

Universidad Católica de la Santísima Concepción.

Facultad de Comunicación, Historia y Ciencias Sociales

Trabajo Social.



UNIVERSIDAD CATOLICA DE LA SANTISIMA CONCEPCION

**“Satisfacción laboral y profesional de los/las Trabajadores/ras
Sociales de la Provincia de Concepción, durante los meses de
marzo a diciembre de 2009”.**

Licenciatura en Trabajo Social.

Autor:

Tamara Valesca Beltrán Cabeza

Solange Denise Escobar Jara

Profesor Guía:

Marcia Palma Carvajal

Informantes: Elizabeth Prosser González, Norma Pradenas

Concepción, Diciembre 2009

Agradecimientos

A mis padres, que con esfuerzo y sacrificio me han apoyado en todo, para hacer de mí una mejor persona y que tanta y tantas veces me han mostrado su amor incondicional.

A mis hermanos, por todo el amor que me han entregado en tantos años y que siempre han estado acompañándome.

A mis amigos, quienes siempre en los momentos difíciles han tenido una palabra de aliento, de esperanza y de amor.

En especial a mi amiga Solange, que con su cariño y paciencia ha hecho de mi paso por la universidad un tiempo agradable y de cambio.

Y lo más importante, Gracias a nuestro Único Dios, quien cuida de mí, me guía y me fortalece, y a quien todo le debo.

A todos ellos, infinitas gracias, Tamara.

A mis Padres Gustavo y Ana y a mis hermanos Marcos y Eduardo,

Tamara,

A mi Familia,

Solange,

Al Dios y dador de la vida, quien me guió, cuido y alentó en cada momento, al cual le debo todo y de seguro cualquier palabra es incapaz de expresar sus bondades hacia mí y mi gratitud hacia Él.

A mis padres, por confiar en mí, apoyarme con su amor y guiarme con su inmensa sabiduría.

A mis hermanos por haber sido parte de éste proceso, en especial a Stephanie, gracias hermanita por haber vivido junto a mí esta hermosa travesía.

Finalmente a mis amigos/as quienes con su cariño supieron hacer más fácil el camino, en especial a mi compañera y amiga Tamara, quien con su maravillosa amistad ha sido un apoyo incondicional, ¡gracias amiga !

Solange.

Introducción.

Sin duda el trabajo es una de las actividades más relevante en la vida del ser humano, ya que es en éste donde desarrolla la mayor parte de su vida adulta y puede hacer de la misma una contribución productiva tanto para sí mismo y su círculo primario, como también para la sociedad. Dada la importancia del mismo, el presente estudio tuvo como propósito principal, conocer - desde la propia subjetividad del Trabajador Social - la valoración que éstos realizan,

tanto de sus actuales trabajos, como de la profesión misma; adentrándose en sus experiencias personales y profesionales, en las condiciones materiales de sus actuales puestos y en los sentimientos generados por los mismos.

Aún cuando existe un progresivo interés por el estudio del fenómeno de la satisfacción laboral y profesional, desde diferentes disciplinas, como la psicología y la economía principalmente, los hallazgos teóricos y empíricos del fenómeno aplicado a la Disciplina del Trabajo Social son limitados y escasos. Por lo cual, el marco referencial se encuentra sustentado por tres teorías relacionadas con la satisfacción laboral, basadas - principalmente - en la psicología, las cuales consideran a la satisfacción laboral como “Un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo, (Loecke, 1976)”.

Para conocer dicho fenómeno, se utilizó una metodología de carácter cualitativa, la cual permitió conocer, desde el propio discurso de los sujetos entrevistados, la significancia que éstos atribuían a los diferentes elementos presentes en sus trabajos, analíticamente expuestos bajo un enfoque fenomenológico que orientó la fidelidad de la sistematización de los hallazgos, arrojados en los discursos de los profesionales, resguardando el traspaso objetivo de las vivencias, emociones y significados generados por el trabajo y la profesión al Trabajador Social.

Para conocer esta realidad fueron entrevistados diez profesionales del Trabajo Social, muestra caracterizada por pertenecer a las áreas tradicionales de la disciplina (Salud, Judicial, Educación, Niños, Municipios), los cuales debían contar con siete a doce años de ejercicio profesional y encontrarse laboralmente activos, siendo elegidos aleatoriamente de una base de datos otorgada por el Colegio Provincial de Asistentes Sociales de la Provincia de Concepción, organización que apoyó el trabajo investigativo.

Posterior a la presentación del marco referencial y diseño metodológico, donde se presenta el encuadre técnico de la investigación, se expone el análisis de los hallazgos, ordenado según las categorías establecidas a priori en la malla temática, la cual fue realizada en base al contenido del marco referencial, permitiendo así tener una vista general de la situación actual, otorgándole un carácter de exploratorio-descriptivo a la investigación. De esta manera se

exponen las experiencias relacionadas con los motivadores extrínsecos o de higiene¹ como el salario, las relaciones interpersonales, tanto con, compañeros de trabajo, superiores y usuarios, condiciones de seguridad, estabilidad en el empleo, etc. Y los motivadores intrínsecos²; logro, desarrollo personal y profesional, objetivos personales, etc.

Finalmente se presentan las conclusiones y propuesta realizadas por las investigadoras, después de haber realizado el trabajo investigativo documental y empírico del fenómeno en cuestión, las cuales son presentadas posterior al análisis reflexivo contrastado con la teorías utilizadas en el estudio.

“Las máquinas no necesitan creer en su trabajo para hacerlo bien; nunca se sienten deprimidas, culpables o incompetentes; no sienten celos ni envidia de los logros de otras máquinas y no son competitivas. No necesitan estar motivadas para trabajar al máximo. Sin embargo, esta clase de sentimientos, y más aún, determinan la eficacia del trabajador social”.

(Kadushin 1992: 227)

¹.- Elementos que mantiene un nivel preventivo de la insatisfacción, cuya ausencia ocasiona insatisfacción, pero carecen de capacidad para aumentar o mejorar la satisfacción.

².- Elementos que propia y directamente afectan la satisfacción.

Capítulo N°1.- Planteamiento del problema.

1.1.- Descripción del Problema.

Tema: “Satisfacción Laboral y Profesional del Trabajador Social”.

Innegablemente, el trabajo es uno de los ámbitos más importantes en la vida del ser humano, éste tiene alcances en todas las áreas de la existencia de la persona, es donde se encuentra la mitad de su estado de vigilia y a lo cual finalmente dedicará tres tercios de su vida. Por lo demás, el trabajo proporciona al individuo la sensación de pertenencia a un sector de la sociedad que se considera importante, necesario y valioso. Para un individuo, trabajar significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho de contribuir a la sociedad (Robbins, S., 1987; Milcovich, T., 1994³). Existe evidencia clara de que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros (Locke, E., 1976; Stein et al., 1993; Robbins, S., 1987; Gibson, J. et al., 1985; Spector, P., 1997 1), de aquí la importancia que se le otorga a las condiciones en que éste se desarrolle, ya que ello tendrá repercusiones en su familia, trabajo y finalmente, en su calidad de vida.

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para obtener de ella su plena satisfacción. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Friedmann y Havighurst (1954), encontraron que gran cantidad de trabajadores gustan de su trabajo porque los mantiene ocupados y activos, les disgustaría no trabajar porque no sabrían qué hacer con su tiempo libre. Por lo tanto, es relevante preguntarse, ¿cómo vive el

³ Beatriz Fernández Larraguibel y Tatiana Paravic Klijn (2003) Tesis, Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. Links consultado http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532003000200006&script=sci_arttext, (visitado el 24 de mayo de 2009).

trabajo el ser humano?, ¿siente una atracción positiva hacia él? y finalmente, ¿de qué elementos deriva esta satisfacción?

Intentando conocer lo complejo de esta realidad, Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991), se aproximan y estudian el fenómeno, planteando que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

De esta forma, conocer la significancia que otorgan los propios individuos a su trabajo, fue el centro de la investigación, introduciéndose a un mundo profesional, en el cual sus protagonistas son movidos por un profundo sentimiento de bienestar y cambio social, el que ha sido, pocas veces estudiado desde la subjetividad del profesional. Para poder obtener un acercamiento al objetivo y clarificar lo que se entendió por satisfacción laboral, es necesario definir la profesión de la cual son parte los sujetos o principales actores del estudio.

El Trabajo Social, como bien muestra la etimología de su nombre, es una disciplina en la cual el centro y su eje constitutivo es el incesante contacto con personas. Como lo define la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW)⁴, la profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas, el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar, mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Considerando todo lo anterior, el equipo investigador consideró de vital importancia conocer cuál era el sentimiento del Trabajador Social en su quehacer profesional en el momento en que se realizó la investigación, y conocer si éste se sentía satisfecho con su trabajo, entendiendo la satisfacción laboral como “Un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo” (Loecke, 1976) y si éste se condice con sus expectativas anteriores y ulteriores.

Ahora bien, la satisfacción que puede sentir el Trabajador Social con su práctica profesional puede llegar a adquirir gran relevancia y ser determinante en la sensación de

⁴ Definición Internacional de Trabajo Social, abstraído de <http://www.ifsw.org/p38000374.html> (consultado el 09 de abril, 2009).

bienestar del profesional, pudiendo desencadenar tanto sentimientos de conformismo y alegría con su labor, como negativismo, disconformismo, depresión y angustia, como lo demuestran algunos estudios recientes del síndrome de Burnout⁵, (que es el resultado de un estrés crónico en el organismo de la personas y que se presenta principalmente en profesionales de ayuda).

Producto de la situación antes mencionada, es que el Colegio de Asistentes Sociales de la Octava región, realizó un catastro a 111 profesionales de la misma región, para conocer la realidad profesional de los Asistentes Sociales⁶, y delinear las acciones posteriores que pudieran satisfacer los requerimientos que se presentan en los profesionales.

Los resultados obtenidos en este catastro dieron cuenta de:

Al consultar sobre la salud de los profesionales, el 38% de los encuestados responde que han visto resentida su salud producto del ejercicio de la profesión, refiriéndose a enfermedades tales como: estrés laboral; deterioro en la autoestima, señalando que en algunas ocasiones sienten que no tienen las suficientes habilidades para afrontar algunas problemáticas; depresión, deseos de renunciar, aislamiento nervioso alterado, estados gripales, se mencionan enfermedades como el colon irritable o alteraciones gástricas, problemas a la columna y problemas visuales.

Por otra parte, al evaluar el nivel de satisfacción de los profesionales se encontró que el mayor porcentaje (40%) manifiesta sentir un nivel medio de satisfacción, luego están los que sí sienten un nivel alto de satisfacción (38%), y el 22 % no responde, lo que nos lleva a cuestionarnos el por qué existe un alto porcentaje de profesionales que no se sienten en plenitud satisfechos en el ejercicio de su profesión, y qué ocurre con los que guardan silencio.

Se identificaron además aspectos que pueden incidir en el nivel de insatisfacción laboral alcanzado en los Trabajadores Sociales, de los cuales se mencionan: el trabajo administrativo, debido a que les absorbe mucho tiempo no dando lugar a realizar trabajo de sistematización e investigación; las remuneraciones, ya que indican que en muchas ocasiones no existe relación entre la remuneración y los años de servicios; la inestabilidad laboral, debido a que son contratados, en oportunidades, a honorarios, o bien por proyectos de corta

⁵ Estudio Cualitativo sobre el Síndrome del Bornout en el Trabajo Social- María Blanco Montilla.

⁶ El Bornout o el síndrome de quemarse por el trabajo, Colegio de Asistentes Sociales, Provincia de Concepción, Priscilla Pozo Romo, 2002.

duración; las condiciones físicas de trabajo, existiendo falta de espacio y de equipamiento; las relaciones interpersonales; la organización interna, ya que existe falta de privacidad, burocracia, multiplicidad de funciones, dificultad para lograr la participación de las personas, sobrecarga laboral, falta de valoración al Trabajo Social, que se ve reflejado en el poco conocimiento del trabajo que realiza el profesional y la capacitación, existiendo escaso acceso a ella, limitando su desarrollo profesional; y finalmente, la falta de compromiso por la gente de parte de la institución. Frente a la formación profesional, tan sólo un 9% de los encuestados declara tener estudios de Magíster, y ninguno con el grado de Doctor, ¿Qué está pasando en los profesionales que no están realizando estudios de posgrados?. Continuando, cuando se les consultó sobre cursos de capacitación en general, un 32% de ellos declaró que no ha asistido a ninguno de estos

A raíz de todo lo antes citado, surgieron las siguientes interrogantes: ¿Cuáles han sido las experiencias vividas por el profesional del Trabajo Social en su quehacer laboral?, ¿Cuál es la valorización que realizó el propio Trabajador Social de sus condiciones laborales?, ¿Cuáles fueron los principales elementos facilitadores y obstaculizadores presentes en el ejercicio de la profesión que median en la satisfacción que manifestaron los Trabajadores Sociales?, ¿Cuáles fueron las expectativas que tuvo el Trabajador Social?, ¿Qué era lo que esperaba de ella?

Responder estas y otras interrogantes fue el afán de la presente investigación.

1.2.- Justificación de la investigación.

A pesar del auge que ha tenido el tema de la satisfacción laboral en los últimos tiempos, desde diferentes áreas del saber y de la praxis misma del trabajo humano, fue escasa la información encontrada del tema en cuestión, aplicado a la profesión del Trabajo Social en Chile. En la búsqueda de conocer el fenómeno, la principal literatura disponible encontrada se limita a otras disciplinas (en especial a las del área de la salud), siendo reducida la información teórica y empírica del problema, pudiéndose encontrar antecedentes acerca del Trabajador/a Social y su situación laboral limitadas a datos cuantitativos, con resultados que

no han sido totalmente esclarecedores acerca del tema, por lo cual, la presente investigación tuvo como intención, contribuir al conocimiento en cuanto al ejercicio profesional del Trabajador/a Social, y así desde su propio discurso, escudriñar en la realidad laboral de éstos, cuál es la percepción, la significancia y valoración que el profesional le atribuye a sus propias condiciones laborales en el minuto de ser entrevistados, apuntando al conocimiento y la comprensión del mundo de los profesionales del Trabajo Social; donde más que desarrollar, corroborar o falsear lo que las teorías de satisfacción o motivación planteen, se intentó descubrir en cada caso la singularidad y los atributos relevantes vividos por cada profesional en la praxis, según una perspectiva interpretativa centrada en los propios protagonistas. Tal conocimiento, permitió, al menos, una mayor aproximación a la realidad de los sentimientos generados por el trabajo al profesional del Trabajo Social en la reflexión.

De esta forma, la presente investigación pretendió ser un aporte, tanto para los profesionales, como para estudiantes de la carrera de Trabajo Social, ya que permitirá conocer una descripción de lo que se vive fuera de las aulas, cuáles son los problemas, facilitadores, penas y alegrías con las que posiblemente se podrán llegar a encontrar en un futuro, donde muchas veces se contraponen el profundo sentido de vocación social con la impasible y frágil realidad de una sociedad que se ve afectada por los problemas de un país en vías de desarrollo como lo es la situación de la sociedad Chilena.

Así, la investigación cobró relevancia, en tanto permitió realizar una proyección social al convertirse en una herramienta que permitirá entregar “Información para esclarecer un camino hacia la acción” (Garbarino 1992), ya que, pudiendo conocer los elementos presentes en el quehacer profesional que generan satisfacción y/o insatisfacción, éstos se podrán disminuir o potenciar según sea la realidad de cada profesional, viéndose con esto beneficiados principalmente el Trabajador Social, además de la propia disciplina, futuros profesionales y finalmente, el fin de toda acción del Trabajo Social, el cliente mismo.

En relación a la viabilidad del estudio, las condiciones favorables para el desarrollo de ésta. Son el apoyo de la institución universitaria a la cual pertenecen las investigadoras y el apoyo del Colegio de Asistentes Sociales de la Provincia de Concepción, quienes - sin duda - se motivaron a ser parte de esta investigación, con el objeto de contribuir a la profesión facilitando el acceso a la muestra. Además se contó con los recursos necesarios para el óptimo desarrollo del estudio, tanto humanos como tiempo necesario para desarrollar el trabajo

investigativo. Fue conveniente su realización, dado que abordó un fenómeno que ha sido poco explorado y de relevancia para la disciplina y la sociedad misma, ya que estos profesionales son movidos principalmente por el deseo de servir a ella.

1.3.- Preguntas directrices de la investigación.

- 1.- ¿Cuáles son las experiencias que ha vivido el Trabajador Social en el quehacer laboral?
- 2.- ¿Cuál es la valoración que realiza el Trabajador Social de sus condiciones laborales?
- 3.- ¿Cuáles son los principales elementos facilitadores y obstaculizadores presentes en el ejercicio de la profesión que median en la satisfacción que mantienen los Trabajadores Sociales?
- 4.- ¿Cuáles son las expectativas que tiene el Trabajador Social en cuanto a su profesión? ¿Qué es lo que esperaba de ella?

1.4.- Objetivos de la investigación.

1.4.1.- Objeto de estudio.

“Satisfacción laboral y profesional de los/las Trabajadores/ras Sociales de la Provincia de Concepción, durante los meses de marzo a diciembre de 2009”.

1.4.2.- Objetivo general.

“Develar, desde el discurso de los entrevistados, la satisfacción laboral y profesional de los Trabajadores Sociales de la Provincia de Concepción, durante el año 2009”.

1.4.3.- Objetivos específicos.

- Conocer, desde el discurso de los entrevistados, la percepción de la satisfacción laboral y profesional del Trabajador Social.
- Develar, desde el discurso de los entrevistados, los elementos que afectan la satisfacción en el trabajo.
- Describir, desde el discurso de los entrevistados, las expectativas laborales y profesionalmente.

Capítulo N°2.- Marco Referencial.

“Satisfacción laboral y profesional de los Trabajadores Sociales de la Provincia de Concepción, durante los meses de marzo a diciembre del año 2009”.

Anterior al análisis y presentación de las teorías y hallazgos empíricos que sustentaron y sirvieron como directriz a la presente investigación, fue necesario, comenzar por algunos conceptos base del estudio, referidos a los términos de satisfacción (tanto en si misma, como a la satisfacción laboral), motivación (por ser el paso anterior a la satisfacción, por lo cual es indispensable para el análisis del concepto), y Trabajo Social.

2.1- Conceptualizaciones.

En primer lugar, Trabajo Social; según lo define la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW)⁷: La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. “Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social⁸”. Esta definición, al englobar casi la totalidad de materias, tareas y componentes de la disciplina, fue la utilizada cada vez que se hizo referencia a la profesión.

Ahora bien, para el término satisfacción se eligió una definición a priori del término, debido a lo amplio del concepto, por lo cual, se exponen a continuación algunas conceptualizaciones del término más cercanas al propósito investigativo, ya que no es sólo la pretensión de apuntar a conocer la satisfacción laboral de los Trabajadores Sociales en la

⁷ Definición Internacional de Trabajo Social, abstraído de <http://www.ifsw.org/p38000374.html> (consultado el 09 de abril, 2009).

⁸.- Definición obtenida de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW). Links: <http://www.ifsw.org/p38000377.html> (Extraída el 30 de mayo del 2009).

práctica de la profesión, sino también, conocer la satisfacción personal que el profesional logra sentir a raíz del ejercicio de la profesión.

2.1.2.- *Definición del concepto.*

Satisfacción: “es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o fines que las reducen. Es decir, satisfacción es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos”⁹.

2.1.3.- *Motivación Personal:*

Es un sentimiento impulsivo, producto del deseo de hacer u obtener algo, el cual muchas veces nos puede llevar a actuar en forma positiva o competitiva y otras veces en forma negativa o inescrupulosa¹⁰. Ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia¹¹.

2.1.4.- *Motivación Laboral:*

Todos aquellos conceptos que se vinculan a dicha motivación en base a los factores que influyen en la conducta, encaminados hacia el cumplimiento de objetivos, y afirma que la motivación es un vínculo directo entre el hombre y la situación¹².

2.1.5.- *Motivación Extrínseca:*

Es aquella que dice relación con motivos externos, como el dinero, el status y el poder¹³.

⁹ .- Javier Ardouin, Claudio Bustos, Rosa Gayó y Mauricio Jarpak, Motivación y satisfacción laboral , Universidad de Concepción, (2000).. Links <http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatisfv> (extraído el 01 de mayo del 2009).

¹⁰.- Karla Elizabeth Calvo Martínez, [La motivación personal.](#) links; <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-personal/motivacion-personal.shtml> (extraído el 28 de abril del 2009).

¹¹.- Definición extraída; Real Academia de la Lengua Española.

¹².- Karla Elizabeth Calvo Martínez [La motivación personal.](#) links; <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-personal/motivacion-personal.shtml> (extraído el 28 de abril del 2009).

¹³ Karla Elizabeth Calvo Martínez [La motivación personal.](#) links; <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-personal/motivacion-personal.shtml> (extraído el 28 de abril del 2009).

2.1.6.- *Motivación Intrínseca:*

Esta dice relación con motivos internos, cuando las acciones se realizan únicamente por el placer y deseo de realizarla, tiene que ver además con una necesidad psicológica innata al ser humano de manejar su entorno¹⁴.

A pesar de no existir una definición común del término descrito, aunando las dos orientaciones antes expuestas, se entendió el concepto como:

Un concepto multidimensional que presume un estado emocional, actitud, grado de bienestar, placer o disconformidad de un individuo hacia su trabajo, como resultado de la discrepancia existente entre lo que éste cree merecer como respuesta a su trabajo, según sus experiencias pasadas y la comparación realizada con su grupo de referencia.

2.2.- Marco Teórico.

Si bien es difícil presentar algún concepto del constructo satisfacción laboral, entendiendo sus múltiples definiciones dependiendo del área del cual se le investigue (economía, antropología, sociología, psicología, etc.), se ha consensado en que éstas se agrupan en dos principales posturas:

2. 2.1.- Las satisfacción como una emoción, actitud o respuesta afectiva:

Postura que propone a la satisfacción como un estado emocional y una respuesta del tipo efectivo que asume la persona frente a su trabajo, sentimiento que le genera las preferencias, los estados de ánimo, las evaluaciones, etc.

Algunas teorías y autores exponentes de esta postura son:

¹⁴ Karla Elizabeth Calvo Martínez [La motivación personal,](http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-personal/motivacion-personal.shtml) links: <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-personal/motivacion-personal.shtml> (extraído el 28 de abril del 2009).

Katzell (1994), expone que la expresión de la evaluación que realiza el individuo frente y respecto a su propio trabajo es lo que define la satisfacción laboral.

Price y Mueller (1986), definen la satisfacción laboral como el grado en que a los individuos les gusta su empleo.

Loecke (1976), la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.

Leal et. al. (1999) concluyen que un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo cuando, a raíz de que él mismo experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad.

2.2.2.- La satisfacción como el resultado de una comparación:

Esta postura entiende la satisfacción laboral como el resultado de la comparación o ajuste que realiza el sujeto entre expectativas, necesidades o resultados actuales del puesto y las prestaciones que el trabajo ofrece realmente.

Algunas teorías y autores exponentes de esta postura:

Morse (1953), la entiende como lo que el individuo espera obtener y lo que realmente obtiene.

Kahn (1964), propone que la satisfacción en el trabajo es el balance en la relación entre la definición del rol que el trabajador desea realizar en la empresa y el que la misma da y al que tiene que adaptarse. Conforme mayor sea la diferencia entre ambos términos, menor será la satisfacción obtenida.

Gowler y Legge (1972), incorporan un nuevo concepto en la medición de la satisfacción en el trabajo. Como lo son las experiencias pasadas que el trabajador ha tenido en el empleo provocan evaluaciones y sentimientos retrospectivos en el individuo.

2.2.3.- Principales teorías.

Conforme ha avanzado el siglo, las diferentes teorías de la satisfacción laboral, han ido evolucionando en sus postulados, yendo desde consideraciones simplistas y reduccionistas, como la de Frank Taylos (1911), quien sostenía que la satisfacción en el trabajo estaba totalmente relacionada con el salario recibido (recompensa). 20 años más tarde, Happock

creía que la satisfacción laboral formaba parte de la satisfacción laboral de la vida y la relacionada con la capacidad del individuo para adaptarse a situaciones y comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico y con la preparación de la persona para este tipo de trabajo.

Ya avanzando un poco más y realizando un análisis más integrador, Elton Mayo (1945), sostuvo que el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo es la interacción del individuo con el grupo, situándola por encima de otros factores influyentes, como la estima, la afiliación, la seguridad, interés intrínseco por el trabajo, logros, etc. Acercándonos un poco más y considerando la siguiente como una de las más populares teorías a la hora de referirse a la satisfacción laboral y a la motivación es que mencionaremos al psicólogo estadounidense A. Maslow (1954), el cual propone una jerarquía de las necesidades humanas, donde se incluye diferentes aspectos que influyen en la satisfacción como son las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización. En complemento y utilizando como base la jerarquía de las necesidades de A. Maslow, en 1954 Herzberg desarrollo una teoría de la satisfacción en el trabajo, deduciendo que satisfacción e insatisfacción no son dos situaciones extremas en una misma dimensión, sino dos dimensiones distintas afectadas por factores diferentes, los factores higiénicos, que mantiene un nivel preventivo de la insatisfacción, cuya ausencia ocasiona insatisfacción, pero carecen de capacidad para aumentar o mejorar la satisfacción, y los factores motivadores que son los que propiamente afectan a la satisfacción¹⁵.

De esta forma, la persona del trabajador se encontraría situado en algunos de los niveles más altos de esta pirámide, ya que ha alcanzado un logro personal como lo es una profesión, herramienta que le permitiría lograr su autorrealización, siempre y cuando, como lo plantea esta teoría, tuviese las demás necesidades cubiertas.

Para diversos autores, la satisfacción en el trabajo sería un motivo en sí mismo para el profesional, es decir, el Trabajador Social mantendría una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, sería una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

¹⁵ Solana, Ricardo F..Administración de Organizaciones. Ediciones Interoceánicas S.A. [Buenos Aires](#), 1993. Pág. 208.

Según las teorías existentes de los diversos autores que se han sentido interesados en el tema de la satisfacción laboral, fueron agrupadas sus teorías en tres grandes enfoques relacionados con la satisfacción en el trabajo.

Teoría de la Equidad; la cual supone que la satisfacción en el trabajo está en función de la discordancia apreciadas por el individuo de lo que es, en contraposición de la que cree debería ser, en correspondencia por su trabajo. Es decir, lo que el Trabajador Social siente que vale su trabajo y lo que la organización en la que se desempeña le retribuye por éste. La satisfacción, aquí nacería según la comparación que realice el Trabajador Social con los otros profesionales del gremio, cuales son las recompensas que éstos obtiene y sus condiciones laborales, en contraposición a las de él.

El segundo enfoque, la Teoría de los Dos Factores, supone la existencia de dos tipos de factores motivacionales: primero, los extrínsecos al trabajo, llamados de higiene o mantención, entre los que podemos encontrar los de mantención, la relación que mantendría el profesional con su jefe, director o supervisor, las remuneraciones o sueldos que recibe, las relaciones personales que mantenga con los demás profesionales con los cuales trabaja, considerando que éste muchas veces trabaja en equipo multi e interdisciplinarios, las condiciones físicas del trabajo, la existencia de una oficina, lugar u espacio adecuado para desarrollar sus labores y mas aún para atender y acoger al cliente, etc, y los intrínsecos al trabajo, llamados motivadores, entre los que encontramos; posibilidades de logro, le brinda el trabajo la opción y oportunidad al profesional de seguir especializándose según sea su deseo, tiene la posibilidad de seguir estudiando y aumentando así su propio capital social, promoción, trabajo interesante donde pueda desplegar tanto sus conocimientos como sus habilidades personales, reto, que el profesional se sienta desafiado a superarse personal y profesionalmente, donde el trabajo es más que una alineación, si no que involucre un esfuerzo en el cual pueda alcanzar nuevos horizontes profesionales y personales posiblemente aún no descubiertos por él mismo, y finalmente, reconocimiento por su trabajo, tanto de la institución en la cual trabaje, como de la sociedad misma, ya que es a ésta y al individuo que la compone hacia donde está siempre dirigida su intervención. Esta postura considera también que la insatisfacción de los factores extrínsecos produce negativos efectos en el trabajo, sin embargo su satisfacción no asegura que el profesional cambie su comportamiento. No así la

satisfacción de los factores Intrínsecos, lo cual sí motiva al Trabajador Social a desplegar un mayor esfuerzo.

