervención del trabajo social en el espacio.

“...los niveles de intervención tienen que ver con las políticas de la Empresa y con los programas desarrollados. Nosotros trabajamos con políticas de RRHH basadas en los valores de la empresa: Respeto, Transparencia, Logro Valentía, Responsabilidad, Integridad. Por tanto se trabaja en forma integral según lo requerido desde la etapa de planificación Ej. Políticas de Alcohol y Drogas, Políticas de Discapacitados etc...” (O. Zúñiga, MERCK)

“...en el área Previsional; Desarrollamos talleres, charlas y asesoría individual. La salud es, por nuestro giro, una de nuestras principales preocupaciones; por lo tanto en cada programa anual ocupa un lugar relevante; este año 2008, se realizaron exposiciones y foros de diferentes temas ligados a la prevención de enfermedades catastróficas. Permanentemente se realizan Cursos de capacitación, que se encuentran dentro del

Programa de salud, etc. En el programa de Inducción se orienta a los trabajadores respecto a sus derechos de orden legal y beneficios. (O. Zúñiga, MERCK)

“...el Trabajador Social cuando trabaja en una organización debe aceptar todas las ideologías presentes, con el fin de realizar una gestión clara y objetiva, de tal forma de transformarse en un líder organizacional que integre a todos los actores de la organización, sindicatos, ejecutivos, directivos, etc...” (O. Zúñiga, MERCK)

Caso y grupo son métodos de intervención que se ejercen particularmente desde la función Educativa-Orientadora respecto del manejo de los programas correspondientes a los propósitos de intervención del trabajo social en INIA, como por ejemplo lo jurídico-laboral y salud, la prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales. En esta empresa se trabaja en equipos multidisciplinarios. Los programas de bienestar, implican un presupuesto que es aceptado por las repercusiones positivas que este tiene para la empresa y el bienestar de sus trabajadores, lo que justifica la inversión de los mismos. La profesional participa en el Comité de Actividades Sociolaborales, donde cumple la función de coordinar a los distintos actores sociales de la empresa. Este comité permite que se desarrolle un trabajo conjunto entre estos actores, así el trabajo social cumple el rol de Animador-Facilitador al potenciar el vínculo entre los diversos componentes de la empresa.

“...Y ¿qué instrumentos tenemos los trabajadores sociales que estamos en esto?, bueno, aplicar lo mejor posible los aspectos legales laborales, con buen manejo y una buena relación con los sindicatos, con buen manejo educativo en cuanto la seguridad laboral, en cuanto a la prevención de riesgos en enfermedades profesionales, pero trascendiendo ese concepto a la seguridad social en general y a que cada trabajador, cada persona sea capaz de evaluarse y decir “yo soy mi propio agente de cambio para tener una buena calidad de vida” y para esto en el área de Recursos Humanos hay un profesional, ya sea en forma directa que sería “caso”, la “casuística”, ya sea un líder de grupo que puede ser “grupo” (en niveles de intervención) en distintas capacitaciones que tú desarrollas (como trabajador social) o también que el equipo de profesionales o de jefaturas te vean que tú eres un aporte importante en el manejo de programas y proyecto, evaluando que el costo material sea conocido, pero que va a tener un costo social positivo...” (B. Castro, INIA)

“...el trabajo de grupo es fundamentalmente manejar una organización a la que hemos llamado “Comité de Actividades Sociolaborales” al interior del Centro Regional de Investigación. Está conformado por representantes de los sindicatos, de los clubes deportivos y recreacionales. En base a ello se presenta en el año, junto con la dirección y Recursos Humanos y Bienestar, las cuatro festividades que nosotros hacemos: el primero de mayo, el dieciocho de septiembre, el aniversario y la fiesta de navidad fundamentalmente. Para eso tenemos reuniones de grupo con los diversos comités. Se hacen asesorías al Club de Deportes y Recreación. Dentro de la medida en que se van presentando las necesidades, nosotros vamos entregándoles el apoyo...” (B. Castro, INIA)

Dentro del trabajo de grupo, la diferenciación de la labor de intervención realizada por la profesional entrevistada respecto al sector de operarios, obedece a motivos relacionados con la diferenciación de clase social existente entre los distintos estamentos de trabajadores, motivo por lo cual el trabajo grupal funciona de forma separada para este sector, buscando la integración con los otros estamentos de manera gradual.

“...la idea de las charlas es capacitar al sector empleado que va desde los profesionales, los técnicos y los administrativos, porque tienen un nivel sociocultural mas menos similar, el otro sector, el de operarios, evidentemente está en relación a una brecha, entonces tenemos que hacer distinción. Ellos se automarginan, entonces tenemos que respetar socialmente esa automarginación que ellos se hacen no para acentuarla, si no para ayudar a superarla, pero tenemos que respetársela. Tenemos que hacer separaciones de manejo de grupo...” (B. Castro, INIA)

La realización del diagnóstico de los casos sociales individuales, le proporciona a la profesional datos de importancia sobre las condiciones de los sujetos de atención. A través de este procedimiento se informa, por ejemplo del endeudamiento generado en base a préstamos. La función de Diagnosticadora que aplica la profesión resulta de utilidad en la tarea mencionada.

“...ahora mismo tengo que atender a una trabajadora que está pidiendo un préstamo extraordinario por ochocientos mil pesos a dieciocho meses. Sale del ámbito reglamentario ordinario y pasa al extraordinario. Ese caso lo tengo que ver yo, verificar, informar para

que llegue a la Comisión Central. También veo otras personas que necesitan préstamos, si se justifica o no se justifica, el préstamo de la Caja de Compensación los Andes si se justifica o no se justifica...” (B. Castro, INIA)

La importancia de la intervención profesional es la función Educativa en el ámbito de la prevención, en ese sentido la salud destaca como tema importante, por lo que los programas preventivos que se realizan desde el Bienestar de la empresa estimulan prácticas dirigidas a un mayor autocuidado del trabajador, evitando así mayormente las ausencias por accidentes o enfermedades relacionadas con sus labores.

“...el manejo de enfermedades crónicas. El no quedarse callado cuando sufren un accidente laboral, la importancia de usar el policlínico que nosotros tenemos. Se hacía de manera formal. Se ha trabajado con el Comité Paritario para trabajar con el mismo concepto. Estas charlas se hacen (las de salud) para el grupo de operarios que les corresponde por su enfermedad, de enfermedades comunes. También se hacen charlas de la importancia de las vacunas...” (B. Castro, INIA)

El rol de Orientador-Consejero se expresa en las asesorías que realiza la trabajadora social de manera directa o indirecta (bajo otras vías de comunicación no directas), en base a la atención de caso social individual. El rol de Educador, en base al método de trabajo en grupo, éste se combina con los diversos servicios sociales (como salud) para llevar a cabo las diversas sesiones, lo que se realiza con los dirigentes sindicales para potenciar la capacidad de trabajo en red de ANFUCHID, logrando así conectarlo con recursos institucionales enfocados en proveer información sobre los servicios sociales de los cuales deben realizarse las sesiones educativas, sin embargo, existen límites en términos de la identificación de la profundidad del trabajo de redes, lo que indica que hay necesidad de poder extender la cobertura de contactos y convenios.

“...los tres (niveles de intervención). Creo que comunidad no, pero hago atención de caso, atención familiar en realidad, porque yo estoy acá de miércoles a viernes y los funcionarios vienen o me llaman de regiones. Hay setecientos y algo asociados (en la ANFUCHID) a nivel nacional y yo me comunico a las distintas regiones con la gente, por teléfono, por correo y asesorías de ese tipo hacemos, en lo que es familia. En grupo, con

las charlas. Cuando tienes un trabajo de redes, yo me contacto con servicios públicos, por ejemplo con la gente de salud y como ellos tienen una parte en difusión importante que deben realizar hacemos las coordinaciones a nivel nacional, entonces los dirigentes tienen que contactarse conmigo y coordinamos charlas para el tema GES. Entonces hacemos ese tipo de asesorías, hacemos las evaluaciones. Hacemos charlas de previsión. En resumen es el trabajo de grupo...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

“...el trabajo de redes ha sido bastante poco, tenemos intenciones de que nos resulten cosas más grandes, pero se podría decir que es un tipo de trabajo de comunidad de algún modo éste trabajo de redes, pequeño aún. Sería fantástico para nosotros poder hacer gestiones con más gente. Las hemos hecho, pero no sé si todavía como para decir que hemos podido hacer un trabajo comunitario...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

Una de las características de la intervención del trabajo social en ANFUCHID es la labor de coordinación de la profesional con los sindicalistas, quienes hacen parte importante de la orientación general que recibe el funcionario, otorgando asesoramiento para resolver problemas sin obviar la responsabilidad del sindicato. En esta situación, la trabajadora social cumple un rol Orientador, en coordinación con el sindicato para realizar a cabalidad la atención.

“...con respecto a los casos de familia hay cierta distancia con respecto a la empresa. Por ejemplo problemas con los jefes. En ese caso se realiza una asesoría general y se deriva con el dirigente, porque quien cumple esa labor es él. Técnicamente se le puede decir al trabajador de éste caso en que aspectos lo protege la ley, en la contención, etcétera, pero finalmente tú haces la derivación. Desde mi punto de vista, cuando estás en un bienestar de empresa a lo mejor no necesitas entregarle legitimidad a otro, pero yo creo que para mí desde el Trabajo Social, algunos se mueren si escuchan esto, pero para mí nosotros (trabajadores sociales) somos capaces de “instrumentalizarnos para”. En este caso, para el ejercicio sindical, para el ejercicio dirigenial...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

La función Educativa se cumple con las bases de trabajadores y con los dirigentes de la Asociación, cuyo propósito es capacitarlos en la resolución de las necesidades de sus representados: de este modo se realiza un proceso de transferencia de tecnologías sociales,

es decir, de entregar elementos técnicos necesarios para que los propios sujetos de atención puedan resolver sus problemas.

“...lo otro importante que hago es las asesorías que realizo acá (sede de ANFUCHID) a los funcionarios. Vienen y me plantean determinado problema, por ejemplo una separación, lo que es bienestar en realidad. Pero hay otros temas en que nosotros (asistentes sociales) asesoramos a los dirigentes. Es útil para ellos (para los dirigentes) en la medida en que ellos logran ser útiles para sus bases. Aquí te restas en la posición de que eres el trabajador social que debe saber Derecho de Familia y asesoras al dirigente porque éste tiene que saber sobre Derecho de Familia, y tiene que saberlo para validarse y legitimarse ante sus bases. A eso es lo que yo me refiero con las asesoría técnicas a los dirigentes...”
(C. Cisternas, ANFUCHID)

En resumen, el trabajo social cumple variadas funciones, desde aspectos de aplicación de programas para otorgar servicios del tipo pecuniario, vinculación con otros servicios sociales (salud, vivienda, etc.), funciones educativas de traspaso de conocimientos técnicos, hasta la generación de redes con otras instancias institucionales u orgánicas, siendo los métodos empleados en la aplicación de los programas de intervención, caso y grupo, que cumplen tareas relacionadas con la orientación para facilitar la comprensión de los beneficios disponibles de dentro y fuera de la empresa.

Los procesos de toma de decisiones son claves para comprender como la profesión se orienta hacia los ejes y métodos mencionados, debido a que la orientación de uno u otro programa de acción surge precisamente de la relación de fuerzas (entre empleador y trabajador) presente en el contexto laboral donde se actúa. En cada actividad que realiza el trabajo social, la profesional debe tomar decisiones. De allí que este sea un punto importante que reconocer.

4.-El Proceso de la Toma de Decisiones con los Actores Sociales de la Empresa

a).-Relación en el Proceso de Toma de Decisiones del Trabajo Social con los Trabajadores y Sindicato

El Proceso de toma de decisiones en el SSMO en lo que refiere a las políticas de bienestar, se lleva a cabo con delegados de los trabajadores, quienes son elegidos democráticamente para representar su estamento: además están los representantes institucionales del Servicio de Salud: con ellos se genera un proceso que se rige bajo un reglamento especialmente elaborado para la instancia que indica la forma de toma de decisiones (por votación de este Consejo); también define los aspectos que estas decisiones abarcan, referido especialmente a los beneficios y funciones correspondientes al área del bienestar. La trabajadora social entrevistada, que además es jefa del departamento de bienestar, participa de la instancia, sin derecho a voto, lo que está explícito en el reglamento mencionado. Una vez tomadas las decisiones, se le encarga de la implementación de los acuerdos tomados en el Consejo.

“... El Servicio de Bienestar, y esto es muy reglamentario, sobre mí hay un Consejo Administrativo en su estructura. Este consejo está compuesto por ocho personas, cuatro integrantes de la institución que reglamentariamente tienen que ser: el director del servicio, el director del hospital base; estamos hablando del Hospital Salvador), el asesor jurídico y el jefe del Departamento de Recursos Humanos. Por otro lado, tiene que haber cuatro representantes de los trabajadores. tres elegidos democráticamente cada dos años por los mismos afiliados y uno que representa a la asociación gremial más grandota que siempre le toca al Salvador porque es el más grande de los establecimientos. En la elección democrática de los tres primeros integrantes de los trabajadores, generalmente se presentan personas que son del gremio...” (H. Toledo, SSMO)

“...desde el Consejo Administrativo, donde no tengo derecho a voto (sobre toma de decisiones en bienestar). Esto es súper reglamentario. Creo que para el sector privado es lo mismo. El reglamento te dice todo lo que tienes que hacer, cómo se constituye el Comité,

etcétera. Las decisiones más importantes del bienestar las toma el Consejo Administrativo. La secretaria debe ser la Jefa de Bienestar y tiene derecho a voz pero no a voto. Las decisiones importantes salen de ahí y yo las ejecuto...” (H. Toledo, SSMO)

La función de Evaluación del desempeño de los programas y la aplicación práctica de los acuerdos tomados por el Consejo Administrativo, es desempeñada por las trabajadoras sociales con el objeto de evaluar los niveles de satisfacción de los trabajadores con las políticas de bienestar del SSMO, lo que posibilita, en base a la información recogida, la creación de un diagnóstico, para que posteriormente éste sea comunicado al Consejo Administrativo, lo que además se acompaña con una propuesta correspondiente por parte de las trabajadoras sociales del bienestar para corregir programas anteriores, identificando las falencias y problemas del proceso anterior, para que sean corregidas en una nueva propuesta de acción desde bienestar.

