



UNIVERSIDAD DE CHILE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE POSTGRADO

TRABAJO SOCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Resistencias profesionales ante la precarización de las condiciones laborales de las y los profesionales de primera línea.

Tesis para optar al grado de Magíster en Trabajo Social

CARLA FRANCISCA MORALES TORRES

Profesora guía: Taly Reininger Pollak

Santiago de Chile, año 2022

RESUMEN

A partir de la consolidación de la pandemia por Covid-19, se han desplegado grandes transformaciones, dentro de las cuáles se encuentra el desempeño de las y los profesionales del Trabajo Social. En el siguiente documento, se presentan los resultados de la investigación que tiene de premisa como la actual crisis sanitaria por Covid-19 ha agudizado la precarización de las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales de primera línea, transformándose en un escenario propicio para ejecutar prácticas de resistencias. A través de entrevistas semiestructuradas a trabajadoras y trabajadores sociales de primera línea, se desprenden cuatro ejes de análisis: a) Impactos del Covid-19 en las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales; b) ¿Resistir o resignarse?: del lenguaje a la práctica; c) Reafirmando el compromiso con lo social; y d) Nosotras y nosotros también somos primera línea. Finalmente, se presentan las conclusiones que permiten discutir sobre las formas en las que se enfrenta la pandemia, los múltiples efectos que tiene la precarización y la (in)capacidad de ejercer resistencias ante un nuevo contexto histórico y político.

PALABRAS CLAVES: Resistencias, Condiciones laborales, Precarización, Covid-19

ABSTRACT

Since the consolidation of the Covid-19 pandemic, great transformations have unfolded, among which is the performance of Social Work professionals. In the following document, the results of the research are presented, based on the premise that the current Covid-19 health crisis has worsened the precariousness of the working conditions of front-line social workers, becoming a propitious scenario for the execution of resistance practices. Through semi-structured interviews with frontline social workers, four axes of analysis emerge: a) Impacts of Covid-19 on the working conditions of social workers; b) Resistance or resignation: from language to practice; c) Reaffirming the commitment to social issues; and d) We are also frontline social workers. Finally, conclusions are presented that allow us to discuss the ways in which the pandemic is faced, the multiple effects of precarization and the (in)capacity to exercise resistance in the face of a new historical and political context.

KEYWORDS: Resistance, Labor conditions, Precariousness, Covid-19, Social Work.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a todas y todos los profesionales que recién se enfrentan al mundo laboral, a las y los que se encuentran cargados de sueños y aferrados a la vocación de transformar lo social, a quienes tienen la maleta colmada de expectativas y buenas intenciones y que se insertan a trabajar buscando estrategias que vayan en pos del cambio.

Dedico esta tesis a las y los trabajadores sociales que luchan día a día por su reivindicación profesional, a las y los que se encuentran en la primera línea no sólo de la intervención, sino también de sus propias luchas y que construyen lazos por la dignidad propia y colectiva.

Dedico esta tesis a las y los trabajadores sociales que están construyendo el puente para las y los futuros profesionales, y quienes a pesar de encontrarse en un escenario hostil, van consolidando los pilares para que el reconocimiento del ejercicio profesional no tenga que ser una lucha constante.

Por último, quiero dedicar esta tesis a nosotras y nosotros los trabajadores sociales, quienes resistimos a la precarización de nuestras condiciones laborales y a su vez, a la precarización de nuestras vidas, pero que sin hacer una lectura romántica de aquella desigualdad, nos encontramos desde distintas trincheras dando cara, por nuestra historia personal y colectiva, por nuestra dignidad y la de la gente, por nuestra consciencia de clase y por nuestras ganas de ir con todxs, contra todo.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecer a mi familia, quienes me han apoyado y entregado su amor incondicionalmente y quienes son mi soporte para ir afrontando todos los desafíos que se presentan. En especial quiero agradecer a mis padres Sara Torres y Mario Morales, quienes me enseñaron la importancia del estudio, de la perseverancia y el desinterés por las cosas materiales, y a mi compañero de vida Bryan Escobar, con quien he recorrido los caminos del Trabajo Social, de la organización social y del amor.

En segundo lugar, agradecer a mi profesora guía, Taly Reininger Pollak por su enorme empatía y calidad humana, por su valiosa dedicación, generosa colaboración y apoyo incondicional en el desarrollo de esta investigación, en donde sin su guía no hubiese sido posible concluir con mis estudios de Magíster.

En tercer lugar, agradecer a la profesora Gianinna Muñoz Arce, quien en conjunto con mi profesora guía me permitieron ser asistente de investigación del proyecto FONDECYT N°1201685 “Resistencias profesionales en la implementación de programas sociales”, iniciativa que me permitió financiar y continuar con mis estudios de Magíster, dándome la posibilidad de experimentar nuevas tareas y desafíos en lo laboral y académico.

Por último, agradecer infinitamente a las y los trabajadores sociales que quisieron ser partícipes del estudio, quienes me permitieron compartir sus experiencias profesionales y personales, quienes me invitaron a reflexionar sobre la situación del Trabajo Social en Chile, y sobre todo de la importancia que tenemos en el manejo de las crisis, siendo sus testimonios uno de los aprendizajes más valiosos que he tenido en mi corta trayectoria profesional.

Índice

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES	5
Resistencias	5
Contexto del Trabajo Social chileno y resistencias en tiempos pre-pandémicos	8
Resistencias profesionales en tiempos de Covid-19	12
III. PROBLEMATIZACIÓN Y RELEVANCIA DEL ESTUDIO	19
IV. MARCO TEORICO.....	22
Precariedad	22
Vulnerabilidad y Resistencia.....	26
Una mirada desde la interseccionalidad.....	28
V. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DIRECTRICES.....	32
VI. MARCO METODOLOGICO	33
a) Enfoque y tipo de estudio.....	33
b) Unidad de análisis y criterios de inclusión.....	34
c) Participantes y diseño muestral	34
d) Dimensiones y subdimensiones del estudio	35
e) Técnicas de producción de datos	36
f) Técnicas de análisis de datos.....	36
g) Consideraciones éticas	37
VII.RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
a) Impactos del Covid-19 en las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales	38
b) ¿Resistir o resignarse?: del lenguaje a la práctica.	46
c) Reafirmando el compromiso con lo social.....	52
d) Nosotras y nosotros también somos primera línea	55
VIII. CONCLUSIONES	58
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
X. ANEXOS.....	68
a) Consentimiento informado.....	68
b) Pauta de entrevistas.....	71
c) Consentimientos informados	72
d) Transcripciones de entrevistas.....	72

I. INTRODUCCIÓN

Una crisis de índole política, social, económica y sanitaria se ha convertido en el escenario en el cual Chile y el resto del mundo se ven enfrentados y su manejo está lejos de ser suficiente para las consecuencias con las que ha repercutido. La esfera tanto de lo público como de lo privado se ha visto en una encrucijada considerable, ello “no por lo que acontece en el presente, sino por lo que significa para el futuro” (Araujo, 2019, p.10). Sin embargo, una mirada en retrospectiva es necesaria cuando se sitúa contextualmente la problemática en Chile, específicamente a partir de octubre del 2019, donde el descontento social estalla como consecuencia de la desigualdad e injusticia social que la dictadura cívico-militar de Augusto Pinochet deja con un cambio de paradigma a partir de la instalación de un modelo neoliberal, el cuál puede entenderse bajo la mirada de Harvey (2007) como una

teoría de prácticas político-económicas que afirma que la mejor manera de promover el bienestar del ser humano consiste en no restringir el libre desarrollo de las capacidades y de las libertades empresariales del individuo dentro de un marco institucional caracterizado por derechos de propiedad privada fuertes, mercados libres y libertad de comercio (p.6).

Este legado se materializa con la creación de una nueva constitución política de la República de Chile en el año 1980, la que ha trascendido desde la dictadura de Pinochet hasta los distintos gobiernos de turno del periodo post dictadura, pese a las múltiples reformas que se han llevado a cabo. Las políticas ejecutadas por la concertación fueron fundamentales para mantener el modelo económico vigente, solidificándose aún más las medidas que favorecen la libre circulación de capital y la privatización de empresas en manos de capitales extranjeros (Aste, 2020), viendo en ello encarnando lo que Garretón (2012) denomina como progresismo limitado, entendiéndose como el intento de superación de varios efectos y consecuencias del neoliberalismo en dictadura, que si bien permitieron la consolidación de un modelo postautoritario, fracasaron en la generación de “un nuevo modelo económico que reemplazara el neoliberal heredado, y en el desarrollo de un sistema institucional con una nueva constitución” (p.190).