Por último, el tercer enfoque está basado en la Teoría de las Expectativas donde se supone que las acciones son influenciadas por la conjugación de elementos correspondientes a la persona y al entorno, donde esta toma decisiones está relacionada con sus necesidades, deseos y fines, conductas que además son realizadas en base a expectativas relacionadas con que efectivamente estas contribuirán a un resultado deseado.

A continuación, se presentan de forma específica, algunas de las principales teorías referidas a la satisfacción en el trabajo:

2.2.3.1.- Jerarquía de las necesidades de Maslow (1954):

Abraham Maslow, psicólogo estadounidense diseñó una teoría de la motivación que describe el proceso por el que el sujeto pasa de las necesidades más básicas, como alimentarse a las necesidades superiores. De acuerdo con Maslow, el hombre tiene cinco tipos de necesidades que se pueden jerarquizar según su importancia; fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento, autorrealización.

Algunos aspectos que supone la teoría de la jerarquía de las necesidades:

- 1.- Al ser atendida una necesidad del nivel más bajo, el comportamiento deja de ser motivado, pudiendo ahora desarrollarse un nivel más alto.
- 2.- No todos logran alcanzar el nivel más alto de la pirámide.
- 3.- Cuando las necesidades más bajas están razonablemente satisfechas, las necesidades más elevadas comienzan a dominar el comportamiento, sin embargo, si alguna de nivel más bajo no queda totalmente satisfecho, la necesidad más importante monopoliza al individuo y tiende automáticamente a organizar la movilización de las diversas facultades del organismo para atenderlas (Kemp, 1983).
- 4.- Todo individuo posee constantemente más de una motivación.

Cuadro esquemático¹⁶.

“Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Abraham [Maslow](#) (1954)”.

Tabla 1: Elementos del [Ambiente](#) Personal.

<i>Necesidades Fisiológicas.</i>	Necesidades físicas básicas, como la habilidad para adquirir alimento, abrigo, descanso, entre otras.
<i>Necesidades de Seguridad.</i>	Un ambiente seguro y no amenazante, como la seguridad en el empleo , equipo y lugar seguro, estabilidad, protección, orden y límites .
<i>Necesidades Sociales.</i>	Pertenencia, contacto y cordialidad con los compañeros de trabajo, actividades sociales y oportunidades.
<i>Ego.</i>	Autoestima, respeto y reconocimiento de los demás.

¹⁶-Dr. José Alberto Santos [Ramírez](#), Motivación personal, Links consultado, <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-personal/motivacion-personal.shtml> (Extraído el 10 de Abril, 2009).

<i>Autorrealización.</i>	Desarrollo de potencialidades, <u>creatividad</u> y talentos.
--------------------------	---

Cuadro esquemático¹⁷.

“Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow (1954)”.

Tabla 2: Elementos del Ambiente Laboral.

<i>Necesidades de Autoestima.</i>	Auto expresión Independencia Competencia Oportunidad.	Oportunidades para realizar trabajos creativos. Dominio y desempeño. Libertad para tomar decisiones.
<i>Necesidades de Estima.</i>	Reconocimiento Responsabilidad Sentimiento Cumplimiento Prestigio.	Símbolos de posición Mayor grado de autoridad de Oportunidad y participación Reconocimientos y Recompensas.

¹⁷.-Dr. José Alberto Santos Ramírez, Motivación personal, Links consultado, <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-personal/motivacion-personal.shtml> (Extraído el 10 de Abril, 2009).

<i>Necesidades Sociales.</i>	Compañerismo Aceptación Pertenencia Trabajo en Equipo	Oportunidad para Interactuar con otros miembros del equipo. Ser aceptado como miembros activo del equipo. Alta <u>moral</u> de grupo.
<i>Necesidades de Seguridad.</i>	Seguridad, Estabilidad. Evitar daños físicos. Evitar riesgos.	Antigüedad en el puesto Programas de seguro y bienestar. Condiciones laborales seguras.
<i>Necesidades Fisiológicas.</i>	Alimentación, vestido, habitación, confort. Instinto de Conservación	Sueldos y <u>salarios</u> . Herramientas que faciliten el trabajo. Métodos de trabajo eficiente.

2.2.3.2.- Teoría de motivación e higiene de Herzberg:

Esta teoría propone la existencia de dos factores existentes que incurren en la satisfacción en el trabajo: los motivadores, o intrínsecos al trabajo mismo, que incluyen el reconocimiento el trabajo en sí, logro, la responsabilidad, el progreso y el desarrollo. Luego están los factores externos o de higiene, como lo son las relaciones con los compañeros,

políticas de la empresa, sueldo, seguridad, posición, relación con los superiores y subordinados. Los intrínsecos aportan a la satisfacción de necesidades de alto nivel: autorrealización y estima. Mientras que los de higiene satisfacen las necesidades fisiológicas de seguridad y afecto. Los factores de higiene ayudan a mantener un buen ambiente de trabajo, mientras que los motivadores mejoran notablemente el desempeño en el trabajo.

Cuadro Esquemático¹⁸.

“La [Teoría](#) de la Motivación e [Higiene](#) de F. Herzberg (1966)”.

Tabla 3: Factores de Motivación que aumentan la Satisfacción del Trabajo.

<i>Trabajo Estimulante.</i>	Posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente.
<i>Sentimiento de Autorrealización.</i>	La certeza de contribuir en la realización de algo de valor .
<i>Reconocimiento.</i>	La confirmación de que se ha realizado un trabajo importante.
<i>Logros y cumplimiento.</i>	La oportunidad de llevar a cabo cosas interesantes.

¹⁸.-Dr. José Alberto Santos [Ramírez](#), Motivación personal, Links consultado, <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-personal/motivacion-personal.shtml> (Extraído el 10 de Abril, 2009).

<i>Responsabilidad Mayor.</i>	La consecución de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y den al individuo mayor control del mismo.

Cuadro esquemático¹⁹.

“La [Teoría](#) de la Motivación e [Higiene](#) de F. Herzberg (1966)”.

Tabla 4: Factores de Higiene que ante su ausencia crean Insatisfacción en el Trabajo.

<i>Factores Económicos.</i>	Sueldos, salarios, prestaciones .
<i>Condiciones Laborales.</i>	Iluminación y temperatura adecuada, entorno físico seguro.
<i>Seguridad.</i>	Privilegios, antigüedad, procedimiento de quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos .

¹⁹.-Dr. José Alberto Santos [Ramírez](#), Motivación personal, Links consultado, <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-personal/motivacion-personal.shtml> (Extraído el 10 de Abril, 2009).

<i>Factores Sociales.</i>	Oportunidades para interactuar con los demás trabajadores y convivir con los compañeros de trabajo.
<i>Categoría y Status.</i>	Títulos de los puestos, oficinas, etc.

2.2.4.- *Aplicación y relación de la teoría expuesta al Objeto de Estudio.*

A continuación se exponen los rasgos más sustanciales del fenómeno objeto de análisis en cuestión, considerando situaciones, eventos, actores, elementos y temas que fueron abordados en primera instancia en la investigación de manera apriorística, siendo importante subrayar y precisar que éstos se fueron presentando de manera progresiva y estuvieron sujetos a la dinámica que se derivó de los propios hallazgos de la investigación.

Teoría de las Necesidades de Maslow y de Motivación e Higiene de Herzberg.

Como ya se había mencionado anteriormente, en cuanto a la teoría bifactorial de Herzberg, los factores higiénicos que mantiene un papel preventivo y cuya ausencia provoca insatisfacción pero carecen de fuerza para aumentar o mejorar la satisfacción, se encuentran los siguientes elementos presentes en el trabajo; administración, supervisión, relaciones con sus compañeros y condiciones generales de trabajo, como la remuneración obtenida por su trabajo en consideración a su estatus profesional y grado académico, el espacio físico en el cual desarrolla su quehacer profesional, las condiciones de infraestructura y confortabilidad del mismo en consideración de que es aquí no sólo donde el profesional se encuentra durante su jornada laboral, sino que además y sumamente importante donde atiende al cliente, el cual debe ser atendido en un lugar adecuado para que pueda expresar sus sentimientos con seguridad, privacidad y confianza. Igualmente importante y como elementos de posible insatisfacción se encuentra la inseguridad en el empleo, considerando la flexibilidad del

mercado laboral de nuestra sociedad actual, el tipo de contrato que mantenga el profesional, y la rotación de personal que exista en la institución en la cual trabaje.

En cuanto a los factores motivadores, siendo éstos los que afectan directamente a la satisfacción, se encuentran las actividades estimulantes unidas al contenido del trabajo; logro personal, reconocimiento, interés en el trabajo, la variedad de tarea que desarrolla, la autonomía o grado en que el Trabajador Social se siente libre e independiente para poder decidir sobre la planificación, los procedimientos a través de los cuales desarrolla su trabajo y finalmente, el grado en el cual el profesional logre sentir que avanza hacia su autorrealización personal, conjugadas siempre con el fin mismo de la profesión, el desarrollo de la persona y la consecución del bien común.

2.3 Marco Empírico

A continuación se presentan, de forma detallada, tres experiencias de estudios realizados sobre la satisfacción laboral en diferentes áreas, de forma tal de obtener una mejor comprensión el fenómeno en estudio.

2.3.1.- Elaboración de una escala para medir la Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitano.

Últimamente se ha visto que el trabajo psicológico en una empresa es uno de los campos de acción más recientes, siendo ello, además, de gran expectativas para la empresas dadas las múltiples ventajas que éstos puede entregar, pero ello cuenta con la limitante que existen escasos instrumentos para el diagnóstico del recurso humano y más específicamente para medir la satisfacción laboral de los trabajadores en sus distintas fuentes de trabajo. Es por tal razón, que se elaboró una escala para medir la Satisfacción Laboral en una muestra de 952 trabajadores de Lima, Perú, entendiendo la satisfacción laboral como la actitud de la persona frente a su trabajo y elemento explicativo además, de la conducta del trabajador²⁰.

²⁰.- Palma Carrillo Sonia , Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, Links utilizado http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php (extraído el 28 de abril de,2009)

En esta investigación se planteó la existencia de una relación entre la satisfacción laboral y los factores intrínsecos del trabajador, y una vinculación entre la satisfacción laboral y las expectativas de las persona de poner a prueba sus habilidades personales en sus puestos de trabajo. Siendo los objetivos de esta investigación la formulación de una escala que permitiera medir el nivel de satisfacción laboral y además de ello, estandarizarla a todos los puestos de trabajo dentro de Lima Metropolitano.

La escala de medición de la satisfacción laboral fue sometida a la opinión de expertos en el tema, dedicados al área laboral y junto con ello, expertos en elaboración de escalas de opinión, con el objetivo de verificar su representatividad para el universo en cuestión.

Para dar inicio a la investigación se realizó una prueba piloto en un grupo de similares características al grupo objetivo. Lo que permitió evaluar los ítem y seleccionar los que serían incluidos en la escala, luego de ello, se elaboró la escala con un total de 32 ítem aplicada a una muestra de 952 empleados de una población total de 838.951 personas de Lima Metropolitano, las variables consideradas para determinar la muestra fueron, sexo, grupo ocupacional, edad, tipo de empresa, y tiempo de servicios. Para la aplicación de la encuesta se contó con la ayuda de alumnos del área de la psicología, quienes aplicaron la encuesta, tanto de forma individual, como grupal.

Los ítems de la encuesta fueron agrupados en siete factores que se mencionan a continuación:

- Condiciones físicas y materiales.
- Beneficios laborales y remuneraciones.
- Políticas administrativas.
- Relaciones sociales.
- Desarrollo personal.
- Desempeño de tareas.
- Relación con la autoridad.

Para analizar las encuesta se considera el puntaje obtenido de la sumatoria de todas las respuestas, oscilando el puntaje entre 36 y 180 puntos que representa el menor puntaje una

insatisfacción total frente al trabajo y el mayor puntaje una satisfacción total frente al trabajo que desempeña. Los resultados a la aplicación de la escala de medición fueron que; los niveles de satisfacción presentados por los trabajadores de Lima Metropolitano son regulares, siendo los factores intrínsecos los que producen mayor satisfacción a los empleados de este estudio. Se observó que las mujeres están más satisfechas con su trabajo, en comparación a los hombres. Los empleados que trabajan en contacto directo con las personas y los que tiene mayor grado de jerarquización y profesión se encuentran más satisfechos laboralmente y que la remuneración y los años de servicio están directamente relacionada con el nivel de satisfacción que pueda sentir una persona haciendo disminuir el nivel a partir de los diez años de servicio.

2.3.2.- Satisfacción laboral del profesorado: Los factores que determinan la satisfacción de los profesores con su trabajo.

Se han realizado otras investigaciones que dan cuenta de que la motivación, la productividad, el absentismo, incluso el estado de salud, influyen directamente en el nivel de satisfacción laboral de una persona, influyendo, además, en el éxito que pueda tener una empresa. Considerando tal importancia es que un equipo de la Universidad Nacional de Educación a Distancia en España, llevó a cabo una investigación a nivel nacional, dada la importancia de tal aspecto en el ámbito educativo, puesto que el grado de satisfacción laboral que tiene el profesorado incide sobre los alumnos y sobre la calidad de la educación²¹.

La investigación se llevó a cabo con una muestra de 2.500 profesores, de establecimientos públicos y privados, con el objetivo de, primeramente, conocer los factores que se asocian a la satisfacción laboral de los profesores y segundo, conocer el nivel actual de satisfacción laboral, para ello debieron someterse a una minuciosa encuesta donde proporcionaron una visión panorámica de cómo se siente actualmente el profesorado español.

Luego de analizar los datos arrojados por la encuesta los resultados fueron contradictorios a lo que se pensó en un principio, determinándose que lo que más satisfacción producía a los docentes eran las posibilidades de perfeccionamiento y de promoción dentro

²¹.-Vázquez Reina M. Satisfacción laboral del profesorado, España, Links utilizado <http://www.consumer.es/web/es/educacion/escolar/2007/12/27/173310>. (Extraído el 03 de mayo del 2009).

del establecimiento, contrario al estatus social y el prestigio, que se pensó en un primer instante, serían las respuestas.

Por otra parte, se identificaron los factores que los profesionales mencionaron como los más relevantes que influyen en su trabajo, los cuales contribuyen en cierta medida al nivel de satisfacción que logran experimentar. Tales factores fueron:

Diseño del trabajo: Los profesionales dicen sentirse más satisfechos en la medida en que ellos logran y se les permite involucrarse en la planificación de los objetivos y además, cuando les es concedida mayor autonomía frente al trabajo que ellos deben realizar. Además de ello, incide la posibilidad de contar con un trabajo claro, con asesoramiento, ayuda de experto y la posibilidad de actualización permanente.

Condiciones de vida asociadas al trabajo: Los profesionales valoran en gran medida las posibilidades de contar con tiempo libre para desarrollar actividades ajenas a sus funciones, pero que contribuyen a su realización personal, las facilidades de desplazamiento con las que pudieran contar desde el hogar hasta su lugar de trabajo y por último, valoran el poder contar con seguridad dentro de su trabajo y junto con ello, con seguridad higiénica.

Realización personal: Es relevante para ellos contar con el reconocimiento de los alumnos y de los padres de éstos y junto a ello, sentir que están realizando una labor valiosa. Cabe destacar en este aspecto, además, la importancia que tiene el poder contar con buenas relaciones de compañerismo dentro del trabajo, que es el lugar donde pasan gran parte del tiempo.

Promoción y superiores: Este factor se destaca dentro de los más mencionados por los docentes, junto con las posibilidades de ascenso gracias al propio esfuerzo y habilidades personales. Así mismo, el poder contar con buenas relaciones con sus superiores y el trato justo que puedan recibir de ellos.

Salario: Y contrario a lo que se pudiera haber pensar en cuanto al salario, la satisfacción que acá se puede dar está más relacionada con el reconocimiento al trabajo por medio de éste, que por el solo hecho de contar con un buen salario.

Finalmente, se concluye que el nivel de satisfacción laboral de los profesores evaluados es medio-alto, aunque existen pequeñas diferencias en cuanto los objetos del

estudio, siendo así como por ejemplo la valoración respecto a la realización personal, las condiciones de vida asociadas al trabajo, están por encima de la media, y por otra parte, los factores relacionados a los superiores, a las promociones y el salario, se ubican en un grado de valoración medio.

Dentro de lo que se observó, el contar con buenas relaciones de trabajo, o el sentir que el trabajo que desarrollan es adecuado, son los que muestran mayor grado de satisfacción para este estudio.

2.3.3.- Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile.

Diversos estudios se han realizado sobre el tema de la satisfacción laboral, dado la importancia que este término tiene en la eficiencia y calidad del trabajo para cualquier tipo de empresa, dado esto, se realizó un estudio de tipo descriptivo-correlacional, para conocer el nivel de satisfacción laboral y algunas variables relacionadas con ello de “Enfermeras de los hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile²²”.

La población estaba conformada por las enfermeras de todos los centros hospitalarios, ya sea públicos como privados, de la provincia de Concepción, Chile, siendo ello un total de 447 enfermeras, pero siendo excluido dos centros hospitalarios que se incluyeron en la prueba piloto, por lo que la muestra quedó constituida por 248 enfermeras, 147 del sector público y 101 enfermera de sector privado.

Los instrumentos fueron aplicados por la propia autora en el lugar de trabajo de la enfermeras en forma grupal por servicios, o por grupos afines de los distintos hospitales, tanto públicos como privados, con un promedio de 12 minutos para cada respuesta y garantizándose el anonimato de la enfermeras en las encuestas.

Para ello los instrumentos utilizados fueron: una encuesta relacionada con los datos biosociodemográficos, la subescala de condiciones físicas del trabajo de Bolda, y el índice de

²² .- Beatriz Fernández Larraguibel y Tatiana Paravic Klijn, Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile, links utilizado http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532003000200006&script=sci_arttext (Consultado el 30 de Abril, 2009).

descripción del trabajo de Smith et al, compuesto de cinco subescalas referidas a las actitudes del trabajador frente a las actividades que realiza, interacción con los compañeros de trabajo, el jefe, remuneraciones, ascensos y promociones, y finalmente, se utilizó una escala análoga visual con el que se midió el nivel de satisfacción laboral y personal, además, de una pregunta cerrada relacionada con el lugar de postulación a la carrera al momento de ingresar a la universidad.

Los datos finalmente fueron procesados por el Departamento de Estadística de la Facultad de Física y Matemáticas de la Universidad de Concepción para el análisis. Entre los resultados más relevantes obtenidos fueron: las enfermeras hospitalarias sólo se encuentran levemente satisfechas con su trabajo, mostrando mayor satisfacción las funcionarias de hospitales privados. Las condiciones de trabajo se presentan como un factor de insatisfacción para las enfermeras, en su mayoría las del sector público.

Existen factores con los que las enfermeras se encuentran más insatisfechas en ambos sectores (públicos y privados) que son: remuneraciones, promociones y ascensos. Y dentro de los factores que mayor satisfacción proporcionan a las enfermeras están: la interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan. Por último, se encontró que el nivel de satisfacción no tiene directa relación con el lugar de postulación a la carrera de Enfermería al ingresar al sistema de educación.

Capítulo N°3.- Marco Metodológico.

Por la naturaleza del fenómeno en cuestión, la investigación fue de tipo *Cualitativo*, ya que, “los investigadores cualitativos estudian la realidad 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 personas²³”. De esta forma se pretendió conocer y describir, desde el propio discurso de los protagonistas las experiencias vividas en la praxis del ejercicio profesional del Trabajo Social, adentrarse a su realidad desde la observación no participante y las entrevistas en profundidad, pretendiendo alcanzar un conocimiento holístico de su vida laboral y condiciones laborales.

3.1.- Tipo de Estudio.

3.1.1.- Según su Carácter:

La presente investigación fue de tipo *Exploratoria* ya que, como bien los describe H. Sampieri en el libro Metodología de Investigación “Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es analizar un tema o problema poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas o ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, para investigar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas²⁴”.

Es así como dada la poca investigación existente del fenómeno, a través del trabajo de campo que se realizó, se pudo indagar, explorar y conocer la realidad laboral de los Trabajadores Sociales de Provincia de Concepción, desde su propio discurso e interpretación de la realidad, pudiendo de esta forma, ampliar el sentido de la investigación, alcanzando, además, un carácter *Descriptivo*, “Los estudios descriptivos únicamente buscan medir o recoger

²³ Gregorio Rodríguez Gómez y otros, Metodología de la Investigación Cualitativa, 1996: 72.

²⁴ Hernández Sampieri, Carlos Fernández, Pilar Baptista Metodología de la Investigación, 4° Edición, 2006. McGrawHill, Pag. 100.

información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas”²⁵. En función de la definición aportada es que se consideró que de los datos arrojados en el trabajo de campo se obtuvieron detalladas descripciones de la situación laboral de los Trabajadores Sociales, las que estuvieron contenidas en los discursos de éstos últimos, siendo explicadas en sus propias palabras y según la relevancia subjetiva de los participantes, tendiendo así a proveer de los primeros insumos observacionales sistemáticos acerca del objeto del estudio en cuestión, la Satisfacción Laboral y Profesional de los Trabajadores Sociales de la Provincia de Concepción.

3.1.2.- Según su Finalidad.

Investigación *Social Básica*, ya que “tiene como finalidad el mejor conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. Se llama básica porque es el fundamento de cualquiera otra investigación”²⁶, pretendiendo de esta forma que la investigación realizada fuera un aporte para la disciplina misma y para sus profesionales.

3.1.3.- Según Periodo y Secuencia del Estudio:

La investigación fue *Sincrónica*, “Se hace por así decirlo un corte perpendicular, de una situación en un momento dado y se estudia su estructura”²⁷, dado que el estudio se realizó en un período de tiempo determinado y limitado por el período de duración de la tesis según el programa de estudio dentro del cual se encuentra enmarcada la investigación. Por lo cual el objeto fue estudiado en un tiempo específico de su realidad.

3.1.4.- Enfoque de la Investigación:

El enfoque utilizado para el desarrollo de la presente investigación, fue el *fenomenológico* dado que, en este enfoque “Los diseños fenomenológicos se enfocan en las experiencias individuales subjetivas de los participantes”. En términos de Bogden y Biklen

²⁵ Hernández Sampieri, Carlos Fernández, Pilar Baptista Metodología de la Investigación,. 2006. 4° Edición, McGrawHill, Pág. 102.

²⁶ R. Sierra Bravo Técnicas de Investigación Social Teoría y ejercicios, Editorial Parainfo décima Edición. Madrid Pág. 32.

²⁷.- Bernal, C. “Métodos de la Investigación”, Segunda edición, editorial Pearson, México 2006. Pág. 34.

(2003) se pretende recoger las percepciones de las personas y el significado de un fenómeno o experiencias.

La típica pregunta de una investigación de un estudio fenomenológico se resume en: ¿Cuál es el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por una persona (individual), (grupal), o comunidad (colectivas) respecto de un fenómeno?²⁸.

Finalmente, la fenomenología llevó a conocer parte de la vida de los participantes de la investigación, así como su propio mundo, relacionados con el fenómeno en estudio. Es decir, que su punto de partida es la vida de las personas, enfocándose en cómo las experiencias, significados, emociones y situaciones en estudio son percibidas, aprendidas, concebidas o experimentadas (Lucas, 1998). De esta forma se pudo conocer desde la propia subjetividad de los sujetos, cuáles y cómo han sido sentidas las experiencias tenidas en su vida profesional, sabiéndose parte de una profesión que lucha por el bien común y el bienestar del ser humano, pudiendo acercarse a las diferentes experiencias y la valorización que cada individuo realizó del fenómeno sin prejuicios ni ideas a priori, categorizando las descripciones correspondientes y relacionándolas lógicamente entre sí.

De acuerdo con Creswell (1998), Alvarez-Gayou (2003) Mertnes (2005), la fenomenología se fundamenta en las siguientes premisas:

En el estudio, se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente.

El diseño fenomenológico se basa en el análisis del discurso y temas específicos, así como en la búsqueda de sus posibles significados.

El investigador confía en la intuición, imaginación y en las estructuras universales para lograr aprender la experiencia de los participantes.

El investigador contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (tiempo en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas físicas que la vivieron) y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias).

²⁸.- Hernández Sampieri, Carlos Fernández, Pilar Baptista. Metodología de la investigación, 4ª Edición, 2006. McGrawHill, pág., 712.

Las entrevistas, grupos de enfoque, recolección de documentos y materiales e historias de vida se dirigen a encontrar temas sobre experiencias cotidianas y excepcionales.

En la recolección enfocada se obtiene información de las personas que han experimentado el fenómeno que se estudia.

3.1.5.- Relación Espacio-Temporal:

Estudio *Retrospectivo*, puesto que las investigadoras indagaron sobre hechos ocurridos en el pasado y hasta la fecha actual de la vida profesional de los Trabajadores Sociales.

La investigación fue, además, *No experimental*, ya que no se manipuló deliberadamente ninguna variable, sino que por el contrario, se obtuvo la información de la muestra en su medio natural, donde los hechos ya ocurrieron dándose en la realidad sin la intervención directa de las investigadoras.

3.1.6.- Población y Muestra.

3.1.6.1.- Universo:

Para la presente investigación se consideró como universo, el total de profesionales, Trabajadores Sociales de la Provincia de Concepción.

3.1.6.2.- Población:

La investigación se conformó por los profesionales de la Provincia de Concepción, laboralmente activos, además cada uno de ellos debió tener entre 7 a 12 años de experiencia laboral y encontrarse dentro de un rango etáreo de edad de 25 a 40 años.

3.1.6.3.- Muestra:

Bernal, señala que “la muestra es parte de la población que se selecciona y que de ella se obtienen información sobre la cual se efectuaran los análisis para el objetivo de estudio”²⁹.

²⁹.- Bernal, C. “Métodos de la investigación”, Segunda edición, editorial Pearson, México 2006.

En relación a la muestra, esta quedó constituida finalmente, por un total de diez profesionales de la Provincia de Concepción.

Ahora bien, además esta muestra se definió *por conveniencia*, fue según la comodidad e interés de las investigadoras, de esta forma la muestra estuvo seleccionada según las posibilidades que tuvo el equipo investigador de acceder a los profesionales que cumplieran con los criterios ya establecidos.

3.1.6.4.- Diseño muestral:

La muestra se llevó a cabo en base a un tipo *No probabilístico* “En el cual los sujetos de la muestra no son elegidos siguiendo las leyes del azar, sino que obedecen a la intencionalidad que le da el investigador”³⁰, así el equipo investigador seleccionó a los sujetos de la muestra según las características específicas antes mencionadas, existiendo de esta forma una probabilidad desigual de las unidades de la población seleccionada de participar de la muestra.

3.1.6.5.- Características de la muestra:

- Para definir la muestra, se tuvieron en consideración los siguientes aspectos:
- Contar con a lo menos 7 años de experiencia laboral y no más de 12 años de trabajo.
- Tener entre 25 a 40 años de edad.
- Laboralmente activo.
- Vivir y trabajar en la Provincia de Concepción.

3.2.- Sistema de recolección de la información:

Fue una investigación *Empírica*, con *Diseño de Campo*, ya que los datos fueron primeramente obtenidos de la realidad y de los protagonistas del estudio. Lo cual se realizó a través de *Entrevistas directas en profundidad*.

³⁰.- José Ignacio Ruiz Olabuénaga, “Metodología de la Investigación Cualitativa”, 3° Edición 2003, Universidad de Deusto, Bilbao.

Para Clark-Carter (2002), la entrevista es un encuentro personal, cara a cara, donde se requiere que el entrevistador y el entrevistado estén presentes. El primero formula sus preguntas y toma nota de las respuestas. Tales entrevistas pueden ocurrir en diversos lugares: en el territorio del entrevistador (cuando los sujetos visitan el lugar de trabajo de dicha persona o domicilio), en el del consultado (si se visita su lugar o empleo), o se realizan en un territorio neutral (por ejemplo, afuera de una tienda). Es por tal razón, que se llevó a cabo entrevistas semi-estructuradas con un objetivo claro y predeterminado, el cual responde básicamente a obtener la mayor cantidad de datos posibles, a partir del propio discurso del entrevistado permitiendo así conocer de forma amplia sus experiencias y problemáticas.