“...todos los programas que trabajamos durante el año, lo hacemos con las colegas de los distintos establecimientos. En este minuto se está haciendo la Encuesta de Satisfacción Usuaria en todos los establecimientos. Generalmente las hacemos con estudiantes de trabajo social. Esa encuesta en enero nos da los lineamientos en un principio de si estamos bien o estamos mal, nos da los lineamientos de qué es lo que quieren nuestros afiliados o cuáles son los problemas y la detección de necesidades más relevantes y con eso hacemos el programa para el año. En el mes de marzo llevo los resultados de la encuesta y se lleva al Consejo Administrativo la propuesta. Nunca el consejo ha dicho que no. Ahí lo desarrollamos durante el año...” (H. Toledo, SSMO)

La participación del sindicato en el Consejo Administrativo (instancia de toma de decisiones respecto a bienestar, constituida por trabajadores y directivos) es evaluada de manera insuficiente por la trabajadora social entrevistada, debido a que considera que el sindicato no saca el provecho al espacio, no cumpliendo a cabalidad los compromisos adquiridos, sobre todo en el aspecto informativo (de informar a sus afiliados). Así mismo, también se abren instancias para recibir la opinión del sindicato respecto de otras iniciativas presentadas e implementadas por el bienestar, sin embargo, tampoco, en opinión de la entrevistada, se aprovechan para proponer mejoras o corregir contenidos de las mismas.

“...Ellos (sindicato) no pueden actuar ahí como gremio porque los beneficios del bienestar tienen que ver con equidad. Yo interactúo a ese nivel con ellos, que a veces igual van con la onda gremial al consejo, les cuesta desprenderse de eso. En ese nivel ellos saben lo que pasa en el bienestar porque se ven involucrados en la toma de decisiones. Muchos no cumplen con su rol, que es informar a los afiliados del servicio, muchas veces escucharlos pero en una onda neutra. Muchas veces ellos no hacen su tarea o la hacen en sus centros de pertenencia y la información no llega a los otros centros. No se hasta qué medida difunden (el sindicato). Una de las debilidades del bienestar es la difusión. Aquí nos matamos haciendo difusión, de hecho todos los años mandamos el tríptico informativo a todos los establecimientos, buscamos formas de que llegue a todos los funcionarios, pero igual a alguna parte no va a llegar...” (H. Toledo, SSMO)

Si bien existe de un espacio común entre empleador y sindicato abre espacios de comunicación y evaluación acerca del accionar de las políticas del bienestar que el SSMO tiene para sus trabajadores, éste, en palabras de la entrevistada, no se aprovecha adecuadamente.

“...la instancia que hay (Comité Administrativo) no saben usarla. Ellos tienen todo el derecho de venir. Nosotros manejamos mucha plata porque los afiliados cotizan mensualmente y por otro lado el Estado entrega plata mensualmente por cada afiliado...” (H. Toledo, SSMO)

“...tenemos por ejemplo este año en el tema de las cajas de compensación donde hicimos el reglamento, en el tema de las “buenas prácticas laborales” y para que ellos participen les entregamos el borrador de los reglamentos, el borrador del trabajo para que ellos con toda la libertad aporten o aportillen sobre esto y el documento es siempre es devuelto o no devuelto sin ningún aporte. Hemos hecho varios ejercicios respecto a eso. No hay aportes. Este año con las cajas de compensación era súper importante su participación, les dijimos: “por favor, rállelo, revíselo, aporte, saque”. Con el programa del Servicio Civil de “Buenas Prácticas Laborales” que tiene que ver mucho con ellos, con el acoso laboral, con el acoso sexual, la integración de la familia y nada. Le podrán cambiar una frase, pero no es lo que se busca. Se ofrece participación y no está, independiente de que ellos vayan a las reuniones. Dentro del Consejo Administrativo no pasa nada...” (H. Toledo, SSMO)

En MERCK, la labor de planificación y toma de decisiones sobre el plan a implementar por el bienestar de la empresa, no contempla la participación activa de los trabajadores (derecho a hacer propuesta y/o voto) ni tampoco pueden sugerir cambios o modificaciones. La propuesta se hace desde el bienestar a la gerencia de la empresa, previo diagnóstico realizado por la trabajadora social respecto de las necesidades de los afiliados al bienestar. La decisión acerca del plan de acción del bienestar es aprobada por la gerencia de la empresa. Desde esta perspectiva, el trabajo social cumple una función Diagnosticadora, relacionada con la investigación acerca de aquellos aspectos del plan del bienestar que deben ser ajustados en cuanto a su aplicación, no participando el sindicato de forma resolutive, si no que más bien consultiva.

“...los programas de bienestar son propuestos por el jefe de Bienestar previa detección y análisis de necesidades de los trabajadores, la decisión se toma en conjunto con la Gerencia de RRHH. El trabajador social junto con el Equipo de RRHH debe investigar, sugerir, planificar las mejoras en la calidad de vida de los colaboradores...” (O. Zúñiga, MERCK)

En MERCK se vislumbra, como indica la profesional, un trabajo de cooperación entre el bienestar y el sindicato, donde se le presta a éstos los servicios requeridos cuando necesitan asesorías particulares para sus socios. La visión sobre sindicalismo de la empresa, influiría en la ausencia de grandes conflictos del sindicato con el empleador. De todas formas se realiza trabajo conjunto del bienestar con los trabajadores en materias atinentes a determinados servicios involucrados con las funciones de Proveedor de Servicios e Informador de la profesión.

“...trabajamos (con el sindicato) en programas en forma paritaria. En orientación Legal, Previsional, sobre Beneficios de Bienestar y en general todo lo que necesiten orientado a la problemática social de sus socios...” (O. Zúñiga, MERCK)

“...cuando los sindicatos requieren información o educación de algún tema se planifica y se realiza en materias legales y o provisionales. ...” (O. Zúñiga, MERCK)

La perspectiva de la empresa se basa principalmente en reforzar los puentes comunicacionales con el sindicato, con el propósito de mantener relaciones positivas entre

éste y la gerencia, buscando constantemente evitando eventuales conflictos con los intereses de los sindicalizados. En este aspecto, influiría la perspectiva bajo la cual la gerencia misma actúa, guiada por métodos provenientes del extranjero orientados a prevenir conflictos.

“...en esta empresa no existe la intermediación, porque los sindicatos no tienen una postura rupturista sino más bien de colaboración y de diálogo social, pues la empresa es de origen alemán, país donde el Sindicalismo está altamente desarrollado. El trabajador social es un colaborador más del diálogo social...” (O. Zúñiga, MERCK)

“...al ser una empresa multinacional de origen europeo se trabaja de acuerdo a las políticas internacionales de RRHH, respetando, valorando e integrando a los sindicatos...” (O. Zúñiga, MERCK)

“...existen además políticas de Responsabilidad Social Empresarial hacia todos sus grupos de interés en especial a los representantes de su cliente interno, los sindicatos. Por lo tanto y conociendo que en la práctica estas políticas funcionan, no han existido contradicciones con mis propósitos personales (como trabajadora social)...” (O. Zúñiga, MERCK)

“...mi experiencia ha sido muy enriquecedora, en el trabajo en conjunto con los dirigentes sindicales, hemos aprendido el valor de la tolerancia, el respeto y la transparencia que nos ha permitido crecer logrando la confianza y credibilidad necesarias para trabajar en conjunto por un bien común: mejorar la calidad de vida de los trabajadores de esta empresa...” (O. Zúñiga, MERCK)

Existe una relación no fluida con el sindicato en el INIA, lo que dificulta las relaciones con la profesional entrevistada respecto de los proyectos que les propone trabajen en conjunto. Esto es adjudicado a la débil relación con las dirigencias de los trabajadores, pero por sobre todo, el hecho de identificar al trabajador social solamente como administrador de beneficios económicos, es decir solamente desde su función de Proveedor de Servicios, acentuando su carácter asistencialista, lo que en palabras de la trabajadora social, es una de las principales trabas para una intervención integral. La función Educativa sería vista como algo innecesario por parte de los trabajadores, poniendo éstos el énfasis en lo económico.

“...lamentablemente mi diagnóstico es que existe un oscurantismo e individualismo grave y enfermizo en los sindicatos. Cada vez que se ofrece trabajar, hemos empezado muy bien, pero lamentablemente los dirigentes con que hemos llegado a coordinarnos a trabajar o han ascendido de trabajo, han postulado a otras “pegas” aquí mismo y se han tenido que ir y se ha cortado la relación. Las nuevas personas que han llegado no han tenido la misma visión de gestión con el Área de Recursos Humanos y Bienestar, sobretodo en el último caso conmigo como profesional. Sobre todo en el Sindicato Profesional de Operarios hay un atavismo espantoso en donde ellos no han querido cambiar el rol del trabajador social en el ámbito asistencial y uno sin querer pasa a estar en conflicto con ellos porque a la vez la institución no te da los medios, como te mencioné antes, para poder hacer las visitas domiciliarias o hacer el trabajo social en terreno, que es un trabajo muy rico, muy valorado, pero que las instituciones no te lo alcanzan a ver y por el otro lado tampoco los dirigentes sindicales te lo ven porque ellos ven en ti no la persona educadora que va a formar a educar a coordinar servicios, si no que ellos todavía ven a la asistente social que ojala les llevará plata, paquetes o mercadería...” (B. Castro, INIA)

La visión que los trabajadores y particularmente el sindicato tiene respecto del accionar del bienestar en INIA es, según la perspectiva de la profesional entrevistada, meramente asistencial, de allí que ampliar dicha labor en una más educativa se ve obstaculizado, de lo que se puede inferir que predomina una visión conservadora-tradicional del trabajo social.

“...yo los llamo, yo los invito en estas instancias de festividades a los comités que te comenté. Yo siempre tengo una actitud abierta con ellos, pero no es recíproca hacia nosotros, hacia mí. No creo que sea algo personal, más bien creo que es institucional, algo conceptual de la institución. Incluso cuando tengo contacto con gente del Bienestar de Operarios me dicen “pero señora Beatriz, es la institución la que tiene que poner la plata”, si no pone la plata (la institución), ellos no se mueven, entonces cuesta. Uno llega hasta por ahí con la parte educativa. Pasa lo mismo que con el adolescente: te pones tan reiterativa que caes mal, entonces tienes que saber callar. Eso se lo decía a alumnos en práctica de la Católica y ellos me decían que yo me “iba por la tangente”. Me los he encontrado ahora que están trabajando y me han dicho que tenía razón. Creo que los asistentes sociales somos necesarios aunque ellos no lo vean...” (B. Castro, INIA)

“...yo siempre trato de trabajar con el sindicato como aliado y trato de educarlos y formarlos y decirles que el sujeto de acción de ellos es el mismo nuestro, que lo único que nosotros quedamos de ver son las prerrogativas económicas y financieras, pero en cuanto a las necesidades sentidas, nosotros tenemos que ir a la par con ellos y ellos a la par con nosotros...” (B. Castro, INIA)

“...ellos (los trabajadores) vienen a veces en forma individual. Yo generalmente, cuando es a través mío de todas formas gestiono con el sindicato para que nos den apoyo...” (B. Castro, INIA)

En lo que respecta a la función de Administración de Servicios cumplida por el bienestar en ANFUCHID (donde los empleadores de la trabajadora social son la directiva de la asociación de trabajadores), aquellos aspectos vinculados con las decisiones de carácter técnico se concentran en la profesional, ejerciéndose una labor de orientación sobre la conveniencia y utilidad de la contratación de determinados convenios, aplicando la función de Gestor Intermediario entre ANFUCHID y las instituciones que ofrecen los servicios requeridos. Toma finalmente la decisión el sindicato previa consulta a la profesional. La estructuración y aplicación de instrumentos de medición diagnóstica sobre la situación de los trabajadores vinculados a ANFUCHID se subordina a las necesidades políticas de la asociación. La profesional aplica sus conocimientos en función de los requerimientos de la organización, pero también compartiendo sus apreciaciones y perspectivas respecto de los criterios implementados.

“...acá hay una mezcla para tomar decisiones, lo que tiene que ver con la aplicación de criterios también, con esto me refiero a que ésta área no está muy elaborada en términos de estructura (institucional), pero por ejemplo; yo propongo y el directorio (del la asociación) decide. Hay cosas en las que ellos (directorio) no van a decidir, por ejemplo: si un convenio es mejor que otro. Ellos no van a realizar una evaluación sobre si la ficha técnica de medición y diagnóstico es buena o no, pero en el cuándo se aplica, en el cómo y si es necesario sí deciden, porque de alguna manera mi quehacer está al servicio de ellos, lo que no quiere decir que uno no tenga criterios ni decisión tampoco, pero creo que es una cuestión compartida. En lo que es técnico del trabajo social lo decido yo, en lo que es político ellos. Esa es la diferencia acá...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

La planificación del bienestar de ANFUCHID se lleva a cabo con las profesionales que componen el área, más la directiva nacional de la asociación de trabajadores, así el proceso de toma de decisiones pasa principalmente por los lineamientos de acción de la asociación. Cumplen las profesionales la función de Asesor-Orientador, tomándose en conjunto con los dirigentes sindicales la decisión sobre aquellos aspectos principales a abordar. Así, la decisión política pasa por estos últimos. El aspecto técnico y asesor, por parte de las trabajadoras sociales, pero con participación de éstas en las reuniones de planificación general y toma de decisiones sobre el área de bienestar.

“...podríamos hacer una planificación del área de bienestar en su parte técnica profesional si tuviéramos base económica, pero como no existe la gran parte de lo que hacemos es en términos educativos, en términos de asesoría, porque eso no implica más que un recurso humano. Para hacer grandes proyectos nos ha costado también por lo mismo (falta de recursos económicos), entonces hoy día las planificaciones son en conjunto (con los dirigentes) desde el área que compongo yo y nadie más que yo, la asesora jurídica que también es asistente social y los cinco directivos nacionales...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

Una vez habiendo analizado los datos en el proceso de toma de decisiones de los departamentos de bienestar en los diversos contextos contenidos en esta investigación, es necesario revisar la relación del trabajo social respecto del estamento gerencial o empleador para lograr tener así una visión más completa respecto de las diversas dependencias de la profesión en cuanto a las relaciones decisionales presentes en cada contexto laboral aquí estudiado.

b).-Relación en el Ámbito del Proceso de Toma de Decisiones del Trabajo Social con Empleador/Gerencia

En lo que respecta al proceso de Toma de Decisiones, en relación con la dirección del SSMO e incluso a nivel intermedio de profesionales ocupados de ejecutar y elaborar los

programas del bienestar, se percibe por parte de la profesional entrevistada falta de interés en el perfeccionamiento constante de la labor realizada hacia los sujetos de atención, lo que influye en la calidad de la intervención por ser ésta dependiente del estamento directivo de la institución. El discurso ejercido desde la dirección no se aplica en la práctica de manera satisfactoria, involucrando esto un cierto nivel de obstaculización en lo que la trabajadora social considera debiera ser la intervención del área bienestar con los funcionarios.