A partir de ese escenario, es que la revuelta social se robustece como un punto álgido del descontento social, donde Araujo (2019) sostiene como estas críticas apelan a la consolidación de un capitalismo que es percibido como incontrolado y desigual, evidenciando en ello “...la asfixia, el desgaste y la presión que produce tener que vivir, bajo modalidades distintas, dentro del sistema”(p.23), y como este modo de habitar en sociedad está sujeto a un aparataje institucional que se refuerza como un Estado subsidiario, un sistema de derechos fundamentales en el que se salvaguardan los derechos constitucionales libertarios en desmedro de los derechos sociales, un modelo económico que valida la privatización de los recursos nacionales, todo ello como generador de desigualdad (Aste, 2020), reflejándose en esos lineamientos de acción lo que Harvey (2007) llama el neoliberalismo como una ética en sí misma, donde se posiciona el intercambio del mercado “como una capacidad de actuar como una guía para toda la acción humana y sustituir todas las creencias éticas anteriormente mantenidas”(p.8).

No obstante, la agitación social que comenzaría a deslegitimar y develar la incapacidad del gobierno de turno de generar un cambio estructural se ve interrumpida por la aparición del virus Coronavirus SARS-coV-2, y su consolidación como pandemia el 11 de marzo del 2020 declarada por la Organización Mundial de la Salud (Azerrat, Ratto y Fantozzi, 2021). Es esta crisis sanitaria la que no sólo viene a repercutir en el organismo en su sentido biológico, sino que también comienza a revelar las precariedades, desigualdades e inequidades en las que se ha configurado tanto política como socialmente la realidad chilena. El hambre, la desprotección y el sentimiento de desposesión se exacerbaban cuando las decisiones políticas no satisfacen ni dan abasto con las necesidades latentes, mostrándose en el informe n°1 del mes de agosto del Observatorio de Gobierno de la Universidad Diego Portales y el Centro de Estudios de Conflicto y Cohesión Social (2020), como “a diez meses del estallido y cinco meses del inicio de la pandemia, pocas medidas de urgencia han logrado ser implementadas y menos en los plazos en que la población requiere para enfrentar la pandemia” (p.1).

La discusión pública se pone en auge ante la polarización que surge sobre el rol de las instituciones gubernamentales, el Estado, la clase política y el manejo del sistema económico en contextos de Covid-19, pues según Elórtegui (2020), habría paradojas de las

cuáles una perspectiva del ejercicio político en el estallido social habría mutado con la urgencia de acción ante la aparición de la pandemia:

Se aprecia una triple condición política que se demanda desde cierta transversalidad comunicacional: (a) Lo institucional se vuelve necesario para contener una pandemia; (b) la respuesta estatal es parte de un escudo de protección emocional y material en función de lo colectivo; (c) y la *auctoritas* es imprescindible para establecer cursos de acción necesarios para la supervivencia. Este tridente conceptual era parte de las causas de la indignación que activaba la movilización social en Chile. La paradoja en su esplendor. (p.29)

A partir de ello, viendo que el escenario chileno se torna en “un contexto saturado de incertidumbres, en el que se abren múltiples interrogantes sobre un tópico tan básico y fundamental como nuestras condiciones básicas de vida y nuestra propia supervivencia” (Scholten, 2020, p. 3), es que el ejercicio profesional de las trabajadoras y trabajadores sociales adquiere un rol importante en el manejo de la crisis, pues existiría un deber ético-político de aportar tanto el saber hacer como también el lugar que se ocupa en el Estado para favorecer a y con quienes se interviene, esto último reforzado por el posicionamiento de primera línea que ocupan las y los profesionales a partir de la cercanía e interacción que mantienen con las y los ciudadanos que están experimentando los múltiples impactos de la pandemia, siendo necesario poner a disposición las múltiples herramientas como profesionales “para analizar la realidad social nos permite, y en tiempos como los actuales lograr denunciar públicamente las atrocidades que en materia de desmantelamiento de protección social se están cometiendo” (Hermida, 2017, p.137).

Resulta primordial complejizar y repensar la manera en que se lleva y se ha llevado la intervención en un contexto de crisis, entendiendo el impacto que tiene ello por el lugar en el que se posicionan las y los profesionales con la realidad social y como se abordan los fenómenos sociales, así como también las precarizaciones que existen a la base del ejercicio de quienes realizan dichas intervenciones.

Esto surge a partir de la instalación del neoliberalismo y sus repercusiones en términos de formación profesional, el mercado laboral, precarización salarial, la tercerización de la política social, como también la limitación del modelo chileno en torno a la implementación

de programas sociales para enfrentar los problemas globales y complejos (Villalobos, Muñoz-Arce y Reininger, 2020), considerando como las repercusiones económicas, sociales y sanitarias se filtran como diría Harvey (2020) a través de las discriminaciones “de costumbre” que penetran en una multiplicidad de espacios, viendo una posibilidad desde una perspectiva interseccional el cómo evidenciar las distintas dimensiones de opresión y desigualdad que de manera interrelacionada, afectan las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales en la intervención social, posibilitando este escenario de precariedad un escenario donde se ejecuten resistencias.

Entendiendo ello, el proyecto de investigación que se llevó a cabo se adscribe al Núcleo I+D de Estudios Interdisciplinarios en Trabajo Social, siendo modalidad de tesis como actividad de graduación y que sostiene como premisa que la actual crisis sanitaria por Covid19, ha agudizado la precarización de las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales de primera línea, transformándose en un escenario propicio para ejecutar prácticas de resistencias. Esto surge como área de interés a partir de los cambios en la forma de implementación de los programas sociales y las múltiples dimensiones que se ponen en jaque con el confinamiento, la conciliación de roles de la vida pública y privada y la situación de adaptabilidad y flexibilidad laboral en la que trabajadoras y trabajadores sociales se encontrarían en la actualidad, viendo directas repercusiones en las condiciones laborales de las y los profesionales y como eso en la actualidad puede concebir prácticas de resistencia.

II. ANTECEDENTES

Al discutir sobre las resistencias profesionales, entendidas como la posibilidad de desafiar el orden hegemónico en la medida en que se identifican espacios de acción que dotan un ‘contra-sentido’ a las intervenciones hegemónicas enraizadas en la lógica del neoliberalismo (Muñoz, 2020), se abre un campo de estudio que en la actualidad cobra sentido si apuntamos a la racionalidad neoliberal y la crisis multifacética en la que nos encontramos situadas y situados. En el Trabajo Social ha sido un tópico interesante de análisis, viéndose en distintas investigaciones como se ha puesto en discusión las prácticas de resistencia profesional (Baines, 2008; Chi-leung y Hoi-kin, 2013; Muñoz y Pantazis, 2018b; Strier, 2019; Muñoz, 2020; Reininger, Muñoz-Arce y Villalobos, 2021), teniendo en consideración como la mayoría de los estudios publicados no provienen precisamente de América Latina, viendo en ello la necesidad de contribuir en la discusión desde otras latitudes.

Para ello, en este apartado tiene como propósito mostrar algunas prácticas de resistencia de trabajadores y trabajadoras sociales que se encuentran en la primera línea de intervención, situado tanto de manera previa como durante la pandemia por Covid-19, para luego contextualizar el escenario del Trabajo Social chileno en sus distintas esferas – disrupciones en tiempos de dictadura, formación profesional, organización gremial, mercado laboral, entre otros-, con la finalidad de comprender como ello se puede articular con el contexto actual de crisis sanitaria por Covid-19 y el ejercicio que han desempeñado las y los profesionales en el campo de lo social pese a la precarización laboral de su ejercicio profesional.

Resistencias

El término de resistencia se vuelve controversial en el campo de las ciencias sociales en tanto tiene diferentes aristas de las cuáles se puede interpretar. En este estudio se alude a la idea de resistencia a partir de la propuesta de Muñoz (2020), quien sostiene que resistir es tener la posibilidad de desafiar el orden hegemónico en la medida en que se identifican espacios de acción que dotan un ‘contra-sentido’ a las intervenciones hegemónicas enraizadas en la lógica del neoliberalismo. Para Muñoz y Pantazis (2018b), la resistencia se refiere a aquellos actos deliberados para llevar a cabo cambios sociopolíticos que configuren

en oposición a una ideología, creencia o bien práctica que se considera injusta, opresiva y/o bien refuerce la desigualdad, siendo una forma de desafiar el poder hegemónico, teniendo en consideración la necesidad de reconocer ese poder como una estrategia para llevar a cabo una resistencia.