3.3.- Plan de Análisis.

Para el análisis de los datos arrojados en la etapa de entrevistas, se utilizó el *Análisis de contenido*, según Serrano (2007), el análisis de contenidos “trata de analizar y estudiar en detalle el contenido de una comunicación escrita, oral o visual”, lo que finalmente se realizó con las entrevistas en profundidad, las que requieren de un análisis acabado de cada uno de los aspectos significativos enunciados en el mensaje proporcionado por el entrevistado, considerando a Ander – Egg en su libro - Técnicas de investigación social - “ Conviene tener presente que en este procedimiento de análisis, lo que interesa fundamentalmente es el estudio de las ideas, significados, temas o frases, y no las palabras o estilos con que estas se expresen”³¹.

3.4.- Acceso al Campo:

En cuanto al acceso al campo, el equipo investigador realizó gestiones con el Colegio de Asistentes Sociales de la Provincia de Concepción, con el fin de tener acceso a los profesionales que forman parte de la base de datos del gremio. Luego de ello, los profesionales fueron contactados e invitados a participar de la investigación, dándoles a saber que la entrevista era completamente de forma voluntaria, y a su vez anónima.

³¹.- Ezequiel Ander-Egg, Técnicas de Investigación Social, 24° Edición, Editorial Lumen 1994, Argentina, pág. 330.

3.5.- Confiabilidad:

Esta se refiere a la capacidad del instrumento para producir resultados congruentes al aplicarlos por segunda vez, en las condiciones más similares posibles (Mcdaniel y Gates en Bernal, 2006, pág.214). Fue así, como en primera instancia, el instrumento fue revisado y evaluado por dos docentes de la universidad, relacionados con el área o tema del estudio, proporcionando ellos a las alumnas las respectivas correcciones y sugerencias para hacer del instrumento un elemento confiable. Luego, fue aplicado en una prueba piloto para poner a prueba de forma más minuciosa el instrumento, puesto que en ese instante se estaba aplicando con casos reales, de esa forma el instrumento pasó por una segunda instancia que permitió conocer los elementos débiles o deficientes del formato de la entrevista, de tal forma que al ser aplicada a la muestra real, no surgieron inconvenientes.

Igualmente, como medio de confiabilidad se estableció el principio de saturación, el cual guió el término de las entrevistas cuando las repuestas de los profesionales eran similares entre sí y no se obtenían nuevos datos.

3.6.- Validez:

Según Rusque M (2003), “la validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes formuladas. La validez designa la capacidad de obtener los mismos resultados de diferentes situaciones. La validez no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación” (Pág 134).

Es por esto, que la validez se respaldó, principalmente, en las entrevistas en profundidad que se obtuvieron desde el discurso de los propios sujetos protagonistas de la investigación, considerando que fueron fuentes primarias de la recolección de los datos, los cuales, además, fueron transcritos rigurosamente, grabados y archivados como respaldo.

3.7.- Malla temática.

Objetivo general:

“Develar, desde el propio discurso de los entrevistados, la satisfacción laboral y profesional de los Trabajadores Sociales de la provincia de Concepción, durante el año 2009”.

Objetivo	Variable	Tema	Sub tema	Preguntas	
<p>1.- Conocer la percepción de la satisfacción laboral y profesional del Trabajador Social.</p>	<p><u>Percepción de la satisfacción laboral:</u></p> <p>Es la función psíquica que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su trabajo, basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla del trabajo.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Percepción</p>	<p>¿En qué consiste su trabajo?</p> <p>¿Se siente satisfecho con su situación laboral?</p>	
		<p>Satisfacción Profesional</p>	<p>Percepción</p>	<p>¿Cómo se siente con la profesión,? como disciplina</p> <p>¿Se siente satisfecho con ella?</p>	
					<p>¿Cuáles son los facilitadores que usted considera</p>

				Relacione s con el cliente.	¿Cómo describiría su relación con el cliente?
			Necesidades Sociales.	Relacione s con los superiore s.	¿Cómo describiría su relación con sus superior/es ?
				Relacione s con compañer os de trabajo.	¿Cómo describiría su relación con sus compañero s de trabajo?, colegas y no colegas
				Involucra miento	¿Existe involucram iento emocional con alguno de ellos? ¿Cuándo? ¿Por qué?
				Pertenenc ia.	¿Desarroll a algún tipo de actividad en la cual pueda conocer y compartir socialment e con su entorno laboral? ¿Cuáles?, ¿se siente pertenecie nte a la Institución en la cual

Capítulo N°4.- Presentación de los resultados.

A continuación se presenta el análisis de las entrevistas realizadas por las investigadoras, a partir de la muestra estipulada a priori en el diseño de la investigación, utilizando una metodología cualitativa en base al tema de “Satisfacción laboral y profesional de los Trabajadores Sociales”, de la Provincia de Concepción, el cual permitió conocer de forma detallada y organizada cada una de las categorías y aspectos más relevantes de la presente investigación, de forma tal de sistematizar la información recopilada en el trabajo de campo a fin de poder exponer los resultados arrojados en el mismo.

4.1.- Objetivo Específico N°1:

“Conocer la percepción de la satisfacción laboral y profesional del Trabajador Social”.

4.1.1.- Temas satisfacción laboral:

Está principalmente orientado a conocer la percepción de los profesionales en cuanto a las condiciones en las cuales deben desarrollar sus funciones, tanto objetivas y materiales, como la valoración subjetiva de ellas, lo cual permitió conocer el nivel de satisfacción que los profesionales presentaron.

Sub Tema Percepción.

En cuanto a la percepción que tienen los profesionales entrevistados de su actual trabajo, ésta se basó en un conjunto de creencias y valores que tienen del mismo, conjugados a la hora de hacer la evaluación racional de su satisfacción. En sus discursos aparecen diferentes elementos referente a su situación laboral, la cual, a pesar de encontrar aspectos conflictivos relacionados con áreas materiales del trabajo, como el espacio físico, el salario, contrato, etc, existe una concepción general de valoración positiva del trabajo, viéndose que la

satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa, el desempeño laboral, la compatibilidad entre la personalidad con el puesto de trabajo y la naturaleza del mismo, al que se le atribuye una carga emocional mayor a la hora de evaluar su situación laboral, quedando supeditada ésta, al sentimiento de satisfacción que le genera la labor que realizan y a la significancia que le atribuyen a sus tareas, enfatizando, además, que se encuentran desarrollando un trabajo condescendiente con lo que estudiaron, sienten que el Trabajo Social como disciplina está reflejado en la labor que realizan a diario.

E-1.- *“...Sí, sí, a mi me gusta mucho lo que hago, siento que es para lo que estudié, siento que sirve, además el trabajo que tengo me acomoda, estoy conforme con el salario, el espacio físico, el rol que debo desempeñar, así que sí, satisfecha...”*

E-2.- *“...Sí, me encuentro conforme con el salario, también por el horario, yo trabajo con el.... como soy a honorario y también con un trabajo que es arto a terreno, entonces yo estoy muy cómoda con mi trabajo ya, me acomoda el tema de los horarios....”*

E-3.- *“...Siento... es que... mira yo siento que yo trabajo en lo que yo estudié, me entiendes, yo estudié para hacer ésto, entonces yo siento que el Trabajo Social está reflejado en lo que yo hago....”.*

E-4.- *“....En el aspecto laboral sí, si por que básicamente tú tienes todas la herramientas...además, pasa por que me gusta el área....”*

E-5.- *“...Sí, por que yo encuentro que para estudiar el Trabajo Social uno tiene que tener vocación y uno, además, tiene que gustarle lo que hace po' si no le gusta, claro, está perdiendo el tiempo...”*

E-6.- *“...Sí, me gusta mi trabajo, por eso estoy aquí, me gusta poder estar con personas y ser parte de lo que ellos son...eee...sí, satisfecha con mi profesión...”*

E-7.- *“...Sí, sí muy satisfecha muy contenta...”*

“...Siento el reconocimiento tanto de mis pares compañeros de trabajo, la directiva, la dirección también me... me respalda..., también siento eee... el reconocimiento de la

comunidad...”

E-8.- “...Sí, sí, me satisface el trabajo que tengo...”

“...Habiendo tantas ofertas de trabajadores, Asistentes Técnicos Sociales, el tener un trabajo, yo lo considero un privilegio, entonces el estar en esta posición a mí me gratifica tremendamente...”

E-9.- “... Yo diría que sí,.... así que en general las condiciones son buenas, y lo del sueldo si bien es injusto si lo comparamos con otros servicios, eee... creo que tampoco es muy mal, por lo menos cada tres meses, es mas o menos bueno...”

E-10.- “...No po’...la situación contractual no, pésima, de hecho nosotros por ejemplo tampoco tenemos bonos por hijo, cuando se van a paro las instituciones a ellos les llega un bono por término de conflicto a nosotros no nos llega ninguna cuestión por las horas trabajadas nada, situación contractual pésima, situación laboral lo mismo...”

4.1.2.- Tema satisfacción profesional:

Con el tema de satisfacción profesional, se intentó conocer el nivel de satisfacción que los profesionales tienen acerca de la profesión misma, más allá de las condiciones en las cuales desarrollan su trabajo.

Sub Tema Percepción.

En cuanto a la satisfacción profesional con el Trabajo Social como disciplina, los entrevistados expresaron sentirse satisfechos, realizando una neutralización de elementos exógenos conflictivos u obstaculizadores presentes en el trabajo mismo, ellos logran visualizar en el ejercicio profesional la concreción de los conocimientos y habilidades brindados en su formación académica, siendo enfáticos en señalar que la aproximación a la

realidad social, la consecución del bien común, y la ayuda entregada al sujeto, es la máxima de la profesión en cuestión, lo cual perciben como el propósito estimulante para desarrollar día a día la labor profesional, siendo éste el centro del sentimiento de satisfacción generado, encontrando un nexo positivo entre el beneficio de la satisfacción del sujeto beneficiario, y de la satisfacción profesional.

E-1.- “...Sí, como te dije anteriormente tengo la fortuna de estar haciendo lo que me gusta, esto a mi me apasiona...”

E-2.- “...Sí...satisfecha, yo no cambiaría mi profesión, me gusta, me siento súper realizada, súper realiza, eee..., no... me siento muy contenta...”

E-3.- “... Sí, sí, a mí me gusta mucho lo que hago, siento que es para lo que estudié, siento que sirve...”

E-4.- “... Conforme, sí, tenía otras opciones pero siempre me ha gustado esta tema de lo social, sí conforme... yo ingresé a estudiar Trabajo Social por vocación.... en la práctica fué como reafirmar la teoría... yo creo que sí que estoy súper contenta con lo que elegí...”

E-5.- “...Sí, conforme, me gusta mucho lo que hago, no me arrepiento de lo que elegí...”

E-6.- “... ¿Cómo me siento como disciplina?...yo encuentro que bien eee encuentro que donde estudié me dieron todas las herramientas necesarias para poder trabajar...”

E-7.- “...Bien po’, osea, yo me siento conforme, creo que elegí bien, nunca me he sentido decepcionada de haber elegido estudiar Trabajo Social, primero probé otra cosa que en realidad no era pa’ mí, estaba claro...”

E-8.- “...Bien, yo creo que el Trabajo Social te entrega las herramientas para ser un profesional súper completo, sí, me satisface el trabajo que hago, por que.... Nosé... mi sueño de estudiar Trabajo Social, era colaborar a que esta... esta sociedad sea mejor, a que el país vaya creciendo, y yo creo que hoy día lo logro...”

E-9.- “...Sí, es algo que me gusta mucho hacer, en cuanto a lo que tiene que ver con el Trabajo Social propiamente tal, siento que estoy haciendo funciones propias del Trabajo Social..... pero siento que la profesión me ha aportado más de lo que yo hubiera esperado...”.

E-10.- “... ¿Cómo profesión?, claro porque uno elige el área de trabajo cuando entras en la universidad y te enamoras de la carrera... y lo percibes en todo el trabajo que uno realiza, en que te dan ganas de venir a trabajar y no estás cumpliendo solamente un horario de trabajo...”

4.2.- Objetivo Específico N° 2:

“Develar los elementos que afectan la satisfacción en el trabajo”

4.2.1.- Tema nivel personal.

Para el tema de nivel personal se intentó conocer aquellos elementos propios del profesional, que han contribuido o disminuido el nivel de satisfacción, tanto profesional como laboralmente.

Sub Tema Autorrealización:

Sub tema desarrollo de potencialidades.

Ante la categoría ya mencionada, existió consenso absoluto entre los profesionales en cuanto a la inherente capacidad que tiene la profesión de generar capacidades nuevas en los sujetos que la ejercen, dada la pluralidad de temáticas abordadas, la heterogeneidad de los sujetos beneficiarios, la amplia rama de disciplinas pertenecientes a las ciencias sociales que nutren la profesión, etc.

En el desarrollo de potencialidades, aspectos tales como la inteligencia emocional, la empatía, la paciencia, la sensibilidad, el altruismo, la escucha activa, la comunicación análoga, parecen ser las capacidades más desarrolladas por los profesionales,

transformándose, además, en virtudes que no sólo contribuyen al sujeto como profesional, sino también a la persona detrás del Trabajador Social.

E-1.- *“...Como el ser empático, la llegada que tienes con el otro, como te acercas a las personas. Son cosas que tienes que tener...”*

E-2.- *“...Yo siento que te...que esta carrera o esta profesión te forma pa' ésto, te entrega las herramientas que tú necesitas, y las que no....se van aprendiendo por el camino...”*

E-3.- *“...Eso como de de saber escuchar...yo creo que esa es una de esa potencialidades, no sé si es que te la entrega la carrera o no, pero en la universidad te enseñan a cómo escuchar, a estar como atenta....a fijarte en un lenguaje no verbal...”*

E-4.- *“...Demás, uuffff.....eee.... a ver yo creo que en esta, uno termina siendo como un pepe grillo... yo creo que esa visión que uno tiene de poder mejorar el mundo eee..... Esta profesión te permite sentarte y decirle a los chiquillos, mira sabí que tay mal...”*

E-5.- *“...Sí, inclusive la misma carrera hizo cambiar eee.... actitudes que yo tenía con las personas antes...”*

“...Como que a entender más, eee... ser más empática también eee...humilde, esta carrera me hizo darme cuenta de las cosas malas que yo tenía de... a lo mejor que provocaba daño a otros, entonces, eso me hizo cambiar...”

E-6.- *“...Sí, de todas maneras, como la empatía, osea, como les decía yo creo que elegí bien, yo creo que a través de lo que hago, yo vibro, yo me emotivo todos los días...”*

E-7.- *“...Sí, por supuesto, esto me ha permitido desarrollar la mayoría de mis capacidades en todas las áreas”*

E-8.- *“...Yo creo que el Trabajo Social te entrega las herramientas para ser un profesional súper completo, tú puedes desarrollar tus potencialidades, podríamos decir en un nivel alto, ya...”*

E-9.- *“...Tengo ese corazón de abuelita como Asistente Social...el entender a la gente y conmoverte con ella...”*

E-10.- *“...No sé si la profesión en sí, yo creo que en realidad yo he desarrollado mis habilidades personales a través de la profesión, pero por que la profesión me haya dado las herramientas, por ejemplo a través del área comunitaria yo he ayudado a organizar y dirigir...”*

Sub-Tema Facilitadores.

En cuanto a los elementos endógenos inherentes o aprendidos por el sujeto que facilitan la labor profesional, existió mayor variabilidad en los conceptos, empero siempre relacionados con habilidades psicológicas, emocionales o sociales, que nacen de la persona del profesional y logran una proyección positiva en el sujeto beneficiario.

De esta forma, se presentan elementos tales como; la empatía, el vínculo profesional-cliente, la escucha activa, la motivación personal, la comunicación asertiva, la filantropía y la observación.

E.1.- *“...Como te decía antes, el no involucrarme con la gente, así de esa forma mis decisiones son más objetivas y profesionales...”*

E.2.- *“...Lo que ha facilitado en mí, yo creo que....mmm... (Piensa) la empatía, osea no me cuesta mucho ser empática, no me cuesta ser así, llegarme a ganar la confianza de la gente...”*

E.3.- *“...Que yo soy como muy paciente, yo escucho muuucho mucho mucho,..... yo soy como muy paciente, ... otro facilitador puede ser que yo soy mamá, entonces eso hace que yo vea a los niños como mis niños, ... otro facilitador puede ser que yo he vivido siempre en Coronel y los chicos son de Coronel po’ ...”*

E-4.- *“...Fortalezas.... yo creo que la motivación.... motivación y ésto que es que yo creo que es bien importante mantener, que es no perder la capacidad de asombro.... cuando perdiste*

la capacidad de asombrarte con las cosas, perdiste y dedícate a otra cosa, a decoración de interiores...”

E-5.- *“...Yo creo que empatía, ser empática, responsables, ser comprometida con lo que uno hace...”*

E-6.- *“...Tengo la facilidad de, como de captar cuando alguien me está mintiendo y yo le digo de porqué lo está haciendo.... como digo también siempre como que le he dado hacer sentir al usuario que él es el importante...”*

E-7.- *“...Tengo harta capacidad de escucha, de...escucha efectiva si.... soy respetuosa y yo creo que eso igual me permite que del resto recoja respeto, yo creo que eso igual me abre las posibilidades, no me las cierra, a poder recoger de los otros y saber que lo que está pensando el otro también, que más desde mí yo diría que conozco bien, si me voy al tema del trabajo exclusivamente, conozco bien lo que hacemos, y creo que los chicos igual confían en mi experiencia y eso me facilita a mí como las distintas no sé po' tareas...”*

E-8.- *“...Paciencia, este tema de separar lo que es el trabajo de mi vida personal,..... creo que soy empático eee... siento que...me preocupan las las problemáticas de las personas, y agoto hasta las últimas instancias para poder solucionarlas...”*

E-9.- *“...En esta área en particular yo encuentro que hay que ser muy responsable una personas irresponsable aquí no sirve... tratar de establecer siempre relaciones horizontales con las personas, y no en base al cargo que tengan... el tener buena ortografía y eso me ha ayudado muchísimo por la cantidad de informes que tiene que hacer y la cantidad que tiene que escribir.... y soy tolerante a las frustraciones...”*

E-10.- *“...Primero que todo, la vocación, porque una Asistente Social frustrada no sirve pa' nada, yo soy Bióloga Marina además, y no, a mí mi carrera me apasiona me gusta...en segundo lugar tienes que tener una personalidad que esté colabore con eso...”*

Sub-Tema Objetivos Personales.

En la categoría relacionada con la autorrealización, plasmada en los objetivos personales del profesional, éstos señalan haber alcanzado medianamente sus objetivos, ya que de todas las metas y objetivos fijados por ellos, sí existen algunos ya realizados, no obstante en tanto estos van siendo cumplidos van surgiendo paralelamente otros.

Existe además un reconocimiento de la injerencia que ha tenido la profesión en este alcance, dado que efectivamente, sí ha contribuido al logro de objetivos ulteriores, siendo un elemento recurrente en los discursos de los profesionales el factor económico como un objetivo relevante alcanzado dentro de sus vidas, lo cual les ha brindado cierto confort y estabilidad económica, no obstante, este hecho se basa no en la disciplina del Trabajo Social particularmente, sino en el hecho de contar con un título profesional como una herramienta que amplía las posibilidades de empleo y de mejores ingresos, brindándoles la posibilidad de adquirir ciertos bienes materiales tangibles.

Ahora, también se le otorga reconocimiento a la profesión, en tanto los sujetos han recogido del Trabajo Social los conocimientos, destrezas, prácticas, normas y los valores, para aplicarlos en la formación de sus familias nucleares, además de internalizar como individuos en constante formación y búsqueda de ser mejores personas, estos elementos brindados por la disciplina en pro del fin antes mencionado.

E-1.- *“...Sí...es mucho más de lo que yo pensé”....“Creo que los he alcanzado, al menos profesionalmente, ahora, mi objetivo o deseo último es tener una familia propia...familia, no casa y auto, a mí eso no me interesa, sino algo afectivo...”*

E-2.- *“...Sí....en todos los aspecto, osea yo gracias a Dios tengo una linda familia, tengo una profesión que me gusta, tengo un trabajo que me gusta...”*

E-3.- *“...Yo, yo soy una mujer muy satisfecha de haber alcanzado algunas cosas, ahora sí, la profesión yo creo que sí que es importante, entonces, sí ha permitido que yo logre algunos objetivos personales en esta carrera..... Como tener una familia tranquila, una familia normal, eee...te dé una cierta entre, comillas, tranquilidad económica que igual es como súper importante para tener una vida satisfactoria...”*

E-4.- “...Sí, sí.... a ver partamos por el tema material, cuento con una casa, cuento con mobiliario...(ríe) éste tema de poder darte lujos que en la... nosé eso yo creo que parte desde esta capacitación que tú te logras autogestionar eee..... desde poder proyectar esta sustentación en este caso para mi hija a nivel personal obviamente el.... el trabajar con adolescentes que están pendientes de cómo tú los tratas de que te dicen que que tú los trates como personas efectivamente eso te plasma como Asistente Social...”

E.5.- “...Sí siento que sí, tú dices en lo económico.....sí, en lo personal igual y en lo económico también, en cuanto que al menos las cosas que me he propuesto hacer las he logrado y en lo profesional también...”

E-6.- “...Todavía falta, todavía falta, osea, yo creo que siempre va a a faltar porque cuando uno alcanza un objetivo después se plantea otro o en el momento que ya tiene un objetivo semi alcanzado, ya estás pensando en otra cosa, pero falta falta...”

E-7.- “...Yo me siento agradecida de mi trabajo, por que si bien yo no soy jefa de hogar, es mi marido, yo apporto arto a mi casa, yo sé que gracias a que igual gracias a mis ingresos yo puedo brindarle confort a las necesidades de mis hijos...”

E-8.- “...No, yo creo que voy en una....voy en camino a mis objetivos profesionales, pero yo creo que voy avanzando permanentemente, y creo que la carrera en mis objetivos personales me han ayudado a hacer mejor persona y a lograr lo que yo quiero de mí...”

E-9.- “...Personales... la verdad es que yo soy una persona que.. que funciona muy estructurada en la vida en cuanto a la vida, no a momentos en particular, planificar la vida, yo tengo la vida toda mi vida planificada y hasta el momento y gracias a Dios se ha dado...”

E-10.- “...Sí de toda maneras, sino sería una mujer frustrada, sí, de todas maneras. pero yo creo que falta arto por hacer, además que los logros personales eee... no son sueños que tú tiene un día y que cuando los alcanzas se acaban, los logros cuando tú alcanzaste eso se cierra ese capítulo y empieza otros...”

Sub-Tema Capacitaciones.

Referente a si han realizado algún tipo de capacitación después de salir de la Universidad, en su totalidad los entrevistados señalan que sí, cabe señalar, que todos ellos participan continuamente de diferentes capacitaciones realizadas internamente por las instituciones en las cuales trabajan de forma obligatoria, no obstante, éstas son limitadas en cuanto a recursos y herramientas que logran entregar a la formación del profesional, dado que son de corta duración (jornadas de 3 días).

Por lo señalado anteriormente, es que cada uno de los profesionales entrevistados dicen haber realizado individualmente capacitaciones mayores, encontrándonos con profesionales que han desarrollado diplomados, pos- títulos, magíster, etc.

Cabe mencionar además, que éstos han sido todos autofinanciados, expresándose con ésto la motivación a la que tiende el sujeto al desarrollo personal y profesional, entendiéndose como el deseo de actualizar sus potencialidades humanas, más allá de su desarrollo natural, cuyo fin es lograr un camino de excelencia personal y profesional, expresando esencialmente la necesidad de autovalorización y validación profesional, lo cual además, pueda verse plasmado en una atención especializada y de calidad de acuerdo a las características de cada área y cada receptor del servicio profesional.

Se logra dilucidar además, como factor impulsor de las capacitaciones la naturaleza del trabajo, en tanto se encuentra en un continuo círculo rotativo en cuanto a su actualidad y contingencia de los temas con los que trabaja la disciplina, haciendo conciente al profesional de la necesidad imperiosa de encontrarse en constante actualización.

Se puede encontrar en el discurso de los profesionales, como variable motivacional de capacitación, la necesidad de diferenciarse curricularmente de sus pares, entendiéndose esto como una herramienta influyente y contributiva a la posibilidad de encontrar un mejor empleo, ampliando así su capital social e individual.

Cabe señalar, como sentimiento generalizado en los profesionales, la intención de seguir en continua especialización, expresando ésto como algo inacabado siempre.

E-1.- *“...Sí, bueno yo tengo dos carreras, antes estudié pedagogía en historia y la terminé, bueno, además de Trabajo Social, he realizado también capacitaciones varias, tengo un magíster en familia, diplomados no tengo”...*

E-2.- *“...Los he financiado todos yo, mi principal motivación es que me gusta estudiar, me gusta saber de lo que hablo...”*

E-3.- *“...Sí, nosotros el equipo completo en su momento se capacitó en un pos título en Intervención en Maltrato en la UDEC, financiado por nosotros mismo”..... “Mira, bueno a mí en particular, por que en ese instante se dieron como las condiciones para hacerlo, condiciones económico, y, lo otro es porque es importante estar adquiriendo conocimientos nuevos, en esta área, por que evoluciona entonces es súper importante...”*

E-4.- *“...Sí, autofinanciado”... “Eso, capacitación, experticia... que hay muchas herramientas que te entrega la universidad pero que a la hora de tú vincularte a una determinada área, no es mucho”..... Estuve en el magíster de familia de la Universidad del Bío Bío, tomando algunos cursos y me queda la tesis...”*

E-5.- *“...Las capacitación que siempre se hacen acá en el hogar, también el año pasado.... no, terminé este año un Diplomado en Peritaje Social, ese lo estuve haciendo como un año”..... “fue autofinanciado”..... “Tenía interés, así como en ver el tema de trabajar en los tribunales, juzgados de familia entonces, me... me vió la inquietudes de estudiar Diplomado en Peritaje Social, eso para hacer los Informes Social...”*

E-6.- *“....Sí he hecho, he tomado un curso de Gerontología que tiene... e grado de postítulo, a través del DUOC, y hace un par de años tomé un postítulo de la Universidad de Chile , el primero lo canceló mi empleador, en ese momento yo trabajaba para una ONG que trabajaba con adultos mayores y el segundo lo financié yo”..... “Para mí es importante el tema de la capacitación, osea yo sentía que tenía una gran cojera profesional...”.*

E-7.- *“...Sí, hice yo un posgrado, de Gerencia de Recursos Humanos, que se llamaba el posgrado, también lo hice en la U de Conce, ese me lo financié yo y fue como al año siguiente que salí de la universidad”.... “Bueno, me pareció una buena oportunidad, por que cuando uno recién sale de la universidad está como con todas la ganas seguir incorporando conocimiento y igual poniendo como igual cuidado en enriquecer tu curriculum, no tienes compromiso...”*

E-8.- “... Después de la U, me metí en un diplomado en mediación, después hice un Postítulo en Mediación, y después de eso el magíster. Hoy día estoy terminado un Magíster en Trabajo Social y Política Social...”

E-9.- “...Tengo un postítulo en Mediación Familiar, y soy Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales y aparte de cursos varios que he hecho de peritaje en distintas instancias, que son cursos más cortos, como de una semana o de tres días. Todos autofinanciados...”

E-10.- “...Sí, tengo dos diplomados y tres postítulo...autofinanciados...”

4.2.2.- Tema Nivel Laboral.

Para el tema Nivel laboral, se busco conocer las condiciones concretas con las que cuentan los entrevistados para desarrollar su trabajo, las que en algunos casos pueden ser condiciones de estímulo o descontento.

Tema Necesidades de Seguridad

Sub-Tema Salario.

En cuanto al nivel laboral, y como un elemento motivador del trabajo, se encuentra la retribución monetaria que recibe el profesional. Ante la pregunta alusiva a la conformidad con el salario, y si éste se considera, además, el justo y adecuado, los entrevistados señalaron en general sentirse conforme con el. No obstante, dejan ver en el discurso que esta conformidad y satisfacción no es completa ni absoluta, casi invariablemente la percepción de los profesionales denota muchas veces implícito cierto disconformismo, en tanto todos realizan algún alcance o reparo en cuanto a que sí efectivamente existe el deseo latente de que su salario fuese mayor.