“...yo siempre he dicho que muchas cosas pasan por las personas que forman una institución y de repente tú te encuentras con que tu propósito, el mío en este caso, con el grupo de pares o con alguna jefatura vemos que hay un doble discurso, hay cero interés por el funcionario, que muchas cosas son de repente “para la foto” y eso pasa. Las cosas se hacen con mucha facilidad cuando tu jefatura, las personas que están en la dirección de un establecimiento, de un servicio se nota cuando uno está comprometido de verdad y cuando al otro no le importa, a pesar de que se hablen todos los discursos, lo que pase con la gente. Eso ha pasado siempre y va a seguir pasando, es así. Uno tiene que seguir haciendo lo que está haciendo no más...” (H. Toledo, SSMO)

Bajo esta perspectiva de la profesional de INIA, el hecho de las limitantes del trabajo social en cuanto a sus posibilidades de inferir de mayor manera en las perspectivas de los lineamientos de las políticas de Recursos Humanos, es un error de los trabajadores sociales, ya que se cuenta con la capacidad para poder realizarlo, además de que esto también es resultado de la mediocre valoración de la empresa respecto de las capacidades del trabajo social, limitándolo a tareas del tipo administrativo, limitando sus posibilidades de desarrollo.

La autocrítica realizada por la profesional en cuanto al ejercicio de las funciones que debería aplicar el trabajador social en el ámbito laboral, se enmarca en las limitaciones de los alcances de ésta impuestos por la dirección de la institución, la que no permite mayores niveles de amplitud en la intervención, limitando al trabajo social a aspectos particularistas y no propiciando un mayor desarrollo de su accionar, llegando la profesional a percibir una subvaloración sobre sus posibilidades de acción desde el departamento de bienestar, limitación ejercida debido al enfoque del Departamento de Recursos Humanos, que obedece directamente a la dirección nacional de la empresa.

“...el pecado del trabajador social de empresa desde los inicios, fue que se automarginó a un trabajo asistencial o de control de beneficios o de generar beneficios en forma bipartita entre trabajadores e institución, pero no le dieron desde el principio este valor, que yo creo que hay que darle que es el Bienestar Institucional Amplio, el gran paraguas de apoyo de la gestión del manejo de los Recursos Humanos, así lo veo yo. Para poder humanizar el manejo de las instituciones, aunque sean muy exitistas, muy preocupadas del peso, de la economía y de lo que sea, pero llegar y mostrarle la importancia que tiene la calidad de vida del trabajador, pero no solamente bajo el concepto de salud, si no que el concepto integral: deportivo, de capacitación, manejar el derecho y el deseo de autovalencia que tenemos todos los seres humanos...” (B. Castro, INIA)

La relevancia que se le otorga al departamento de bienestar también se refleja en la distribución de los recursos orientados a financiar los programas del Departamento de Recursos Humanos, de donde es subordinado. También, señala la entrevistada, la inexistencia de espacios de retroalimentación con la dirección nacional de la empresa, en el que existen escasas posibilidades de participación vinculante en el proceso de Toma de Decisiones, lo que influye en la programación del bienestar mismo, ya que esta depende también de los recursos disponible para ejercer la intervención.

“...los debería dar Recursos Humanos, pero son muy lentos (sobre los lineamientos generales del departamento de bienestar). La parte principal, que es el manejo de platas y presupuesto institucional del reglamento institucional los dio el director nacional, a través de Administración y Finanzas, hace cuatro años atrás, lo cual fue nefasto, por que lo lógico era que eso hubiera sido un subsistema para los otros subsistemas de bienestar. A ellos les importaba solamente no tener problemas con la Contraloría y nos dijeron: “esto se maneja así, ustedes supervisan no más y dan sugerencias”, pero todo se maneja según lo que dice el reglamento...” (B. Castro, INIA)

La disconformidad de la profesional con la limitación de funciones del trabajo social, que no abre una posibilidad de mayor amplitud en su intervención desde el departamento de bienestar, se debe a los marcos institucionales de INIA, que son a su vez producto de la política institucional. Estos límites disminuyen las posibilidades de cobertura y profundidad

en la intervención, donde la dirección burocrática de INIA resulta ser un obstaculizador para el accionar de la profesional, restringiendo sus alcances.

“...yo haría muchas más cosas de las que actualmente puedo hacer: mejor trabajo de motivación, de educación, de coordinación de ser más consecuente con lo que persigue Recursos Humanos con sus unidades de capacitación, con sus gastos de capacitación, con el concepto de bienestar institucional. Ahí se choca con la parte organizacional y permeabilización de la realidad, porque aquí hay un discurso que dice que lo más importante del INIA es el recurso humano, pero del dicho al hecho hay mucho trecho...”
(B. Castro, INIA)

Si bien el empleador directo de la trabajadora social es la directiva de ANFUCHID, los trabajadores afiliados a ella son contratados por el servicio, es decir, por Chile Deportes, que es el empleador de todos los trabajadores que son representados por ANFUCHID. En este aspecto, la asesoría técnica que la trabajadora social del bienestar de ANFUCHID presta a la institución empleadora (Chile Deportes), es útil para el sujeto de atención de la profesional, es decir, para los trabajadores afiliados a ANFUCHID. De esto se desprende la prestación de servicios no normados bajo reglamento establecido, demostrándose así la flexibilidad de la profesional y del sindicato para orientar a uno de sus afiliados cuando la responsabilidad directa de proveer aquel servicio dependía directamente de la institución empleadora.

“...si me ha tocado. Desde que quehacer técnico, me van a decir que soy tecnócrata. Yo me contacto con la encargada de recursos humanos de Chile Deportes. Es interesante y bien complejo el tema. Hubo una situación una vez, de una trabajadora que se fue por “salud irre recuperable”, lo que en el Código del Trabajo tiene otra figura y estaba (la trabajadora) esperando una resolución y ese trabajo lo tenía que realizar el Servicio (de bienestar del personal de Chile Deportes) y no pasó nada porque el proceso era lento. Nosotros pensamos que si esta trabajadora necesita el papel y si desde enero se queda sin sueldo eso a nosotros nos importa porque es nuestra socia. Entonces del Servicio me dicen; sabes que nosotros no manejamos el tema de las “pensiones de invalidez”. La asistente social me dijo eso. Entonces yo llamo a Servicio Social y me dicen que no saben cómo hacer el trámite y que habían mandado a preguntar al Departamento Jurídico de Chile Deportes, que se

demora mucho tiempo en responder y si no sale (la información) le preguntas a Contraloría. Nosotros (área de bienestar de ANFUCHID) descubrimos cómo tiene que ser el trámite, después yo hablé con la asistente del servicio y le dije cómo había que hacer el trámite. Entonces esto fue, además, una asesoría al servicio para apresurar el trámite de la trabajadora, que es nuestra socia...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

Respecto de las responsabilidades desempeñadas por la profesional en base a su función Orientadora y de Gestora Intermediaria para informar sobre determinados servicios sociales o convenios a los afiliados de ANFUCHID, se puede distinguir que la realización de asesorías técnicas a la institución empleadora (Chile Deportes) se presta con el propósito principal de velar por el bienestar de los trabajadores, aunque esto signifique cubrir carencias del bienestar mismo de la institución empleadora. El propósito de esta función Asesora-Orientadora prestada a la empresa se explica debido a que los objetivos de acción, tanto de ANFUCHID como de la trabajadora social, se basan particularmente en la realización de aquellas prácticas orientadas a dar respuesta a las necesidades de sus afiliados.

“...otras veces me ha tocado trabajar con la Jefa de Recursos Humanos respecto del tema de las cajas de compensación. Las personas de bienestar del servicio no tenían una postura respecto de las Cajas de Compensación. Nosotros desde el año 2006 estuvimos estudiando las posibilidades de afiliar al sindicato a estas cajas. Nosotros tuvimos fuerza y una postura como sindicato sobre el tema que el servicio no tenía. Para nosotros no es fantástico que no la tenga, para nosotros debiera tenerla (sobre una postura de Chile Deportes sobre las cajas de compensación). Entonces ella (la jefa de Recursos Humanos de Chile Deportes) me terminó llamando y nosotros asesorándolos a ellos. Esto es extraño y no sé si sea bueno o no. Un día me dijeron acá: Carol, nosotros no le podemos hacer la pega a ellos, porque ellos tienen los recursos, o que te paguen, esa era una postura. La otra postura que salió de esa discusión era que nuestro objetivo era que los trabajadores estuvieran bien. Yo no tengo una posición clara respecto a eso, debo ser sincera, pero son las cosas que han pasado y se va complejizando harto la función, yo respondo a la directiva del sindicato finalmente...” (C. Cisternas, ANFUCHID)

CONCLUSIONES

La reflexión que se desprende del presente estudio acerca de las experiencias de los trabajadores sociales en el ámbito laboral, considera los ejes principales de acción de la profesión y la relación de los profesionales con los actores sociales de la empresa, se dividirá en su exposición por los períodos históricos utilizados en el documento: 1960-1973 y 2000-2008.

Respecto de las experiencias descritas por las profesionales en el primer período (1960-1973), y en relación con sus relatos, es posible inferir que:

1.-Período 1960-1973

Los principales ejes de acción de la profesión del trabajo social en sus espacios de intervención, son los siguientes:

1.1.-Principales Ejes de Acción

El accionar del trabajo social, desde su función intermediaria entre los trabajadores de la empresa y los ejes relacionados con vivienda, realizó una práctica en este terreno que ocupó una de sus prioridades en su intervención profesional, debido a que la vivienda, abordada como problemática social, era una de las principales necesidades explícitas de los sujetos de atención. Este eje de vivienda, se abordó desde distintas perspectivas dependiendo del enfoque utilizado por las profesionales, lo que incluye al “Cooperativismo” como una de las perspectivas utilizadas en la búsqueda por el desarrollo de soluciones habitacionales.

La lógica Cooperativista fue hecha ley en 1963 estableciéndose así legalmente. El trabajo grupal, incentivó una perspectiva colectiva de trabajo organizacional para lograr el objetivo de la vivienda propia. Las reuniones de coordinación con los trabajadores y el bienestar, dirigido por las trabajadoras sociales, se enfocaron en una mejor utilización de sus ahorros, con el propósito de llevar a cabo un proceso progresivo hacia la obtención de la vivienda. Posteriormente, la creación de programas sobre esta temática en las empresas en cuestión

(ENAP y ENAFRI), se harían cargo totalmente de organizar este eje, de forma que las cooperativas serían absorbidas por los programas habitacionales.

En lo que respecta a este eje, el cumplimiento de la función educativa orientada a generar mayor conocimiento acerca de los mecanismos legales y las correspondientes formas de generación de ahorro en pos de la vivienda propia, es una práctica constante de los departamentos de bienestar dirigidos por las profesionales, lo que se aplicó en forma de talleres enfocados en el objetivo mencionado, agrupados por empresa y/o filial.

Referente también al ámbito habitacional, pero relacionado con otro tipo de situación, la de catástrofe, los niveles de organización de las poblaciones de trabajadores fueron probados en el terremoto de 1971 donde la capacidad de reacción frente a los daños ocasionados por el sismo, fueron reflejo de las condiciones organizacionales de los trabajadores previas al acontecimiento mencionado. En esta respuesta, también juego un rol el bienestar de la empresa ENAFRI, donde la trabajadora social logra una rápida coordinación con las poblaciones obreras y con las instituciones de gobierno para aplacar la crisis provocada por la situación, aplicando la función de Gestor Intermediario en todo lo correspondiente a la coordinación de ayudas por parte de las instituciones estatales para aplacar el daño causado por el terremoto.

Independientemente de los programas orientados hacia la temática de la vivienda, los que ocupan un importante nivel de relevancia otorgado por las profesionales en sus relatos, se pueden mencionar otros cuya elaboración dependía también directamente de las necesidades detectadas en los trabajadores por parte de bienestar. Estos programas son:

- Programas de Salud: basado en políticas de prevención y conexión del trabajador con las redes estatales asistenciales.
- Programas de la Mujer: centrados en la realización de actividades relacionadas con las dueñas de casa (mujeres de los trabajadores de la empresa) y trabajadoras de la empresa, que consistían en brindar apoyo y orientación durante el embarazo, etc.
- Programas Escolares: constituidos en becas de las empresas a los hijos de los trabajadores en edad escolar.

- Programas de Nivelación Escolar y Alfabetización: orientados en nivelar la escolaridad de los trabajadores que no la habían podido concluir el proceso anteriormente. También se alfabetizó directamente con profesores provenientes del Ministerio de Educación coordinados por bienestar.
- Programas de Rehabilitación: enfocados en dar apoyo, así como también generar las redes institucionales que facilitarían la rehabilitación de adicción al alcohol y sus efectos derivados.
- Programas de Reubicación Laboral: se encargó de buscar el puesto más apto para el trabajador que había sufrido algún daño en su salud psíquica o física, con el objetivo de no desvincularlo de la empresa.
- Programas Recreacionales: enfocados en agrupar al trabajador, su familia y al resto de la empresa en actividades determinadas, cuyo objetivo era cohesionar a este grupo (trabajadores de distintos estamentos de la empresa) en instancias de recreación.

Los variados programas implementados por el trabajo social en los departamentos de bienestar se centran principalmente en ofrecer a los sujetos de atención servicios vinculados directamente con necesidades materiales/económicas (beneficios, vivienda) como con aquellos aspectos vinculados a temáticas educativas y sociales. Se aprecia una amplia variedad de programas, especialmente en relación al tamaño de estos departamentos no superaba las tres profesionales por empresa (trabajadoras sociales).

1.2.-Sobre los Métodos de Intervención

El desarrollo y aplicación de los métodos de intervención se fue realizando gradualmente, siendo así el caso social individual el primer método en emplearse por parte de las profesionales de los departamentos de bienestar aquí estudiados, lo que se relaciona también con la historia de la profesión y su correspondiente evolución. Sin embargo, este método no cubría las necesidades ni de la empresa ni de los trabajadores, siendo necesario expandir la cobertura del bienestar. Es así que en base a las necesidades de los sujetos de atención, de las profesionales en la expansión de la intervención y de la gerencia, que velaba fundamentalmente en aumentar los niveles de productividad, es que se desarrolla el método de grupo en la intervención del trabajo social, tanto de ENAFRI como de ENAP.

El caso, como método de intervención, fue lo primero que se desarrolló en estas empresas como forma de abordar las diversas problemáticas de los trabajadores de manera individual. Sin embargo, debido a la alta cantidad de usuarios vinculados al departamento de bienestar en relación al número de profesionales disponibles para su funcionamiento, el trabajo se orientó gradualmente hacia el método de grupal, como por ejemplo en la labor desarrollada con la conformación de cooperativas de vivienda. El trabajo grupal estaba en su pleno desarrollo histórico-primario (mediados de los años 50 y primera mitad de los 60). El resultado fue un aumento de la cobertura del bienestar en su intervención, generando a su vez dinámicas grupales centradas en aspectos formativos/educativos sobre variados temas y aspectos, como salud, economía familiar, prevención de riesgo laboral, etc.