Mumby, Thomas, Martí, y Seidl (2017) sostendrán que el estudio de las resistencias ha sido comprendido desde distintas aristas teóricas y epistemológicas, realizando una propuesta en su estudio que permiten identificar cuatro formas principales de resistencia: la infra política individual, la infra política colectiva, la insubordinación y la insurrección. La primera de estas tiene relación con las formas ocultas de micro resistencias, en tanto se sostienen en despliegues individuales y ocultos de significado alternativos en las cuales las y los sujetos que no han sido legitimados para enunciar como hablantes activos. Por otra parte, la segunda forma en Mumby et al (2017) es la infra política colectiva, la cual, si bien también se dota del silencio, el ocultamiento y anonimato, se constituyen como una forma política que escapan de la acción colectiva ampliamente reconocida, y mediante la apropiación de la burocratización, pervierten o burlan las formas dominantes pero que parecieran aparentemente no tener intenciones políticas desestabilizadoras.

La insubordinación como tercera forma de resistencia es identificada por Mumby et al (2017) como una forma pública de micro resistencia, en tanto cambia la manera en cómo la gente lucha individual y abiertamente a través de prácticas como el mal comportamiento, la denuncia de irregularidades, entre otros. Cabe considerar que no se trata simplemente de una resistencia a nivel subjetivo, sino como una práctica organizativa que puede ser el puntapié de la cuarta forma, la insurrección. Esta forma pública de macro resistencia es aquella que se da de manera pública, sosteniendo Mumby et al (2017) que tiene por objeto desafiar o perturbar las relaciones sociales, las maneras en que se dotan las formas de organización y el funcionamiento institucional, siendo múltiples las maneras en las que se puede llevar a cabo. Un ejemplo de esta última es la referida por Chi-leung & Hoi-kin (2013), donde ponen en el centro de la discusión la oleada neoliberal como una racionalidad que proporcionó la transformación de la gestión de los organismos públicos en claves de eficacia y eficiencia, a partir de la Nueva Gestión Pública como principio rector de una mejor gestión del bienestar social. Dada la situación particular de Hong-Kong, el estudio de los autores

evidencia resistencias profesionales ante el recorte de la asistencia social y la alienación del Trabajo Social de su contexto particular, con la creación del Progressive Social Work Network, un grupo de trabajadoras y trabajadores sociales, estudiantes, profesores de la disciplina que tiene por objetivo “unir al sector de la asistencia social y reconstruir el papel del trabajo social en la consecución de la justicia social y los derechos humanos” (Chi-leun & Hoi-kin, 2013, p.270).

No obstante, si bien la propuesta de Mumby et al (2017) permite tener cierta clasificación de las resistencias, hay que tener especial cuidado en tanto el escenario de acción pueda verse interpretado bajo concepciones reduccionistas, dicotómicas o bien puristas, pues es necesario esclarecer y enfatizar en la idea de que las distintas formas descritas no son procesos que se ejercen de manera encapsulada y/o aislada, pues se interconectan en la medida en que las formas de desplegar resistencias dependerán de la situación particular de quien decida llevarla a cabo y a su vez de los factores que aporten e incidan en dicha acción.

A partir de ello, Baines (2008) planteará la dificultad en la que se encuentran las y los profesionales que intervienen lo social y sobre todo aquellas y aquellos que se ubican en la primera línea de implementación, viéndose el Trabajo Social intrínsecamente involucrado por las reestructuraciones que ha experimentado el espacio de trabajo a partir de la implantación de la Nueva Gestión Pública, con la promoción de aptitudes en torno a la competencia, el capital humano y como las y los trabajadores deben adquirir y hacer sinergia todos esos conocimientos de manera individualizada y especializada para cumplir con los estándares de eficiencia y eficacia en la rendición de cuentas (Bilbao et al, 2018).

Por esto, se comprende el concepto de resistencia profesional no solo y necesariamente como un acto subversivo de transformación social en masas, sino también en la exploración de formas individuales o bien específicas de ciertos campos de acción profesional, que en el caso de su estudio, desafían a la disciplina a pensarse desde la posición que tienen las y los trabajadores sociales de toda una vida de lucha contra las grandes estructuras que marginan y perjudican a usuarios y usuarias pero también a profesionales -en este caso respecto a profesionales como ella llama de color y origen étnico-, siendo las estrategias de resistencias una forma “para sobrevivir y posiblemente conservar la dignidad

y la energía dentro de una sociedad a menudo poco acogedora e indiferente” (Baines, 2008, p.129); y dar voz a quienes no la tienen para llamar la atención de quienes son responsables en la toma de decisiones de las necesidades de la sociedad.

En esta misma línea, Weinberg y Banks (2019) identifican una forma de resistencia individual a un micro nivel de práctica diaria, denominada “resistencia ética”, caracterizada por centrarse más en el individuo aun cuando tiene lugar siempre en un contexto social y político, donde se basa en un análisis crítico o de deconstrucción de las normas y el poder al que se opone, como también una autocrítica al lugar que se ocupa dentro de los sistemas actuales de poder y dominación. En el contexto del Trabajo Social, las y los profesionales se construyen a sí mismos como actores éticos y dan cuenta de sus acciones y actitudes, trabajando sobre su ‘yo ético’ en respuesta a lo que ven como situaciones injustas, deliberan sobre qué roles deben desempeñar y cómo justificar sus acciones, como manejar así la angustia moral y otras emociones y trabajar en la relación de confianza con colegas y usuarios de servicios.

Strier (2019) por su parte, pone énfasis en como las políticas mundiales basadas en el mercado neoliberal cambian el panorama del Trabajo Social, desafiando a las y los trabajadores sociales a atender las necesidades de la población que aumentan exponencialmente por la reducción de prestaciones de bienestar, el aumento de niveles de pobreza, entre otros. A ello se agrega el impacto que tiene especialmente en la formación de profesionales, donde la práctica del Trabajo Social ha sido devaluada y la fragmentación de los servicios encamina a la desprofesionalización de la disciplina, dada la presión de la gerencia centrada en tecnicismo que provoca una falta de autonomía profesional de las y los trabajadores.

Contexto del Trabajo Social chileno y resistencias en tiempos pre-pandémicos

Lo anterior presenta un paneo general en torno a las resistencias que se han construido en el ejercicio de las y los profesionales en distintas localidades y espacios de desempeño laboral. Sin embargo, es fundamental situar y reconocer el contexto del Trabajo Social chileno y las condiciones propias que ha tenido la disciplina en el escenario nacional para entender el campo de acción de las y los trabajadores sociales y como ello se articula con la situación actual de crisis sanitaria por Covid-19.

Al respecto, se debe comprender al neoliberalismo como un ethos que tiene claras y evidentes influencias en el Trabajo Social chileno, las cuales se datan a partir de la dictadura cívico-militar de Augusto Pinochet, un régimen que transforma las esferas de la vida en sociedad, provocando un trauma social de cuál la profesión forma parte, pues la represión y persecución de las y los trabajadores sociales de la época a partir de la centralización del poder, la liberación de la violencia y el poder estatal, provocó expulsión, desaparición, tortura y muerte de profesionales, estudiantes y familiares próximos (Aguayo y Salas, 2018).

En este contexto, diversas son las rupturas y quiebres en el Trabajo Social chileno, viendo en ello un impacto en todas las dimensiones de la disciplina que propician su desprofesionalización y un marcado énfasis en la neutralidad de la intervención social. Aguayo y Salas (2018) sostienen como el cierre de escuelas de los distintos centros de formación del país es una de tantas, pues antes de la dictadura cívico-militar la profesión se destacaría por su compromiso social y reivindicación de derechos sociales que vendría gestándose desde el Movimiento de Reconceptualización del Trabajo Social latinoamericano, ello como una primera aproximación a una forma de actuación política de las y los trabajadores sociales que permitiera conducir su accionar en pos de una nueva forma de entender el quehacer profesional y disciplinar, viendo así un compromiso militante y político que posteriormente se identifican como amenazas para el golpe de estado por considerarla una profesión peligrosa desde la reconstrucción prejuiciosa de sus cercanía con lo social. En la misma línea, las autoras mencionan cómo se impulsa una reformulación de las mallas curriculares que dotarían al Trabajo Social un carácter utilitario, tecnocrático y burocrático, en la medida en que despojarían todo aquello que atentara contra los principios del sistema económico y político o que advirtieran subversión por parte de quienes ingresaran a los centros de formación.