El profesional se encuentra, además, con el dilema de la situación que vive la profesión en el mercado laboral, realizando el análisis racional y conjugando variables tales como, la proliferación que ha tenido la carrera en el último tiempo, la flexibilización e informalidad del empleo. Llevándolos con ésto a concluir que el tema del salario es difícil de discutir y sólo se debe asumir, supeditándolo a la retroalimentación y satisfacción que les genera el trabajo en sí

mismo.

E-1.- “...Absolutamente conforme ...(ríe), no me puedo quejar, soy una mujer agradecida ya que puedo cubrir todas mis necesidades. Quizás en otro momento de mi vida, sería distinto, pero ahora que soy soltera, y no tengo una familia por quien velar, me es suficiente...”

E-2.- “...Me sentía grata con el tema del salario y siento que, si bien no recibo un gran sueldo, yo sí siento que ese sueldo es conforme a lo que yo trabajo ya...”

E-3.- “...Es súper complicado porque todo el mundo te diría que no...(ríe), pero para mí es suficiente, yo alcanzo a vivir bien, bueno, también es porque tengo otra entrada por el lado de mi esposo, yo alcanzo a vivir bien, igual a veces te falta como un poco, pero yo creo que pasa a todo nivel...”

E-4.- “...A mí me alcanza y me sirve, por supuesto uno esperaría ganar más... pero... pero también uno puede buscar otras alternativas, en este momento esto es lo que a mí me dá, además, está el tema de que me gusta el área...”

E-5.- “...Eee... más o menos, uno siempre, por ejemplo el.... el siempre uno quisiera ganar más, pero tampoco uno se puede regodear mucho en la, en la actualidad, que hay tantas personas que, profesionales que están egresando, entonces, tampoco uno no puede decir... no yo quiero tanta cantidad de plata, pero tampoco estoy, no estoy como desconforme, pero si si fuera un poquito más, mejor...”

E-6.- “...Sí a pesar de que llevo poco tiempo trabajando en esta área y si llevara más años trabajando acá ganaría más, pero como estoy como recién en esto para mí está bien, es justo, conforme sí...”

E-7.- “...Sí, haber, yo creo que en la medida en que uno va avanzando en años eee.... a lo mejor quisiera tener otro tipo de ingresos, pero uno tiene que darse cuenta de dónde está trabajando...”

E-8.- “...Mira, por ahora me alcanza a cubrir mis necesidades, pero siempre uno está

disconforme en cuanto al salario y yo no soy la excepción, me gustaría ganara más, claro...”

E-9.- *“...No, no me alcanza para cubrir mis necesidades personales, no, no, por lo mismo tengo otros trabajos adicionales, pero...eee... si yo miro los otros trabajos de otras áreas, y veo, por ejemplo, mis compañeros de generación de la U...eee....., veo, siento que estoy mucho mejor que ellos económicamente...”*

E-10.- *“...No, porque los coordinadores en otras instituciones ganan mucho más, en cambio el trabajo que uno realiza acá, no, yo estoy ganando lo que gana un colega en cualquier centro de salud, no debiera ser así, con toda la experiencia, con todos los postítulos, con todos los diplomados...”*

Sub-Tema Entorno Físico.

En cuanto al entorno físico, donde los profesionales desarrollan sus funciones, teniendo como premisa fundamental la naturaleza del trabajo, es aquí donde el profesional busca establecer una íntima vinculación con el cliente, haciéndose necesario, de esta forma, que dicho espacio físico cumpla con características consensuales en los discursos de los entrevistados de, privacidad, confort, independencia y calidez.

La valoración que realizan los profesionales de su entorno físico laboral se baso entonces, en apreciaciones objetivas ligadas al tamaño, privacidad e independencia del mismo, señalando en la generalidad de los casos disconformismo, ya que, habitualmente no es en un único lugar donde los profesionales desarrollan sus funciones, siendo éstos transitorios y debiendo en ocasiones depender, para realizar su trabajo, del espacio disponible, la presencia o ausencia de otros profesionales y/o compañeros de trabajo lo que pudiera dificultar la intervención o hacerla poco agradable para el cliente.

En cuanto a elementos materiales, suelen contar con un escritorio para realizar trabajo administrativo, y en cuanto a la atención directa al cliente, es aquí donde inciden directa y negativamente las condiciones materiales y de espacio antes mencionada, ya que las oficinas o box no proporcionan privacidad, repercutiendo ésto fuertemente en la generación de un clima de confianza e intimidad entre el profesional y el usuario.

E-1.- *“...Sí, contamos con un lugar suficiente, si bien al principio nuestra infraestructura era*

bastante más pequeña, hoy en día contamos con varias sedes, que nos permiten estar mucho más cómodos, además, contamos con buena tecnología, cada delegado posee su computador de última generación, nadie puede decir que usa un tarro. Podemos atender bien a los chiquillos...”

E-2.- *“...Bueno yo trabajo en dos espacios físicos acá...atendemos por turnos y la verdad que en cuanto a privacidad no es lo mejor ya, porque tú ves pues, está todo abierto, a veces atendemos harta gente, cuando estamos con el tema de los proyectos, la verdad es que el tema empático la cosa como más de confianza se tiene que dar en la casa ya, ahí es cuando tienes que buscar el vínculo y la relación con la familia, entonces ee..... si bien esto no es lo óptimo siento que para lo que está hecho cumple su función...”*

E-3.- *“...Este espacio físico no, nopo’ en lo absoluto, imagínate yo usurpé la oficina de la Gabriela y ahí me he radicado todo este tiempo, pero ayer era insoportable estaba hediondo a pescado, otras veces hediondo a otras cosas también...”*

E-4.- *“...En cuanto oficina de trabajo administrativo es adecuado, cuento con un escritorio, es independiente, es privado, es adecuado, cuento con una oficina independiente, si bien es cierto, el ambiente donde se trabaja, trabaja todo el equipo, sin embargo, ellos lo que es la interacción con los adolescentes, nosotros trabajamos en box, y lamentablemente tanto la oficina que tenemos en Talcahuano como en Tomé la acústica que hay es complicada, me refiero a que la persona del lado puede escuchar perfectamente a los chicos y dentro de la confiabilidad es más o menos complicado...”*

E-5.- *“...Sí, al menos, por ejemplo, al inicio cuando yo llegué, igual yo no tenía no tenía oficina, tenía que compartirla con la secretaria con la enfermera, entonces, después se habilitó esta oficina por el tema también que para atender a los usuarios, uno como Trabajador Social para atender un usuario tiene que tener un espacio de privacidad entonces, yo no lo podía compartir ...”*

E-6.- *“...Si se dieron cuenta al entrar a éste consultorio, es súper chiquitito entonces esta oficina, acá trabajamos dos, yo trabajo en la jornada de la tarde, entonces, cuando yo llego en la tarde por lo general yo organizo mi día anterior con las salidas a terreno para no estar*

acá entorpeciendo la labor de mi otra colega...”

E-7.- *“...Sí, este espacio lo encuentro confortable, adecuado, tengo lo que necesito es, a lo mejor me gustaría que esta cuestión (mira el computador) fuera un poco más..... nuevo, más moderno, pero en realidad yo sé que los recursos no están como para poder eee... hacer que la fundación compre uno para cada uno...”*

E-8.- *“...Adecuada, muy adecuado, no hay ni un problemasiempre he tenido oficina solo...este espacio que tú ves que es grande para atender, y con las comodidades necesarias para que la persona se sienta respetada atendida y escuchada...”*

E-9.- *“...No, sí, pero creo que podría ser mejor, pero antes osea era peor, es que en comparación con eso, esto es un lujo, así que no me quejo...”*

E-10.- *“...Podemos entregarle un buen servicio a las usuarias sí de todas maneras, acá tenemos oficinas para trabajos individuales, para atenciones individuales, para intervención en crisis, hacemos trabajo en grupo, entregamos capacitaciones, no bien...”*

Sub-Tema Condición Contractual.

Se denotó variabilidad en el tipo de contrato, siendo el más recurrente el contrato a honorarios. Quienes se encuentran bajo esta condición contractual, señalan sentirse descontentos con dicha situación, ya que por la naturaleza legal del mismo, no se encuentran protegidos en el caso de accidentes, no están protegidos por el D.L. N° 3.500 y en algún caso, tampoco se encuentran afiliados al sistema de salud, debiendo recurrir a otras opciones para poder salvaguardar estos aspectos.

Esta situación tiene, además, una incidencia negativa en la proyección que pueda tener el profesional laboralmente, teniendo ésto implicancias, tanto a nivel económico, familiar y personal, dada la inestabilidad del mismo, ya que, existe desconocimiento acerca de la permanencia en el puesto, pues este contrato debe ser renovado anualmente, quedando de esta forma limitada y coartada la posibilidad de proyectarse, además, por la legalidad del mismo, existe libre albedrío, por parte del empleador, en la decisión eminente e imprevista de prescindir de los servicios del profesional, condición que amplía el sentimiento de

inseguridad, puesto que, al tener este contrato quedan bajo el alero del principal resguardo legal para los trabajadores chilenos, como lo es el código del trabajo.

Cabe señalar, como variable influyente en la disconformidad del profesional con su contrato, el hecho de que muchos de ellos se encuentran prestando servicios directa o indirectamente al Estado, ya que si bien no todos trabajan en instituciones públicas, los que lo hacen para entidades privadas, trabajan con programas provenientes de los distintos ministerios del Estado, siendo éste descrito, por los propios entrevistados, como un empleador por eminencia incumplidor del resguardo y la protección hacia el trabajador, situación que desencadena desconcierto, frustración, inconformismo y rabia al profesional.

E-1.- *“...Tengo dos contratos, ya que me pagan por programa, en la mañana tengo Por Faena, y en la tarde por Honorarios, es decir, me puedo enfermar o accidentar solamente en la mañana...(ríe), Social AFP y tengo FONASA D...”*

E-2.- *“...Trabajo a honorarios, siempre he trabajado a honorarios ya.... yo ya estoy trabajando hace como once años y previsión social no tengo, porque soy carga de mi marido, no, no, no..... impongo de manera individual y también me acojo a la al tema de la de salud de mi marido que es ISAPRE , es que él tiene un buen programa de salud, la verdad es que yo he tenido la opción de, de hacerlo individual pero no me no me ha convenido hasta por que por que generalmente cuando uno impone, impone por el mínimo y eso me va a significar ser FONASA...”*

E-3.- *“...A honorarios...”*

“...Social AFP...”

“...Salud, FONASA...”

E-4.- *“...Contrato obra y faena. A ver, ingrese por honorarios, estuve seis meses por honorarios, y después pase por obra y faena, eee... el contrato dura hasta el próximo año en mayo, cuando finalice el proyecto...”*

“...Eee...social, AFP...”

“...Y de salud, FONASA...”

E-5.- “...Indefinido...”

“...Sí tengo AFP la Habitat... y previsión FONASA...”

E-6.- “...A honorarios, siempre...”

E-7.- “...Contrato indefinido...”

“...Eee... sí, a ver, AFP... sí AFP, haber ¿cuál era?... que me cambié hace poco... CUPRUM...”

“...Estoy en CONSALUD...”

E-8.- “...Indefinido...siempre...”

“... Isapre, AFP...”

E-9.- “...Indefinido, de planta, previsión tengo...eee... ¿Te refieres salud? Tengo ISAPRE, tengo un plan familiar...”

E-10.- “...El mismo contrato que tiene lamentablemente la gran mayoría de Chile...honorarios...”

Sub-Tema Daños y Riesgos.

Se observó, en cuanto a la categoría de Daños y Riesgos alusivos a la seguridad personal del trabajador, la inexistencia de diferencias individuales, los discursos son similares en sus respuestas.

Todos los profesionales expresaron saberse concientes de los riesgos a los que se ven expuestos a diario en el ejercicio profesional, el cual es atribuible a la población objeto a la que está dirigida la intervención. Éstos, generalmente, deben trabajar con sujetos en riesgo, vulnerables y marginados socialmente, infractores de ley, adictos, con patologías mentales,

etc., por lo cual la exposición a algún riesgo es eminente.

No obstante, los profesionales señalaron haber sabido esto, incluso antes de elegir la profesión en cuestión, por lo que, éste factor es visto como un elemento o parte constituyente de lo que es la disciplina misma del Trabajo Social. De esta forma, los sujetos realizan una compensación entre los riesgos o daños de los cuales pueden ser víctima, con inexistencia de algún tipo de seguro o medida de protección estatal o institucional que les brinda seguridad.

Cabe señalar además, como la mayor parte de los entrevistados han sufrido algún daño o perjuicio en el quehacer profesional, ya sea moral, físico o psicológico, ya que, todos ellos han vivenciado alguno de los siguientes hechos; amenazas, insultos, persecuciones, etc. No obstante, llama la atención como estos sucesos son contados casi en un tono anecdótico en todo los casos, notándose con ello, que los profesionales han naturalizado dichas situaciones asimilándolas como normales y parte de la profesión.

Ahora bien, en contraposición a los elementos riesgosos analizados anteriormente, se observó en el discurso de los entrevistados, un elemento recurrente presente en la mayoría de los casos, el cual cobra una significancia especial en el trabajo de los profesionales, éste es, “la camioneta”, o el vehículo del que generalmente disponen los profesionales para realizar los terrenos, el que si bien en muchas de las ocasiones sólo es propiciado una vez a la semana, éste es considerado como el mayor y a veces único factor protector con el que cuentan los Trabajadores Sociales.

Además de lo antes mencionado, suele no hallarse algún otro factor protector material para los profesionales, no obstante los sujetos señalan contar con el respaldo institucional y de sus superiores en la eventualidad de tener que recurrir a alguna medida legal para enfrentar alguna situación altamente riesgosa.

E-1.- *“...Bueno, siempre estamos en riesgo, sales a la calle y te expones a que te asalten, es más, incluso uno de nuestros propios chicos me podría asaltar, pero es cosa de tomar resguardo, cuando realizamos visitas domiciliarias, como además a los sectores a los cuales vamos son de alto riesgo, tratamos de ir siempre acompañados, vamos en la camioneta con el chofer, y no vamos después de las 5 de la tarde...”*

E-2.- *“...Si bien nosotros trabajamos a honorarios debiéramos trabajar para cumplir la pega, ella (refiriéndose a su jefa) toma algunos resguardos, por ejemplo, contratarnos movilización, en ciertas épocas del año eee.... en los horarios y otras cosas el tener, por ejemplo, una chaqueta que nos identifique sobre todo en sectores que son más complicados ya, así que no yo en eso en un lado veo que está el tema de de este seguro...”*

E-3.- *“...Mira, nosotros tenemos la opción de tener camioneta una vez la semana y podemos salir en camioneta, pero si salgo caminando un día ponte tú y me pasa algo, no po’, no estoy protegida, y nadie me va a pagar na’... osea, es mi responsabilidad...”*

E-4.- *“...Obviamente siempre hay riesgos, acuérdate que nosotros trabajamos con infractores, los chiquillos acá muchas veces llegan con armas y con consumo de drogas, muchos de ellos tiene una conductas psicopática....sin embargo, nosotros tenemos que, y sabiendo eso, tenemos que evitar ciertos riesgos Por ejemplo nosotros contamos con una camioneta y cuando queremos ir a lugares que son mas o menos peligrosos y eso pedir hacerla en camioneta...”*

E-5.- *“...Sí, yo creo, que en el trabajo que nosotros realizamos en lo social, siempre uno corre peligro de la visita domiciliaria porque uno con las personas que atiende no son sectores de niveles educacionales altos, entonces uno no anda, en barrios buenos, igual son barrios derrepente peligrosos y uno tiene que tener mas o menos ciertas precauciones...”*

E-6.- *“...Eee... mira el riesgo siempre está, sobre todo cuando uno tienen que salir a terreno, eee...por mi sistema de contrato a mi no me cubre nada, osea si a mí me pasa un accidente, si me muerde un perro, no se po’ si un tipo me asalta, no se po’ yo tengo que cubrir todo eso...”*

E-7.- *“...Yo creo que es un tema de la profesión, yo creo que uno sabe que si te metiste a estudiar Trabajo Social, bueno si trabajas en tribunales vas a tener todas esa comodidad o si trabajas en una empresa en las municipalidades, que si no hay camioneta no salen, pero otras instituciones como la nuestra no, osea nosotros sabemos que existe un riesgo”....*

E-8.- *“...En las visitas uno siempre está expuesto a algún riesgo, sobre todo en este tema,*

pero es el riesgo inherente a la profesión, uno trabaja normalmente en las poblaciones y...nunca me ha pasado nada gracias a Dios, por tanto me siento...me siento seguro, ahora, si es que voy con algún equipo o algo que me proporcionen acá la institución ...no, solamente el transporte...”

E-9.- *“....Por las características de la población que nosotros atendemos...hay que tener cuidado de ir a cierto horario, no con ropa muy llamativa en comparación con el común de la gente que transita por ese lugar, eee... tenemos un vehículo que supuestamente está destinado para hacer los terrenos acá, que la verdad está muy poco disponible..... los más riesgosos hay que hacerlos con vehículos, si no me pasan vehículo yo simplemente no voy”....*

E-10.- *“...A muchos, a muchos, de hecho este trabajo a mí y al abogado nos expone mucho, por los esposos de las víctimas, nosotros somos constantemente amenazados...”*

.... “No existe, no existe un sistema de protección para la Asistente Social, nosotras hemos tenido que soportar desde la mordedura de perro hasta andar con el delantal blando pa’ todos lados”.....

Sub-Tema Antigüedad y Estabilidad.

En la categoría relacionada con la antigüedad en el puesto de trabajo y la estabilidad que puedan sentir en el mismo, los entrevistados difirieron sustancialmente en sus discursos encontrando una relación existente entre el tipo de contrato y las respuestas, ya que los profesionales que se encuentran bajo la figura del contrato a honorarios señalaron no sentirse estables ni seguros laboralmente, dado que estos contratos son reevaluados constantemente y su duración es por períodos limitados.

Aún cuando lleven períodos de tiempo importantes trabajando en la misma institución esta condición contractual coarta la posibilidad al profesional de sentir una estabilidad psicológica y económica, imposibilitándolos de realizar una proyección más allá de lo concreto y presente.

En contraparte, quienes señalaron sí sentirse estables laboralmente, encontrándose incluso casos con contrato a honorarios, los profesionales expresaron sentirse seguros y estables

basándose en que realizan un trabajo a conciencia, de forma responsable, pudiendo recibir el reconocimiento de parte de sus compañeros y superiores.

No obstante, no existe un sentimiento de incertidumbre referido a que una vez que terminen sus contratos serán despedidos, ya que, saben que el trabajo responsable y apropiado que han realizados los respalda.

E-1.- *“...Nada es estable, yo me proyecto hasta cuando termina mi contrato, el 30 de mayo, de ahí para delante nosé, además, depende de la licitación de nuestros programas, cada año debemos volver a postular, si los ganamos seguimos...por eso, yo sólo me proyecto hasta lo que sé que tengo...”*

E-2.- *“...Sí, sí, me siento, la verdad es que yo no aspiro a un contrato ponte tú, no porque además, me acomoda el tema de los horarios, y sí, me siento estable, siento que eee...he ganado cierto espacio...”*

E-3.- *“...Pero este tipo de contrato no te permite estabilidad , ni si quiera te permite proyectarte en el tiempo porque nos sabes hasta cuándo...tú tienes contrato hasta diciembre y no sabes que te va a pasar después, no sabes si te van a renovar contrato no sabes si de repente por alguna cosa mínimo, o si es que hay una cosa mínima o porque se le ocurrió noma a tu empleador prescindir de tus servicios lo va a a hacer porque no hay nada que nos ate po’, el contrato es como una figura caso ficticia...”*

E-4.- *“...Es cierto, tenemos un contrato por obra y faena, igual te implica alguna estabilidad mas o menos sólida... te permite cierta estabilidad, por lo menos entrando, después va a depender de tu trabajo , va a depender de cómo tu te desarrolles dentro de la profesión...”*

E-5.- *“...Piensa que dice cuando trabaja a honorarios es más inestable pero también con contrato indefinido en cierto modo te hace estar inestable, por que derrepente cuando te van a desvincular lo hacen no da un poco de seguridad por ejemplo en el tema de las cotizaciones, derrepente que uno quiera tomar una licencia médica, un día administrativo, en cuanto a eso...”*

E-6.- “...Cuando estás a honorario, siempre está el temor de que uno puede quedar sin trabajo, la diferencia es la visión que uno tiene eee... y poder, por ejemplo, yo siempre digo ya eee... llega el 30 de diciembre yo no sé si voy a estar el próximo año, pero tampoco me proyecto, porque o sino eee..., uno se empieza a como desmoralizar o a lo mejor eee... no tienes gana de hacer las cosas o de trabajar pero...yo trato de pensar en forma positiva, y lo otro de que...también va de la mano porque me reconocen arto mi trabajo acá...”

E-7.- “...Yo creo que no hago un mal trabajo como para decir, ya ésta mañana se va, entonces eso por un lado me dá tranquilidad, habitualmente las persona que se van, se van por que buscan otras alternativas, eee,.... no sé cursos en otros lado fuera del país y que no están acá o les ofrecieron otra oportunidad mejor, entonces yo no estoy buscando nada, entonces tampoco siento que esté como en peligro mi estabilidad laboral”....

E-8.- “...Sí, no, para nada, para nada, y no lo digo por que ahora estemos en una entrevista y me estés grabando, si no que....acá el tema eee.. es súper conversado...”

E-9.- “...La verdad es que temor mío...no, a perder este trabajo por la situación que les contaba eee... la verdad es que se vé en este momento como algo , todavía no sabría decir si eminente o no, por que a lo mejor justo se abre un puesto pa’ Trabajador Social y puedo postular a eso y seguir quedando, no sé, pero yo ya tengo previsto eee... si que ésto se acaba, tengo todo un proyecto de lo que voy a hacer y...”

E-10.- “...No.... Claro, porque resulta que todo pasa por el tema de honorario eee.... estos programas sociales terminan cuando termina el gobierno, se acaba el gobierno y ahí uno empieza como se le empieza a mover el piso...”

Tema Necesidades Sociales

Sub -Tema Relaciones con el Cliente.

Los entrevistados describieron las relaciones con sus clientes como “buenas”, refiriéndose a ella incluso, en algunos casos como excelentes, donde ellos (clientes) les demuestran respeto, confiabilidad, validando el espacio profesional.

Las relaciones tendieron a describirse, además, como relaciones horizontales, donde aún el sujeto siendo profesional considera al usuario como a una persona igual a sí mismo, el que sólo ha tenido diferentes oportunidades y condiciones circunstanciales en la vida, por lo cual, merece un trato digno como individuo y persona. Las relaciones son, además, variadas, algunas dinámicas, netamente instrumentales, íntimas y pocas veces conflictivas.

Se pudo observar en sus discursos que existe una positiva disposición de parte del cliente para mantener una buena relación, donde confían en el trabajo que realizará el profesional y, por otra parte, una disposición de parte del profesional, entregando una buena atención, tratando al cliente de forma individual, cálida, acogedora, y digna, más allá de la condición de la persona, ya sea que, asista sucio o tenga algún impedimento psicológico, o no se presente en las condiciones que se esperaría para la ocasión. En la mayor parte de los casos, los entrevistados mencionan que tienen la preocupación de aprenderse los nombres de las personas y conocer las historias de los mismos, conocer cuáles son las necesidades que enfrentan, ya que por su condición, en muchos casos no sufren de estados de necesidad sólo materiales y es ahí donde el profesional muestra su asertividad, para dar respuesta a los requerimientos del cliente de forma óptima, lo que no se podría dar si no existiera una buena relación entre ambos, donde el Trabajador Social pudiera, en base a la confianza que el cliente deposita en él, y escudriñar hasta los aspectos más íntimos del cliente o sujeto de atención.

Es preciso mencionar, la significancia que cobra el sujeto receptor del servicio en la satisfacción sentida por el Trabajador Social, ya que, éste influye sobre manera en el sentimiento gratificante que el profesional recibe como resultado de su trabajo. Es aquí donde, finalmente, el Trabajador Social encuentra el sentido, pago, motivo e impulsor de su quehacer profesional. Convirtiéndose en el principal factor incidente en la satisfacción laboral y profesional.

E-1.- *“...Yo no atiende directamente a los casos, eso lo hacen los delegados, pero sí los conozco todos virtualmente, ya que leo cada uno de los informes, además, hay un cuento de jerarquía, ellos saben que finalmente la que ve todo soy yo, si ellos tienen algún problema al final llegan a mí, y yo les soluciono el problema...”*

E-2.- *“...Entonces, ha sido grato, porque como les contaba, yo llevo arto tiempo acá, llevo*

como siete años, entonces ellos igual me reconocen a mí como un referente, si necesitan alguna consulta me buscan, eee..... ellos me dicen bueno usted me sabe la historia, típico...”

E-3.- *“...Muuuy buena”..... trato de estar como siempre contenta como cordial, yo trato de darle siempre como un trato, aunque vengan hediondos, aunque vengan hediondos cochinos trato de darle como lo mejor, y eso me permite tener una muy buena relación con la gente, tanto así como que de repente te traen un regalo, o en el la calle te saludan así como...¡hoooolaaa! y casi eres como la madrina de la guagüita...(ríe)...”*

E-4.- *“...Entretenida y dinámica, por que si bien es cierto para algún sector de la población los chiquillos son conflictivos y.... son un riesgo eee...dentro de lo que es la intervención misma eee... son sujetos eee... que viene con muchas carencias, y que, y que dentro de esta misma entrevista ellos validan un espacio de Atención y valoración como personas...”*

E-5.- *“...Buena, sí buena, no y además, tengo.... me considero que tengo como buena llegada con las personas que atiendo, me adapto...”*

E-6.- *“... ¡Excelente! No tengo ningún problema con los clientes, como que siento que logro ese nexo con el cliente eee... y eso es lo que cuando salen dice gracias por escuchar y por eee... orientarme y hacer cosas.. eso a mi me, me dá felicidad...”*

E-7.- *“...Yo diría que en general con todos yo tengo una muy buena relación, eee... con mi cliente entre comillas indirecto..., que son las socias, yo diría que hay de todo un poco, osea, yo trato de ser súper cordial con las socias, pero, habitualmente las socias no viene acá a felicitarme, sino a reclamarme por que, o las dejamos fuera, o no les aprobamos el crédito, entonces la mayoría de las que llagan acá, en su mayoría llegan molestan, entonces que tengo que hacer yo, igual acogerlas ciertos, y tratar de que se vayan lo más tranquilas y los más claras posibles de los porqué, eee.. entonces yo diría que por ahí se dá una relación un poco más compleja ya ...”*

E-8.- *“...Mi relación con el cliente es horizontal, eee....., el que la persona venga y se siente detrás de un escritorio, no cambia las cosas para mí, o que yo esté en la posición de eee.... el Trabajador Social y la otra persona en la posición, o en el rol del asistido, el beneficiario, el*

cliente, como quieran llamarlo eee.... no involucra una división excluyente, si no que yo estoy hablan de con una persona que es igual a mí pero que ha tenido otra suerte en su vida, me pongo al nivel de ella y pido que la persona se ponga al nivel mío también entonces se trata de una conversación con respeto con sinceridad con verdades , con valores y con el espíritu de superación...”

E-9.- “...Siento que en general la vinculación es buena, la gente agradece, es receptiva en la información eee.... no no siento que haya tenido mayores conflictos con la gente, de hecho como se lo comentaba antes, con mi colega siempre como que nos proponemos eso, evitar el conflicto con la persona, que la persona sienta que acá por lo menos lo atendieron bien, independientemente de la suerte que tengan con el bogado, que no es la mejor...”

E-10.- “...No buena, acá las usuarias están súper agradecida de la atención, se percibe en el trato que ellas nos dan a nosotras también como beneficiarias de la atención que les entregamos, siendo súper amables y agradecidas...”

Sub-Tema Relaciones con los Superiores.

La mayor parte de los casos entrevistados mencionaron que las relaciones mantenidas con sus superiores son horizontales, simétricas y cercanas, basadas en el respeto mutuo y principalmente en la confianza que sus superiores depositan en ellos, los cuales creen en el trabajo que pueden realizar y en las capacidades que poseen.