El trabajo grupal se expandió para trabajar con las mujeres de los trabajadores por iniciativa del departamento de bienestar, llevando la intervención del trabajo social más allá del alcance inmediato que involucra el accionar enfocado solamente en los trabajadores de las unidades productivas. Un ejemplo de esto se aprecia en las poblaciones de ENAP, donde la formación de Centros de Madres en Quinteros y Concón, los que a su vez se vincularon en su accionar social con las escuelas e iglesias de las poblaciones de trabajadores de la empresa. Eso puede ser considerado un nivel primario (no mayormente elaborado, como le es hoy en día) del trabajo social comunitario desde el ámbito laboral de intervención.

Los objetivos explícitos de estos grupos de mujeres pasaban por intereses inmediatos de capacitación, como por ejemplo: talleres de economía doméstica, de manualidades, etc. Sin embargo, estas instancias se utilizaron por parte de la profesional para adentrarse más en las condiciones de vida del trabajador, para conocer los aspectos subjetivos de éstas y así generar una mayor precisión en los lineamientos del accionar de la intervención del bienestar. Incentivar el desarrollo de la conciencia de clase en estos espacios, fue un propósito implícito de la trabajadora social en ENAP. La incidencia de la intervención de la trabajadora social, al cubrir en su implementación a las mujeres de los trabajadores, potenció la formación de sus propias organizaciones sociales, lo que se suma al trabajo desarrollado con los operarios y empleados de la fábrica, resultando ser una estrategia que ayudó a profundizar los niveles de efectividad en la intervención desde el bienestar al no limitarse el accionar al espacio inmediato con los sujetos de atención directos, si no que

generando vínculos con las familias y las poblaciones de los trabajadores, creándose mayores niveles de complementariedad en la praxis del trabajo social en estos espacios.

Respecto a los métodos de intervención aplicados posteriormente a la elaboración del diagnóstico del bienestar conducido por las trabajadoras sociales (en las empresas ENAP y ENAFRI), la generación de redes con otras instituciones de tipo estatal (ministerios, inspección del trabajo, consultorios, etc.) y privadas (como por ejemplo la Asociación Chilena de Seguridad, ACHS) se realiza con el propósito de vincular al sujeto de atención con los servicios sociales como educación y salud, generándose así mayores posibilidades de ampliar el trabajo de intervención por medio de la vinculación con instituciones al exterior de las empresas, aumentando favorablemente las condiciones de cumplir con los propósitos del accionar del bienestar debido al desarrollo de estos vínculos de redes tendientes a abordar las diversas necesidades de los trabajadores.

Los métodos implementados en las empresas de este período histórico de la presente investigación son, inicialmente el caso social individual, cuyo propósito fue atender las particularidades de diversas problemáticas sociales, pero solamente cubriendo al trabajador y algunos aspectos familiares. Posteriormente, el desarrollo y aplicación del método de grupo se realiza debido a la movilización y exigencia de los trabajadores en lo referente a temáticas como vivienda, quienes a través, en un inicio, del cooperativismo, llevan a cabo diversos procesos organizativos que posteriormente son “absorbidos” por los departamentos de bienestar a través de los programas de vivienda, en conexión con las políticas estatales acerca de la temática. También se usa el método de grupo para el desarrollo de otros programas educativos en salud, economía doméstica, mujeres, etc. Algunos indicios de incidencia comunitaria se dan en el caso de ENAP, donde los grupos de mujeres tuvieron incidencia en las poblaciones de trabajadores de la empresa.

1.3.-Sobre la Toma de Decisiones del Trabajo Social en Relación con los Trabajadores y el Sindicato

El nivel de participación en la elaboración de los programas de acción de los departamentos de bienestar es clave para comprender las instancias de incidencia de los trabajadores (sujetos de atención) en el proceso de toma de decisiones respecto de las políticas de

bienestar a nivel de empresa. Entonces, considerando que el bienestar administra recursos enfocados en buscar resolver necesidades, se comprende la importancia de la participación de los trabajadores en sus decisiones. Las técnicas que las profesionales utilizaron para incluir el punto de vista de los trabajadores sobre las políticas que aplicaron en bienestar, son en parte indicador de la relaciones de poder entre los trabajadores y la gerencia, donde el trabajo social se encuentra en una posición “intermedia”.

La utilización de técnicas de programación y evaluación sobre la aplicación de los planes de intervención, se comienzan a aplicar en ENAFRI durante los últimos años democráticos, lo que posteriormente fue truncado en su desarrollo debido al Golpe de Estado de 1973. En esta forma de organizar la intervención se utilizaban mayormente técnicas consultivas (entrevistas) con los trabajadores para informarse (como departamento de bienestar) acerca de sus inquietudes y necesidades. En esta empresa la aplicación de la entrevista a los trabajadores, iba entregando datos relevantes acerca de su estado de necesidad, lo que permitió la creación de planes y ejes de acción centrados por temáticas (que se mencionan en el punto sobre los principales ejes de intervención). Una de las instancias de interacción en cuanto a procesos relacionados con la toma de decisiones fueron las Cooperativas, las que formaron parte posteriormente, de la intervención en grupo del trabajo social. Esta interacción, más bien de tipo consultivo, fue clave en la posterior elaboración y toma de decisiones acerca de los programas a implementar y modificar por parte del bienestar de la empresa.

Las reuniones y coordinaciones conjuntas con los dirigentes sindicales fueron también parte de las técnicas participativas para la elaboración de los lineamientos de intervención del departamento de bienestar en ambas empresas (ENAP y ENAFRI), para posteriormente, y en un nivel mayor, pasar a la realización de asambleas que tenían por propósito informar e inscribir a los trabajadores de los diversos programas disponibles de bienestar. Los trabajadores, a través de su sindicato, no participaban directamente de la elaboración de los programas de intervención, pero eso no quiere decir que las instancias de retroalimentación con los empleados, operarios y dirigentes no existieran, sino que más bien estas instancias no estaban formalizadas en la reglamentación legal. Si bien la participación de los trabajadores y el sindicato en el proceso de toma de decisiones en bienestar tenían un

carácter consultivo-informal, estos espacios de interacción facilitaron a las profesionales perfeccionar sus métodos y programas de intervención, gracias a los canales de información establecidos allí.

En ENAP, la conformación de una instancia bipartita (trabajadores y gerencia) para decidir sobre los beneficios y las formas administración, fue una conquista adquirida por los trabajadores mismos, y en parte, fruto del contexto político-social de la época (Unidad Popular). Las trabajadoras sociales no eran parte del proceso de toma de decisiones del mencionado espacio, pero su trabajo llegaba a ser decisivo frente a diferentes conflictos (entre gerencia y trabajadores). Los informes se elaboraban al ser solicitados, siendo éstos un elemento asesor-técnico que colaborara en estudiar las situaciones y presentar la posición del bienestar, colaborando en estudiar e informar sobre la problemática en cuestión para facilitar la toma de una decisión. También, cuando los temas requerían de mayor especialización en asuntos sociales, como por ejemplo la asignación de ayudas o beneficios a las mujeres “ilegítimas” o convivientes de los trabajadores, las profesionales intervenían con el propósito de no dejarlas desprotegidas ante una situación de carencia-necesidad, ya que en aquella época no haber contraído matrimonio, significaba no acceder a diversos derechos y beneficios debido a la legalidad vigente, en desmedro de la mujer.

En conflictos por reajustes salariales, las profesionales no participaban del debate en esta instancia bipartita, si no que su intervención estaba orientada más bien a aquellos asuntos de carácter social o de asignación de beneficios. El asunto salarial era tratado directamente entre el empleador y el trabajador, dirimiéndose en base negociaciones generadas por tensiones de fuerza, o a través de diálogo. En ese contexto, las profesionales del bienestar participaron como un trabajador más en la movilización.

En ENAFRI, la labor directa del trabajo social y los trabajadores organizados en el sindicato se desarrolló en aspectos puntuales de colaboración conjunta, como navidades, aniversarios, etc. También la aplicación de ciertos programas (alfabetización, reubicación, vivienda, etc.) se realizó en coordinación con la organización sindical, con el propósito de beneficiar a los trabajadores en sus condiciones de vida, objetivo común del bienestar y del sindicato mismo. Sin embargo, el desarrollo político-obrero alcanza, debido al contexto social y político, mayores niveles de influencia y poder, lo que repercute positivamente en

la generación de una mayor democratización de parte del proceso productivo de la empresa, siendo la presentación de su Plan Anual Productivo discutido con los trabajadores (presentación que también incluyó al plan de bienestar), proceso desarrollado durante el último año de la Unidad Popular (1973), y detenido con el Golpe de Estado en el mismo año.

La creación de espacios inter-estamentales (gerencia y trabajadores) también se llevó a cabo en ENAP, siendo también considerado el bienestar en estas reuniones ampliadas. Una de las ventajas de estos espacios fue la posibilidad de generar retroalimentación (comunicativa) para las trabajadoras sociales, las que recibieron las apreciaciones acerca de su desempeño por parte de los trabajadores. Esta posibilidad de ser evaluadas por sus sujetos de atención, les entregó a las profesionales información de utilidad acerca de la labor de intervención realizada, lo que permitió tener una visión más completa sobre la efectividad de los métodos y lineamientos de acción implementados.

Los espacios de toma de decisiones en relación con los trabajadores desde el bienestar, se desarrollaron principalmente de forma consultiva, donde las profesionales de ambas empresas (ENAP y ENAFRI) buscaron de forma constante canales de retroalimentación que les suministraran la información necesaria para evaluar la intervención. El contexto político-social ejerció influencia de manera que los trabajadores fueron logrando mayores espacios de incidencia en el proceso de toma de decisiones en las empresas, lo que llega a influir en los planes productivos generales además de incorporar la perspectiva de éstos en los lineamientos generales del bienestar, en la ampliación de beneficios y derechos.

1.4.-Relación en el Ámbito del Proceso de Toma de Decisiones del Trabajo Social con el Empleador/Empresa

Las relaciones en ENAFRI del trabajo social con la gerencia son identificadas en su materialización por, parte de la profesional, como aquellas políticas emanadas desde la dirección de la empresa hacia el bienestar. Éstas tuvieron de implicancia positiva para funcionamiento, reflejándose en un mayor financiamiento de programas sociales, aumentos salariales para los trabajadores, disminución de robos y aumentos de proyectos de desarrollo social laboral.

Las relaciones de las profesionales con la gerencia en ENAP, durante los procesos de movilizaciones iniciados por los trabajadores, donde las profesionales participaron activamente, no implicaron algún tipo de sanción, considerando que participaron en distintas ocasiones de la movilización convocada por los trabajadores de la empresa. La participación de las profesionales en las instancias de movilización se debió a su compromiso político favorable al estamento obrero, teniendo una participación activa. Las trabajadoras sociales fueron parte de la comisión de pliego de peticiones a la dirección de la empresa. Las movilizaciones no fueron vistas negativamente por la gerencia, y en variadas ocasiones, éstas fueron leídas como “alertas” acerca de problemáticas a resolver para continuar con el aumento del desarrollo productivo. De todas formas, el malestar por la adherencia de profesionales a los paros productivos, se hizo llegar a la trabajadora social en forma de amonestación verbal, pero eso no implicó consecuencias laborales mayores. Las felicitaciones, por parte de los trabajadores movilizados, fueron la “otra cara de la moneda” por la participación en aquellas acciones. Todas las trabajadoras sociales adherían, como un trabajador más de la empresa en las movilizaciones

La petición de información acerca de situaciones sociales que afectaban a los trabajadores, como por ejemplo el alcoholismo, se hacía a las profesionales por parte de la gerencia con el propósito de acumular antecedentes que permitieran efectuar despidos avalados por información respaldada por bienestar. Sin embargo, a contraposición de lo pedido por la dirección, las trabajadoras sociales mantuvieron posiciones éticas respecto de estos casos particulares, haciendo alusión a la responsabilidad social de la empresa con sus trabajadores, manteniendo posiciones favorables a tratar la problemática por la que atravesaba el afectado, siendo esta posición criticada por la gerencia debido a su intencionalidad de despedir a trabajador que no cumplía con los requisitos de productividad debido a su adicción. Expresión clara de la aplicación de aquella lógica es tanto el programa de alcoholismo como el de reubicación de personal.

La relación de las profesionales con la gerencia, en ambos casos, en lo que respecta al proceso de toma de decisiones, se realiza a partir del proceso de discusión sobre los lineamientos generales del bienestar que se traducen en los programas de intervención, y también se manifiesta (la toma de decisiones) en dirimir acerca de casos particulares de

trabajadores con problemas determinados. Las profesionales hacían la propuesta de los principales ejes y la gerencia daba respuesta acerca del presupuesto y el contenido de los mismos. La relación entre ambas partes, en estos dos casos fue positiva, no generándose obstáculos a la hora de la presentación del plan. La visión conjunta, tanto de las profesionales como de la dirección, en pos de mejorar la productividad de la empresa elevando la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, favoreció las diversas estrategias de intervención propuestas por el trabajo social.

2.-Período 2000-2008

Las conclusiones que se desprenden del análisis de los datos del período aquí expuesto son las siguientes:

2.1.-Principales Ejes de Acción

De los ejes más relevantes del trabajo social, en el SSMO, se identifica que hay dos áreas principales que ordenan la labor realizada desde el departamento de bienestar: el que se relaciona con los Beneficios Facultativos, relacionados con el “clima laboral” y aspectos educativos (realización de talleres), y el área de Beneficios Pecuniarios, relacionados con los beneficios económicos normados por la Superintendencia de Seguridad Social (como subsidios, asignaciones por el nacimiento de un hijo, ayudas por fallecimientos, ayudas en el área médica, etc.).

Uno de los principales ejes de intervención del trabajo social desde el bienestar en el SSMO es aquél que interviene en materia de vivienda. La situación generada a partir del sobreendeudamiento de los sujetos de intervención afecta directamente sus ingresos económicos, los que destinan en gran parte sólo al pago de deudas, repercutiendo negativamente en la adquisición de una vivienda propia. De los efectos provocados por esa situación, se provocan situaciones que deterioran la calidad de vida de los trabajadores, debido a la situación de allegamiento, y/o falta de dinero para pagar las mensualidades de los arriendos. El sobreendeudamiento deriva también en la falta de condiciones económicas

óptimas para el acceso a créditos bancarios dirigidos a la adquisición de una vivienda propia.