No conforme con ello, otra disrupción disciplinar tiene que ver con la pérdida del rango universitario, que no tan solo tiene una secuela formativa sino también organizacional, pues a partir del

Decreto con Fuerza de Ley N° 1 del Ministerio de Educación (DFL 1981), luego a través de la Ley N° 18.962 (10-MAR-1990) de Orgánica Constitucional de Enseñanza, promulgada por la saliente dictadura de Augusto Pinochet, se dio fin a la

exclusividad universitaria del Trabajo Social (Chile, 2006, en Aguayo y Salas, 2018, p. 188).

Ello significó que mediante la neoliberalización de la educación en Chile, el Trabajo Social se vería posibilitado de ser impartido por cualquier centro de formación profesional, considerándose una carrera que no requeriría ser dada exclusivamente por universidades, quitándole la posibilidad de articulación y fortalecimiento de las redes profesionales, acuerdos en torno a los debates teóricos y metodológicos como también la preocupación por los temas emergentes en los que las prácticas profesionales se verían vinculadas, viendo en ello lo que Saravia (2020) nombra como desregularización y liberalización del Trabajo Social como un negocio. En ese sentido, la influencia del neoliberalismo en el Trabajo Social chileno incide en la pragmática del quehacer profesional a partir de una racionalidad instrumental, que pondrá acento en la dualidad teoría/práctica y como ello tuvo un impacto en el reconocimiento del Trabajo Social como una disciplina y su lugar en las ciencias sociales y que si bien, Vivero-Arriagada (2017) argumenta que no se ha superado del todo, la reflexión y discusión en el campo académico ha iniciado una visión crítica a las perspectivas instrumentales y tecnócratas del ejercicio profesional, de tal modo que se comprende el quehacer disciplinario inscrito en un contexto tanto histórico y político que contribuye al realce de la distinción en la construcción de conocimientos y la acción, la diferenciación entre ciencias duras y blandas, fortaleciendo los principales yacimientos del racionalismo positivista.

De esta manera, Saravia (2015) hace hincapié en reconocer que el mercado se autorregula de manera eficaz válidamente sólo hasta cierto punto, en tanto ello no implica que la formación de capital humano en Chile y de trabajadoras y trabajadores sociales particularmente, deba dejarse solamente a manos del mercado, pues “de esa forma se pierde la capacidad de contar con una mirada prospectiva y estratégica respecto de los requerimientos para el desarrollo del país” (p.68). En este sentido, reconocer las exigencias que se generan al sistema de educación superior no necesariamente condicen con las exigencias reales del territorio en cuanto a este capital humano, pues la desproporcionada formación de profesionales en el mercado contribuyen a condiciones laborales precarias.

Y si de condiciones laborales precarias se habla, la situación particular del Trabajo Social en Chile tiene estrecho vínculo con la feminización de la profesión, ello a partir de la sobrerrepresentación femenina que se encuentra ligada a sus orígenes, asociadas directamente a un rol de género (Saravia, 2015), y que forma parte de un tipo de disciplinas que han sido denominadas semi profesiones, desvalorizándolas por debajo de otras, una semi profesión que está incompleta y que requiere complementariedad, justificándose así la supervisión, la tutela y subordinación a otras profesiones con carácter superior (Duarte, 2013).

No obstante, pese a estas arremetidas y quiebres en la profesión, si acuñamos a la idea de Muñoz (2018a), el neoliberalismo desde una perspectiva crítica implica resistencia. En este sentido, “La hegemonía neoliberal no se concibe como un espacio de opresión mientras que las prácticas de resistencia se dan fuera de los dominios neoliberales. El neoliberalismo y la resistencia se entienden aquí como dos fuerzas dialécticamente entrelazadas, mutuamente imbricadas” (Moore, 1997, en Muñoz, 2018a). Por ello, en la actualidad, estas rupturas siguen siendo un tema controversial para el Trabajo Social chileno, pues pese a la ‘recuperación’ de la democracia que pondría fin a dicho sistema totalitario en los años 90, el modelo neoliberal se fortaleció como una racionalidad inamovible, la cual tiene la capacidad de travestir la crítica como una nueva forma de reflexividad que le permite hacer distinciones e incorporarla en sus propias instancias de coordinación funcional (Matus, 2017), viendo en ello distintas formas en las que se despliega una situación de precariedad para el ejercicio profesional de las y los trabajadores sociales.

Con lo anterior, es importante considerar también las instancias y prácticas que se han generado a nivel nacional y que podrían ubicarse como resistencias colectivas en tanto se dan indicios de contraposición a las lógicas estructurales del neoliberalismo, haciendo uso de las herramientas institucionales y de conocimiento profesional tanto en el campo laboral como fuera del marco institucional. En este aspecto, tanto Reininger, Muñoz-Arce y Villalobos (2021) como Morales (2021) comentan como durante los últimos meses de protesta social, organismos profesionales de Trabajo Social se organizaron y participaron en múltiples acciones colectivas que podrían identificarse como resistencia. Así se evidencia como el Colegio de Trabajadores/as Sociales de Chile como organización gremial participó

visiblemente en las marchas como una forma directa de protesta social, afiliándose a su vez con la Federación de Colegios Profesionales Universitarios de Chile como una forma de construir acciones colectivas, que se traducen con posterioridad en la generación de consejos nacionales para debatir sobre las principales necesidades y demandas desde el Trabajo Social hacia la conformación de una nueva constitución.

En el mismo periodo, la academia como las y los estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de Chile de manera colectiva levantan la “Comisión Octubre”, ello a partir de la revuelta popular de fines del 2019 y que tenía como función documentar los casos de violaciones de derechos humanos ocurridos durante las protestas en el hito histórico que se convirtió como centro simbólico de las manifestaciones, la Plaza de la Dignidad. Las y los estudiantes realizaron entrevistas con víctimas de violencia y violaciones de derechos humanos, que luego de ser sistematizadas fueron difundidas mediante plataforma de redes sociales para visibilizar los testimonios que de algún otro modo no habrían salido a la luz (Reininger et al, 2021).

Otras prácticas se relacionan al proceso constituyente que se desencadena como uno de los resultados de la revuelta popular, donde el Colegio de Trabajadoras/es Sociales de Chile, la Red de Investigadores en Trabajo Social y la Red de Revistas de Trabajo Social organizan distintas instancias que buscan articular la investigación en el proceso constitucional, además de considerar algunos candidatos en la contienda electoral para ocupar un puesto en la Convención Constitucional, pudiendo levantar la discusión desde la óptica de la disciplina, donde estos ejemplos “muestran la activación de actos de resistencia más políticos, abiertos y colectivos por parte de los Trabajadores Sociales y las organizaciones de Trabajo Social, sin embargo, es importante señalar que aunque prometedoras, estas iniciativas son muy incipientes.” (Reininger et al, 2021, p.15)

Resistencias profesionales en tiempos de Covid-19

Ahora bien, en contextos de crisis y en especial énfasis con la aparición del Covid-19, el quehacer profesional de las trabajadoras y trabajadores sociales también han tenido un impacto, pues el escenario pandémico ha transformado la comprensión y ejecución de las intervenciones, forjando nuevas estrategias y formas de resistencia ante un escenario que ha reformulado todas aquellas prácticas de tiempos ordinarios.

Un ejemplo a nivel global es el de la Federación Internacional de Trabajo Social – FITS- (2020a), pues como organización profesional ha construido instancias colaborativas con asesores internacionales como Unicef y el Servicio Social Internacional, para discutir aspectos relevantes de la profesión en las distintas áreas en las que se desempeña. Estas conversaciones se han materializado en la creación de cursos gratuitos para trabajadoras y trabajadores sociales con la finalidad de contrarrestar las dificultades que envuelven el ejercicio cotidiano de las y los profesionales. Así, crearon el Curso Masivo Abierto en Línea (MOOC), siendo una de las lecciones impartidas dirigida a la protección y cuidado de los y las niñas, que en la que representaciones de la FITS junto al resto de colaboradores, posibilitan profundizar las directrices que la ONU maneja respecto a esta materia. Lo anterior se vuelve un punto clave de análisis cuando a pesar de la precarización del ejercicio profesional y la necesidad de reformular las prácticas de las y los trabajadores sociales ante un contexto sin precedentes, se generan instancias de creación de conocimiento y de alianzas profesionales, poniéndose en evidencia la importancia del Trabajo Social ante emergencias que no solo incumben lo sanitario, sino tienen una repercusión económica y de sobre manera social, viendo cómo ello hace disputar los saberes de las y los profesionales ante situaciones de conflicto, como se vuelve a discutir sobre la formación y el reconocimiento del ejercicio de quienes se encuentran realizando intervenciones sociales.