Por otra parte, los entrevistados señalaron haberse ganado esta confianza, debido al trabajo esforzado que han realizado y demostrado en sus respectivos puestos de trabajo. Ahora bien, esta confianza ganada de parte de sus superiores, en algunos casos, es lo que les ha favorecido para estar ocupando el cargo que tiene actualmente.

Los entrevistados expresaron la existencia de un conocimiento personal y profesional por parte de sus directivos hacia ellos, lo cual permite potenciar, restringir, facilitar, etc, el trabajo del sujeto en cuestión.

Esta positiva relación fue debido a que los profesionales realizan una validación técnico-profesional de sus superiores, lo que propicia e induce un comportamiento de

reconocimiento, aceptación y aprobación de las directrices entregadas por sus superiores, favoreciendo con esto la existencia de un ambiente grato entre jefes y subordinados.

E-1.- *“...Bueno el cargo que yo tengo es un cargo de confianza, yo empecé como directora, sin tener ninguna experiencia. Una de las integrantes del directorio ha sido mi maestra.... además otro de los miembros fue mi profe en universidad, a quien yo le hice todas las ayudantías.... (ríe)...asi que la relación que tengo con ellos es bastante cercana...”*

E-2.- *“...Pero mi jefa directora del Puente, yo digo me llevo bien con ella, me he ganado la confianza, con ella y con mis otros superiores, cuando ella no está me, me toca a mí...”*

E-3.- *“...Yo tengo una buena relación con ella que es mi jefa directora, cada vez que yo he necesitado, ahora yo soy mamá de una chiquitita, nosé po’ Gabriela, se me enfermó el Joaquín, ¿Me das permiso para ir a la casa y volver o llegar más tarde?, ni un problema, he tenido siempre toda la disposición, la buena onda de parte de ella, todos los permisos y así también ella cuando ha necesitado algo así como se necesita esto yo no puedo ir, ¿Puedes ir tú?, igual ni un problema...”*

E-4.- *“...Buena fíjate, lo que pasa es que con ella nos conocíamos desde la universidad, por lo tanto ella conoce mis fortalezas y debilidades y dentro de las debilidades ella sabe como potenciar...”*

E-5.- *“...Buena también, buena, no, no tengo ese problema de, por ejemplo, de tener como conflictos y too’, porque cuando derrepente me dicen, sabes tienes que tener algo yo... es que yo soy muy responsable...”*

E-6.- *“... ¡Excelente igual!...súper bien, ni un problema....es que siempre ella rescata las cosas positivas eee.... obviamente si hay algo malo tambien como se dice llama la atención, pero no hay como eee.... por ser la directora tú... no, no, es muy buena, muuuyy maternal... eee.. y con respecto a mi relación con ella siempre ha sido como excelente, buena...”*

E-7.- *“...Yo diría que en general buena, claro con algunos tengo más feeling que con otros, pero en general, aquí hay mucha gente, bueno, que es como de mi edad, entonces no es difícil*

como aunar criterios o poner si es que hay algún punto que discutir, no hay concordancia de los criterios poder revisarlos...”

E-8.- *“...Él es Trabajador Social y por lo tanto uno, o yo podría decir, lo considero una persona que trabaja una metodología a la que tú te puedes adaptar porque sabes que metas espera él de tí, porque por supuesto hizo una planificación en el minuto que llegó, entonces tú dices esta es la línea que quiere trabajar mi jefatura, todos nos tratamos de tú, y nos saludamos de mano y de abrazo, bien, bien...la grafico como una buena relación en general con mi jefatura...”*

E-9.- *“...Depende del jefe...si el jefe valida el rol profesional del Trabajador Social muy bien, si no lo valida y nos ven como un trabajo auxiliar...eee... ahí he tenido problemas, porque eee.... la verdad es que me cuesta quedarme callá eee.... creo que he dicho las cosas con mucho respeto, yo no puedo permitir que me vengan a cuestionar profesionalmente cuando yo siento que el trabajo lo hago lo más éticamente posible...”*

E-10.- *“...No buena, si ellos son los que me pusieron acá, por algo es, sí las relaciones son constantes, son fluidas, cuando tienen que pedir siempre están las cosas...”*

Sub-Tema Relaciones con los Compañeros y/o Colegas:

En términos genéricos las interacciones entre compañeros de trabajo fueron descritas como positivas, estas son relaciones cercanas, horizontales, simétricas y de compañerismo, como generalidad encontramos además, la existencia dentro de la institución en la cual trabaja la conformación innata de grupos sociales amistosos e informales.

La menor parte de los entrevistados señaló que sólo son relaciones laborales, basada única y exclusivamente en la tarea. La mayor parte de los profesionales se refirieron a las relaciones de amistad como consecuencia del trabajo en equipo que desarrollan, el tener que compartir gran parte del tiempo en un espacio común y conllevar ciertas temáticas, o el mismo sistema de trabajo que tiene las instituciones donde realizan esporádicamente reuniones, que si bien son para trabajar, también en ellas comparten un café, una galleta y comentan acerca de sus propias vidas, lo que les afecta, en fin, un sin número de instancias dentro del trabajo que propicia el generar lazos de amistad más profundos lo cual repercute de

forma directa r en el trabajo que desarrollan en la institución, ya que como ellos mismo señalan, no es lo mismo trabajar diariamente con alguien de quien sólo se conoce el nombre, a trabajar con alguien a quien sí se conoces más íntima y personalmente.

E-1.- “...Yo no me relaciono mucho con ellos, la relación es estrictamente laboral, no somos amigos ni mucho menos, yo lo he hecho y he decidido hacerlo así siempre y creo que me ha dado resultados, ya que eso me permite a la hora de tomar decisiones ser lo más objetiva posible y remitirme sólo a lo profesional...”

E-2.- “... Buena...(ríe) bien yo me llevo súper bien, no... me llevo súper bien, es que lo que pasa es que yo trato de ser no se po’ como de aporte en todos lados po’ osea en mi equipo de trabajo trato de ...digo cosas chistosas nos reímos...”

E-3.- “...Con mis compañeros de trabajo me llevo bien po’, me llevo bien hasta con los que nadie se lleva bien, tambien muy bien con el abogado pero también me llevo muy bien con la señora del aseo entiendes me llevo muy bien...”

E-4.- “...Yo no diría que vengo por ejemplo a hacer amigos acá, pero si dentro de lo que es la relación entre colegas es buena eee.... Es enriquecedora y te sirve para potenciar más la relación con los chiquillos...”

E-5.- “...Tenemos buena relación, además que siempre cuando trabajamos se hacen reuniones de equipos de profesionales, entonces eso siempre se comparte y, por ejemplo, de las diferentes área se los temas de los pacientes...”

E-6.- “...Buena, buenaaa, osea del auxiliar para arriba súper buena, incluso ahora hay un auxiliar que está de vacaciones, que siempre como que el impuso que a las 4:30 yo tenía que estar aquí, y él me tiene preparado un café...”

E-7.- “...Yo diría que en general me llevo bien con la chicas, mi relación siempre, bueno hay cosas que uno tiene que mejorar, osea, en sobre todo la forma de comunicarse que derrepente uno dá muchas cosas por hecho o por sabidas y no necesariamente es así, y que yo diría que si yo trabajara más eso la relación sería mucho más fluida...”

E-8.- “...Y cuando tenemos que atender y trabajar lo pasamos bien y con responsabilidad pero, no, entre nosotros con el espacio más íntimo cuando tenemos 5, 10 minutos pa’ tomar un café, nos relajamos, echamos la talla, nos reímos arto eee... compartimos bien y podría decir que con este equipo tengo una súper buena relación...”

“...Sí...podemos decir que hay cierta amistad...”

E-9.- “...Con mi colega nos llevamos súper bien, nos colaboramos arto eee.... compartimos toda la información que podamos tener, actualizaciones de los que sea, comentarios de que esta señora le paso ésto y que no te vaya a pasar a tí, y eso , prepárate por siacaso, tratamos de colaborar en lo que más podemos, más allá de lo técnico, y con el resto del equipo en general es buena...”

E-10.- “...No bien, la relación es buena, de confianza y compañerismo, nos colaboramos siempre en los más posible en el trabajo, por que en el fondo es un equipo... y no en general son relaciones positivas...”

Sub-Tema Involucramiento:

Para la categoría de involucramiento emocional, los entrevistados mencionaron que esto no debería darse, no obstante se produce de igual forma puesto que no es un producto exclusivo de la conciencia y mente racional, es muchas veces inevitable. Este involucramiento involuntario, se da con sus colegas de trabajo, debido al contacto diario con ellos en el trabajo en la oficina o en las salidas a terrenos y también con el cliente, donde no dejan de conmovirse por las diversas problemáticas que los aquejan y por las cuales llegan a la oficina a solicitar de sus atenciones, llegando a producirse muchas veces transferencia y contra transferencia entre el sujeto de atención y la persona del Trabajador Social.

Para ellos esta situación es normal y no es percibida de forma negativa, ya que consideran que es parte de la esencia del Trabajador Social el sentir “algo” por el sujeto de atención, lo cual los moviliza a trabajar por ellos, ya que de forma contraria y de no existir esa energía adicional, como ellos mismos mencionan, todos los casos para ellos serían iguales y se transformaría en una rutina.

Sin embargo, existen ciertos límites considerados como una guía sustantiva que con el tiempo se van haciendo más fuertes, como ellos mismo manifiestan en sus discursos, ahora se involucran emocionalmente con sus clientes, pero de una forma distinta a como lo hacían cuando recién comenzaron a trabajar. Estos límites dicen relación con que existe preocupación por la persona y por intentar mejorar su situación, pero tampoco pueden exponerse a la eminente carga emocional y psicológica que involucra el arrastrar dichas cargas fuera del ámbito netamente laboral.

E-1.- *“...Como ya te dije, yo intento no involucrarme, pero tenemos chiquillos con los cuales llevamos mucho tiempo trabajando, conoces sus vidas y sus historias, y si bien no ando pensando todo el día en ellos, tampoco el caso se acaba cuando se cierra la puerta de la oficina...”*

“...Sí mira hacemos algunas actividades, no las hacemos con tanta frecuencia si, tenemos buenos nuestro paseo de fin de año, nuestra once con los niños...”

E-2.- *“...yo al principio cuando partimos con esta cuestión yo creo que me involucraba arto, osea, me llevaba arto los trabajos pa’ la casa, soñaba con la gente trataba de ocupar todos mis recursos para poderlos ayudar....osea TODO... yo me acuerdo de...de que prestaba los trajes de huaso de mis hijos pa’ los niños, de todo, osea de todo, de todo, ropa...había gente que llegaba a mi casa pa’ pedirme plata pa’ la luz ponte tú...entonces..., pero yo ahora he ido limitando esa cosas, porque tú tienes necesitas tu espacio también...”*

E-3.- *“...Me involucro más con la gente, de repente igual uno queda como cargá con algunas cuestiones, entonces, aunque tú evites y aunque seas muy profesional pa’ hacer tu pega, te, igual te involucras emocionalmente con las personas, depende de la problemática que traiga y algunas son como súper fuertes y tu eres persona también entonces igual te...te tocan po’, te hace como...igual, igual te involucras emocionalmente con las personas pero no así como para llevarlos a tu casa a tomar tecito...”*

E-4.- *“...Lo que pasa es que con el tiempo yo creo que si se van armando vínculos de amistad, de profundización, pero como te digo, insisto, por las experiencia que yo he tenido trato de..... poner esa barrera como una forma de no ver influida mis relacione personales,*

por que eso también influye a la hora de desarrollar un trabajo eee...”

“...Sí, existe yo creo que una mayor empatía con algunos chicos versus otros...”

E-5.- *“...Sí, uno aunque no quiera se crean lazos afectivos, ya sea, con compañeros de trabajo derrepente cuando se van uno los echa de menos por que uno se acostumbra con las personas, también a los usuarios uno tiene a tener alguna inclinaciones por algunos...”*

E-6.- *“...Claro acá en el consultorio eee... con mi colegas y con la señora que hace el asao, con los usuarios eee... empecé a involucrarme arto con una señora que al final la señora siempre me preguntaba si almorzaba o no, si no que vaya a su casa...”*

E-7.- *“...Yo creo que eso es inevitable, esea, yo con quien he aprendido a no involucrarme tanto, tanto o quizás menos, es con las socias, osea, sí las escucho en sus problemas, sí me complica más o me cuesta más trabajo el como hacer o hacer oídos sordo cuando le pasa algo a alguien de mi equipo, no sé, si a alguien no sé po’ su marido quedó sin trabajo que vamos hacer, osea como la vamos ayudar buscarle el trabajo no sé po’...”*

E-8.- *“...Hoy en día, no genero vínculos que son más que nada sentimentales o afectivos con con la usuarias, separo las cosas, lo que es mi vida personal, mi esposa, mi casa, mi familia mis viejos, está después del portón pa’ afuera y el trabajo está entrando el portón pa’ cá, yo creo que es lo más sano y gracias a eso no me involucro afectivamente ni sentimentalmente con las chiquillas...”*

E-9.- *“...Que yo sienta que me quedo pegá con un caso y que lo llevo para mi casa triste y que me siento mal producto de eso, no, y que lo comente con mi familia no, no, no... ya no me ocurre eso, ya pasé por eso, sí, por que te haces daño tú no más...”*

E-10.- *“...No, sí todos po’ si acá tú no puedes, cuando trabajas con personas no puedes enajenarte de ellos, osea o te integras o te apartas, y si te apartas sería un tipo de trabaja direccional vertical, nosotros trabajamos horizontal acá todos los acuerdos no los tomo yo sola, si bien es cierto los dirigió, los tomamos en conjunto...”*

Sub-Tema Pertenencia:

El sentirse parte de una organización es uno de los elementos agravantes o favorables a la hora de evaluar la satisfacción laboral. Los entrevistados señalaron sentirse parte de sus instituciones, sintiendo que los objetivos institucionales convergen con los propios, logrando incorporar la visión y misión de dichas instituciones como las propias provocando que multipliquen sus esfuerzos para el logro óptimo de estos objetivos y metas, siendo ésto una motivación adicional para realizar el trabajo.

De esta forma, se puede señalar que los Trabajadores Sociales sí experimentan este sentido de arraigo y de pertenencia con la institución para la cual entregan sus servicios, lo cual se ha venido generando debido a la gran cantidad de tiempo que llevan trabajando en el mismo lugar, incluso, una menor parte de los entrevistados trabajó con anterioridad de forma no remunerada (voluntarios) en la institución siendo posteriormente contratados.

Cabe destacar, que en algunas instituciones se realizan diversos tipos de actividades de esparcimiento y recreación que contribuyen a la cohesión grupal fomentando con ésto el involucramiento e interés que siente el sujeto por su trabajo particular en esa institución. Estas actividades de camaradería son realizadas de forma variada, ya sea de forma mensual o anual, como por ejemplo, el celebrar los cumpleaños de los trabajadores o actividades de fiestas patrias, de navidad o año nuevo, viéndose favorecido el sentido de pertenencia del Trabajador Social al equipo de trabajo, donde pueden compartir de forma distendida, conocerse de forma más profunda y afiatar al grupo o equipo de trabajo.

E-1.- *“...Sí, en la corporación celebramos los cumpleaños, hacemos un desayuno, y se comparte distendidamente, y esto lo realizamos todos los meses, dos veces en el mes, dependiendo de los cumpleaños no celebramos todos juntos, lo hacemos de forma individual. Bueno y además de esto, a fin de año realizamos una jornada de autocuidado, el año pasado fuimos a una piscina, pero aquí es para relajarse libremente, no realizamos terapias ni ninguna de esas cosas, es ir a relajarse, comerse un asado ese tipo de cosas...”*

E-2.- *“...Hacemos autocuidado, la semana pasada hicimos autocuidado ya, entonces y además que nosotras los días jueves tenemos reunión, y igual nos damos espacio para preguntarnos como están nuestros hijos nuestros proyectos y cosas de ese tipo, estamos*

preocupados... ayer estaba de cumpleaños una colega y compramos un dulce y ahí lo compartimos...”

E-3.- *“...Sipo’, sí, osea, no así que sin mí el mundo no se mueve, no así, pero sipo’, osea si yo no estoy ¿quién va a ver mis casos? La otra colega tiene sus casos que igual son artos, entonces no podría hacerse cargo de los míos mas encima, entonces sipo’, yo soy parte de este cuento de aquí , así como me ven y too’ igual soy parte , no se si importante pero igual soy parte...”*

E-4.- *“...Un sentido de pertenencia sí...”*

“...Uno tiene que si quiere lograr un buen trabajo tienes que ponerte la camiseta y ingresar a realizar el trabajo desde la visión que tiene o desde la visión que tiene la propia institución cuando esta contigo...”

E-5.- *“...Sí, sí además que yo por ejemplo artos años fuí voluntaria del aquí, entonces conozco el tema de pasar a ser de trabajador no remunerado a remunerado, entonces ya como estoy varios años vinculado a lo que es el trabajo con el tipo de persona que nosotros atendemos acá...”*

E-6.- *“...Sí, yo me identifico con la Institución...”*

E-7.- *“...Me siento parte de la historia de los cambios de este tema, de ir generando nuevas propuestas de ir probándolas entremedio de ver si la cuestión ha funcionado o no ha funcionado, me siento parte completamente...”*

E-8.- *“...Sí,, absolutamente, me siento parte de aquí...”*

E-9.- *“...Sí, sí debido al tiempo al que llevo trabajando aquí, por un.... aparte por el tiempo y en general uno lo nota, por una parte por el tiempo y con una cuestión bien tonta, pero uno lo nota con el simple saludo diario de con quien uno trabaja, porque uno se topa todo los días con personas con las que nunca hemos trabajado pero no saludamos todo los días y eso te dice que perteneces a un lugar determinado...”*

E-10.- “...Sí y lo percibo en todo el trabajo que uno realiza en que te den ganas de venir a trabajar y no estés cumpliendo solamente un horario de trabajo...”

4.3.- Objetivo Específico N° 3

“Describir las expectativas de los Trabajadores sociales laboral y profesionalmente”.

4.3.1.- Tema Expectativas:

En cuanto a las expectativas que tenían los profesionales, la mayor parte de ellos afirmó que no tenían grandes expectativas de lo que les esperaba al momento de salir al mundo laboral, ya que, principalmente se visualizaban en las mismas funciones que habían desarrollado en las prácticas durante el periodo de la universidad, por tanto ya eran conocidas.

Además de ello, mencionaron que en algunos aspectos eso que antes pensaban que sería la profesión ha ido cambiando, específicamente lo que tiene que ver también con los cambios propios de la profesión en lo que se refiere a cambiar el modelo de atención asistencial, es decir, que las intervenciones que ellos buscan realizar con el usuario, sean intervenciones que propicien el cambio real de las situaciones de las personas desde y con los sujetos.

El que los profesionales sientan cumplidas sus expectativas tiene directa relación con que están trabajando en lo que les gusta, por que si bien mencionaban no tener grandes expectativas, sí todos los profesionales tienen áreas de trabajo preferenciales, entonces, el poder estar en la actualidad trabajando en lo que les gusta, les hace sentir que eso que pensaban hacer cuando estaban estudiando se ha cumplido.

E-1.- “... Sí... la verdad es que en mi vida en general no voy generando muchas expectativas, y en cuando a la profesión no fue la excepción, pero siento que sí, las que tenían se han cumplido, desde el punto de vista de las condiciones laborales, ya que me encuentro trabajando en el área que me gusta, y haciendo lo que me gusta...”

E-2.- “...Sí, sí, sí, se han cumplido completamente, era lo que esperaba y me gusta que sea así...”

E-3.- “...Sí...sí, antes mira antes yo estaba segura que las Asistentes Sociales lo único que hacían era buscar trabajo para la gente y aún así entre a estudiar eso... (ríe) y no po’, en la carrera te das cuenta que es arto más que eso y que eso es la nada po’, eee... sipo’, osea las expectativas son la realidad mis expectativas no cambiaron tanto porque empecé a trabajar, a lo mejor se acrecentaron un poco pero mis expectativas eran estás, yo sabía que iba a llegar a algo así. Sí...”

E-4.- “...Yo creo que la proyección prácticamente era salir y trabajar en lo que yo quería y que me gustaba que era adolescencia y familia dónde.... El destino me puso acá y nose po’ tal vez más adelante me va a poner en devuelta en Tomé o en alguna otra ciudad no se po’ como te digo no me proyecto tanto allá...”

E-5.- “...Eee.... no, yo por ejemplo, cuando yo estaba estudiando pensaba que iba a encontrar trabajo ahora ya, y me demoré cuánto como tres o cuatro meses, pero igual yo pensé que era más rápido y cuando recién empecé a trabajar pensé que iba ganar más plata también y no fue así...”

E-6.- “...No, osea yo nunca, yo cuando estaba estudiando nunca me imaginé todo ésto, nunca lo imaginé osea, porque siempre estaba con en en la vereda del estudiante, eee... cuando empecé a hacer las clínicas obviamente encontraba que me gustaba pero nunca logre magnificar lo que iba a llegar a tener o a sentirme satisfecha...”

E-7.- “...Yo creo que sí, bueno a lo mejor yo antes tenía una idea un poco más asistencial del trabajo, que en realidad fue en lo que estuve trabajando desde el comienzo, pero yo creo que como fui siendo parte de estos cambios, fui incorporando que ésto igual era parte de la profesión, que no es lo mismo que pasa con alguien que recién sale de universidad...”

E-8.- “...Sí, se condicen sí, sí, sí, osea yo me metí en esta profesión por lo que te comentaba po’, por ayudar que esta sociedad sea mejor, a lo mejor suena comunista, pero para que los hombres seamos más hermanos, hombres y mujeres, y...sí, yo creo que se, se a logrado...”

E-9.- “...No, no, por que yo no pensé nunca estar en el área que estoy, yo decía trabajaría en

cualquier cosa, pero menos en esas áreas tan cartuchas que tienen que ver con justicia y con infractores de ley, y mi primer trabajo fué con infractores de ley...”

E-10.- *“...No po’ pa’ na’, por eso te digo, cuando estaba en la universidad siempre se hablaba de que cualquier Asistente Social que salía de la U de Conce, por que era así, encontraba pega altiro y era así, de hecho los puntajes eran distintos, yo postulé con 750 puntos a la universidad que podría haber estudiado otra cosa, pero yo quería Trabajo Social ...”*

4.3.2.- Tema Aprecio Profesional:

Los entrevistados señalaron que su aprecio por la profesión ha aumentado, y que esto se debe a la naturaleza y esencia de la disciplina. La que a pesar de la heterogeneidad de áreas y el amplio espectro de programas para los cuales trabajan los entrevistados, el axioma de la vocación de servicio y la consecución del bien común, se encuentra presente transversalmente en todos los trabajos ejercidos por la sujetos de estudio. Lo que dá como resultado que el profesional sienta que su motivo precursor de la elección por dicha carrera, aún se encuentra presente en el trabajo empírico de la profesión.

Los profesionales entrevistados manifestaron sentirse gratos con las funciones que deben desarrollar, provocando que el trabajo que deben ejecutar en sus respectivos puestos laborales se torne placentero, a pesar de que deben cumplir plazos, metas, objetivos, etc, ello no disminuye la postura positiva que tienen frente al trabajo y frente al Trabajo Social como profesión, sino que por el contrario, la situación antes descrita ha favorecido que durante todo el tiempo de ejercicio profesional que llevan, su aprecio por la profesión se haya mantenido y en la mayor parte, de los casos haya aumentado.

E-1.- *“...Sí, por supuesto, ésto es lo que elegí para trabajar toda la vida, y no me arrepiento en absoluto de haberlo elegido, y sí, el aprecio al pasar de los años ha ido aumentando, por que te vas involucrando cada día más en lo que es la profesión y vas queriendo hacer cada día más cosas, y vas perfeccionándote y eso te hace sentir que en verdad elegiste bien...”*

E-2.- *“...Sí, ha aumentado, es mi profesión, no podría ser de otra forma, y me veo por muchos años más en esto...”*

E-3.- “...Lejos de todo eso yo creo que sí, que soy una persona feliz en lo que hago, me gusta lo que estoy haciendo...”

E-4.- “...Mas poh’, más... “No sé poh’ si a ti te gusta trabajar en ésto te proyectas y te va facilitando la pega el hecho de que....te levantes en la mañana con ganas de trabajar y por eso muchas veces se te olvida eso del estrés y cuando ya te ves con el cototo aquí (ríe) ahí te das cuentas que tai mal y básicamente eso...”

E-5.- “...Sí aumentado sí, sí, no sé si de aquí a veinte años voy a seguir con la misma paciencia que tengo hasta ahora, pero sí a aumentad, a sido buena...”

E-6.- “...Eee... yo creo que por algo uno elegí esto, o sea es una decisión importante en tu vida, por lo tanto, sino te gusta..... y sí poh’... o sea a aumentado...”

E-7.- “...Nooo... a aumentado”..... “Como mi agrado hacia el trabajo nunca ha cambiado, que yo creo que tiene que haber de eso pa’ que uno no se sienta defraudado todos los días, si tú no le pones corazón, es como que vienes pero eres indolente, osea, no, no, no te moviliza nada ni nadie, las en mi caso no por que siento que las cosas que hago las hago de corazón...”

E-8.- “...Mira el aprecio por la profesión en realidad es una carrera entre el amor y el odio a veces quiero mi profesión cuando veo que aquí estoy haciendo cosas, y otras veces cuando llega mi mi colilla de pago a fin de mes, no po’ (ríe) entonces es una cuestión de amor y odio, pero bueno, ya soy Trabajador Social me va a acompañar siempre y hasta ahora saco cuentas alegres...”

E-9.- “...Eee... aumentado, aumentado, yo quiero mi profesión la defiando, por lo mismo a veces he tenido inconveniente de rose con los profesionales de otras áreas...”

E-10.- “...Una cosa es la profesión y el amor que como tú dices el amor con la carrera y eso no se condice con lo que tú percibes monetariamente, ganas lo mismo que una Parvularia, que lo único que sabe es cantar con los niños y todo, eso que esta ganando casi lo mismo que

ganamos nosotros que nos sacamos la cresta, atendemos la señora y escuchamos sus problema, los del marido del hijo y de todos y tratamos de darle solución a todo con el costo emocional que conlleva pa' nosotros que sí trabajamos..."

Capítulo N°5.- Conclusiones.

5.1.- Objetivo Específico N° 1:

“Conocer la percepción de la satisfacción laboral y profesional del Trabajador Social”.

Los profesionales conjugaron varios factores a la hora de realizar la valoración de su situación, en general estos expresan sentirse conformes.

La descripción fenomenológica de las percepciones y las mediciones cuando se le pide a la gente que nombre los objetos, proporciona información acerca de lo que una persona está percibiendo³². Por consiguiente los entrevistados expresaron la evaluación y valoración de diferentes objetos y estímulos presentes en su trabajo. Por una parte, éstos señalaron diferentes aspectos que afectan su sentimiento de bienestar, como lo fueron; la inseguridad e inexistencia de sistemas institucionales que prevean y proporcionen seguridad y resguardo laboral, dado que indistintamente en todos los casos entrevistados los profesionales habían sufrido algún tipo de daño o perjuicio en su quehacer profesional, situaciones que si bien eran conocidas a priori como parte de la profesión, dada su orientación social, ha sido un tema constante en todos los discursos como algo además potencialmente evitable, factor que se encuentra presente en la teorización del fenómeno estudiado, ya que la seguridad es una de las necesidades presente en los primeros escalafones de la jerarquía de las necesidades que buscan ser satisfechas. El espacio físico fue otro elemento influyente y percibido desfavorablemente, éste fue descrito como reducido e inadecuado para entregar atención óptima al sujeto. El salario es un equivalente al trabajo realizado, dada la responsabilidad, trascendencia y significancia de las tareas ejercidas por los profesionales. La situación contractual es otro elemento percibido por los Trabajadores Sociales como una situación irregular, que si bien ha adquirido cierta normalidad dada la flexibilización del empleo, les genera disconformismo, inseguridad y molestia (la mitad de los entrevistados se encuentra

³² Sensación y Percepción, E. Bruce Goldstein, Editorial Thomson, Sexta Edición, 2005, Pág. 12.

actualmente trabajando bajo la figura del contrato a Honorarios, no obstante, todos los profesionales la mayoría de su vida laboral activa lo ha hecho bajo dicha figura).