Se concluye que la importancia asignada al eje de vivienda, surgida a partir del diagnóstico realizado por el bienestar acerca de las condiciones de vida de los funcionarios y sus principales problemáticas, se desprenden la serie de situaciones negativas surgidas en sus familias debido al hacinamiento, la condición de allegados o la falta de recursos para pagar arriendos. El trabajo social también busca intervenir en esta dimensión de la problemática extendiendo su accionar al ámbito familiar. También, debido a esta situación, la profesional establece redes que faciliten mayor información a los trabajadores acerca de los diversos mecanismos para lograr estos problemas derivados. Sin embargo, el endeudamiento es piedra de tope en momentos de la petición de crédito, requisito fundamental hoy en día. De ahí que la función educativa cumple un rol importante en la priorización de gastos en la economía familiar.

El eje de vivienda del bienestar, pretende no enfocarse únicamente en el accionar de la profesión centrado en asuntos pecuniarios (de beneficios económicos), y como por ejemplo la asignación de bonos o subsidios, si no que de intervenir a su vez en la dimensión social de los usuarios, buscando cumplir la función educadora acerca de la economía doméstica (priorización de los ingresos), además de cumplir un rol de informador-orientador acerca de las posibilidades y mecanismos presentes en la actual legislación para facilitar así el objetivo de la obtención de la vivienda.

Otro de los aspectos relevantes en cuanto a los ejes de intervención se vincula con el trabajo hacia los funcionarios jubilados del SSMO, donde una intervención ligada a mantener los nexos con la institución se ocupa de ejercer una labor orientada hacia la mantención de redes sociales a través de actividades de tipo recreativo, que los mantenga activos y en constante comunicación con el SSMO, siendo un propósito hacerse cargo de un sector de trabajadores que deja de producir directamente, pero que jugó un rol importante en procesos laborales anteriores, ejerciendo la responsabilidad social laboral como eje en esta materia, vinculando al trabajador activo con los jubilados, desarrollando una mayor integración en esta materia.

Sobre aquellas actividades recreativas impulsadas y directamente dependientes del bienestar del SSMO, se pueden identificar:

- Club del Adulto Mayor (para los jubilados, que tienen derecho a participar de todos los otros talleres)
- Talleres de Yoga
- Economía Familiar (sobre la priorización y organización de gastos)
- Gimnasia
- Talleres de manualidades (artesanía)
- Talleres de cultura (música, lectura, etc.)
- Actividades informativas sobre salud

En MERCK, el trabajo social a través del bienestar busca generar integración entre los distintos estamentos y sectores al interior de la empresa: gerencia, sindicato, brigadas incendio, club deportivo y las familias de los trabajadores. De esa manera, se busca crear una identidad vinculada a la empresa desde espacios de retroalimentación informativa.

Respecto de los programas implementados por la profesión, se pueden identificar los siguientes ejes de intervención:

- Programa de Alcohol y Drogas (prevención y derivación por adicción)
- Programa de Discapacitados (reubicaciones, acompañamiento en los tratamientos psicológicos, etc.)
- Programa de Salud (talleres, derivaciones)
- Previsión
- Educación (nivelación)
- Horarios flexibles
- Sobre Equidad de Género (talleres)
- Participación Sindical en las Evaluaciones de Desempeño Productivo (orientado por el bienestar)

En INIA, como en los demás casos analizados, una de las tareas del trabajo social en lo laboral es velar por el uso adecuado de los recursos destinados a los beneficios de los trabajadores, así como a los correspondientes programas de bienestar. Ahí se aplica la función de Gestor Intermediario por parte del trabajo social, debido a que es el encargado de asignar los beneficios con recursos provenientes de la empresa y sus políticas en Recursos Humanos.

El eje de salud, al considerar por ejemplo aspectos como enfermedades crónicas y agudas de alto costo, se dedica principalmente a orientar al sujeto de atención en los distintos trámites del sistema de salud, privado o estatal, al que adscriban (ISAPRE o FONASA), siendo la función de Orientador-Agente de Remisión la principal para asuntos de esta índole, relacionando al sujeto de atención con los servicios sociales que necesiten. Así mismo, la función educativa se aplica con tal de entregar a los sujetos de atención aquella información que le sea de utilidad para el desarrollo de conductas de auto-cuidado, desde la perspectiva de la prevención de enfermedades profesionales, lo que se realiza con la organización de talleres y actividades con ese propósito.

Respecto a esto, la utilización y transmisión del conocimiento en cuanto a la utilización de las cajas de compensación, de las AFP, servicios de salud, a través de programas dirigidos a la capacitación del trabajador, se realizaron para implementar la política de la empresa en cuanto a las políticas de Recursos Humanos que ésta tiene, buscando así bienestar en sus trabajadores, dirigido al aumento de la productividad y mayores niveles de efectividad en el cumplimiento de sus objetivos, bajo la perspectiva del desarrollo del personal en estas áreas de utilidad para resolver sus necesidades.

La función Planificadora de la profesión es aplicada durante la creación de la organización de los planes anuales de la Asociación, buscando un ordenamiento metódico de los diversos programas y actividades generados desde ANFUCHID para buscar el bienestar de sus afiliados. Sin embargo, estas planificaciones deben tener un nivel relativo de flexibilidad en su aplicación debido a que los procesos de movilización de los trabajadores suelen modificar el cumplimiento estricto de los objetivos planteados en el plan de la organización.

La principal tarea a realizar en la función Planificadora, parte de aquélla Diagnosticadora, que es un proceso constante de levantamiento de información acerca de la situación de los trabajadores afiliados a la organización, buscando así mayores niveles de efectividad desde la implementación de sus programas de bienestar, ocupando así una importancia destacada la función de Diagnosticador de la profesión, creándose una base de datos a través de la aplicación de encuestas socio-económicas que entreguen los datos que posibiliten generar una planificación informada y enfocada en las necesidades de sus trabajadores, por parte del departamento de bienestar. Los principales ítems a medir son: condición laboral, situación socio-económica familiar, salud, vivienda y, aspectos personales. En esta herramienta se cuentan los trabajadores por cada estamento (o escalafón laboral), cuántos los hay contratados a través del código del trabajo y cuántos a honorarios (a boleta), debido a las diferencias laborales entre ellos. En base a esa información, que es complementada con opiniones y sugerencias hacia el bienestar por parte de los trabajadores, es que se realiza la planificación, que posteriormente es aplicada por la Asociación y las trabajadoras sociales (dos personas)).

La búsqueda constante de redes institucionales que permitan la creación de beneficios más favorables para los afiliados de ANFUCHID, es una de las prioridades en la labor de la profesión, enmarcándose esta tarea en identificar mejores convenios para los afiliados con ciertas instituciones proveedoras de servicios (públicas o privadas), como bancos, cajas de compensación, universidades, etc.

El trabajo de redes no se realiza solamente en cuanto a la generación de mejores convenios para los sujetos de atención, si no que se lleva a cabo en la relación con las otras asociaciones pertenecientes a la Asociación Nacional de Empleados Fiscales, aportando así la profesión al fortalecimiento de la organización entre sindicatos, vinculándose constantemente con las demás áreas de bienestar de las mismas. Compartir de manera constante información vinculada con beneficios, convenios, movilizaciones, proyectos de ley, posibilita una mayor y mejor coordinación entre sindicatos, aumentándose así la capacidad negociadora de estos, beneficiándose así a los sujetos de atención en los distintos procesos por mejorar las condiciones de su bienestar también desde el accionar del trabajo social en estos espacios.

Las dos áreas principales de acción de la profesión en ANFUCHID son: aquella que se relaciona con el asesoramiento social-político a la asociación en todo lo relacionado con procesos de negociación con Chile Deportes, y por otro lado, la orientación permanente realizada hacia la dirigencia de la asociación en materias de generación y administración de beneficios, lo que se realiza particularizando el aspecto asesor-técnico de la profesión. Dentro del aspecto asesor-técnico, la práctica enfocada hacia el establecimiento de convenios que no sean desfavorables para los sujetos de atención, se basa justamente en un estudio elaborado de la situación, donde una de las temáticas que se reiteran es el acceso a crédito (vivienda, educación) de los trabajadores, lo que se conjuga con situaciones de sobreendeudamiento. En esta situación, la acción del trabajo social busca otorgar un análisis sobre la conveniencia de tal o cual convenio, con miras a evitar las situaciones que pueden resultar negativas para los trabajadores.

En aspectos jurídicos también se realizan asesoramientos para así facilitar el entendimiento del lenguaje técnico utilizado por el empleador, en y posteriormente a los procesos de negociación, lo que tiene su utilidad para la Asociación en la medida en que el trabajo social, en base a su función Educadora, haga comprensibles los tecnicismos que son propios del Derecho, no utilizados comúnmente por no especializados en el tema, creando así condiciones menos desfavorables a la hora de dialogar con Chile Deportes acerca de los acuerdos que permitan mejorar sus condiciones laborales.

Dentro de los diversos asesoramientos técnicos realizados por las profesionales hacia los sujetos de atención, aquéllos sobre Derecho de Familia ocupan un lugar destacado, así como también se asesora a los trabajadores sobre como evitar los embargos de sus viviendas debido a situaciones de sobreendeudamiento, siendo amplio el protagonismo de los aspectos jurídicos que trata el trabajo social en su función Asesor-Orientadora. También en este eje de orientación jurídica cobra relevancia las acciones centradas en el estudio de los proyectos de ley hechos por la ANEF, en el proceso de comprensión por parte de los dirigentes y las bases de ANFUCHID durante los procesos de movilizaciones. Así, el trabajo social cumple un rol en el proceso comunicativo, con el propósito de generar mayor comunicación en el conjunto de la organización sobre los aspectos vinculados a las luchas por la mejora de la situación laboral.

Cobra relevancia que la profesión, en este espacio, desarrolle gran parte de su trabajo en lograr aumentar la filiación de los trabajadores de Chile Deportes a ANFUCHID, a través de todo el conjunto de las acciones desplegadas. El fortalecimiento de los trabajadores, bajo todas sus perspectivas, en miras al logro de una situación de mayor bienestar desde la búsqueda de la resolución de las necesidades que les aquejan, al buscar una mejor representación desde el sindicato (o asociación), pretende equilibrar las relaciones laborales, aumentar los beneficios y derechos de los trabajadores, repercutiendo esto finalmente en una disposición distinta, positiva, del desarrollo de su labor (del trabajador), lo que es una consecuencia indirecta del accionar del sindicato y las profesionales del departamento de bienestar. Sin embargo, la ausencia de participación por parte de un porcentaje de trabajadores (que no es lo mismo que falta de filiación), es identificada en sus causas, por parte de la profesional, debido al cúmulo de problemas que los afectan diariamente, lo que tiene su origen en problemáticas del tipo económico con las posteriores consecuencias en su familia. Así, la estrategia seguida por la trabajadora social, se enmarca en lograr mayores niveles de participación en el sindicato teniendo como prioridad ayudar en resolver los problemas inmediatos de los trabajadores, para así lograr aumentar su participación en todos los aspectos de la Asociación.

El trabajo ejercido por el trabajo social desde la función Asesora-Orientadora también cumple un rol en el trabajo informativo que se hace con los trabajadores afiliados y no afiliados al sindicato en cuanto al para qué del mismo, haciendo posible que conozcan las posibilidades sobre los servicios que puede entregar, dando a conocer sus formas y procedimientos de funcionamiento, vinculándolo así a sus necesidades de manera concreta, justificando así la existencia de la organización y abriendo la posibilidad de su utilización por parte de los sujetos de atención.

En síntesis, se puede concluir que de los distintos espacios mencionados en el contexto 2000-2008, los principales ejes de intervención se centran en dos áreas: una vinculada directamente con la administración de beneficios y convenios, y la otra relacionada de forma directa con lo social. Existe una constante interrelación entre ambas áreas que no permite separarlas del todo, debido a la interdependencia entre los aspectos del tipo económico con aquéllos que se relacionan con las funciones educativas y orientadoras,

aunque si es posible hacer la diferenciación considerando el eje o centro principal de su accionar. El aporte hecho por el trabajo social en estos lugares de intervención, tiene un nivel considerable de aporte en materia de realización de Diagnósticos y Planificaciones, realizados desde los departamentos de bienestar, lo que hace un aporte significativo al registro y levantamiento de información sobre la situación socioeconómica de los trabajadores. Estas funciones, la de Diagnóstico y de Planificación, realizan un amplio aporte tanto a las empresas como a los sindicatos de trabajadores, debido a que el valor de los datos sistematizados es positivo en la generación de información de utilidad, que permita a la gerencia tener claridad acerca de las condiciones de sus trabajadores, como al sindicato de la realidad de sus afiliados y potenciales miembros. Esta información facilita el establecimiento de estrategias de acción desde ambos espacios nombrados en la consecución de sus propósitos. En cuanto a la función Planificadora, que se enfoca particularmente en los programas desarrollados por el bienestar, ésta tiene algunas posibilidades de ser modificada por las profesionales siempre y cuando se ajuste y tenga coherencia con los requerimientos generales de la empresa. La opinión de los sindicatos respecto del Plan Anual de acción del bienestar (salvo en el caso de ANFUCHID), tiene solamente alcances consultivos-informales y no posee preponderancia para la modificación de sus composición.

2.2.-Sobre los Métodos de Intervención

Respecto a la intervención implementada en base a los ejes anteriormente expuestos en el SSMO, el Método de Familia es aplicado con el propósito de generar instancias de integración del trabajador con sus familiares, debido a lo extenso de los turnos de la jornada laboral. La aplicación de este método también se orienta en fortalecer el lazo de las funcionarias de la institución con sus hijos, considerándose la importancia de su presencia en su proceso formativo. Desde esta perspectiva de acción, el Centro Escolar cumple una función destacada a la hora de la implementación de un trabajo práctico dirigido a la familia del trabajador. La importancia que tiene para la trabajadora social desarrollar la intervención en familia radica justamente en que la mayoría de las funcionarias del SSMO son madres, lo que provoca situaciones complejas en la vida familiar debido a la ausencia de los padres por el cumplimiento de sus actividades laborales.

Una de los motores principales en el desarrollo del trabajo con familia es la motivación surgida desde la propia experiencias de la trabajadora social, quien otorga particular relevancia a este método debido a su propia experiencia como madre, en la tensión generada por buscar cumplir su rol como tal y el tiempo que demanda la jornada laboral, que provoca ausencia en el hogar durante la mayor parte del día. Así es como dentro de las propuestas de intervención que la profesional presenta a la Dirección del SSMO, el trabajo con la familia y sus actividades ocupa un lugar destacado.

En el desarrollo de la intervención desde el programa de vivienda, se cuenta con el método de grupo, donde se conforma un comité de postulación. Durante las actividades del bienestar en el programa mencionado, la identificación de casos sociales individuales se da debido a que la interacción entre la profesional (y su función Diagnosticadora) y los sujetos de atención, va entregando datos acerca de las problemáticas de diverso tipo que afectan a los funcionarios. Estas problemáticas buscan tratarse en base al método de caso social individual, en coordinación con las trabajadoras sociales de los establecimientos de la Red de Salud Oriente. Así, la combinación de los métodos de caso y grupo, se implementa de forma constante permitiéndose la identificación de situaciones de riesgo social que no se presentan de manera explícita, o no son comunicadas por los trabajadores debido al desconocimiento de posibles ayudas desde el bienestar de la institución.