Así mismo, Truell (2020) secretario general de la FITS, argumenta la necesidad que tiene el Trabajo Social de posicionarse frente a las dificultades que el Covid-19 ha puesto en el ejercicio profesional y en la cotidianidad, identificando cuatro fases claras de lo que él denomina como lucha de las y los trabajadores sociales: “Hacer que los gobiernos reconozcan que una respuesta social es imperativa; Abogar por que los servicios sociales permanezcan abiertos durante el cierre; Adaptar los servicios sociales a un nuevo mundo y gestionar los dilemas éticos; Integrando la práctica transformadora” (p.4).

Con lo anterior, se enfatiza la idea de reconsiderar o reposicionarse política y éticamente frente a las problemáticas que acontecen en el contexto actual, observando la relevancia que han tomado los servicios sociales como uno de los campos del Trabajo Social para atender la crisis, la mutación de las condiciones laborales que ahora se subordinan a modalidades virtuales, semipresenciales o presenciales, y como todos esos

condicionamientos hacen que las y los trabajadores sociales comiencen a dar un contrasentido a todas aquellas prácticas, lineamientos y proyectos ético políticos de la disciplina que no aplican a un contexto de emergencia socio-sanitaria y que perpetúan la desigualdad e injusticia social.

Por ello, la FITS (2020b) sostiene que,

Si bien hay un llamado de los condados occidentales para formular un plan para responder a esta crisis, esto simplemente nos devolverá al status quo. Confirmará la brecha entre ricos y pobres. Mantendrá un contexto de filantropía y caridad en lugar de reconocer los activos dentro de la comunidad global que son los cimientos del cambio (...) Es hora de alejarse de los modelos de nacionalismo y caridad, y es hora de un cambio y desarrollo global (p.7).

A nivel local, en Chile la situación del Trabajo Social no queda exenta de tener dificultades, encuentros y desencuentros en el tratamiento de la pandemia como catalizador de desigualdades, y como potenciador de la precarización laboral de las y los profesionales. En ese sentido, Villalobos, Wyman, Muñoz y Reininger (2020) en su estudio sobre cómo la pandemia ha transformado las condiciones de los y las trabajadoras/es sociales de primera línea en Chile, entienden al Covid-19 como un desastre socio-natural global que tiene tres implicancias en el Trabajo Social: i) relacionada directamente con la vulnerabilidad, la exclusión y la desigualdad en el marco de acción de las y los profesionales, ii) como permite visualizar a la pandemia como un escenario crítico para desarrollar nuevos procesos de intervención que sean potencialmente flexibles, efectivos y guiados por una noción de justicia social, y iii) como la pandemia es un momento excepcional donde se ponen en juego ideologías, intereses, proyectos políticos y disputas de poder; viendo en estas tres implicancias la posibilidad de hipotetizar que la pandemia podría transformar las relaciones de poder de las trabajadoras y trabajadores sociales como ha sucedido en previos eventos socio-naturales en Chile.

Villalobos et al (2020) sostienen que los resultados de este estudio ponen en discusión tres grandes aspectos para la disciplina. El primero tiene que ver con el rol y la noción que tienen las y los trabajadores sociales de su lugar como agentes activos en la implementación de programas. Ello guarda relación con la concepción que tienen de sí como educadores

sociales, quienes al adoptar medidas sanitarias básicas logran transformar la forma de comunicación y gestión de los programas sociales, posibilitándolos como actores en la construcción del derecho a la asistencia social, aun cuando la participación en los cambios programáticos solo sean a un nivel mediano de las y los implementadores. De esa manera, las y los trabajadores sociales asumen importantes costos profesionales sin cambiar las intervenciones, develándose nuevamente una problemática de estancamiento entorno al diseño e implementación de los programas sociales chilenos.

Un segundo elemento se vincula con las condiciones de trabajo, viendo en la muestra del estudio como un grupo importante de trabajadores y trabajadoras sociales de primera línea no verían transformadas sus condiciones laborales, lo que no reniega la existencia de un grupo que sí podrían verse afectados, siendo en general los sectores más precarizados en términos salariales, estabilidad laboral y con roles más protagonistas en esta crisis pandémica como es el lugar de la implementación de programas en torno a la salud y pobreza (Villalobos et al, 2020). Aún más, importante señalar que aquellos grupos más precarizados están siendo representados por las y los profesionales más jóvenes, quienes tienden a tener mayor proporción de contratos no permanentes y en menor proporción, representación en el decil superior de ingresos, quienes a partir de una valorización del mercado a conocimientos de orden práctico, escasean de experiencia laboral, cuestión que permitiría según el enfoque del capital humano, mejorar y enriquecer los procesos, y que dada las particularidades del Trabajo Social, ello respondería a los cambios específicos en el espacio ocupacional de la profesión (Saravia y Saavedra, 2018).

El tercer elemento guarda relación con la percepción de las y los trabajadores sociales frente a cómo se implementan los programas sociales en distintas áreas, ello a partir de factores que vuelven a cobrar sentido por la falta de relevancia del Estado como organizador de programas sociales, el énfasis en lógicas de competencia y focalización, y como la fragilidad de esta crisis social y sanitaria “parecieran mostrar de manera más clara las limitaciones del modelo chileno de implementación de programas sociales para enfrentar problemas globales y complejos como esta pandemia, aunque este resultado solo proviene de la percepción de un grupo de implementadores” (Villalobos et al, 2020, p.20).

El estudio de Calquín, Guerra-Arrau y Araya (2021) refleja expresamente este tercer punto, pues se presentan resultados parciales e iniciales de una investigación internacional comparada que tuvo por objetivo indagar en los impactos de la pandemia Covid-19 en la implementación de los sistemas de protección social dirigidos a la infancia en América Latina, y que en el caso de Chile, las y los autores observaron cuatro puntos críticos:

a) *“Trabajar en el aire”*, donde se hace alusión a los impactos que ha tenido la pandemia en las condiciones laborales, como en términos de vínculos institucionales, el difuso sentido de pertenencia institucional por la estructura del traspaso de recursos, términos contractuales que ponen en jaque a las y los trabajadores en torno a la estabilidad y seguridad laboral, y la disposición de recursos materiales; b) *“Ausencia de soportes de implementación: Vidas expuestas”*, donde se pone en manifiesto la irrupción de la pandemia por Covid-19 en la cotidianidad de las personas tanto en la vida personal como laboral, las nuevas modalidades de trabajo, la precariedad frente a la entrega de recursos materiales y la problemática toma de decisiones frente a la priorización de acciones; c) *“Costo personales: trabajar sin condiciones”*, refiriendo como las medidas de cuarentena modificaron las formas en las que se organiza el trabajo y con ello, la emergencia de nuevas necesidades para sostener y alcanzar las metas, lo que potencia la maximización personal al “autosacrificio” y a su vez, como se refuerza la ambigüedad del lugar que ocupan las y los profesionales, en tanto se evidencia una falta de condiciones mínimas para un trabajo digno, y por otro lado, la incondicionalidad de los trabajadores para llevar a cabo la implementación del sistema de protección; y d) *“En modo Covid: escenario para nuevas agencias”*, donde se identifica el contexto pandémico como una política gubernamental implícita, una institucionalización, un escenario de nuevas agencias que reconvierte todos los niveles del sistema de protección social al enfrentamiento meramente biomédico de la pandemia, condensando las mutaciones actuales del trabajo a una potencia de la precarización de las y los profesionales.

Lo mencionado anteriormente tiene gran importancia para contextualizar el escenario de acción de las y los profesionales durante la pandemia, identificando principalmente los ajustes, mantenciones y/o cambios en el quehacer profesional, como también los nudos

críticos y los desafíos que quedan a disposición de las y los trabajadores sociales, problematizando desde ese lugar la posibilidad de ejercer prácticas de resistencia.

Bajo el mismo lineamiento, algo que se adhiere a este nuevo contexto tiene referencia el uso de la tecnología, viendo como distintos centros formativos de Trabajo Social han impulsado e impulsan ciclos de conversatorios y/o seminarios en modalidad virtual que permiten reflexionar sobre distintas materias en las que la disciplina se desarrolla, viendo cómo ello hace hincapié en el aporte que las y los profesionales como también quienes se encuentran en el proceso de formación pueden realizar, tanto con las herramientas y conocimientos que les han sido otorgados en su trayectoria académica como aquellos saberes situados que la vida cotidiana y las experiencias personales en contextos como los actuales se forjan como posibilidades de resistencia.