En conclusión, los profesionales expresaron disconformismo con aspectos materiales de su actual puesto de trabajo, aspectos extrínsecos a la profesión, los que están relacionados con la institución en la cual desarrolla sus funciones, aspectos macro sociales en las que el Trabajador Social no interviene de forma directa, como lo son el mercado laboral, la legislación vigente y el Trabajo Social Chileno (referido a la desvaloración sentida por los profesionales hacia la disciplina en el país).

En cuanto a la percepción de sí mismos como Trabajadores Sociales se concluye del discurso de los entrevistados que éstos se perciben como generadores de cambio y ciudadanos activos dentro de la sociedad, lo cual los acerca íntimamente con el fin de la profesión y al sentimiento de autorrealización.

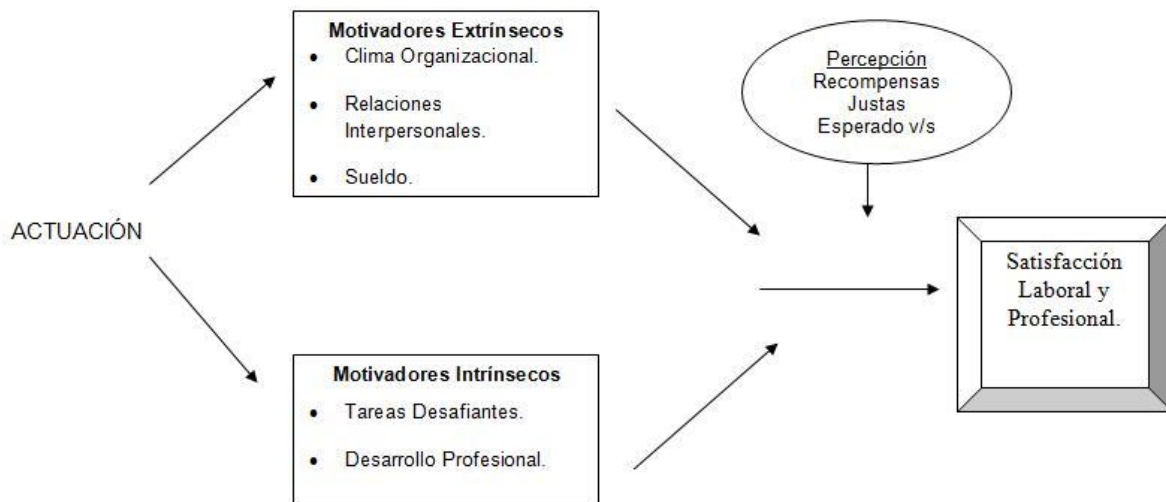
Además, los profesionales expresaron en la generalidad de las entrevistas, no haber perdido su motivación, vocación y amor por la disciplina, la que en palabras textuales de los sujetos, se ha vuelto más realista, en tanto ya no tienen el deseo y la convicción idílica de cambiar o arreglar el mundo en forma inmediata, no obstante la pasión y el profundo deseo de cambio siguen presentes.

Ahora, según el segundo enfoque presentado en el marco referencial, la satisfacción es generada por la comparación que el individuo realiza de sí mismo en relación con sus pares, según esta premisa, los profesionales señalaron percibirse como afortunados dado que muchos de sus colegas, compañeros de universidad etc., se encuentran sin empleo o bien desarrollando trabajos que no iban acorde a sus expectativas ni aspiraciones, además de que las condiciones materiales y estabilidad del puesto son mucho menos favorables que las propias, asimismo dicen sentirse satisfechos en tanto se auto perciben como sujetos desarrollados o tendientes a ésto.

“Elementos emergentes del discurso de los profesionales percibidos como influyentes en su satisfacción”.

Cuadro elaborado bajo la Teoría de la Equidad³³ expuesta en el Marco teórico.

Cuadro Esquemático N°1:



5-2.- Objetivo Específico N° 2:

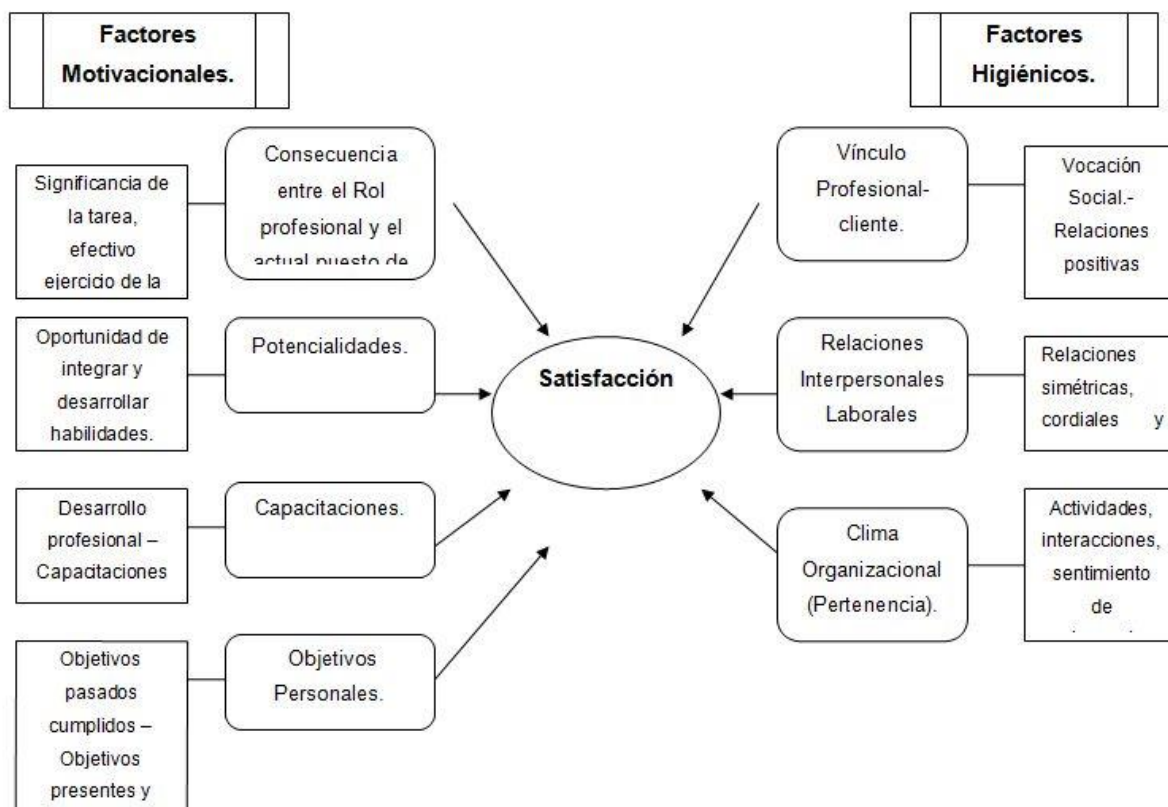
“Develar los elementos que afectan la satisfacción en el trabajo”.

Con respecto a los elementos que afectan la satisfacción, éstos fueron abstraídos del discurso de los profesionales y esquematizados en el cuadro N°2 que se presenta a continuación, a fin de tener una vista general de los resultados obtenidos del primer objetivo.

Cuadro esquemático N°2: Realizado bajo la teoría Bi factorial³⁴.

³³ Teoría de la equidad: Postula que en el trabajo, los sujetos realizan comparaciones entre los aportes que éstos realizan a la empresa y las retribuciones que reciben de ésta última.

³⁴ Teoría Bifactorial; Supone la existencia de dos tipos de factores motivacionales, los Factores Higiénicos (FH), que mantiene un papel preventivo y cuya ausencia provoca insatisfacción pero carecen de fuerza para aumentar o mejorar la satisfacción. Y los Factores Motivadores, los que en sí mismos afectan directamente la satisfacción.



Los factores presentes en el ejercicio de los profesionales e influyentes en su satisfacción son presentados a continuación bajo la separación realizada por la Teoría Bifactorial ya mencionada y esquematizada anteriormente. De esta forma, se presentan los factores motivacionales o intrínsecos, posteriormente los de higiene o extrínsecos.

En relación al objetivo, podemos concluir que:

Existe efectivamente una distinción entre factores generadores de satisfacción que dicen relación con la persona misma del Trabajador Social y con la disciplina, en contraposición con la insatisfacción percibida por parte del trabajo, esto se condice con la teoría que sustenta la investigación donde Herzberg (1954), deduce que satisfacción e insatisfacción no son dos situaciones extremas en una misma dimensión, sino dos dimensiones distintas afectadas por factores diferentes, los factores higiénicos, que mantienen un nivel preventivo de la insatisfacción, cuya ausencia ocasiona insatisfacción, pero carecen

de capacidad para aumentar o mejorar la satisfacción, y los factores motivadores que son los que propiamente afectan a la satisfacción³⁵.

Ambos factores se presentan de forma paralela y convergen en la motivación que el Trabajador Social siente como energía impulsora de su actividad laboral, como se expuso con anterioridad en el marco referencial- teórico, todos aquellos conceptos que se vinculan a dicha motivación en base a los factores que influyen en la conducta, se encaminan hacia el cumplimiento de objetivos³⁶. En este caso, dichos objetivos se encuentran determinados por una parte, en el ámbito laboral, que dicen relación con la Institución en la cual se trabaja, y en contraparte se encuentran los objetivos personales del profesional, que son los que finalmente generan satisfacción.

Satisfacción – Factores Motivacionales y/o Intrínsecos.

Como ya se había mencionado, según la Teoría Bifactorial, los factores motivacionales son elementos presentes en el trabajo que tienen la capacidad en sí mismos de generar satisfacción. Estos elementos son los que el Trabajador Social mencionó en su discurso como componentes presentes en su quehacer laboral que le generan sentimientos placenteros, gratificantes y satisfactorios.

Se observó que efectivamente estos elementos motivacionales se encontraron presentes en el ejercicio del profesional, generando satisfacción en el sujeto como bien lo señala Herzberg en su teoría. Además, se pudo constatar según la jerarquía de las necesidades de Maslow también expuesta en el marco teórico de la investigación, la tendencia de los sujetos a la autorrealización en tanto han alcanzado cubrir al menos parcialmente sus necesidades ulteriores, necesidad sentida y perseguida por los profesionales, en tanto cada uno de los entrevistados (el 100% de la muestra), ha desarrollado o se encuentra realizando algún tipo de capacitación (postítulo, diplomados, magíster etc.), en muchos casos llegando a tener más de una especialización. Expresando además el deseo de continuar y permanecer en

³⁵.-Solana, Ricardo F. Administración de Organizaciones. Ediciones Interoceánicas S.A. [Buenos Aires](#), 1993. Pág. 208.

³⁶.-[La motivación personal. Karla Elizabeth Calvo Martínez links: http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-personal/motivacion-personal.shtml](#) (Extraído el 28 de Abril de 2009).

continua búsqueda del desarrollo profesional. “Solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores - aunque lo haga de modo relativo-, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas; a medida que la tendencia positiva toma más importancia, se experimenta un grado mayor de salud psicológica y un movimiento hacia la plena humanización”³⁷.

Ahora, otro elemento motivador intrínseco presente en las experiencias de los profesionales es la consecuencia entre el rol profesional y el actual puesto de trabajo, ya que los profesionales señalaron sentirse satisfechos debido a que se encuentran efectivamente ejerciendo la profesión en sus actuales trabajos, añadiendo además, que el área en la cual se encuentran trabajando es de su interés, como vemos con Kahn (1964), la satisfacción en el trabajo es el balance en la relación entre la definición del rol que el trabajador desea realizar en la empresa y el que la misma da y al que tiene que adaptarse. Conforme mayor sea la diferencia entre ambos términos, menor será la satisfacción obtenida.

Otro factor motivador presente y del cual los entrevistados realizaron una valoración positiva dice relación con las potencialidades personales, ya sean inherentes, aprendidas o desarrolladas espontáneamente en el transcurso del quehacer profesional, ante lo cual los profesionales expresaron que la profesión les ha contribuido a potenciar habilidades existentes y desarrollar otras ausentes dada la naturaleza del trabajo ejercido. Este factor es impulsor en la satisfacción que el trabajador pueda sentir, como se encontró en el estudio presentado anteriormente en el marco empírico donde una investigación realizada para trabajadores de Lima Metropolitano, arrojó, “La existencia de una relación entre la satisfacción laboral y los factores intrínsecos del trabajador, y una vinculación entre la satisfacción laboral y las expectativas de las persona de poner a prueba sus habilidades personales en sus puestos de trabajo”³⁸. Lo cual además, está directamente relacionado con la tendencia ya mencionada del sujeto hacia la perfección y autorrealización.

³⁷ Motivación y satisfacción laboral, Javier Ardouin, Claudio Bustos, Rosa Gayó y Mauricio Jarpa (2000). Universidad de Concepción. Liniks <http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatisv> (Extraído el 01 de Mayo de 2009).

³⁸ Palma Carrillo Sonia, Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, llnks utilizado http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php.

Finalmente, el último factor motivador analizado dice relación con los objetivos personales, éste elemento es un factor preponderante a la hora de evaluar el desarrollo personal de un individuo, ya que es una forma concreta de medir si han sido o no alcanzadas las metas y fines en la vida de los sujetos. Al evaluar los objetivos, éste no puede realizarse desde una mirada reduccionista o conductistas, aún cuando los profesionales mencionaron dentro de esta categoría la tenencia de bienes inmuebles materiales, el factor económico como sustentador proveedor de bienestar y el status profesional como objeto de proyección - estabilidad, ya que, también se observaron elementos abstractos trascendentales tales como; retroalimentación personal, habilidades psicosociales, familias nucleares funcionales y finalmente la continua búsqueda de ser mejor persona, elementos a los cuales la disciplina a contribuido. Robbins (1998), recoge estas dimensiones bajo la categoría de reto del trabajo. Los sujetos tienden a elegir trabajos que les otorguen la oportunidad de usar sus habilidades, que brinden una multiplicidad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal forma que un reto moderado origina placer y satisfacción.

Satisfacción – Factores Higiénicos y/o Extrínsecos.

En contraposición, a los factores motivacionales se encuentran los Higiénicos, elementos que ante su ausencia en el trabajo pueden generar insatisfacción en el sujeto.

Según Maslow, las personas tendrán motivos para satisfacer cualquiera de las necesidades que les resulten más predominantes o poderosas en un momento dado. El predominio de una necesidad dependerá de la situación presente de la persona y de sus experiencias recientes. Si bien Maslow relaciona la motivación y la satisfacción siempre ha factores internos, Herzberg realiza una salvedad en este punto, ya que, introduce factores externos al individuo como lo son; el salario, las interacciones sociales, relaciones interpersonales, espacio físico, las condiciones de seguridad y la estabilidad.

No obstante, bajo la premisa Herzgberiana, aún cuando estos elementos se encontraron cubiertos, éstos no contaron con el potencial de generar satisfacción en el sujeto, dada la deficiencia con que se presentan, tal como la seguridad, la estabilidad y el salario.

Dentro de los Factores Higiénicos presentes en el trabajo que contribuyeron a la satisfacción del Trabajador Social, se encontró el Clima Organizacional, el sistema de valores, la cultura Institucional, el sentido de pertenencia, la comunicación fluida y la libertad presente

en el ambiente laboral, todos estos elementos favorecen un mejor desempeño y la valorización positiva del trabajo, tal como se encontró similar hallazgo en un estudio realizado para profesores, donde se formularon dos premisas congruentes que generarían satisfacción al profesional en el lugar de trabajo tales como, “Los profesionales dicen sentirse más satisfechos en la medida en que ellos logran y se les permite involucrarse en la planificación de los objetivos de la institución”³⁹. Contrastando lo citado se puede concluir que el profesional al lograr percibir un clima organizacional amable y placentero, conjuntamente con experimentar un sentido de pertenencia con la institución, ve favorecido el sentimiento de bienestar con el lugar de trabajo y con las funciones que allí debe realizar, generando fuerzas extras para el logro efectivo de esas metas. De esta forma se observó, que la muestra expresó sentir similares sentimientos a los resultados encontrados en el estudio realizado por el colegio provincial de Asistentes Sociales de Concepción⁴⁰, donde se hallaron los mismos elementos antes mencionados como impulsores y generadores de satisfacción.

Por otra parte, se planteó también “La importancia que tiene el poder contar con buenas relaciones de compañerismo dentro del trabajo, que es el lugar donde pasan gran parte del tiempo”⁴¹, es así como los entrevistados en sus discursos mencionaron desarrollar diversos tipos de actividades dentro del lugar de trabajo, precisamente para generar instancia de conocimiento mutuo y buenas relaciones de trabajo, generando con esto un grato ambiente laboral y culturas organizacionales amables y cercanas, contribuyendo a la satisfacción, como bien lo señalan Leal *et. al.* (1999), concluyendo que un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo cuando, a raíz del mismo experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad.

Otro factor Higiénico, al cual los profesionales le atribuyeron una fuerte significancia, dada la esencia de la profesión, es la vinculación profesional-cliente, manifestando que la presencia o ausencia de este factor en su trabajo contribuye en gran manera al nivel de satisfacción que pueden obtener los Trabajadores Sociales producto del trabajo.

³⁹ Vázquez reina M. Satisfacción laboral del profesorado, Links utilizado <http://www.consumer.es/web/es/educacion/escolar/2007/12/27/173310> (Extraído el 3 de Mayo de 2009).

⁴⁰ El Bornout o el síndrome de quemarse por el trabajo, Colegio de Asistentes Sociales, Provincia de Concepción, Priscilla Pozo Romo, 2002.

⁴¹ Vázquez reina M. Satisfacción laboral del profesorado, Links utilizado <http://www.consumer.es/web/es/educacion/escolar/2007/12/27/173310>, (Extraído el 3 de Mayo de 2009).

En el estudio antes citado de profesionales de Lima Metropolitano, luego de aplicar el instrumento y analizar a cabalidad los datos, concluyeron que, “Los empleados que trabajan en contacto directo con las personas se encuentran más satisfechos laboralmente”⁴². Lo cual se encuentra también presente en el fenómeno investigado.

De forma conciente o no, éste fue uno de los factores que motivó en los profesionales la elección de la profesión, es por tal razón, que encuentran en él un factor determinante a la hora de hablar de satisfacción. El mantener un contacto permanente con el cliente, ser parte de sus avances y logros, conocer sus historias, saber que éstos valoran y aprecian los aportes del profesional, les retribuye en el mediano plazo satisfacción, que en palabras propias ... no la hubiesen encontrado en otras profesiones, concluyendo que esta gratificación se relaciona directamente además, con la significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo⁴³.

Insatisfacción-Factores Higiénicos.

El cuadro esquemático N°3, que a continuación se presenta, muestra los elementos expresados por los profesionales, como influyentes en su insatisfacción.

“Elementos que obstaculizan y generan insatisfacción en el profesional”.

FACTORES HIGENICOS

Cuadro Esquemático N°3:Realizado bajo la Teoría Bi factorial⁵⁹.

⁴² Palma Carrillo Sonia , Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, llnks utilizado http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php, (Extraído el 3 de Mayo de 2009).

⁴³ Mónica Márquez Pérez, [Satisfacción laboral](http://www.wikilearning.com/monografia/satisfaccion_laboral) -El estudio de la satisfacción laboral, Links http://www.wikilearning.com/monografia/satisfaccion_laboral/16141-1 (Extraído el 15 de Diciembre, 2009).



De los elementos establecidos a priori en el diseño de la investigación, según las categorías utilizadas obtenidas de la revisión teórica del fenómeno estudiado, se puede concluir que los factores extrínsecos al sujeto se encuentran medianamente cubiertos, estos factores higiénicos, mantienen un nivel preventivo de la insatisfacción, cuya ausencia ocasiona insatisfacción, pero carecen de capacidad para aumentar o mejorar la satisfacción (1954 Herzberg). Bajo tal premisa, conjugada además con la valoración deficiente, desconforme y discordante asignadas por el profesional a tales elementos dieron como resultado que los profesionales se encontrasen insatisfechos con los mismos.

Salario :

Ahora bien, uno de los elementos encontrados que generaron transversalmente mayor disconformismo fue el tema del sueldo o salario, si bien éste no es un componente que tenga valor en sí mismo, sí es un reforzador universal, en tanto cobra su utilidad en la instrumentalidad asignada para el alcance de otros objetivos, en tal sentido, “Este sistema de retribución debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del

trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad”⁴⁴, aquí se halló además, la incidencia empírica del primer enfoque utilizado para el estudio del fenómeno basado en el modelo de las expectativas⁴⁵, donde se encontró de forma reiterativa en los discursos de los entrevistados la existencia de un particular disconformismo con su salario, donde los profesionales expresaron que éste era injusto en relación a las tareas realizadas, las demandas del trabajo en si, las habilidades personales, al impacto social y humano del mismo. Evaluando que éste está determinado por el mercado y el status social que posee el Trabajo Social en la sociedad Chilena.

No obstante, el salario no es el principal elemento motivador sentido por los profesionales, ya que estos señalaron que si éste fuese inexistente o contrariamente no tuviesen necesidad del mismo (salario) de igual forma escogerían el trabajo, como lo vemos en diversos estudios de Morse y Weiss(1955), “Donde los trabajadores afirman que seguirían trabajando a pesar que sus necesidades económicas estuvieran completamente satisfechas”.

Condiciones de Seguridad:

La seguridad es una necesidad transversal y constante en la vida del individuo, está considera tanto lo concerniente a lo físico, como a lo psicológico.

El contar con un ambiente seguro y no amenazante, protección, estabilidad laboral, resguardo en el caso de los terrenos y visitas domiciliarias, son elementos fundamentales que deben existir para asegurar que esta necesidad se encuentre satisfecha.

No obstante, la muestra analizada expresó en la mayoría de los casos la deficiencia y ausencia de muchos de estos elementos, potenciando de esta forma la insatisfacción, en tanto los factores higiénicos son cubiertos sólo parcialmente. Se puede concluir, del discurso de los propios Trabajadores Sociales, que éste es un elemento cubierto deficientemente, no obstante

⁴⁴ Mónica Márquez Pérez, [Satisfacción laboral](http://www.wikilearning.com/monografia/satisfaccion_laboral/16141-1) - El estudio de la satisfacción laboral,, Links http://www.wikilearning.com/monografia/satisfaccion_laboral/16141-1 (Extraído el 16 de Diciembre, 2009).

⁴⁵ Supone que la satisfacción en el trabajo está en función de la discordancia apreciadas por el individuo de lo que es en contraposición de la que cree debería ser en correspondencia por su trabajo.

los profesionales señalan haber estado concientes de esta potencial situación aún, antes de ejercer y elegir la profesión, por lo cual, finalmente, existe resignación y la incorporación de medidas de resguardo personales en el trabajo.

Además, concierne a la seguridad se encuentra la situación contractual bajo la cual se encuentra el profesional, escenario dividido, ya que, la mitad de la muestra se encontró bajo el respaldo del contrato indefinido, en contraposición con el resto, quienes se hallaron ejerciendo bajo la figura del contrato a honorarios, como situación resultante se observó, el disconformismo y la inseguridad que esta figura entrega a los profesionales, dada la inexistencia de una figura legal que les respalde en caso de posible término de servicios, accidentes de trabajo, adherencia a sistema de salud y provisional etc., encontrándonos con que en general, la bibliografía reporta una relación positiva entre la seguridad laboral y la definitividad (término análogo del contrato indefinido), por un lado y con satisfacción en el trabajo por el otro (Astin y Gamson,1983;Tack y Patitu,1992)⁴⁶.

5.3.- Objetivo Específico.

“Describir las expectativas de los Trabajadores Sociales laboral y profesionalmente”.

Según el tercer enfoque expuesto en el marco teórico para el estudio del fenómeno en cuestión, Teoría de las Expectativas, las personas estarán motivadas a hacer cosas para conseguir una meta si creen en el valor de esa meta y si pueden darse cuenta de que lo que harán contribuirá a lograrlas, de acuerdo a Davis y Newstrom (2003), bajo esta premisa los sujetos expresaron que los esfuerzos realizados para alcanzar sus metas no han sido en vano en tanto sí se han cumplido sus objetivos, viendo cumplidas sus expectativas después del egreso de la Universidad en la vinculación con el mundo laboral. Lo que se atribuyó, particularmente, al hecho de que dichas expectativas siempre estuvieron ligadas a lo que efectivamente era la profesión fuera de las aulas, ésto gracias a que la formación académica de los sujetos contemplaba transversalmente durante todo el tiempo de estudio la existencia de ramos prácticos, elemento que contribuyó a que los sujetos tuviesen una visión realista y

⁴⁶ Jesús Francisco Galaz Fontes, La Satisfacción Laboral de una Universidad Estatal Pública, la realidad institucional bajo la lente del profesorado, Tesis (Doctor en Educación), México, Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2002,Pág. 37.

empírica de la profesión, además de técnicas eminentemente utilizadas como parte de la especificidad de la profesión, como es el caso de la visita domiciliaria.

En cuanto las expectativas futuras de los profesionales, éstas se centraron en el deseo de alcanzar un reconocimiento de la sociedad hacia la disciplina, que el Trabajo Social sea valorado y retribuido justamente, sentimiento que estimula la conducta y esfuerzos del profesional. “Las expectativas de las personas en cuanto al grado de dificultad que entraña el buen desempeño afectará las decisiones sobre su conducta. Éstas eligen el grado de desempeño que les darán más posibilidades de obtener un resultado que sea valorado”⁴⁷.

En un estudio realizado sobre “El cumplimiento de las expectativas laborales de los jóvenes” se observa que, “Los jóvenes consideran que sus expectativas respecto a las compensaciones que recibirían por su trabajo son parecidas a lo que esperaban”⁴⁸. Es así como los profesionales entrevistados señalaron no sentirse frustrados ni decepcionados con lo que la profesión les ha presentado en la praxis, muy por el contrario, la mitad de la muestra señala experimentar que el ejercicio profesional les ha brindado profundos sentimientos de gratificación muy por encima de lo esperado.

Por su parte, al analizar si es que las expectativas de los profesionales influyeron en nivel de satisfacción que experimentan, en el mismo estudio antes mencionado sobre, “El cumplimiento de las expectativas laborales de los jóvenes”, el cual propone que, “Uno de los factores que influye en la satisfacción laboral de los jóvenes es la percepción de equidad entre las compensaciones totales recibidas y las esperadas”⁴⁹ los entrevistados señalaron que lo esperado de la profesión fue siempre mas allá del tema material ligado al salario, expresando incluso que éste elemento era conocido aún antes de elegir la profesión, por lo cual, la evaluación que realizan de sus expectativas profesionales y laborales sí se han visto cumplidas favorablemente, dado que realizan un análisis holístico de sus vidas conjugando en ellas todos los elementos presentes en su trabajo y profesión, concluyendo de esta forma sentirse satisfechos con lo que la profesión les ha entregado y significado en sus vidas, apreciando el

⁴⁷ Adriana López, La Motivación , Links <http://www.monografias.com/trabajos5/moti/moti.shtml> (Extraído el 20 de Diciembre de 2009).

⁴⁸ Capital Humano-El cumplimiento de las expectativas laborales-Mayo de 2007 N° 77 <http://www.ciberoteca.com/ediciones/pdf/Cuad77ok.pdf> (Extraído el 20 de Diciembre de 2009).

⁴⁹ Capital Humano-El cumplimiento de las expectativas laborales-Mayo de 2007 N° 77 <http://www.ciberoteca.com/ediciones/pdf/Cuad77ok.pdf> (Extraído el 20 de Diciembre de 2009).

Trabajo Social como parte fundamental y esencial de ellos como personas, reflexionando finalmente que la disciplina los ha ayudado a ser individuos mas completos a amar a su prójimo, luchar teniendo como mayor y suprema expectativa el sueño de una sociedad mas amable y justa.

Capítulo N°6.- Propuesta y Proyecciones.

A raíz de los hallazgos arrojados en la presente investigación, las investigadoras consideran necesaria y pertinente la realización de posteriores investigaciones del fenómeno estudiado, dado que los profesionales entrevistados señalaron como sentimiento generalizado la necesidad y el deseo, de que tanto las casas de estudio como el gremio, se preocupasen y mostrasen más interés en generar conocimiento desde la propia disciplina, además, de conocer y velar por la integridad profesional de la persona del Trabajador Social en todos sus aspectos.