En MERK, el trabajo de intervención realizado con el método de caso y familia, es potenciado gracias a la coordinación multidisciplinaria, que posibilita profundizar los aspectos mismos de la labor del bienestar entregando un servicio que aborda aspectos psicosociales. De esta manera, la profesión se coordina con psicólogos y psiquiatras, facilitándose así la identificación de factores de riesgo social en los sujetos de atención. Respecto de la aplicación del trabajo en grupo, las prioridades se enmarcan en la temática de prevención de enfermedades catastróficas en salud, previsión, talleres sobre derechos de orden legal y beneficios. La prioridad es la función informativa, que se enmarca dentro de una perspectiva informativa desde el bienestar.

En lo que respecta a los métodos implementados en INIA, el caso social y el método de grupo son aplicados también considerando los aspectos de seguridad laboral, vivienda, salud y talleres educativos y de orientación sobre estas temáticas. El Comité de Actividades

Sociolaborales es dirigido por la profesional para lograr la coordinación de los distintos estamentos existentes en la empresa (operarios, funcionarios administrativos, profesionales y gerencia). Las actividades tienen el propósito de, en base a fechas festivas (navidades, primeros de mayo, fiestas patrias, etc.), reforzar la identidad de los trabajadores con la empresa con el propósito de incentivar un buen clima laboral entre los diversos sectores presentes.

El desarrollo del método de caso se basa, independientemente de lo vinculado a los beneficios otorgados por la institución, a orientar y verificar, en base al estudio socioeconómico del trabajador, las posibilidades de poder acceder a ciertos préstamos otorgados por las cajas de compensación. Esto se debe a evitar el sobreendeudamiento de los sujetos de atención, condición que afecta a un gran porcentaje de los funcionarios.

El trabajo grupal vinculado a las diversas temáticas mencionadas anteriormente, se aplica agrupando a administrativos y profesionales por un lado, y a operarios por otro. El último sector se automargina, lo que decanta en la separación de los otros estamentos en la implementación del trabajo grupal desplegado por el bienestar de la empresa. Esta situación genera el desafío de lograr una integración que pueda agrupar a todos los sectores de trabajadores para así potenciar la identidad de INIA, sin embargo las diferencias sociales y económicas presentes entre los estamentos mencionados, provocan un alejamiento del sector operario debido a esta condición, dificultando un trabajo grupal integrado para todo los trabajadores.

Otro aspecto del trabajo grupal es buscar el desarrollo de la conciencia acerca de la utilización de los recursos disponibles dentro del mismo INIA, por parte de los trabajadores, acerca de sus beneficios, también sobre comunicar los accidentes laborales. Sobre esto último se desprende una falta de confianza en la institución para tratar este asunto, posiblemente por el miedo al despido por haber sufrido algún tipo de accidente en la jornada laboral. Es labor del bienestar estimular la fluidez de comunicación acerca de estos casos, así como asegurar que efectivamente los trabajadores no sean desvinculados de sus funciones por haber sufrido algún tipo de percance.

Sobre los métodos de intervención en ANFUCHID, el asesoramiento prestado en materia de intervención en familia hacia los trabajadores que buscan consultar sobre la temática, también se centra en los ámbitos legales, lo que permite que el trabajador pueda utilizar la legislación vigente para buscar resolver sus problemáticas. En los conflictos laborales, también se hacen asesorías, pero esta función se deriva en gran parte a la dirigencia sindical, quienes se ocupan de representar a los trabajadores afiliados, frente a conflictos laborales. Sin embargo, la profesional colabora activamente en ayudar a la comprensión y educación sobre aspectos legales.

El accionar desde la intervención grupal se hace también (al igual que en las otras empresas o servicios del período aquí expuesto) articulando dinámicas informativas y/o talleres destinados a temáticas de salud, vivienda, prevención de riesgos, etc. También, la creación de redes para responder a las necesidades del sindicato en el trabajo hacia los trabajadores afiliados (asesorías de diverso índole: legal, salud, etc.) posee la característica de generar vínculos con otras profesiones que se relacionen con los objetivos trazados en momentos determinados a los requerimientos del contexto. También las asesorías que hace la profesional directamente a los dirigentes en la labor de entregar conocimientos en función de las necesidades de los trabajadores, es parte de la labor de la profesional en base al cumplimiento de su función Orientadora-Educadora.

En resumen, los distintos contextos particulares de intervención, donde las trabajadoras sociales desenvuelven sus tareas cotidianas, la importancia que ocupa el trabajo de caso social individual, se centra en aspectos de orientación legal en lo vinculado al Derecho de Familia. También, el aspecto social en la atención del caso opera bajo una perspectiva vinculada a intervenir en aquellas situaciones potenciales de riesgo para el trabajador y su entorno familiar, existiendo para esto una gama de programas destinados a la intervención en esta dimensión del sujeto de atención. En caso, igualmente hay una labor de marcadas características educativas-orientadoras sobre los beneficios legales de que disponen los trabajadores, los que son administrados por el mismo departamento de bienestar, considerando que el entramado institucional para acceder a ellos necesita de determinado conocimiento sobre los procedimientos necesarios para su obtención. La función de gestor intermediario entre los servicios sociales fuera de la empresa, de la misma forma se

comprende como una labor básicamente orientadora, la que toma en consideración las necesidades explícitas de los sujetos de atención, donde entra el método grupal de intervención tomándose desde los ejes de salud, vivienda, previsión, prevención de riesgos, información acerca de convenios con otros servicios sociales en forma de convenios colectivos, etc.

2.3.-Sobre la Toma de Decisiones del Trabajo Social en Relación con los Trabajadores y el Sindicato

El proceso de toma de decisiones en el SSMO tiene la característica de estar compuesto por el Consejo Administrativo, instancia que fija las políticas de bienestar, que está compuesto en igualdad numérica entre los trabajadores y la dirección del servicio. El Consejo cumple con un reglamento establecido que norma su funcionamiento y formas de tomar decisiones, lo que le otorga atribuciones resolutorias, pero está elaborado en una “lógica de empate”, donde la dirección no se divide (debido a que sus representantes son puestos ahí por determinación política del director del servicio), mientras que los trabajadores deben ser electos por votación general, no teniendo necesariamente que pertenecer éstos a las asociaciones gremiales necesariamente, aunque generalmente se presentan candidatos pertenecientes a ella para tener una mayor capacidad de incidencia en los todos los espacios de decisión posible para su estamento. Es en esta instancia donde se deciden los principales lineamientos de bienestar, presentándose así un espacio que facilita el debate sobre sus políticas, la crítica de éstas y propuestas de modificación.

La relevancia del Consejo Administrativo es el involucramiento directo de representantes de los trabajadores en la aprobación de los principales ejes de acción del bienestar. La oportunidad que se les presenta al sindicato de ocupar la instancia a favor suyo no es aprovechada en su totalidad. Esto debido se expresa por la ausencia de propuestas y críticas generadas, centrándose el debate en lo gremial, restando relevancia a las posibilidades a la presentación de opciones que abarquen al conjunto de los trabajadores. También otro indicador de la importancia relativa otorgada por los trabajadores al espacio es la poca o nula difusión de los acuerdos tomados hacia las bases. La “lógica de empate” mencionada, sumándose a la lentitud del trabajo desarrollado en el mismo Consejo Administrativo, hacen de él algo poco atractivo para los intereses económicos-inmediatos, lo que decanta en

un nivel de indiferencia considerable respecto de la modificación de las políticas del bienestar mismo, transformándose en una formalidad asistir a las instancias de reunión. La trabajadora social, al buscar la difusión de los “acuerdos” (tomados en el Consejo), busca mantener informados a los usuarios del bienestar (funcionarios del SSMO), para que así conozcan los servicios ofrecidos y puedan hacer uso de ellos. Esta labor no se desarrolla de forma cabal debido a la falta de cooperación de parte de los representantes de los trabajadores de la instancia. Las dificultades son la gran cantidad de funcionarios con que cuenta el SSMO y los limitados recursos humanos para generar una difusión óptima entre los trabajadores. Entonces, es posible inferir que el espacio de relación directa entre la asociación de trabajadores y la profesional, no cumple los objetivos y tareas esperados debido a al poco interés del sindicato hacia este Consejo, cuya valoración es escasa.

A diferencia de lo que acontece en el SSMO, en MERK las condiciones de la relación entre la trabajadora social y el sindicato se dan de forma vertical, considerando que es una empresa privada y las normativas internas son distintas a las del ámbito público (como el caso del SSMO), tomándose la opinión surgida desde los trabajadores de manera consultiva, además de no normada. Las políticas de bienestar dependen directamente de la aprobación del Área de Recursos Humanos, que a su vez sigue las directrices generales de la gerencia de la empresa. No hay una participación activa en este ámbito por parte del sindicato que logre incidir de forma vinculante sobre estos lineamientos. Esta “participación” se restringe a opiniones dispersas y a algunas sugerencias emanadas desde los trabajadores, que no tienen poder ni capacidad de incidencia política sobre los objetivos del departamento de bienestar. Se puede atribuir esta característica debido al poco poder sindical presente en aquella empresa, más la política que ésta implementa desde la gerencia y RRHH. La posición adoptada por la trabajadora social da cuentas de una perspectiva profesional ajustada solo al manejo institucional de las líneas programáticas de su departamento.

Se infiere que una de las posibles y principales causas de esta falta de participación directa en la toma de decisiones en las políticas de bienestar, se debe a las prácticas de integración ejercidas por la empresa, que busca alcanzar a todos sus estamentos y cuyo soporte estratégico es el control general del movimiento sindical, sumándose a esto la pobre

legislación laboral chilena a favor de los trabajadores. Así, la ausencia de un espacio común entre gerencia y sindicato para tratar asuntos relativos al bienestar, es reemplazada por políticas “preventivas” de movilizaciones por asuntos económicos y/o sociales, siendo el trabajo social parte ejecutiva de la aplicación de esta estrategia implementada por la gerencia, expresada en la comunicación constante hacia la gerencia sobre las situación de los trabajadores y sus problemáticas, así el bienestar de la empresa y el departamento de RRHH son los encargados de la canalización de las demandas o sugerencias antes de que se conviertan en diferencias más profundas entre la dirección y el sindicato. El rol del trabajo social actúa a través de enfoques basados en la Responsabilidad Social Empresarial y su política internacional, de adhesión voluntaria (no es obligatorio cumplirlas) por parte de las empresas, las cuales se definen en parámetros amplios y generales sobre: respeto al trabajador, integración laboral, mejoramiento progresivo de sus condiciones de trabajo, etc.

Sobre la relación de la profesional con el sindicato de trabajadores (operarios) en INIA, la búsqueda de generar un trabajo conjunto se ha estancado en base al concepto asistencialista que tiene la organización sindical acerca de la labor desempeñada por el bienestar. Esto ha generado impedimento para profundizar ejes de intervención de corte social, limitándose la relación a asuntos vinculados con temáticas de tipo económico, situación que obstaculiza el desarrollo de los otros aspectos de la intervención, limitándose el quehacer a una labor administrativa de beneficios por la negativa del sindicato a establecer lazos de coordinación más allá de lo pecuniario (económico), a diferencia de los otros contextos de esta investigación, sobre todo en lo concerniente al ámbito de desarrollo social-educacional.

Debido a la vinculación laboral de la profesional en ANFUCHID (contratada por la asociación), la toma de decisiones con el sindicato se basa en el contacto directo con los dirigentes nacionales (cinco personas) y se da en torno a sus lineamientos programáticos como organización, cumpliendo el bienestar un constante asesoramiento técnico en base a la aplicación de los criterios previamente establecidos por los trabajadores, para facilitar así el análisis y toma de decisiones que debe enfrentar el sindicato.

A diferencia de lo que acontece en el SSMO, donde los recursos económicos del departamento de bienestar son cuantiosos, debido al aporte estatal más las cotizaciones de sus afiliados, en ANFUCHID este recurso es escaso, siendo una fortaleza la utilización del

recurso humano, caso que en el SSMO es una debilidad para cumplir las tareas propuestas desde el Consejo Administrativo. El espacio de toma de decisiones en ANFUCHID es la estructura organizativa de los trabajadores. La profesional ejerce un rol técnico, siendo sus análisis y propuestas son parte de la labor realizada más allá de los temas específicos, cumpliendo relevante, aunque no con derecho a voto, en el proceso de toma de decisiones.

En síntesis, en lo que refiere a la relación de las trabajadoras sociales con los sindicatos, en lo vinculado al proceso de toma de decisiones, los espacios de trabajo conjunto no son política ni prioridad de las empresas, las que basan su contacto con los trabajadores organizados de manera consultiva a través de los departamentos de bienestar y su constante interrelación y dinámicas comunicativas (individual y colectivamente) con los trabajadores, desde los departamentos de bienestar, que constituyen el vínculo indirecto. En el espacio donde existe un consejo que integra a los trabajadores con la dirección para decidir acerca de las políticas de bienestar (SSMO), no se utiliza la instancia de forma activa. La visión de los sindicatos acerca de la función administrativa del bienestar causa que aquellas temáticas de tipo socio-educativo y otras dinámicas vinculadas con ese aspecto de la intervención del trabajo social en lo laboral, sean relevadas a segundo plano, cubriendo mayor importancia los asuntos ligados a resolver problemáticas sobre la administración y financiamiento de los beneficios económicos de los trabajadores. El caso de ANFUCHID se distingue de lo anteriormente mencionado debido a los objetivos y propósitos del empleador de la trabajadora social (la asociación de trabajadores), ya que el trabajo directo que les brinda la profesional, más el enfoque del mismo sindicato en torno a fortalecer los programas educativos, permite un desarrollo amplio de esta dimensión de la intervención, siendo los aspectos sociales altamente valorados por los trabajadores.

2.4.-Relación en el Ámbito del Proceso de Toma de Decisiones del Trabajo Social con el Empleador/Empresa

La incoherencia de lo discursivo con lo práctico visto desde la perspectiva de la profesional del SSMO, de parte de sectores directivos y que se refleja en la falta de voluntades para otorgar el correspondiente apoyo en la labor desplegada para cumplir con los objetivos del bienestar, es una de las debilidades que afectan negativamente el desempeño del trabajo social en la tarea por elevar la calidad de vida de los funcionarios. El discurso de los

directivos contiene un apoyo verbal hacia la gestión del bienestar, hacia aumentar la calidad de las condiciones laborales, sobre el cumplimiento de compromisos con mejorar la calidad de vida de los trabajadores, pero la carencia de su traducción en términos ejecutivos-prácticos deteriora la relación de la dirección con la profesional y su equipo, así como la credibilidad de parte de los funcionarios con el bienestar, debido a que este departamento es visto como un brazo más de la dirección del SSMO, y política y administrativamente, lo es. Esta situación provoca cierto pesimismo por parte de la trabajadora social, que atribuye la incoherencia entre discurso y práctica por parte de la dirección, a la burocracia y a las características de las personas que la componen en sus máximos escalafones, siendo este síntoma incorregible en la generalidad de los espacios institucionales.