Un ejemplo de ello es la labor que ha llevado a cabo el Núcleo de Investigación e Intervención Social con Territorios y Comunidades de la Carrera de Trabajo Social de la UNAB Viña del Mar, en torno a las “Articulaciones y resistencias comunitarias: De ollas comunes y otras iniciativas frente a la crisis en la Región de Valparaíso”, como un trabajo colaborativo que permite hacer el registro de ollas comunes, comedores comunitarios y otras iniciativas en la Región de Valparaíso, creando una plataforma que permita registrar y articular las distintas estrategias locales del territorio para confrontar la situación de crisis por parte de organizaciones y colectivos, además de socializar la información con el fin de apoyar las iniciativas e interpelar al Estado frente a la situación de precariedad que viven personas, familias y territorios (TrabajoSocial UnabViña, 2020).

Otra instancia que es interesante de observar y que se menciona con anterioridad es la formación de trabajadores y trabajadoras sociales, viendo también como el uso de la tecnología permite generar instancias de actualización profesional como una forma de, en primer lugar, reconocer la necesidad que tiene la disciplina de debatir, reflexionar y generar nuevos saberes que permitan adecuarse a las nuevas exigencias de la realidad social y, en segundo lugar, transformar los cimientos del legado neoliberal que particularmente en el trabajo social chileno ha sido un espacio de disputa.

En este caso, la Asociación Chilena para la enseñanza del Trabajo Social Universitario (Achetsu) ha construido un ciclo de talleres como un espacio de actualización para formadoras y formadores de trabajadoras y trabajadores sociales, bajo el nombre de “Cuestiones epistemológicas y Trabajo Social” (Achetsu, 2020), la que además de querer incidir en el quehacer de sus participantes con aportes desde la crítica, tiene también intenciones que apuestan a un cambio para las futuras generaciones de trabajadoras y trabajadores sociales, al contar con profesionales y académicas y académicos con un abanico más amplio de herramientas epistemológicas, teóricas y prácticas que permitan posicionar a las y los trabajadores sociales desde una perspectiva crítica sobre el rol del Trabajo Social, considerándose ello como una resistencia en tanto la formación se direcciona en contracorriente a lo que tradicionalmente el orden hegemónico ha consolidado en la preparación de futuras y futuros profesionales.

Finalmente, es importante hacer hincapié que los ejemplos anteriores si bien se desarrollan durante la pandemia por Covid-19, hay un contexto previo que gatilla acciones colectivas y de organización profesional en pos del trabajo colectivo, refiriéndose precisamente a la revuelta popular de octubre del 2019, instancia que exagera y agiliza la reivindicación de demandas sociales históricas por parte de los movimientos sociales y la ciudadanía, haciendo un diagnóstico de la realidad social que identifica los principales nudos críticos del neoliberalismo y como ello se agudiza con la llegada del Covid-19, siendo una cadena que se cimenta desde una

perspectiva alternativa que se sostiene a partir de tendencias más directas en torno a un trabajo local, prácticas democráticas, que enfatizan cuestiones como la fraternidad y la igualdad, y que al hacer una mirada retrospectiva a la trayectoria del Trabajo Social chileno, el involucramiento a los procesos históricos y las contribuciones a nuevos proyectos de sociedad son claves para la profesión tanto en su formación, desempeño y rol político con lo social (Pinto et al, 2017), viendo allí la necesidad de organización. (Morales, 2021, p.26)

Estos son sólo alguno de los estudios que ponen en diálogo al Trabajo Social y las resistencias profesionales, sin embargo, develan la importancia de seguir la indagación en tanto ponen en tensión las condiciones y condicionantes que ha evidenciado el ejercicio

profesional de aquellas y aquellos profesionales en tiempos ordinarios para pensar la intervención social y cómo ello se reformula a partir de las particularidades del contexto actual y las nuevas formas de pensar el Trabajo Social.

III. PROBLEMATIZACIÓN Y RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Entender el Trabajo Social dentro de un contexto de crisis resulta clave cuando se hace un guiño a los orígenes de la disciplina y la importancia de su quehacer en contextos de tensión y conflictividad social. Desde allí que resultaría importante comprender la existencia de una visión crítica sobre estos procesos sociales, políticos y económicos que van mermando el trabajo de las y los profesionales, así como también aquellas variables que preceden el ejercicio profesional en tanto hay disonancias en la formación, el mercado laboral, la empleabilidad, condiciones laborales y la valoración del trabajo que ponen en una situación de precariedad a las y los trabajadores sociales.

A partir de ello, Villavicencio (2019) sostiene que la implementación del modelo económico neoliberal tiene efectos indudables en el mundo del trabajo, viendo como elemento principal la precarización laboral en tanto la transformación de la estructura económica y productiva, así como también la lógica de necesidad en una economía global de mercado, permite hacer más competitivos a los distintos actores que en un escenario sin fronteras llevan a cabo normativas de inseguridad del empleo, aumento de la intensidad del trabajo, disminución salarial y desregulación de las condiciones de protección de las y los trabajadores. En Chile, en la década del 70' el Plan Laboral es una evidencia de lo anterior, en tanto

...se instauró una nueva institucionalidad laboral funcional al modelo económico neoliberal y que sirvió, de acuerdo con su artífice, para la recuperación y dinamismo económico, así como para la modernización de las empresas, “limpiando” la conexión que debe existir entre remuneraciones y productividad, punto neurálgico en donde “la antigua legislación había acumulado una impresionante cantidad de óxidos y adherencias estatales”, los que no eran sino protecciones a la parte trabajadora, en su mayoría...(Villavicencio, 2019, p.146).

Por lo anterior, cabe comprender que la precarización laboral ha sido conceptualizada de manera polisémica, pero resulta interesante observar la definición elaborada por la Oficina de Actividades para los Trabajadores (ACTRAV) de la Organización Internacional del Trabajo, quienes la entienden como “un estado de incertidumbre e inseguridad de la parte trabajadora, producto de políticas progresivas de desprotección” (Villavicencio, 2019, p.147), viendo cómo se sitúa el foco en el efecto negativo que este tipo de políticas produce en los trabajadores, y su clara incidencia en la incubación de un estado relevante de conflicto.

En el caso particular del Trabajo Social chileno, es posible identificar ciertos elementos que sitúan a las y los profesionales en una situación de precariedad. Saravia (2015) en su investigación, sostiene que ya al año 2012 por cada trabajador social universitario titulado, se titula también un técnico en Trabajo Social o asistente social en un instituto profesional, siendo ello producto del alza de centros formativos que imparten la carrera tanto de manera universitaria como técnica, viendo el mantenimiento de esa tendencia, ya el 2017 por cada dos trabajadores sociales universitarios titulados, se habrían titulado a su vez tres técnicos en Trabajo Social. A partir de ello, el investigador plantea: “¿Qué ha provocado tal escenario? ¿Cómo afecta esta realidad a la formación de profesionales dedicados al trabajo o servicio social?” (p.74), viendo en ello una respuesta de la que se desprenden diferencias formativas entre una y otra institución y sus repercusiones en términos de empleabilidad, salario, etc., pues

Se propone que algunos de los factores asociados mantienen una relación con el origen socioeconómico y sociocultural de los estudiantes (Nuñez, 2004; Bourdieu y Passeron, 2009,) y el territorio de origen de los estudiantes (Saravia, 2014), así como el territorio en el que se inserta la Universidad (Améstica, Gaete y Llinas-Audet, 2014) (...) Por último, en relación a las remuneraciones de los trabajadores sociales chilenos, es posible encontrar que (...) los ingresos promedios de los egresados fluctúan entre 500.000 y 800.000 pesos chilenos mensuales, dependiendo de la Universidad en la que se estudió, siendo el promedio de ingresos mayoritario, el rango entre 600.000 y 700.000 pesos chilenos (54 por ciento de las carreras de Trabajo Social universitarias en Chile) (Saravia, 2015, p.74).

A partir de lo anterior, el contexto actual en Chile de agitación política-social y crisis sanitaria por Covid19 agudiza las condiciones laborales que no solo incumben a las y los trabajadores sociales, pues se entiende que

los procesos de precarización del empleo y de las experiencias de trabajo que han caracterizado al mundo laboral en Chile durante las últimas décadas constituyen una clave fundamental para comprender las experiencias de indignidad, injusticia y falta de reconocimiento que están a la base de la movilización social y las demandas ciudadanas (Stecher y Sisto, 2019, p.38).