Dada la preponderancia del trabajo para el ser humano, además de la directa relación que presenta la satisfacción y productividad en el trabajo⁵⁰, se considera importante conocer más en profundidad las condiciones materiales en las cuales los profesionales del Trabajo Social desarrollan su labor, ya que, estas fueron finalmente en la cual los profesionales se encontraron mayormente insatisfechos, surgiendo nuevas interrogantes interesantes de investigar ligadas tanto a condiciones materiales como necesidades trascendentales, tales como; ¿Cuál es el salario promedio que ha determinado el mercado laboral para la profesión y que genera tanto disconformismo? ¿Cuál es el período promedio que demora el profesional en encontrar empleo después de su egreso de la Universidad? ¿Qué experiencias son las que han marcado al individuo en su profesión? ¿Cómo éstas pueden condicionar favorable o desfavorablemente la motivación profesional?

Se propone además, que la investigación realizada se pueda constituir como un aporte para el Colegio Provincial de Asistente Sociales, organización que apoyó la realización del estudio, en tanto se constituya como “información para esclarecer un camino hacia la acción”, (Garbarino 1992) relacionado en primera instancia con algunos aspectos referentes a la labor profesional en la cual, según el propio discurso de los profesionales, se sienten más expuestos y desvalidos, referido particularmente a la seguridad, esperando que esta situación pueda ser

⁵⁰ Jesús Francisco Galaz Fontes, La Satisfacción Laboral de una Universidad Estatal Pública, la realidad institucional bajo la lente del profesorado, Tesis (Doctor en Educación), México, Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2002,Pág. 44.-

modificada en alguna medida con la formulación de algún proyecto de ley o propuesta formal a las instituciones en la cual trabajan los profesionales que pudiese resguardar la integridad física y psicológica de los individuos dado el eminente peligro y riesgo al que se ven expuestos a diario los Trabajadores Sociales en el trabajo.

Finalmente, en base a la expresión realizada por los profesionales concerniente al desafío que les ha significado la confrontación con el mundo laboral y la praxis profesional, ante lo cual hubiesen deseado que sus casas de estudio preparasen de mejor forma, se propone que las Universidades puedan incluir en la formación de sus alumnos temas importantes presentes en la praxis profesional que puedan afectarles y a los cuales se encontrarán expuesto cuando deban salir al mundo laboral, tales como aspectos ligados a habilidades organizacionales, inteligencia emocional, tolerancia a la frustración, emprendimiento para hacer frente a un complejo mercado laboral y a una desafiante sociedad moderna.

Anexos

Pauta Entrevista.

“Satisfacción laboral y Profesional del Trabajador Social de Concepción”.

¿En qué consiste su trabajo?

¿Qué tipo de contrato, previsión social y previsión de salud tiene?

En cuanto a su entorno físico ¿Éste le ofrece un lugar adecuado, seguro y confortable?, ¿Este espacio físico le permite entregar una atención óptima al usuario?, ¿Le brinda independencia y privacidad?

¿Se siente conforme con su salario?

¿Cuánto tiempo lleva trabajando aquí? ¿Se siente estable laboralmente? ¿Por qué?

¿Se siente protegido en el quehacer de su profesión? Por ejemplo, en el caso de la visitas domiciliarias y las salidas a terreno, ¿Siente que se expone a algún tipo de riesgo?

¿Se siente satisfecho con su situación laboral?

¿Ha realizado algún tipo de capacitación posterior a su egreso de la universidad? ¿Qué la motivó a realizarla? y ¿Cómo fue financiado?

¿Cómo describiría su relación con el cliente?

¿Cómo describiría su relación con sus superiores?

¿Cómo describiría su relación con sus compañeros de trabajo?

¿Desarrollan algún tipo de actividad, dentro de la institución, en la cual pueda conocer y compartir socialmente con su entorno laboral? ¿Cuáles?, ¿Se siente perteneciente a la Institución en la cual trabaja?

¿Existe involucramiento emocional con alguna de la persona con las que debe interactuar diariamente en el ejercicio de su profesión? ¿Cuándo? ¿Por qué?

¿Cómo se siente con el ejercicio de la profesión?

¿Cuáles son los facilitadores que usted considera que posee que le han ayudado para desarrollar como Trabajador/a Social?

¿Siente que la profesión le dá la oportunidad de desarrollar sus potencialidades?, ¿Cuáles?

¿Siente que ha alcanzado el logro de sus objetivos personales?, ¿Cuáles?, ¿Por qué?

¿Las expectativas que usted tenía antes de ejercer la profesión se condicen con lo que ha vivido desarrollándola?, ¿Era lo que usted esperaba?, ¿Por qué?

¿Siente que su aprecio por la profesión ha disminuido o aumentado con la experiencia laboral que ha tenido?

¿Cómo se siente con la profesión como disciplina?

ENTREVISTA A PROFESIONALES

Entrevista N° 1.

Entrevistadora: ¿Qué año egresó de la universidad?

Entrevistada: Yo egresé el 2004.

Entrevistadora: ¿De dónde?

Entrevistada: De la universidad del Bío-Bío en Chillán.

Entrevistadora: ¿Eee... en qué área trabaja?

Entrevistada: En la área de responsabilización penal adolescente, específicamente, en el programa de libertad asistida simple.

Entrevistadora: ¿Ahora, en qué consiste su trabajo?

Entrevistada: A ver, yo tengo que eee... realizar intervención con los adolescentes que son enviados desde el Tribunal de Garantía de Talcahuano, con una sanción en libertad... eee... de una duración de no más de 24 meses, adolescentes mujeres y hombres y eso.. y ejecutar con ellos y sus familias un plan de intervención elaborado previo audiencia.

Entrevistadora: ¿Cuánto tiempo lleva trabajando aquí?

Entrevistada: Aquí desde julio del 2008, 1 año y meses.

Entrevistadora: ¿Qué tipo de contrato tiene?

Entrevistada: Contrato obra y faena. A ver, ingrese por honorarios, estuve 6 meses por honorarios, y después pase por obra y faena, eee... el contrato dura hasta el próximo año en mayo, cuando finalice el proyecto, y ahí se verá si a la corporación le es asignado nuevamente el proyecto o le es adjudicado a otra corporación en la licitación.

Entrevistadora: ¿Qué tipo de previsión tiene?

Entrevistada: Eee...social AFP y de salud FONASA.

Entrevistadora: Ya, ahora en cuanto al entorno físico donde generalmente realiza sus labores, ¿Éste le ofrece un espacio confortable, independiente, privado?

Entrevistada: Mira eee... en cuanto oficina de trabajo administrativo es adecuado, cuento con un escritorio, es independiente, es privado, es adecuado, cuento con una oficina independiente, si bien es cierto el ambiente donde se trabaja, trabaja todo el equipo, sin embargo, ellos lo que es la interacción con los adolescentes, nosotros trabajamos en box y

lamentablemente tanto la oficina que tenemos en Talcahuano como en Tomé la acústica que hay es complicada, me refiero a que la persona del lado puede escuchar perfectamente a los chicos y dentro de la confiabilidad es más o menos complicado y se ha conversado en reuniones técnicas, en Tomé ya contamos, por ejemplo, con una radio que de cierta manera obstruye el tener que escuchar la conversación que se está teniendo con el adolescente o con la familia, y en Talcahuano se está evaluando la posibilidad de cambiarnos a una casa más amplia, y de que en vez de tener box tengamos oficinas ya más cerradas, eso.

Entrevistadora: Eee ahora en cuanto al salario, ¿Se siente conforme con el salario, cree que es el justo y el adecuado para cubrir sus necesidades?

Entrevistada: Sí, lo que pasa es que yo tengo una reflexión con respecto eso... porque a ver, yo me siento bien, si bien es cierto hay colegas que se sienten desconformes con la remuneración uno tiene que ser reflexiva en esa materia, entonces si tú te sientes desconforme tú puedes pescar tú curriculum y puedes encontrar otra cosa mejor. A mí me alcanza, me sirve, por supuesto uno esperaría ganar más pero... pero también uno puede buscar otras alternativas, en este momento esto es lo que a mí me dá, además esta el tema de que me gusta el área.

Entrevistadora:¿Se siente estable laboralmente, siente miedo a perder el trabajo?

Entrevistada: Mira, estuve yo un periodo cuando yo dejé de trabajar durante mi primer período de trabajo estuve 3 meses sin trabajar pero por una cosa opcional, por la preparación de mi matrimonio, encontré trabajo, después de eso encontré trabajo rápidamente luego de 3 meses trabajando ahí, después me cambié de casa quedé embarazada, opté por tener un buen embarazo y después cuando quise volver a trabajar también, me demoré como 3 meses en encontrar este trabajo, entonces es cierto, tenemos un contrato por obra y faena igual te implica alguna estabilidad mas o menos sólida, eee... yo empecé en PIA, me cambiaron a medidas cautelares, después pase 1 mes ó 2 meses en el Programa de Libertad Asistida Especial y después a simple pero siempre dentro de la misma corporación, entonces te permite cierta estabilidad, por lo menos entrando, después va a depender de tu trabajo , va a depender de cómo tú te desarrolles dentro de la profesión.

Entrevistadora: ¿Eso te dá estabilidad?

Entrevistada: Eso te dá estabilidad.

Entrevistadora: Eee.... ahora en cuanto a la protección dado al trabajo en terreno y a las visitas domiciliarias ¿Sientes que te expones a algún riesgo, peligro en el terreno a acá mismo en este caso por el tipo de trabajo?

Entrevistada: Por el tipo de trabajo que nosotros desarrollamos, obviamente siempre hay riesgos , acuérdate que nosotros trabajamos con infractores, los chiquillos acá muchas veces llegan con armas y con consumo de drogas, muchos de ellos tiene una conductas psicopática que a nosotros nos inhabilita en cuanto al ejercicio de una intervención por ejemplo, sin embargo, nosotros tenemos que y sabiendo eso tenemos que evitar ciertos riesgos por ejemplo con no andar a pie en ciertas poblaciones por ejemplo, eee... si hay chicos que viene con consumo simplemente no atenderlos o explicarles que deben volver en otra ocasión y los chicos que vengan con armas o también finalizar la entrevista que se vayan y que vuelvan cuando no tengan o no traigan ese elemento eso es lo que puedes hacer de parte tuya, osea la corporación te puede entregar, por ejemplo, una oficina nos pueden apoyar si nosotros queremos hacer una denuncia, por ejemplo, pero la intervención misma ahí nosotros tenemos que protegernos.

Por ejemplo, nosotros contamos con una camioneta y cuando queremos ir a lugares que son más o menos peligrosos y eso pedimos hacerla en camioneta y eso prácticamente.

Entrevistadora: ¿Nunca le ha pasado ninguna situación?

Entrevistada: Que lleguen los chiquillos con consumo sí eee... A ver, pero, no sé si pero también por las habilidades que uno logra tener es fácil que los chiquillos enganchen, por lo tanto, tú en esa ocasión tú le explicas al chico que en las condiciones en las que él estaba él sabía perfectamente que no lo podía atender y básicamente y haciendo un análisis yo creo que este chico por una en cierta medida para llamar la atención, un chico con mucho carente, osea, muy carente de afecto y que efectivamente él me visualizaba como un referente significativo en éste caso como en un rol de mamá, entonces ante eso quería quería que yo lo sancionara y lo castigara cachay.... y dentro de lo mismo claro, efectivamente salimos a dar una vuelta lo saqué a que tomara un poco de aire por que era mucha la marihuana que había fumado eee,... lo dejé en el paradero le dije que se fuera a su casa que durmiera un poco que se levantara la cara y que después, en la próxima entrevista, podíamos conversar sobre lo que pasó y eso....pero

no deja de ser, hace, por ejemplo, hace uno mes atrás a un colega en esta misma oficina un chico le sacó un arma y le apuntó con un arma, entonces, ante esas situaciones en vista de... es mejor no se po' uno nunca sabe como te los vas a encontrar, pero haciendo el análisis, por ejemplo, a nosotras como mujeres no nos pasaría nosotras entendemos que a muchos de los chiquillos la mentalidad que tienen o las historias que se logran construir es parte de desafíos de poder, de cierta manera el chico le sacó la pistola a este psicólogo por eso, por un tema de posicionarse dentro de un determinado rol en forma paralela y obviamente lo que hizo el colega fue quitarle el arma ponerla en la mesa y explicarle que tenía que irse y que la entrevista quedaba hasta ahí y obviamente después hacerle la contención al colega por que luego tiritando....(rie) pero eso, eso es básicamente la

Entrevistadora: ¿Y no existe ningún tipo de seguro que tenga la organización?

Entrevistada: Sí, mira o sea, seguro contra accidentes si po' nosotros tenemos un convenio con la asociación chilena de seguridad que ellos nos cubren todo lo que es accidentes de trabajo y a nivel personal nosotros tomamos un seguro adicional que es contra accidentes y riesgos que nos pasan fuera de nuestro espacio laboral ya, eso cubre lo que es atención médica y hospitalización, eso.

Entrevistadora: ¿Eso le hace sentirse más segura?

Entrevistada: En cierta manera te protege, te protege a nivel de salud y ante cualquier eventualidad que tengas, efectivamente, no puedes andar inseguro por la vida sino no no trabajarías acá trabajarías en otra cosa si igual a uno le gusta un poco la adrenalina....(ríe).

Entrevistadora: Bueno, entonces en relación a todo lo que vimos antes... ¿Se siente satisfecha con su situación, laboral más que profesional?

Entrevistada: En el aspecto laboral sí, si por que básicamente tú tienes todas las herramientas si tú dijeras eee.. por ejemplo, yo no podría sentirme tranquila sino tuviéramos la camioneta, por ejemplo, donde tuviéramos que ir a la 18 de Septiembre... o... o a la libertad o a la población Gaete de Talcahuano, ir a pie o sola n...o no lo podríamos hacer, sobre todo en el contexto donde hay colegas que les ha tocado ver tiroteos por ejemplo ya, y ante tal eventualidad no podríamos ver, no podría yo sentirme segura y efectivamente nosotros contamos con medio día de camioneta a la semana y en ese medio día se hacen todos los

terrenos más peligrosos y en el contexto estructural en el que nosotros trabajamos, son todas oficinas céntricas, la oficina de acá imagínate está.- tenemos movilización a la puerta, la oficina de Talcahuano está en una galería donde está... el departamento de educación y la casa taller en la que hay actividades la con los chiquillos está frente de la fiscalía en Talcahuano... entonces esto de los espacios cuando son espacios públicos centrales son de conocimiento de los chiquillos, pero también de conocimiento de la fuerza pública en caso de que pase algo.

Entrevistadora: ¿A realizado algún tipo de capacitación después de salir de la universidad?
¿Cómo fue financiado?

Entrevistada: Sí, autofinanciado.

Entrevistadora: ¿Y cuál fue la motivación para hacerlo?

Entrevistada: Eso, capacitación, experticia... que hay muchas herramientas que te entrega la universidad pero que a la hora de tú vincularte a una determinada área eee... es mejor reforzarla y como mi.... Intención, a ver yo comencé trabajando en el área de protección, seguí en promoción de derechos pasando por un tema municipal que era mas bien pa' pa' saber como era y terminé acá en infractores de ley pero siempre en el tema de adolescencia y familia, por tanto, es en esa área donde me vi más carente de algunos elementos sobre todo en el tema de la metodología y la intervención, así que eso, me tomé algunos cursillos.

Entrevistadora: Referente a los mismo...

Entrevistada: Claro, estuve en el Magíster de Familia de la Universidad del Bío Bío tomando algunos cursos y me queda la tesis.....pero seguiremos esperando hasta que tenga tiempo (ríe)...

Entrevistadora: Eee... ¿Cómo describirías tu relación con el cliente?

Entrevistada: Entretenida y dinámica, por que si bien, es cierto, para algún sector de la población los chiquillos son conflictivos y.... son un riesgo eee...dentro de lo que es la intervención misma eee... son sujetos eee... que vienen con muchas carencias y que y que dentro de esta misma entrevista ellos validan un espacio de Atención y valoración como personas ... hace unos días atrás fuí a hacer una una exposición sobre las intervención desde

el plan de intervención a compañeras de ustedes de la universidad y yo les explicaba que hubo una experiencia que me tocó vivir en eee... el año pasado en INDURA, donde se hacían capacitaciones, los chiquillos se portaron muy mal de hecho eee... hubieron chicos que rompieron vidrios eee... se llevaban cosas ycomo para finalizar el taller nos solicitaron a nosotras que como delegadas fuéramos a supervisar eee... cada uno de los módulos que quedaban que eran como cinco, efectivamente entro, y era en la tarde de cinco a siete, a mí me tocó un día casi de lluvia entonces cuando fuí me encontré que a los chiquillos les estaban haciendo clases en..... En la intemperie, en el suelo y.....en la práctica era un container... obviamente las condiciones eran súper inhóspitas, pero dentro del del.... Y dentro de las actividades habían chicos de distintos centros infractores de ley siempre, que tenían que ver con programas de eee....sanciones en libertad y mediana libertad, que eran los semi cerrado y bueno dentro de eso conversamos con los chiquillos por que la mayoría de los chiquillos se presenta y no solamente dicen su nombre su y su edad ,sino que, también porqué delito viene y a quienes mataron y a quienes no mataron y bueno, dentro de esa dinámica se dió una conversación muy buena muy fluida y.... bueno hay un momento de colación donde el monitor me invita a tomar un café a una sala con calefacción adentro, entonces yo me niego, le digo que muchas gracias pero que yo, a mí me habían mandado para supervisar a los chiquillos así que me iba a quedar con ellos Entonces fue eso... conversamos con los chiquillos terminamos el taller y después nos fuimos con un grupo a tomar la micro, entonces hay un chico que viene y me dice.... tía usted me cayó bien, a ya... yo le digo que bueno yo también tú también me caíste bien y obviamente con con todo ese miedo por que ya era tarde y los chiquillos de cierta manera igual actúan de forma intimidante y..... me dice, sí me dice porque usted fue la única que me ha tratado como persona acá..., tonces tú tomái' esos elementos dentro de la dinámica que se dá en la en las entrevistas, bueno tú visualizas eso en los chiquillos. Nosotros acá en tenemos muy poco eee.... Muy poco situaciones de incumplimiento porque los chiquillos, por ejemplo, pueden faltar a los talleres de eee..., de drogas que tengan incumplimiento con programas de drogas o pueden, por ejemplo, faltar a clases, pero muy pocas veces faltan a las entrevistas con la delegada, por que de cierta manera y lo analizamos con las colegas, validan esta intervención como parte de sus vidas, como que hay alguien que está presente que está preocupada de lo que les pasa y de que pueden contar con nosotros para contarnos alguna cosa que, efectivamente, no van a poder contarle a su mamá o a su papá eee... me pasó hace una semana atrás que de hecho tengo que entregarlo ahora en un informe, que un chico que me contó una situación de quiebre sentimental bastante

fuerte y que le tocó vivir incluso el... el rechazo de la familia de la chica en una....conversación que tuvieron en la casa donde le verbalizaron el rechazo y le explicaron de que el ser infractor de ley era un factor importante dentro de este rechazo, entonces el súper complicado por que, efectivamente, toda esa contención no la pudo hacer, no la pudo obtener desde su familia y tenía este resentimiento con que su mamá todo al fin de cuentas se lo cuenta a la amiga y la amiga por tanto lo.... lo.... eee... lo divulga por todos la población, entonces, dentro de eso.... de ese contexto es donde tú te sientes como.... conforme con el trabajo que tú has realizado, y dentro de todos los obstaculizadores que se.... salen dentro del trabajo, sobre todo con el trabajo en red pero ya eso es otro cuento.

Entrevistadora: ¿Y cómo describiría su relación con sus compañeros de trabajo, tanto colegas como no colegas?

Entrevistada: Buena fijate, buena, la verdad es que acá yo tengo una política de.... en cierta manera uno tiene la experiencia de venir al trabajo los colegas te aportan mucho, ellos tienen distintas experiencias, distintas formas de intervenir, por lo tanto, hay mucho enriquecimiento de los elementos que tú puedes obtener de ellos eee.... Yo no diría que vengo, por ejemplo, a hacer amigos acá, pero sí dentro de lo que es la relación entre colegas es buena eee.... es enriquecedora y te sirve para potenciar más la relación con los chiquillos..

Entrevistadora: ¿Pero no existe relaciones de amistad, así como algún vínculo más fuerte?

Entrevistada: Lo que pasa es que si te podría decir, los invito a mi casa el fin de semana no, pero efectivamente si a mí yo vengo cabis baja el compañero siempre va a preguntar, oye qué te pasa y tú puedes conversar con ellos de...de cierta manera de una forma más superficial lo que te sucede y pueden hacerte contención pero amistad ee... no,..... por lo menos desde mi punto de vista trato de proteger un poco y por experiencias pasadas, mis situaciones personales.

Entrevistadora: Y con los superiores, ¿Cómo describiría sus relaciones?

Entrevistada: Eee... buena fijate, lo que pasa es que con ella nos conocíamos desde la universidad, por lo tanto, ella conoces mis fortalezas y debilidades y dentro de las debilidades ellas sabe cómo potenciar y cómo facilitar eee.... esto de la relación el que yo me ponga las pilas cuando a veces yo ando media atrasada, también yo desde mi rol de subalterna eee.... sé

a qué atenerme respeto a una crítica constructiva, o sea, no me voy a bajonear y a decir pucha' la jefa negrera ni mucho menos, obviamente dentro del contexto se entiende que ellos están para cumplir su función ella es muy buena jefa en ese sentido eee... sabe eee. cuáles son sus obligaciones y sabe como tiene que plantearse dentro de la relación con... con nosotros como delegados eee... no, cumple súper bien sus funciones y yo por lo menos respeto eso....

Entrevistadora: ¿Y desarrollan algún tipo de actividad de camaradería que les permita conocerse?

Entrevistada: Todos los meses se está pendiente de quien está de cumpleaños y ese día, por lo general como nosotros no contamos con un servicio de bienestar eee.... cada uno pone una cuota establecida, que son mil pesos y son distribuidos entre el regalo pal' colega y la compra de algo para celebrar, un desayuno por lo general o un almuerzo, y autocuidado, solamente a fin de año.

Entrevistadora: Y en cuanto a bueno que se reúnen las actividades también van en pro de eso. ¿Se siente perteneciente a esta institución? ¿Tienes un sentido de pertenencia?

Entrevistada: Un sentido de pertenencia sí, desde el momento en que tú.... a ver,... no voy a generalizar voy a hablar desde mí misma eee.... Desde que yo Salí de la universidad eee.... y desde los trabajo que me ha tocado hacer en distintas instituciones, por lo general uno tiene que, si quiere lograr un buen trabajo tienes que ponerte la camiseta y ingresar a realizar el trabajo desde la visión que tiene o desde la visión que tiene la propia institución cuando está contigo, llámese desde las aldeas donde yo estuve, pasando por la municipalidad y que ahí aún más, por que tienes que trabajar para el alcalde y pasando también por ésta, por que aquí tiene un sello, acá en concepción eee..... por lo mismo que te decía denante es el bajo nivel de incumplimiento por eso entré a trabajar, o sea, básicamente a tí te contratan más allá de tú realices el trabajo es para que tú también plasmes ese sello de la corporación en concepción, por lo menos eso... eso, esa es la visión con la que yo llego a trabajar acá.

Entrevistadora: ¿Y existe algún tipo de involucramiento emocional con alguna de las personas que nombramos, antes llámese con el cliente con los compañeros y con los jefes, algo que traspase quizás lo laboral?

Entrevistada: Eee... lo que pasa es que con el tiempo yo creo que si se van armando dar vínculos de amistad, de profundización pero como te digo, insisto por las experiencia que yo he tenido trato de..... poner esa barrera como una forma de no ver influida mis relaciones personales, por que eso también influye a la hora de desarrollar un trabajo eee....

Entrevistadora: ¿Y con el cliente?

Entrevistada: Y con los chiquillos, efectivamente se conmueve, eee... yo creo que a ver, todos nosotros tenemos esa mochila de valores, prejuicios y eee....en fin uno no puede ser neutral ya, la neutralidad no existe tal ves la imparcialidad y entre comillas para los mediadores eee... sí existe yo creo que una mayor empatía con algunos chicos versus otros, sobre todo cuando existe también chicos que tienen más influencia criminológica que otros, hay chicos que llegan acá por que la situación vivida implicó que ellos estuvieran en un mal lugar, en un mal momento y relacionándose con tribunales y efectivamente no son delincuentes, como no otros que tengo que voy a verlos a la casa y somos casi amigos con el visitador judicial (ríe)... que les va a dejar todos los días nuevas causas eee.... y lógicamente hay involucramiento emocional, pero sí existe también esta, este como cable a tierra, nosotros tenemos un jefe técnico que que igual está encaminando a decir -oye ojo con esto- por que por ejemplo, nosotros tenemos chicos que tienen seis intervenciones y hay otros que tiene dos intervenciones, entonces cuál es la lógica, entonces en cierta manera hay un cable a tierra que te va encaminando más hacia esta imparcialidad eee.... y también yo creo que ese cable a tierra va por que hay chicos que tú los ves por un periodo corto de tiempo y efectivamente, tienes que hacer el trabajo de egreso y cuando hay mayor involucramiento los chiquillos se vinculan de una forma eee... más fraterno filial contigo, eso ese vínculo en cierta manera hay que desfasarlo y hay que explicarle a los chicos que efectivamente, el rol de nosotros es hacer contención pero dentro de un de un de una estructura que es eee.... funcional, que hay un plan de intervención que cumplir y efectivamente, mi rol es de delegada ya, pero que el rol materno implica un referente significativo dentro de un círculo familiar ya, pero eso se va trabajando durante los meses y a nosotros nos tiene que quedar bien claro o a mí me tiene que quedar bien claro y al chico al finalizar su proceso también.

Entrevistadora: Ahora ya en cuanto a la profesión. ¿Cómo te sientes con el ejercicio de la profesión como disciplina?

Entrevistada: En la mañana estábamos hablando de eso....(ríe) Eeee... yo ingresé a estudiar Trabajo Social por vocación yo me acuerdo que yo estaba en cuarto medio en.....el biológico por que de primero a tercero medio eee.... mi idea era estudiar o estudiar medicina o enfermería pero cuando me llevaron, mira yo en tercero medio tenía promedio 67 en química, pero básicamente era por que me caía bien la profe, me llevaron a....por que me estaban regalando una beca para estudiar bioquímica en la Universidad de Concepción y me llevaron al laboratorio y lo encontré tan fome que ya ahí empezó el primer disgusto, después me llevaron al museo que había que tiene... que todavía se puede ir a ver el Museo de Medicina.... de la Facultad de Medicina de la U de Conce que tiene estos cráneos, estos fetos y nooo olvídate no, cero posibilidad, medicina no era lo mío, medicina tampoco, entonces una profesora en ese tiempo yo tenía promedio 7 en castellano y promedio 67 en historia, entonces, todos me decían -¿qué estás haciendo en biología?.....pero como tenía hartas horas de matemáticas para la PSU me servía y una profesora me dijo .hácete unos test po' de orientación vocacional a ver que te sale- entonces, lo hice, los apliqué y claro, osea, tenía pura humanidad en mi vida aparte que me encantaba leer y too' y resulta de que yapo dentro de una casa abierta que hubo eee... me fui a... la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Concepción que queda allá en la punta del cerro, pero los cabros tan simpáticos y era una onda tan entretenida y efectivamente dentro del historial de vida yo participé mucho de lo que eran actividades sociales en la pastoral juvenil de la parroquia, en la básica me acuerdo que yo era la que me encargaba de los canastos familiares , no sé po' hasta piojos me acuerdo que le saqué a una compañera una vez (ríe)..... y dentro de eso no po' lo mío era Trabajo Social y cuando llegué a la Universidad del Bío-Bío, era otro mundo no sé po' cachay...súper lana me acuerdo, fascinada con las protestas no sé po' teníamos que mejorar el mundo too'.... y ya en la práctica fue como reafirmar la teoría... con... yo te puedo asegurar que yo me acuerdo de cada cara de cada niño que yo ingresé haciendo práctica eee.... de mi primera práctica que paradójica... paradójicamente fue en la cárcel eee... y en fin, yo creo que sí que estoy súper contenta con lo que elegí, yo creo que si ahora me estoy cuestionando el poder tomar, por ejemplo, algunas eee.....alguna carrera así nocturna de pedagogía pero un poco visualizando el tema de poder hacer clase.