En referencia a la situación de INIA, la posición crítica de la profesional se remite a la historia misma de la profesión del trabajo social, la que desde sus orígenes en el ámbito de acción laboral se remitió a asuntos administrativos y relegó sus posibilidades de entregar un enfoque del tipo humanista a la gestión de empresas demasiado concentradas en la producción. La crítica apunta a las limitantes impuestas desde las gerencias, que en base a su perspectiva economicista de funcionamiento, dejan de lado o restan importancia a los aspectos sociales en general, y particularmente del accionar del trabajo social. El proceso de toma de decisiones en las políticas de Recursos Humanos no es influido satisfactoriamente por la concepción social del trabajo social, relegándose así estos aspectos a un nivel secundario de relevancia. Las políticas de bienestar son dictadas por el área de RRHH, las que a su vez se rigen por la Planificación Nacional del área, que se genera también en gran parte en base a los lineamientos emanados de Administración y Finanzas de la empresa. El trabajo social, desde bienestar, es poco lo que puede influir, siendo su aporte marginalizado. La conclusión, por parte de la trabajadora social, acerca de la incoherencia del discurso y práctica por parte de las direcciones de INIA, se asimila con la emitida sobre el SSMO, donde se identifica que la valoración, discursiva, del recurso humano (trabajadores) es alta. Sin embargo, los bajos niveles de apoyo concreto a la gestión real para resolver de manera más efectiva las problemáticas de este “recurso humano”, son criticados por parte de la profesional, quien choca constantemente con la falta de interés en aumentar los esfuerzos de la institución en esta materia. Nuevamente, se

puede inferir que esto se debe a una visión economicista de la empresa y el sindicato, más un funcionamiento burocrático desinteresado en aplicar su discurso (de las direcciones), entrampándose en el retraso burocrático.

En la relación con el empleador de los trabajadores (Chile Deportes), aparte de las asesorías y orientaciones de la trabajadora social hechas la directiva nacional de su sindicato (ANFUCHID), se debe tratar, en ciertas ocasiones de forma directa con el departamento de RRHH del empleador. En este caso, la profesional contratado por el sindicato asume que destinar orientación a los trabajadores con problemas con el bienestar de Chile Deportes, es una de sus tareas y por lo tanto, en determinadas ocasiones, la trabajadora social ha debido también asesorar al mismo RRHH de la institución empleadora de los trabajadores, debido a la ausencia de respuestas o planteamiento de soluciones. Se puede apreciar que esta labor, al ocuparse de resolver problemáticas de los trabajadores en relación con su empleador, cumple todas las características de la función ejercida por los departamentos de bienestar clásicos, es decir, que prestan servicios a las empresas y no como en este caso que la profesional trabaja para el sindicato, es decir, no siendo empleada por Chile Deportes, la trabajadora social mantiene comunicación con el bienestar perteneciente a esa institución, resolviendo externamente asuntos relacionados con problemáticas que no pudieron ser resueltas por ese bienestar. Hay cierta asesoría externa entre el bienestar de ANFUCHID y Chile Deportes a través del establecimiento de canales comunicativos informales, ya que el sujeto de atención es el mismo: los trabajadores. Sin embargo, sobre este tipo de acciones se plantea un debate entre la directiva de ANFUCHID, debido a que se cubren responsabilidades que debiera cumplir el empleador, que posee una cantidad de recursos muy superior a la del sindicato. Este debate se resuelve finalmente en la práctica, donde prima la necesidad del funcionario afectado por determinada situación, aunque no es un asunto zanjado definitivamente por ANFUCHID. La trabajadora social debe responder a su empleador (el sindicato), pero el hecho de haber realizado de todas formas esa asesoría al bienestar de Chile Deportes da cuenta de una perspectiva ética favorable hacia los sujetos de intervención.

En los distintos espacios de acción del trabajo social, una de las características comunes en la relación del proceso de toma de decisiones con el desempeño de su rol profesional en los

departamentos de bienestar es la falta de apoyo práctico de posiciones vinculadas al desarrollo humano de los trabajadores, poniéndose el acento en aquellos beneficios de tipo económico-asistencial por sobre los de corte social. Esto se debe en gran medida a una visión economicista, que influye directamente en las políticas de Recursos Humanos que finalmente son las que constituyen los principales lineamientos del departamento de bienestar. Relevante es el hecho de que las profesionales tengan una visión crítica acerca de la incoherencia entre discurso y práctica de las direcciones de las instituciones empleadoras, que por un lado argumentan y sostienen opiniones sobre una gran valoración del “recurso humano”, es decir, de sus trabajadores, y por otro se constata que el apoyo real hacia la gestión de área y del departamento que mayormente se relaciona con el mejoramiento de sus condiciones laborales, el área de RRHH y el departamento de bienestar, es mediocre o no cumple con las necesidades y requerimientos para desempeñarse de manera satisfactoria en el desempeño cotidiano de su praxis.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

Uno de los “hallazgos” hechos durante la realización de esta investigación, fue justamente la dificultad para encontrar sistematizaciones, registros, documentos y todo tipo de material acerca del trabajo social en el ámbito laboral en Chile, habiendo escasísimos antecedentes escritos o experiencias registradas. Siendo que la existencia de este ámbito de acción se remonta casi a los orígenes de la profesión en el país, éste se encuentra poco estudiado en comparación con la cantidad de material disponible acerca de los otros ámbitos de intervención, como familia, salud, menores, intervención comunitaria, etc.

En lo que respecta a las causas de esta situación, se puede mencionar lo escaso de las investigaciones sobre la temática en las escuelas de trabajo social, lo que sería atribuible a que este ámbito de intervención no es de fácil acceso para las prácticas profesionales, y probablemente las escuelas no les interese o busquen generar vínculos en la intervención en lo laboral. Un hecho concreto que respalda esta hipótesis es que en ninguno de los espacios laborales en que se desempeñan las profesionales aquí entrevistadas, tenía alumnos en práctica o algún nivel de vinculación con escuelas de la profesión. Esto es una situación que lleva a la existencia de poquísimas tesis y registros relacionados con el tema.

En esta investigación, que se sitúa en dos contextos históricos distintos, pero con el denominador común de ser contextos “democráticos”, el nivel de desarrollo del movimiento sindical en el primero de ellos (de 1960 hasta 1973), contaba con un nivel de maduración superior, lo que era expresado en las conquistas de los trabajadores respecto a su incidencia en los espacios de toma de decisiones de las empresas, contrastando la situación con la apreciación de las profesionales en el segundo período (del 2000 al 2008), que justamente realizan una crítica acerca de una visión sindical que pone como prioridad los temas económicos (para aumentar el consumo y los beneficios intra-empresa), a lo que se suma una perspectiva de acción marcadamente gremial, además de no poseer niveles significativos de incidencia política al interior de sus respectivas empresas. Este tipo de sindicalismo es efecto de las políticas neoliberales implantadas durante dictadura, mantenidas y profundizadas posteriormente, cuyo objetivo, independientemente de buscar

instalar el modelo económico y político, despojó a la organización sindical (también en términos culturales), de todos los avances que la llevaron a ser una de las principales fuerzas sociales del país, con vocación de poder y con amplias perspectivas de desarrollo nacional, lo que alcanzó su máximo nivel, luego de decenios de luchas, durante los años del gobierno de la Unidad Popular.

También, respecto a este asunto, la perspectiva de la empresa pública tuvo un cariz democrático nunca antes visto en el país, donde los trabajadores debido a su poder organizativo y político llegaron a participar activamente de las planificaciones productivas de las empresas, teniendo las gerencias lineamientos gubernamentales que específicamente iban enfocados hacia ese tipo de ejercicio político, efecto del poder de los trabajadores y sus movilizaciones. Esto es reconocido por las profesionales entrevistadas de ese período, las que hacen una lectura positiva de ese proceso en desarrollo, siendo la organización sindical un actor de relevancia con el cual se podía trabajar directamente en el mejoramiento de las condiciones de vida, por un mayor bienestar para el conjunto de los trabajadores.

En este contexto, también resulta ser un hallazgo la buena relación de las trabajadoras sociales con las gerencias de sus empresas, que tuvieron una valoración positiva de las propuestas y la labor en general desempeñada por las profesionales. Es decir, no solamente existió una relación de trabajo coordinado con los sindicatos, si no que además también las direcciones de las empresas permitían una amplia participación de las profesionales en cuanto al despliegue de sus capacidades propositivas en cuanto a programas, planificaciones, propuestas, decisiones relacionadas con los casos sociales individuales, etc., no limitando su accionar a un asunto administrativo, como lo identifican las trabajadoras sociales del contexto posterior y más actual, donde hay una percepción negativa acerca de las direcciones de las empresas, a las que se les identifica con un doble discurso sobre la búsqueda de mayor bienestar para sus funcionarios, pero no cumpliendo con los requisitos de las profesionales para poder realizar una labor que les proporcione las condiciones necesarias para cumplir con los objetivos propuestos desde los departamentos de bienestar, siendo los criterios económicos los que priman por sobre los sociales para asignar los presupuestos a invertir en los trabajadores, siendo los Departamento de

Recursos Humanos, de los cuales depende el bienestar, planificado por ingenieros profesionales, relegándose así al trabajo social a un segundo plano en la construcción de las principales políticas del mismo bienestar.

Durante el primer período, se puede apreciar una presencia marcada del sector estatal en la aplicación de programas aplicados en las intervenciones de las profesionales, sobre todo en lo que respecta a vivienda, salud y educación a través de los correspondientes ministerios. Esto contrasta distintivamente con el segundo período, que en base particularmente a la generación del trabajo de redes, busca mejorar los convenios con instituciones mayoritariamente de corte privado, las que reemplazaron las anteriores funciones sociales del estado, convirtiéndolas en servicios mercantilizados, como lo es la vivienda a través del acceso a créditos bancarios, al sistema de ISAPRES, AFP, convenios con universidades privadas, cajas de compensación, etc.

La situación de sobreendeudamiento de los trabajadores también es un asunto que influye directamente en los lineamientos de los departamentos de bienestar y sus respectivos programas, debido a que esta situación, al generar el empobrecimiento de los sujetos de atención, causa gran cantidad de problemáticas sociales que surgen y se agudizan debido a la falta de recursos económicos en los hogares de los trabajadores debido al pago destinado a deudas. Deudas mucho mayores o que causan gran descuento para los gastos mensuales a los sueldos de los trabajadores e ingreso total familiar. Buscando actuar en esta situación, las trabajadoras sociales han implementado una serie de programas (mencionados en el análisis), con el propósito de ayudar a resolver o aminorar esta profunda problemática relacionada con la actual sociedad de sobre-consumo y sus efectos, provenientes de sus pilares estructurales, siendo esto una de las preocupaciones principales del trabajo social en este ámbito de acción.

La posibilidad de entrevistar a una trabajadora social contratada directamente por un sindicato, da algunas luces acerca de los posibles roles y funciones que la profesión puede aplicar en este tipo de espacio de intervención

Esta área de acción cuenta con nula sistematización (al menos eso se cree) y un escaso desarrollo en general en el país. Dentro de sus funciones orientadoras, tiene protagonismo

un énfasis en aspectos legales en todo lo relacionado con el Código Laboral, siendo este conocimiento uno de los requerimientos prácticos para la intervención profesional en el asesoramiento directo a la organización de los trabajadores. La profesional entrevistada hace constantes referencias al aspecto técnico de la profesión, a la “instrumentalización” de la que debe hacerse para poder cumplir sus funciones, al servicio de las necesidades y requerimientos del sindicato (esto también se sustenta desde ciertos enfoques de la profesión que la catalogan como “Tecnología” y no como profesión). De esta forma, también en lo relacionado con los aspectos asesores-legales, el ámbito de familia ocupa gran cantidad de casos de los que el bienestar de la asociación de trabajadores se hace cargo, haciéndole contrapeso directo al bienestar de la empresa misma. La búsqueda de entregar a los trabajadores un servicio de bienestar que en términos prácticos supere a aquél de la institución, es uno de los indicadores del desarrollo de las posibilidades de aumentar el poder del sindicalismo hoy, a lo cual el trabajo social puede aportar significativamente, contando con las herramientas necesarias para ello, a lo que se suman todos los tipos de apoyo prestados por la profesional en los diversos desafíos de la organización de trabajadores.

APORTES AL TRABAJO SOCIAL

Para la realización de un análisis que vincule al trabajo social con su ámbito laboral de intervención, lo primero es, de manera independiente a las generalidades que se pueden decir sobre la importancia del accionar de la profesión hacia “todo” sujeto de intervención, es justamente una reflexión acerca de su particularidad como tal, viendo qué espacio ocupa dentro (o en los márgenes) de la sociedad actual y de qué manera el accionar del trabajo social le es útil para alcanzar mayores niveles de conciencia y organización en pos de la realización de su bienestar cabal, completo.

El sujeto de intervención en lo laboral, valga la redundancia, es el trabajador, el funcionario, el operario, etc., es decir, aquel sujeto histórico que bajo los márgenes del capitalismo, en general, se encuentra sometido a las estructuras de dominación presentes en ese sistema, las que abarcan todos los aspectos de su vida: lo social, lo político, económico y cultural. Independientemente de las capas sociales que componen a los “asalariados”, es decir a aquellos que viven de su trabajo y no son poseedores de los medios de producción, se puede afirmar que “el trabajador” no es la clase que dirige las estructuras de poder ni quien define los lineamientos de la superestructura socio-política en que vivimos actualmente, aunque los discursos que fluyen abiertamente por parte de los medios de información oficiales o adeptos al capitalismo digan lo contrario en base a una adhesión discursiva de la “democracia” (palabra cuyo contenido se distorsiona sistemáticamente por el actual poder), en que vivimos. Entonces, “el trabajador” tiene una importancia diametral en el sustento y funcionamiento de la actual sociedad debido a que es quien sustenta el funcionamiento de la sociedad en base al trabajo colectivo de millones de asalariados, pero que al mismo tiempo, se ve inmerso en la contradicción de no gozar en plenitud de los frutos de su trabajo (debido a la apropiación de la plusvalía generada por su trabajo por parte del empresariado) ni de los beneficios totales de la sociedad, los que son apropiados por un puñado de grandes empresarios y sus vínculos directos compañías de capitalistas transnacionales y nacionales, los que conforman su clase antagónica por apropiarse de los frutos del trabajo colectivo, en base a la propiedad de los medios de producción de las condiciones materiales de existencia.