Por todo lo anterior, la pregunta que guio este estudio refiere a *¿cómo la pandemia por Covid-19 en Chile ha impactado en las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales de primera línea en la implementación de programas sociales? ¿Cómo emergen resistencias a partir de este nuevo escenario?* Desde este cuestionamiento, la relevancia de este estudio tiene relación con la valoración del posicionamiento ético y político que las y los trabajadores sociales asumen en los procesos de desempeño profesional y su ejercicio se ve mermado actualmente por un contexto de crisis que agudiza las condiciones laborales desde múltiples categorías, complejizando desde allí los horizontes políticos que persiguen y si ello traduce o no prácticas de resistencia para alcanzarlos. Allí se percibe un alcance fundamental para las ciencias sociales, en tanto las y los profesionales toman un rol de intermediación y herramienta de diálogo en situaciones de conflicto social y como el trabajo realizado por estos facilita la comprensión de las demandas sociales al aparataje institucional, viendo en ese escenario un espacio de disputa de intereses en el que las y los profesionales se ven interpelados cotidianamente.

IV. MARCO TEORICO

El marco teórico de la investigación se desarrollará en tres apartados. Por un lado, se problematiza la precariedad como elemento central en el proyecto de tesis, en tanto la dirección de la investigación apunta a las condiciones laborales como una problemática relevante y la precarización de estas como un fenómeno que se va agudizando con los desafíos que trae la pandemia por Covid-19, viendo en los distintos posicionamientos epistémicos nuevas aristas para comprender la precariedad como un concepto polisémico. Consecuentemente, el siguiente apartado trata sobre la vulnerabilidad y la resistencia como elementos que confluyen en la agencia política y la interrelación de ambas en las acciones y relaciones sociales del mundo contemporáneo. Finalmente se hará referencia a la perspectiva con la que se comprenderá el problema de investigación, haciendo una breve descripción de la interseccionalidad como un enfoque teórico desde el cual se posicionará el estudio, entendiendo que es una perspectiva y una praxis crítica, así como una herramienta analítica que permite prestar atención a las articulaciones entre sistemas y/o estructuras de opresión, de diferencia y desigualdad, como también a la mutua constitución de éstos bajo condiciones históricas y sociales determinadas (Hill Collins y Bilge, 2016).

Precariedad

La precariedad ha sido conceptualizada desde diferentes posicionamientos epistemológicos, siendo un aparataje teórico que ha permitido contribuir a la discusión sobre el mundo del trabajo, en el campo de los modelos de subjetivación o como también de los sistemas de medición y estandarización (Vejar, 2020). No obstante, entender la precariedad a partir de un diagnóstico que complejiza la lectura sobre las formas de habitar en un contexto de crisis, las relaciones sociales, las políticas y/o las diferentes aristas de la realidad social, resulta clave para dilucidar el modo en que se ha solapado, naturalizado y condicionado a una vida precaria.

Guy Standing se ha transformado en uno de los principales autores que ha reflexionado sobre la precariedad, realizando distintos estudios que abordan la precarización laboral principalmente como fuente de investigación. Su libro *The Precariat: The New Dangerous Class* (2011) es donde se dedica a problematizar la precarización, sosteniendo como premisa central que, “Estar precarizado es estar sometido a presiones y experiencias

que conducen a una existencia precaria, de vivir en el presente, sin una identidad segura o un sentido de desarrollo logrado a través del trabajo y el estilo de vida.” (p.16).

La precarización, por lo tanto, se entenderá como un proceso de coacción y coerción del sistema en el cual el sujeto está inmerso bajo lógicas de inseguridad e incertidumbre, siendo un “ser-precarizado” o bien “ser sujeto a presiones”, asistiendo a una conformación de un “sujeto global”, en este caso el precariado, el cual emerge de los límites de la protección social, la seguridad, el empleo estable, etcétera (Vejar, 2020).

En esa línea, el precariado para Standing (2011) no sería aún una clase por sí misma, esto como consecuencia de que los miembros que lo constituyen no son capaces de tener el control de las fuerzas tecnológicas a las que se encuentran enfrentados constantemente, observando como los aparatos electrónicos que penetran todos los ámbitos de nuestras vidas tienen un profundo impacto en el cerebro humano, en la forma de pensar y lo que este considera más alarmante, en nuestra capacidad de pensar. Por tanto, el precariado se definirá por el cortoplacismo, ya que “podría evolucionar hacia una incapacidad masiva de pensar a largo plazo, inducida por la escasa probabilidad de progreso personal o de construir una carrera. Los grupos de iguales pueden acentuar esta situación amenazando con condenar al ostracismo a quienes no se ajusten a las normas de comportamiento” (Standing, 2011, p.18).

Lo anterior invitaría entonces a preguntarse no tan solo por las condiciones laborales de las y los profesionales, sino también por las condiciones de existencia y de habitar en el mundo, y como a partir del manejo que han tenido las autoridades respecto de la crisis política, económica, social y sanitaria por Covid-19, se promueve un plan de acción cortoplacista, incierto y por sobre todo insuficiente ante las necesidades tanto de la población como de los propios profesionales, agudizando la precarización tanto en el presente como en el futuro próximo.

En un lineamiento similar, una propuesta que resulta interesante y que se sintoniza con algunas ideas de Standing es la que aborda Vejar (2020), quien sostendrá y pensará a la precariedad como “...un conjunto de disposiciones, condiciones y situaciones en que la vida se reproduce, se adapta, persiste y resiste en la carencia, falta de certezas, y donde prevalece la exposición inducida a la inseguridad, el riesgo y la incertidumbre respecto a su propio presente/futuro.” (p.128). Se considera, por lo tanto, que la precariedad va en sintonía de un

sistema que limita el ejercicio de derechos y que sus repercusiones obstaculizan de manera irrestricta una vida estable, de bienestar, que se armoniza con y en su entorno; que tiene la capacidad de desenvolverse y desplegarse como un subproducto de un sistema de normas con múltiples ejes que se interrelacionan como el género, raza, clase, etc., así como los cuerpos, relaciones, prácticas, territorios o contextos (Vejar, 2020).

Aquí el autor sostiene que ese posicionamiento puede abarcar algunas connotaciones subjetivas y políticas diversas en relación a la definición tanto de recursos, derechos, como a significaciones culturales, interseccionales y código que incluso pueden ser contradictorios en relación a lo que se comprende por el bienestar, por mencionar un ejemplo. Sin embargo, de manera incisiva se considera en este planteamiento al trabajo precario como un hecho y una práctica que acompaña y traduce a la realidad de las sociedades contemporáneas. A partir de ello, Vejar (2020) argumenta que contextualizar la precariedad en vinculación a la instalación del neoliberalismo es fundamental, pues significó un proceso de transformación de las instituciones de protección y bienestar social con un foco en políticas centradas en la mercantilización de la seguridad, la propiedad y los derechos sociales, como también el despliegue de otras formas de empleo que se instalan a partir del ethos neoliberal. En consecuencia, la política neoliberal da forma a una precarización que puede ser entendida como un proceso donde el estado se desentiende de su rol garante de una serie de regulaciones, derechos sociales, se despoja el estatuto de protección y seguridad social, se gesta y fortalece la transferencia de ese estatuto de seguridad a la incertidumbre y desigualdad de la provisión de mercado, se refuerzan los modelos de castigo, miedo y encarcelamiento, como también la carencia y el debilitamiento de espacios de participación política, social y cultural (Vejar, 2020).

El pensar la relación de las sociedades contemporáneas y la precariedad, por lo tanto, surge nuevas propuestas como las de autoras como Butler, donde toma partida al relacionarla como una “condición ontológica de indefensión, pero que se entrecruza y refuerza con una inducción política hacia ciertas poblaciones: las vidas precarias” (Vejar, 2020, p.129). Para Butler (2016a) entonces, la precariedad no es una condición pasajera o episódica, sino una nueva forma de regulación que caracteriza nuestra época histórica (2016a, p.13). En ese sentido, el discurso de la precariedad consolida el poder en un doble sentido, tanto para

aquellos quienes quieren reducirlo como quienes amenazan con prolongarla como disputa por el poder (Butler, 2016a). Esto tiene estrecha relación con el ejercicio profesional de las y los trabajadores sociales, en tanto el contexto actual se encuentra mermado por un conjunto de variables que condicionan no tan solo el quehacer profesional en el campo de lo público y de lo privado, sino también en cómo se ve imbricada en la subjetividad de las trabajadoras y trabajadores sociales en contextos críticos como los actuales, desde un plano económico, político, social e incluso sanitario.