Entrevistadora: ¿Y porqué?

Entrevistada: Por el hecho de poder entregar los conocimientos en el tema del Trabajo Social, me queda el magíster, por ejemplo, con el magíster yo podría hacer clases pero por un

tema de de proyección de poder tener herramientas sólidas que pueda -decir sí soy validada para hacer clases- es poder tomar unos ramos pedagógicos, pero eso ya a más largo plazo, cuando mi hija tenga menos tiempo, osea, menos responsabilidades conmigo, que la escuela absorba de lo que es su socialización ahí.

Entrevistadora: ¿Pero siempre con la idea de potenciar el Trabajo Social?

Entrevistada: Sí, sí, certeramente, lo que pasa es igual es una disciplina buena aunque hay gente que nos diga que no es una disciplina sí una disciplina (ríe)... sólida entonces, desde nosotros depende, lo que pasa es que somos muy flojos, por ejemplo, te voy a dar eee... hoy día en la mañana me enteré de que mi tesis de pregrado fue utilizada por un tesista de magíster eee... para terminar su tesis y de esa tesis escribir un libro y lo publicó con su nombre (ríe)..... Entonces, por un lado por mi mala onda porque nosotras como estudiantes de pregrado tú tesis queda a nombre de la universidad, por lo tanto, no cometió ningún delito y igual es, osea, a ver tú te sientes de cierta manera porque éramos tres compañeras, nos sentimos pasadas a llevar y ciertamente no hubo ni un regalo del libro como premio de consuelo (ríe)... pero por otro lado, igual el premio al esfuerzo porque efectivamente el trabajo se válido y se vió bien y fue mucho esfuerzo y y.... y como te digo quizás fue también flojera de nosotros no poder haber desarrollado esa instancia tal vez en un proyecto más grande, cosa que hubiera quedado plasmado en en el libro y de que tuvimos la posibilidad la tuvimos, pero te digo puede ser flojera o dejación o esta misma hacer que te mantiene todo el tiempo ocupado no te permite dedicarte a otras cosas ese mismo hecho de, por ejemplo, del magíster que lo podría haber terminado el año pasado, pero también vas haciendo más cosas y también en el ámbito personal y te vas justificando a tí mismo para no retomar algunas cosas que tenías de antes.

Entrevistadora: ¿Cuáles son los facilitadores que tú consideras que te han ayudado en esto de la profesión?

Entrevistada: A ver.... fortalezas.... yo creo que la motivación.... motivación y esto que es que yo creo que es bien importante mantener, que es no perder la capacidad de asombro.... cuando perdiste la capacidad de asombrarte con las cosas, perdiste y dedícate a otra cosa a decoración de interiores.... Por que efectivamente, aquí hay chicos que que vienen casi con las misma historias, pero cada uno tiene su individualidad, cada uno tiene una forma distinta de absorber, alguno chicos son resilientes, otros chicos que vienen muy motivados en sus

vidas y dentro de eso tienes que tener esa capacidad para decir aaahhh no es más de lo mismo y plasmarte con ánimo eee.... la motivación por lo mismo levantarte en las mañana teniendo ganas de venir a trabajar y cuando se te pasen esa ganas o estés estresada, tomate tú tiempo o búscate otra pega.... Pro que también eee... hay un respeto con el sujeto que está adelante y ellos necesitan de todas las potencialidades que tatita Dios te entregó para trabajar con ellos y uno si uno cuenta con esas herramientas aquí ta' joven... y yo creo que esa disposición yo creo que esa son mis fortalezas y dentro de lo que tú me preguntabas que son los facilitadores que son externos yo creo que el apoyo de la familia, yo estoy casada tengo una hija chica que también demanda mucho, hay reuniones de apoderados a las que hay que asistir hay momentos en donde, por ejemplo, la semana del párvulo donde hay que disfrazarla y hay que llevarla cachay, pero también esta la pareja, en este caso mi marido, que me apoya un montón que es el que se levanta en la mañana, si bien es cierto, él también trabaja tiene un tiempo más flexible para levantarse llevar a mi hija al jardín y en la tarde yo me complemento, y la voy a buscar, el tema del del que le doy el ejemplo del párvulo eee... ya le dejé listo el disfraz pero él se encarga de vestirla y de llevarla (rie).... y de pasearla por todos lados eee... pero ese complemento es el que te sirve un monto y obviamente la familia de origen es la confirmación y la reafirmación de eso porque estén orgullosos de lo que tú haces que se vean como enaltecidos por por que básicamente, ellos se sacrificaron para que tú tuvieras esa, esta profesión, si bien es cierto, uno estudió con crédito hubieron recursos que sí tuvieron que salir de ellos, las fotocopias no son gratis (ríe) eee..... y sí, eso te podría contestar

Entrevistadora: ¿Sientes que la profesión te dá la oportunidad de desarrollar tus potencialidades? ¿Y cuáles?

Entrevistada: Demás, ufffff.....eee.... a ver, yo creo que en esta, uno termina siendo como un pepe grillo... yo creo que esa visión que uno tiene de poder mejorar el mundo eee..... esta profesión te permite sentarte y decirle a los chiquillos, mira sabí que tay mal, y este pepe grillo te dá estás alternativas para que tú elijas y puedas desarrollarlo, efectivamente hay chiquillos que no van a pescar ni en bajá', pero hay otros que sí la toman y después tú ves que si dan frutos y terminan siendo fruto de el, pero efectivamente, las herramientas que tú le pasaste sirvieron, entonces eso te deja como oooooohhhh.... conforme, y obviamente, para tu autoestima como que te enalta y ese espíritu de cambio de mundo para ese mundito sí que sirvió por que muchas veces mucha gente les va a decir que el mundo no está cambiando,

que... que la sociedad está re mal que tu trabajo no sirve, o que las Asistentes Sociales estamos para puro entregar canastos familiares pero..... yo me acuerdo que tuve unas alumnas en práctica cuando estuve en la municipalidad y el trabajo municipal efectivamente, es súper frustrante, muchas veces y que la canasta familiar es súper criticada y yo creo que dentro de todos los seminarios sale a relucir esta pobre canasta familiar....asistencialita y too' pero yo voy a una situación... me acuerdo de una familia que yo tuve en Chillán donde fui a una visita a las 5 de la tarde y la señora le estaba dando a sus cinco hijos un té de arroz y esa iba a ser la comida hasta el otro día, donde los chiquillos tenían que ir al jardín tú no te cuestionas si la señora es negligente, si tenían un piso de tierra, si estaba todos cochinos, no, si la vieja era floja... no nada, los niñitos necesitaban comida ahora ya, tú gestión obviamente, se gestionó la canasta familiar para esa familia en ese minuto en ese contexto, era importante y se cambio ese mundo ahí, lo que vaya a pasar después, osea, se podía acabar el mundo, podía haber un terremoto al otro día no sé... obviamente, no pasó nunca tan extremos, pero efectivamente, para esa historia familiar en ese contexto y en ese medio, sí hubo un cambio, porque efectivamente, tuvieron que comer y tuvieron una nutrición mejor en el contexto que está la gente es mucho más generalizado dentro de este mundo global mucho más..... más crítico sobre todo en este medio tan político se critica mucho, pero yo dentro de lo que te puedo reportar en la práctica, en mi práctica y de analizar como veo el contexto del Trabajo Social es eso..... es que la mirada que uno tiene que visualizar en esos pequeños actos eee..... dá mucho pa' cambiar este mundo o esos mundillos y hay cambio una mirada distinta, un.... un cambio de historia a partir de ese minúsculo hecho que fue una canasta familiar, muchos te van a decir este famoso -no le des pescado a una persona, sino enséñale a pescar-, pero efectivamente, si la persona está mal nutrida está eee..... con una autoestima baja, con una depresión, le van a dar pocas ganas de ir a pescar po' entonces, hay que partir por lo primero, incluso dentro de lo que es el trabajo de nosotros con los chiquillos a nosotros se nos complica, por ejemplo, cuando los chiquillos tienen que ir a estudiar hay mucha inasistencia al colegio, pero, tal vez, no por que no quieran, sino porque a lo mejor no cuentan con los elementos, el papá tal vez no trabaja, no tiene pase escolar, en la micro los discriminan por vestir como hip hoperos, incluso dentro de lo que es el asistencialismo, a mi me tocó acá gestionar un par de pantalones porque el chico no tenía muda de ropa, entonces habían días en que el chico lavaba sus pantalones y no se le secaban pal' otro día, entonces hay cosas como tan cotidianas, que.... a nosotros se nos crítica por ese tema del asistencialismo pero en realidad dentro del contexto hay una justificación válida para hacerlo.... eso.

Entrevistadora: ¿Siente que ha alcanzado el logro de sus objetivos personales y profesionales y que han sido dados gracias a la profesión?

Entrevistada: Sí, sí.... a ver, partamos por el tema material, cuento con una casa, cuento con mobiliario ...(ríe) Como decimos en los informes sociales, cuento con mobiliario básico eee... este tema de poder darte lujos que en la U no te podías dar, que era el andar en colectivo en vez de micro eee...(ríe). No sé, eso yo creo que parte desde esta capacitación que tú te logras autogestionar eee..... desde poder proyectar esta sustentación en este caso para mi hija y que efectivamente, dentro del contexto social del que yo tuve cuando yo estuve estudiando que quizás a mi hija no le va a pasar porque tiene una mamá profesional que tiene un ingreso mayor eee.... a nivel personal obviamente el el trabajar con adolescentes que están pendientes de cómo tu los tratas, de que te dicen que.... que tú los trates como personas efectivamente, eso te plasma como... como Asistente Social y en el ámbito netamente profesional igual po', el que tú conozcas o que estés utilizando otras herramientas, el que te consideren, por ejemplo, para este tipo de entrevistas y sí, te reafirma mucho.

Entrevistadora: ¿Y, las expectativas que tenías antes de ejercer la carrera, cuando estabas estudiando o quizás antes de entrar a la universidad, se condicen con lo que has vivido hasta ahora? ¿Han sido las esperadas, han sido mayores, menores?

Entrevistada: Lo que pasa, a ver yo no me nunca me he planificado a largo plazo, porque también tengo miedo al fracaso y soy muy insegura, entonces siempre mis metas son como poquitas, por ejemplo, el mismo hecho del magíster por lo menos era alcanzar el primer año para alcanzar las herramientas que necesitaba, eee... después era le tema de mantenerme en este primer trabajo que fue... yo terminé aserruchando el piso de alguna manera porque yo estaba haciendo práctica cuando yo empecé a trabajar.... Y esperé, esperé que me entregaran el título y ahí me hicieron el contrato firmado por honorario y.... obviamente hay algunos obstaculizadores y debilidades propias que... que te influyen que.... que te inclinan que tú te formules algunas metas y.... bueno proyecciones estar trabajando en Conce, por que mi vida en eso momento era en Chillán, era en proyectarme ahí, y obviamente la vida personal también entra a gatillar alguno cambio y terminé, imagínate, terminé de vivir toda mi vida universitaria en Chillán de proyectarme allá, y finalizo viviendo en tomé y trabajando acá en Conce, na' que ver (ríe).... Obviamente todos los recursos personales que tú tienes, lo tengo allá en Chillan, las redes el contacto todo y partir desde cero acá, pero también hay

habilidades yo creo que que tengo habilidades que tengo que tirarme flores en ese sentido que son las de poderme inyectar nuevos recursos, armas nuevas amistades, nuevos conocimiento y desde eso mismo plantearse porque efectivamente, el mismo conocer a mi jefa me sirvió para llegar acá.

Entrevistadora: Osea, ¿Qué expectativas no tenía muchas en cuanto a lo laboral?

Entrevistada: Mira, yo saliendo de la universidad, salí que quería trabajar en esto y que.... y que dentro de lo que era el contexto familiar era adolescencia y familia yo no podría trabajar en un consultorio o encerrá' dentro de una oficina o en bienestar que me lo han ofrecido y podría ganar mucha plata pero, por ejemplo, trabajando en una oficina con papeles y papeles noooooo..... olvídale, yo sé que fue un riesgo pero te juro que me sentí tan proyectada, tan feliz caminando por La Libertad (ríe)... en la Población Libertad cualquiera podría haber salido cachay y haberme pegado un tiro y ahí hubiera quedado.... pero no pasó y la adrenalina (ríe).... pero viste eso yo creo que la proyección prácticamente era salir y trabajar en lo que yo quería y que me gustaba que era adolescencia y familia dónde.... el destino me puso acá y no sé po' tal vez más adelante me va a poner en devuelta en Tomé o en alguna otra ciudad no sé po' como te digo no me proyecto tanto allá, en este momento es estar acá en Concepción, cumplir con las metas que se establecen pa' mi función que los chiquillos se sientan bien con el trabajo que yo hago eee... y enriquecerme con las historias que ellos tienen.

Entrevistadora: ¿Siente que ha aumentado o disminuido el aprecio por la profesión con la praxis en relación a lo que nos enseñan?

Entrevistada: Más po', más... lo que, a ver, yo me acuerdo que un profe nos decía en la U que nosotros éramos como incendiarios acá teníamos como toda esa,..... esa lucha por querer cambiar el mundo, me acuerdo que cuando se aprobó la LOSE nosotros me acuerdo que salimos.... Hicimos un ataúd negro y saliendo de clases lo salimos a quemar así todo, en una onda súper simbólica y salíamos a protestar así en Chillán y obviamente, esa cosa se pierde saliendo, pero cuando tú te plasmas dentro de la práctica, conoces la realidad, conoces que efectivamente, hay herramientas en la U que sí vas a poder usar y que toda esa materia que te pasaron no la vas a ocupar mucho eee..... Sí te empieza a reafirmar, esta búsqueda de más conocimientos, es por lo mismo por que uno necesita eee.... bueno y pal' que le gusta también esto del Trabajo Social te plasmai' dentro de esto de tener que seguir buscando, de tener que seguir reafirmandote, de que no importa el nivel de estrés que tengas por que no te

cuestionai' eso, lamentablemente nosotros dentro de lo que es la profesión terminai' siendo casi..... eee..... no sé po' San Francisco de Asís cachai, que a pesar de la yagas que tengas teni' que seguir haciendo la pega y por qué lo digo, lamentable por que muchas veces te juega en contra el tema de la salud y nosotros muchas veces estamos expuestas a mucho estrés.... A mucho absorber factores negativos y somos como esponjitas y cuando ya el cuerpo no dá más te das cuenta que estás cansada y que necesitas un proceso médico y ese proceso médicos tampoco se cumplen por que tú te auto exigés un a cumplir con esas metas eee.... sin embargo eee... no sé po' si a tí te gusta trabajar en ésto te proyectas y te va facilitando la pega el hecho de que...te levantes en la mañana con ganas de trabajar y por eso muchas veces se te olvida eso del estrés y cuando ya te ves con el cototo aquí (ríe)... ahí te das cuentas que tai' mal y básicamente eso.

Entrevistadora: ¿Te sientes satisfecha con la profesión?

Entrevistada: Sí, sí, sí totalmente satisfecha, no podría haber estudiado otra cosa, mis dos primeras postulaciones eran Trabajo Social y después, ya eran periodismo o era pedagogía, pero también era el tema de ayudar o de apoyar al otro y esa visión que tenías o de ayudar al pobre... se te maximiza cuando ves al pobre que quizás no tiene carencias económicas, pero sí carencias de otro tipo que son aún más importante que son... el tema de cómo la conciencia por ejemplo, la mayoría de los chiquillos acá no tiene una baja tolerancia la frustración, carencia de valores que tú decí'... chuta' tienen plata, pero perfectamente pueden no sé po' entrar a robar en una casa y no están ni ahí con el daño a terceros, por ejemplo, y esas cosas tú veí que son tan válidas como la pobre persona que está pidiendo una mediagua en la municipalidad y que equivale igual... así que si contenta con lo que elegí.

Entrevistadora: Más hoy....

Entrevistada: Más hoy (ríe)....

Entrevistadora: Hay algo que quizás te gustaría agregar que yo no te haya preguntado que consideras relevante....

Entrevistada: Eee... a ver, yo creo que más que agregar, yo haría un reflexión con respecto a la disciplina que a nosotras se nos exige mucho desde el hacer, pero nos damos poco tiempo para teorizar con respecto a la misma práctica que tenemos, el desarrollar teorías, por

ejemplo, sobre todo el tema de infractores que está recién desde el año 2007 por que hay un sin número de historias un sin número de sentimientos que debíamos teorizar, pero por todo esto del hacer nos limitamos en eso.... Hay muchos desafíos que tienen que ver con que nos valoremos aún más como profesionales del área social, que no... que no que nuestra autoestima se eleve en relación a la intervención que a veces se valora desde lo psicológico o desde lo sociológico, no, la mayoría hacemos un buen trabajo, pero como te digo nos faltan esa Mery Richmond del 2000 faltan eso profesionales y yo creo que a lo mejor existen pero desde nosotros vale la pena desde nosotros validar esa teoría y esa documentación que existe y también a ustedes como futuras Trabajadoras Sociales también los desafíos a eso.

Gracias

Carta al Colegio Provincial de Asistentes Sociales de
Concepción



UNIVERSIDAD CATOLICA DE LA SANTISIMA CONCEPCIÓN
FACULTAD DE COMUNICACION, HISTORIA Y CS. SOCIALES
TRABAJO SOCIAL

Concepción, 15 de Octubre de 2009.

Señora:
Priscila Pozo Romo.
Presidenta del Colegio de Asistentes Sociales

Presente

De mi consideración:

Junto con saludarle, me dirijo a Ud. con el objeto de presentar a las alumnas Solange Escobar Jara, Rut: 16.450.632-0, y Tamara Beltrán Cabezas Rut: 16.410.968-2, alumnas de noveno semestre de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, quienes actualmente se encuentran desarrollando su trabajo de tesis, para optar al grado de Licenciadas en Trabajo Social.

En este contexto, las alumnas están desarrollando un trabajo a nivel exploratorio que pretende conocer la satisfacción laboral del Trabajador Social.

En base a lo anterior nos dirigimos a usted, con la finalidad de que las alumnas puedan tener acceso a los Profesionales que podrían conformar la muestra de la presente investigación.

La información que se ha de registrar se mantiene en forma confidencial y sólo forma parte de una investigación que será presentada en el ramo antes mencionado.

Agradeciendo desde ya su colaboración, se despide atentamente.


Marcia Palma Carvajal

Profesor Guía

TRABAJO SOCIAL UCSC





María Carolina Piderit Moreno

Jefa de Carrera

TRABAJO SOCIAL UCSC

MCP/hmo
c.c.: Archivo.

Evaluación de malla temática por expertos

Concepción, 27 de Agosto de 2009.

Estimada profesor:

Nos es muy grato saludarle, y a la vez, contarle sobre el trabajo investigativo que estamos realizando, específicamente, nuestra Tesis, la cual trata sobre “La satisfacción laboral de los Trabajadores Sociales” en la región del Bío-Bío, en base a un enfoque cualitativo.

Actualmente estamos en la etapa de elaboración del instrumento que utilizaremos para la recolección de datos, es por tal razón, que concurrimos a usted y solicitamos de su colaboración para la revisión de la Malla Temática (la cual se encuentra adjunta a esta carta) y posterior corrección de ésta, en base a una pauta de análisis que contiene los puntos más relevantes que nos interesa conocer y además, por supuesto, nos es muy interesante y enriquecedor para nuestro trabajo, conocer su opinión al respecto.

Esperamos contar con su colaboración y pronta respuesta, desde ya muchas gracias.

Atte.

Srta. Tamara Beltrán Cabeza.

Alumna Tesista.

Srta. Marcia Palma Carvajal.

Profesora Guía.

Srta. Solange Escobar Jara.

Alumna Tesista.

Pauta de evaluación

1.- ¿Existe concordancia entre el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación?

En lo básico que se aspira a cubrir me parece que el objetivo general no es cubierto plenamente por los objetivos específicos. Ninguno de los objetivos específicos apunta a conocer la satisfacción laboral de los Trabajadores Sociales. Existe preocupación por cubrir elementos que permitan entender por que podría sentirse más o menos satisfecho pero no se apunta a la satisfacción laboral.

En otras palabras, un trabajador podría sentir que se en su trabajo actual se cubren la mayor parte de sus necesidades y que hay condiciones agradables en el mismo pero aún así sentirse insatisfecho porque él aspira a más de lo que el trabajo actual le ofrece.

2.- ¿Es apropiada la cantidad y calidad de objetivos específicos para dar respuesta al objetivo general de la investigación?

Por lo mismo que señalaba en la pregunta anterior, los objetivos específicos no dan plena respuesta al objetivo general. Me parece que los objetivos y, especialmente, las preguntas planteadas para cada uno de ellos, están enfocadas hacia la satisfacción profesional y no hacia la satisfacción laboral. Creo que es un error que se asuma que ambos conceptos son lo mismo, la satisfacción podría deberse al trabajo que tengo no a la profesión que tengo y su objetivo general apunta sólo a lo primero.

3.- ¿Los objetivos específicos están bien redactados y claros?

Los dos primeros me parece que si pero el tercero no viene completo en el material entregado así que no lo pude evaluar.

No obstante, debo plantear que el objetivo específico 2 se traslapa con el 1, pues los facilitadores endógenos debieran aparecer en las respuestas a las preguntas asociadas al específico 1. Por tanto, debiera modificarse el objetivo 2

4.- ¿Los subtemas dan respuesta a los objetivos específicos correspondientes?

Para el objetivo específico 1 se hecha de menos preguntas más abiertas que permitan conocer los elementos personales que el sujeto cree afectan su satisfacción y no sólo preguntas que apuntan a lo que las investigadoras creen que les podría afectar. Esto implica un sesgo de la investigación pues pareciera que sólo les interesa buscar lo que quieren encontrar y no necesariamente lo que realmente les afecta a los sujetos del estudio (lo cual podría no coincidir con las categorías planteadas por ustedes). Al parecer se están basando en Maslow para este punto pero deben considerar que una de las críticas que se le hace a este autor es justamente que sus jerarquías no incluyen todas las necesidades del ser humano.

Para el objetivo 2 ya se planteó la mejora a realizar y para e objetivo 3 hay una inconsistencia entre lo que son las expectativas y lo que se está preguntando. Este problema

es evidente en las preguntas del subtema elección de la profesión, en el cual ninguna pregunta apunta a expectativas

5.- ¿Existe pertinencia en la malla temática presentada y los objetivos de la investigación?

Regular pertinencia por dos motivos. Primero, tal como se ha expresado anteriormente, hay que mejorar la coherencia entre objetivos, temas y preguntas planteadas. Y segundo, porque la malla no cubre plenamente el objetivo general tal como se planteó en preguntas anteriores

6.- ¿Existe concordancia entre las preguntas y los subtemas? .

Aparte de los errores ya planteados agregaría 2 consideraciones puntuales. La pregunta sobre desarrollo de potencialidades creo que debe agregarse ¿cuáles? Para que precise a que potencialidades se refiere lo que podría aportar a los análisis posteriores, sobre todo a los comparativos entre empleados públicos y privados.

En la pregunta sobre salario, debe realizarse una reformulación pues la pregunta induce respuesta ya que la misma pregunta incluye las alternativas de respuesta al por qué?

7.- ¿Existe claridad en la formulación de las preguntas?

En general, las preguntas son claras

8.- Comentarios, sugerencias y recomendaciones

No queda claro como se establece la relación entre el concepto de expectativas y el de satisfacción.

Falta en la malla información sobre las características del trabajo que se desempeña, lo cual me parece fundamental para poder entender las respuestas a las otras preguntas y esencial para poder hacer las comparaciones que, al parecer, se pretenden entre los trabajadores que se desempeñan en el sector público y en el sector privado

Pauta de evaluación.

1.- ¿Existe concordancia entre el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación?

Me parece que sí,

2.- ¿Es apropiada la cantidad y calidad de objetivos específicos para dar respuesta al objetivo general de la investigación?

sí.

3.- ¿Los objetivos específicos están bien redactados y claros?

sí

4.- ¿Los subtemas dan respuesta al objetivo específico correspondiente?

sí

5.- ¿Existe pertinencia en la malla temática presentada y los objetivos de la investigación?

sí

6.- ¿Existe concordancia entre las preguntas y los subtemas?

si

7.- ¿Existe claridad en la formulación de las preguntas?

si

8.- Comentarios, sugerencias o recomendaciones.

1. Que parece muy relevante incluir el tema relacionado con el desarrollo profesional ligado a las posibilidades de capacitación, que están directamente relacionadas con la satisfacción laboral y por ende con la calidad de vida.
2. se debe considerar la temporalidad en el título
- 3.- se podría incluir las posibilidades de ausencias que ha tenido su vida laboral.

Atte



Nombre y firma.

BIBLIOGRAFÍA.

Ander-Egg, Ezequiel “Técnicas de Investigación Social” 24° edición, editorial Lumen 1994, Argentina.

Antonio Lucas Marín Sociología de la empresa
La empresa moderna [4° Edición](#) , Editorial Ibérico Europea de Ediciones, 1990

Bernal, C. “Métodos de la investigación”, Segunda edición, editorial Pearson, México 2.006.

Blanco, M. María “Estudio Cualitativo sobre el Síndrome del Bornout en el Trabajo Social”

Bruce G. E., “Sensación y Percepción”, Editorial Thomson, Sexta Edición, 2005.

DiCaprio, Nicholas *STeorías de la personalidad* . México D.F.: Mcgraw-Hill. .(1989)

Hernández Sampieri, Carlos Fernández, Pilar Baptista Metodología de la investigación, 4° edición, 2006. McGrawHill, pag. 100.

Hodgetts, R. y Altman, S. (1991). *Comportamiento en las organizaciones* . México, D.F.: McGraw-Hill

Latorre, A; Del Rincón, D; Arnal, Justo: Bases Metodológicas de la Investigación Educativa. Hurtado Ediciones 1996. Barcelona. Pág. 233

Ruiz, O., José “Metodología de la Investigación Cualitativa”, 3° Edición 2003, Universidad de Deusto Bilbao.

Rodríguez, G. Gregorio y otros, “Metodología de la Investigación Cualitativa”, 1996.

Mella, O. (2003). Metodología cualitativa en Ciencias Sociales y educación. (1ª edición). Editorial Primus: Santiago, Chile.

Sierra, B. R. “Técnicas de Investigación Social Teoría y ejercicios”, Editorial Parainfo décima edición. Madrid.

Solana, Ricardo F..Administración de Organizaciones. Ediciones Interoceánicas S.A. Buenos Aires, 1993.

Stephen P. Robbins, Comportamiento Organizacional, 10° Edición, Editorial Pearson, México 2004.

Valles M. (2000). Técnicas Cualitativas de Investigación Social. (2° edición). Madrid: Síntesis Sociología.

ARTÍCULOS.

Beatriz Fernández Larraguibel y Tatiana Paravic Klijn (2003) Tesis, Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile.

Links

consultado

http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532003000200006&script=sci_arttext

El Bornout o el síndrome de quemarse por el trabajo, Colegio de Asistentes Sociales, Provincia de Concepción, Priscilla Pozo Romo, 2002.

Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, Palma Carrillo Sonia, http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php

La Motivación Personal, Karla Elizabeth Calvo Martínez, <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-personal/motivacion-personal.shtml>

Motivación Personal, Dr. José Alberto Santos Ramírez, <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-personal/motivacion-personal.shtml>

Motivación y satisfacción laboral, Javier Ardouin, Claudio Bustos, Rosa Gayó y Mauricio Jarpa (2000). Universidad de Concepción. <http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatisv>

Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile, Beatriz Fernández Larraguibel y Tatiana Paravic Klijn, http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532003000200006&script=sci_arttext

Satisfacción laboral del profesorado, Vázquez reina M. <http://www.consumer.es/web/es/educacion/escolar/2007/12/27/173310>

Recursos bibliográficos en línea:

<http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatisv>

<http://www.ifsw.org/p38000374.html>

<http://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml>

http://www.wikilearning.com/monografia/satisfaccion_laboral-que_es_la_satisfaccion_laboral/16141-2