El trabajo social, en lo laboral, se relaciona directamente con el trabajador en aquel espacio de la realización de su actividad productiva, la que puede ser directamente industrial, o de generación de servicios o comercio, todo encadenado por los hilos “invisibles” del sistema capitalista internacional, cada vez más internacionalizado.

No casualmente los departamentos desde los que actúa la profesión (el trabajo social) son denominados de “bienestar”. ¿A qué se puede atribuir tamaña denominación (bienestar), considerando que esa palabra dice mucho, pero si que si no se le define de forma clara no dice nada, tal y como la utilización generalizada y vacía del concepto “democracia?”. Sin duda que es un tema de no menor consideración para los trabajadores sociales interesados en llevar consecuentemente hasta el final aquellos principios éticos que conforman la base de sus más profundas convicciones para elegir el duro camino de esa profesión. Al definir e intervenir para generar mayor “bienestar”, de forma que efectivamente se busque su implementación en los sujetos de atención consecuentemente con los principios de la profesión, es inevitable evidenciar las contradicciones de la sociedad en que vivimos, que en base a un análisis relativamente serio de parte de un profesional, seguramente concluirá que la “democracia” y el “bienestar” no son nada sin una conceptualización definida acerca de su significado y cómo éste se traduce en las condiciones actuales en base a la aplicación constante de un accionar transformador.

La dificultad estriba no solo en el ejercicio de la realización de una conceptualización definida que se comprometa con los sujetos de atención (considerando que el trabajador social es también un “trabajador”), si no que está presente en que, al ser parte de las direcciones intermedias de determinada empresa o servicio, el compromiso con los sujetos de atención puede verse afectado por mantener los propios niveles de las condiciones de vida, lo que afecta a los trabajadores sociales de todos los ámbitos, pero que para aquél del ámbito laboral es especialmente complicado debido a que, como se dijo anteriormente, se encuentra ubicado en el “corazón” de la relación de fuerzas entre el Capital y el Trabajo, donde inevitablemente la toma de posiciones, durante la lucha entre las partes, es más evidente que en otros espacios.

En este contexto, el laboral, la profesión debe enfrentar particularidades que se relacionan específicamente con características vinculadas a las contradicciones inherentes a la relación

directa del trabajador con el empleador, sea este último privado o estatal, donde suele ser desfavorable la situación del sujeto de atención debido a la lógica sistémica propia del contexto en el que nos encontramos.

Resulta necesario nutrir al trabajo social respecto de lo laboral, no solo para tener más registros acerca de la amplia gama de ámbitos donde actúa la profesión, si no que para que justamente la reflexión acerca del rol que ésta juega allí, aporte elementos a las nuevas generaciones de trabajadores sociales acerca de los desafíos que se presentan en este tipo de contextos, cómo está compuesto y qué características particulares presenta, para así elaborar estrategias de intervención que tengan un compromiso práctico con los sujetos de atención.

La ausencia de estudios y registros sobre este ámbito es desconcertante, relegándose a segundo plano el tema y restándosele importancia a un ámbito que, sobre todo para quienes se interesan en incidir en la contradicción Capital-Trabajo de manera favorable a los trabajadores, deja sin información y reflexión previa a las y los trabajadores sociales que desempeñen sus actividades allí, no para ser meros reproductores del capitalismo, si no que para buscar influir en desarrollar el poder de los trabajadores.

Al dividirse en dos contextos la presente investigación, no dejan de ser llamativos los contrastes entre dos contextos “democráticos”, mediados por una dictadura (sin comillas), los que presentan distintos estados en la profundidad de aquella democracia: un contexto, el primero, refleja el poder de los trabajadores como una de sus características principales, expresado en el terreno ganado en materia de toma de decisiones (político), donde las trabajadoras sociales se manifestaron proclives a ese proceso en desarrollo, siendo el accionar de la profesión coherente y favorable con los cambios y transformaciones que vivió la sociedad en ese momento. El otro contexto, el más actual, marcado por la poca presencia de los trabajadores organizados, las demandas de éstos enfocadas mayoritariamente en lo económico, trabajadoras sociales, en parte molestas y críticas con sus espacios de acción, que gran parte de sus funciones se centraban en la administración de beneficios y creación de convenios con instituciones o empresas de servicios sociales privados. Como se aprecia, ambos contextos presentan características casi opuestas para las profesionales y los sujetos de atención.

La satisfacción de las profesionales, en cuanto a la valoración de la profesión por parte de las direcciones o gerencias en el período actual, es baja. Esto debido a la poca participación que se les otorga en los espacios de planificación estratégica. En el primer período, la estimación de las trabajadoras sociales acerca de la consideración que las direcciones de las empresas tenían de ellas, es opuesta. Esto se refleja en su participación activa en la elaboración de las políticas de bienestar. La importancia de considerar las capacidades de los trabajadores sociales, el reconocimiento de sus habilidades para poder generar planificaciones acordes a las necesidades de los sujetos de atención y los recursos disponibles, depende del contexto social, de la estimación que tenga una sociedad acerca de una u otra profesión. Hoy, las profesiones como la ingeniería se hacen cargo de estas tareas, lo que coincide plenamente con la mercantilización generalizada de los aspectos sociales, propio del modelo económico actual.

Sin embargo, en ambos períodos se puede apreciar la vocación eminentemente social de la profesión, que se manifiesta particularmente en el rol educador, informador, de orientador. Los programas de salud, vivienda, educación, de prevención, etc., son expresión de la perspectiva social, que se combina con la de tipo administrativo, que de todas formas cubre gran parte del quehacer de las trabajadoras sociales.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, E. (1985) Diccionario de Trabajo Social, Argentina, Humanitas.
- Ander-Egg, E. (1996) Introducción al Trabajo Social, Argentina, Editorial Humanitas.
- Ander-Egg, E. (1994) Historia del Trabajo Social, Argentina, Editorial Humanitas.
- Alvarado, G. (1937) El Servicio Social en las Salitreras, Revista de Servicio Social N°3, Chile.
- Armijo, L. (2008) Las Políticas de Bienestar en Chile y sus Limitaciones en la Construcción de una Ciudadanía Plena, Documento de Investigación, Chile.
- Aylwin, N. (1976) El Proceso de Reconceptualización del Trabajo Social y sus Características en Chile: Desafíos de la Reconceptualización, Argentina, Humanitas.
- Aylwin, N. (1984) Trabajo Social Laboral, Revista de Trabajo Social N°50, Chile, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Chiavenato, I. (1996) Administración de Recursos Humanos, Colombia, Mac Graw Hill.
- Córdova, P. (2011) Trabajo Social en el Chile del Siglo XXI: Satisfacciones, Descontentos y Desafíos en el Ejercicio de la Profesión, Tesis para optar al grado de Licenciado en Trabajador Social, Chile, UAHC.
- Di Carlo, E. (1994) Teoría y Práctica del Trabajo Social en Empresa, Argentina, Humanitas.
- Di Pasquale (2008) Bienestar Social: Un Análisis Teórico y Metodológico como Base para la Medición de la Dinámica Histórica en la Argentina, XXI Jornadas de Historia Económica, Caseros, Argentina.

- Echeverría, G. (2004) Técnicas y Métodos de Investigación Cualitativa: Análisis Cualitativo por Categorías. Apuntes de Trabajo.
- Galeana, S. (2004) Campos de Acción en Trabajo Social, Manual de Trabajo Social, Universidad Autónoma de México.
- García, C. (2000) El Servicio de Asistencia Social en Telefónica: Un Servicio Social Especializado. Ponencia en II Foro de Trabajo Social: Pasado, Presente y Futuro del Trabajo Social, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid. Editado en 2000.
- García, S. (1944) Historia y Desarrollo del Servicio Social Industrial en Chile, Tesis, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Hernández R.; Fernández C.; Baptista P. (2003) Metodología de la Investigación, México, tercera edición, Editorial Mac Graw Hill.
- Iamamoto, M. (2003) El Servicio Social en la Contemporaneidad, Brasil, Editorial Cortez.
- Jiménez, R.; Duarte, T. (2007) Aproximación a la Teoría del Bienestar, Revista Scientia et Technica N°37, Año XIII, Colombia, Universidad Técnica de Colombia.
- Kisnerman, N. (1998) Pensar el Trabajo Social, Argentina, editorial Lumen Humanitas.
- Max Neef, M. (1994) Desarrollo a Escala Humana, Uruguay, Editorial Norman Comunidad.
- Ministerio del Trabajo (1972) Ley N°17.695, Chile, Ministerio del Trabajo.
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social (1994) Reglamento General de Servicios de Bienestar del Sector Público, Chile, Superintendencia de Seguridad Social.
- Moix, M. (1991) Introducción al Trabajo Social, España, Editorial Trivium.
- Moix, M. (1986) Bienestar Social, España, Editorial Trivium.

- Monckeberg, I. (2004) *Gestión de Bienestar en Instituciones y Empresas; Operatoria de las Unidades de Bienestar en la Administración de Servicios y Beneficios*, Documento de Trabajo-Investigación, Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Monckeberg, I.; Avendaño, P. (2008) *Trabajadores Sociales de Empresa; sus Competencias Profesionales*, Documento de Trabajo-Investigación, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Narváez, E. (2005) *Bienestar Organizacional y Trabajo Social*, Tesis para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social, tesis para optar al título de Trabajador Social, UAHC.
- Torres, J. (1987) *Historia del Trabajo Social*, Argentina, Editorial Lumen.

FUENTES ELECTRÓNICAS

Superintendencia de Seguridad
Social

Funciones y Objetivos del Bienestar Social, consultado en
Septiembre 2012, www.suseso.cl/OpenDocs/asp/pag

ANEXOS

ANEXO N°1

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Experiencia de Trabajadoras Sociales en el Ámbito Laboral.	Principales Ejes y Formas de Abordaje de la Intervención.	Programas de Intervención Implementados. Métodos de Intervención Utilizados.	<p>¿Cuáles son los objetivos del departamento de bienestar desde donde interviene?</p> <p>¿Qué aspectos aborda el departamento de bienestar en dónde ejerce?</p> <p>¿Cuáles son los principales énfasis en sus ejes de acción en la intervención profesional?</p> <p>¿Qué programas de intervención concentran su accionar profesional?</p> <p>¿Qué métodos de intervención utiliza en la intervención?</p> <p>¿Cómo aplica estos métodos en relación con los ejes de intervención?</p> <p>¿Los método de intervención que emplea, se ajustan a las necesidades de los sujetos de atención?</p> <p>¿Bajo qué circunstancias se identifica la conveniencia de continuar, cambiar o combinar los métodos de intervención que utiliza?</p>
	Toma de Decisiones del Trabajo Social en Relación con los Actores Sociales de la Empresa.	Reuniones Formales con el Sindicato y Toma de Acuerdos. Reuniones Informales con el Sindicato con Generación de Coordinaciones.	<p>¿Qué relación tuvo o tiene con el sindicato de trabajadores?</p> <p>¿Cuáles son los aspectos principales de relación con los trabajadores organizados?</p> <p>¿Cómo se relaciona usted con el sindicato en lo que respecta a los espacios de toma de decisiones a nivel del departamento bienestar?</p> <p>¿Cuáles es la opinión que usted tiene sobre el desempeño de la organización sindical en cuanto a la búsqueda por el bienestar de sus representados?</p>

		<p>Espacios de Reunión con la Gerencia.</p> <p>Coordinaciones con la Gerencia sobre las Políticas del Departamento de Bienestar.</p>	<p>¿Cómo es la relación con la gerencia de la empresa en la que trabaja?</p> <p>¿Qué aspectos del trabajo que usted realiza o realizó en el departamento de bienestar son aquellos que más interesan al empleador?</p> <p>¿Qué tipo de consideración hay respecto de la opinión de usted, como trabajadora social, desde la gerencia?</p> <p>¿Existe participación en los procesos de toma de decisiones?, y si así fuera ¿qué forma de participación es y como se desarrolla?</p>
--	--	--	--

ANEXO N°2
MATRIZ DE ANÁLISIS

Objetivos Específicos	Categoría	Subcategoría
Objetivo Específico N°1: Identificar los principales ejes de intervención del trabajo social en la empresa y las formas de abordaje de las problemáticas en su intervención.	Principales ejes de intervención y métodos de acción usados por los profesionales.	Ejes de Intervención Abordados por el Trabajo Social. Métodos de Intervención Utilizados.
Objetivo Específico N°2: Recoger aspectos de la relación del profesional con el sindicato como actor social directo en el contexto y su efecto en el accionar de la intervención.	Relación en el Proceso de Toma de Decisiones del Trabajo Social con los Trabajadores y Sindicato.	
Objetivo Específico N°3: Indagar en la relación del trabajador social con el empleador (actor social directo) y sus implicancias en la intervención profesional.	Relación en el Proceso de Toma de Decisiones del Trabajo Social con el Empleador/Gerencia.	

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de Preguntas Semiestructuradas

Nombre:

Lugar de Trabajo:

Períodos en que Desarrolla su Labor:

Cargos o Responsabilidades que Desempeña o Desempeñó:

1.-Sobre Principales Ejes y Métodos de Intervención

¿Cuáles son los objetivos del departamento de bienestar desde donde interviene?

¿Qué aspectos aborda el departamento de bienestar en dónde ejerce?

¿Cuáles son los principales énfasis en sus ejes de acción en la intervención profesional?

¿Qué programas de intervención concentran su accionar profesional?

¿Qué métodos de intervención utiliza en la intervención?

¿Cómo aplica estos métodos en relación con los ejes de intervención?

¿Los métodos de intervención que emplea, se ajustan a las necesidades de los sujetos de atención?

¿Bajo qué circunstancias se identifica la conveniencia de continuar, cambiar o combinar los métodos de intervención que utiliza?

2.-Relación en el Proceso de Toma de Decisiones con el Sindicato y la Gerencia.

¿Qué relación tuvo o tiene con el sindicato de trabajadores?

¿Cuáles son los aspectos principales de relación con los trabajadores organizados?

¿Cómo se relaciona usted con el sindicato en lo que respecta a los espacios de toma de decisiones a nivel del departamento bienestar?

¿Cuáles es la opinión que usted tiene sobre el desempeño de la organización sindical en cuanto a la búsqueda por el bienestar de sus representados?

¿Cómo es la relación con la gerencia de la empresa en la que trabaja?

¿Qué aspectos del trabajo que usted realiza o realizó en el departamento de bienestar son aquellos que más interesan al empleador?

¿Qué tipo de consideración hay respecto de la opinión de usted, como trabajadora social, desde la gerencia?

¿Existe participación en los procesos de toma de decisiones?, y si así fuera ¿qué forma de participación es y como se desarrolla?