A propósito de ello, Butler (2016a) lo llama la organización de la seguridad, teniendo en consideración las condicionantes neoliberales y la interrogante sobre como este induce la precariedad como un modo de vida, como “un principio organizador del proceso mediante el cual somos gobernados y llegamos a gobernarnos a nosotros mismos” (Butler, 2016a, p.14). En ese sentido, se vuelve fundamental ver como esta categoría en el neoliberalismo desarrolla un proceso de normalización, mediante la cual -parafraseando a Lorey (2016)- hace posible gobernar mediante la inseguridad, viéndose la precarización democratizada (p.26). Así, este concepto nos permitirá realizar un análisis histórico-político de como las nuevas formas de poder que se han desarrollado en el contexto actual -y con especial énfasis el contexto chileno- convergen con nuevos propósitos y finalidades reguladoras, en tanto “la necesidad de inmunización se torna primordial, mientras que el poder cobra la forma de una subyugación por y a través de esa necesidad” (Butler, 2016a, p.15).

La precariedad dirá Lorey (2016) significa vivir con lo imprevisible, con la contingencia, y por ello se ha transformado en un instrumento de gobierno que se autorregula de modo que no puede sobrepasar un determinado límite, pues se debe conservar el orden existente y el equilibrio es clave para no poner en peligro el dominio y no arriesgar una conducción a la rebelión. No obstante, no puede ser tan solo vista como victimización o siquiera particularidad de ciertos sujetos como condición inherente, sino también como una forma de movilización y reorganización política que permita hacer un contrapunto con los regímenes que constantemente intentan aumentar su poder de gobernabilidad ante las poblaciones, y asumirla como activismo, viendo en ello las claves de resistencia (Butler, 2016a).

En ese sentido, Butler (2020a) se interrogará si este enfoque comprende o más bien se opone a las formas estructurales de la violencia y la economía que lleva a las poblaciones a una precariedad invivible, sosteniendo Lorey (2016) que, “Las condiciones que hacen posible la vida son al mismo tiempo las condiciones que la preservan aun precaria. Toda protección conserva lo precario; toda salvaguarda y todo cuidado preservan la vulnerabilidad; nada garantiza la invulnerabilidad” (p.34).

Vulnerabilidad y Resistencia

A partir de lo anterior, resaltan conceptos como vulnerabilidad y resistencia como elementos claves que se entrelazan directamente con la precariedad. En esa línea, Butler, Gambetti y Sabsay (2016b) argumentan que la vulnerabilidad se puede entender como relacional y social en tanto surge como constitutivo de las relaciones sociales y contextualmente de las relaciones sociales e históricas de un momento específico con el cual se deben analizar concretamente. Los discursos hegemónicos sobre la vulnerabilidad permiten hacernos pensar en las formas de violencia institucionalidad en las que ciertos sujetos son ubicados, privándoles de agencia y movilidad, viendo como “esas prácticas gubernamentales humanitarias que les designan necesitadas de protección no solo niegan la capacidad de los declarados vulnerables para actuar políticamente, sino que también amplían las formas biopolíticas de regulación y control” (Butler et al, 2016b, p.5).

Con ello, las autoras enfatizan en que la vulnerabilidad y, por lo tanto, la invulnerabilidad debe entenderse como una producción política y mediante una operación distintiva de poder, distribuidas desigualmente. Por ello, resulta significativo pensar también en las resistencias, en tanto se apuesta a construir una concepción que abarque las distintas esferas dentro del campo de poder contemporáneo, que sea capaz de relacionar en una interdependencia tanto la agencia individual como colectiva y los entornos (des)construidos (Butler et al, 2016b).

Por lo tanto, para Butler (2020a) la vulnerabilidad atraviesa y condiciona a su vez las relaciones sociales, pues si no se considera ello, pocas son las posibilidades de imaginar un tipo de igualdad sustantiva como elemento de deseo. La vulnerabilidad identificada sólo y exclusivamente como pasividad sería un error, pues una lectura compleja de ella permitiría darle un sentido a la luz de un conjunto de relaciones sociales que incluyen prácticas de

resistencias. Es decir, para Butler (2020a) una mirada de la vulnerabilidad como parte de las acciones y relaciones sociales pueden socorrernos a comprender y entender el cómo y el por qué surgen las formas de resistencia como lo hacen, ya que,

Aunque la dominación no siempre está seguida de resistencia, si nuestros marcos de poder no logran entender cómo pueden funcionar juntas las vulnerabilidad y la resistencia, corremos el riesgo de no ser capaces de identificar esos sitios de resistencia que abrió la vulnerabilidad. (Butler, 2020a, p.221).

Aún más, comprender la vulnerabilidad es considerarla no como un atributo del sujeto, sino un rasgo característico de las relaciones sociales, pues no es que sea una identidad, una categoría o bien un espacio de acción política, sino “la persistencia en una condición de vulnerabilidad demuestra ser su propio tipo de fuerza, distinta de aquella que aboga por la fuerza como un logro de la invulnerabilidad”. (Butler, 2020a, p.231).

A partir de ello, Butler, Gambetti y Sabsay (2016b) argumentan que las estrategias de resistencia en las que proponen centrarse implicarían necesariamente replantearse tanto los actos humanos como las movilizaciones infraestructurales, sea ello las barricadas, huelgas de hambre, modos de exposición deliberada como también las formas de arte e intervenciones artísticas en espacios públicos que denuncian y oponen formas de poder. En otras palabras, las autoras proponen considerar la resistencia bajo un nuevo lente que permita diferenciar sus estrategias de las concepciones de *resistencia neoliberal* que envuelven las condiciones de precariedad acelerada, apatridia, desigualdad y ocupación. La labor está en resistir a la naturalización de las prácticas que apuestan por la transformación social cuando el discurso de la protección se hegemoniza, socava y se borra de las variadas formas de resistencia popular o de agencia política (Butler et al, 2016b); porque las formas que adopta dicha resistencia contra la precariedad, no convierte necesariamente a esta en igualdad económica de modo instantáneo, pero prefigurará esa conversión, esa revolución o ese llamamiento a la movilización (Butler, 2020b).

Minici (2018) por otra parte, argumenta que pensar las resistencias desde una perspectiva feminista posibilita hacer interrogantes a las estrategias neoliberales que han adoptado diferentes gobiernos en la escala global, viendo ello como forma brutal de disciplinamiento mediante la reestructuración del estado, el desempleo y el uso desmedido

de las fuerzas de seguridad. Ante ello, la resistencia permanente -como lo conceptualiza en su elaboración intelectual- debe integrar una estrategia que permita recomponer el poder y la participación mediante la clase, género y raza como coordenadas coyunturales en las que las resistencias antineoliberales deben llevarse a cabo (Minici, 2018).

De este modo, la vulnerabilidad forma parte de la resistencia, viendo en esta última una promesa que encierra nuevos modos de agencia colectiva en las formas de intervención política y que precisamente no niega a la vulnerabilidad como recurso, puesto que se presentaría la aspiración a la libertad, la igualdad y la justicia como objetivos políticos a seguir (Butler et al, 2016b), siendo ello concomitante a lo que apunta María Lugones (2005) cuando habla de que las opresiones se deben pensar como solapadas o fusionadas (las categorías son inseparables, siempre estamos cruzadas y cruzados por diferencias de género, raza/etnia y clase especialmente, de ahí se van reconociendo otras opresiones); y eso es lo que finalmente nos va a permitir echar mano a una herramienta no sólo analítica, sino también a nivel de resistencia y acción política.

Una mirada desde la interseccionalidad

Cuando se habla de interseccionalidad, la vulnerabilidad y por tanto la resistencia se tornan claves para comprender la contribuciones particulares de esta lectura en el estudio de lo social, forjándose como una perspectiva crítica de aquellos contextos complejos en la que las y los sujetos se encuentran desenvueltos. Mara Viveros Vigoya (2016) argumenta que este enfoque no es novedoso dentro del feminismo en tanto las teorías feministas habrían abordado estas encrucijadas previo a designarle un nombre. Inicialmente, estas perspectivas datan hace más de dos siglos en Europa, donde se ponía en cuestión la dominación colonial y patriarcal al hacer analogías entre mujeres y esclavos, como también en Estados Unidos con las luchas abolicionistas y feministas que tenían como centro las reivindicaciones en campaña por el sufragio de la población negra, evidenciando allí el racismo y el sexismo como categorías concomitantes (Viveros Vigoya, 2016). Ejemplo de algunas personalidades que exponen esta perspectiva en sus inicios son Olympia de Gouges en Francia con la declaración de los derechos de la mujer en 1791, o también Sojourner Truth en la convención por los derechos de las mujeres en Akron en 1851, donde confronta la concepción burguesa de la feminidad, así como también Kimberlé Crenshaw, desde un punto de vista más jurídico,

al explicar ese cruce entre de opresiones tanto a nivel relacional como estructural (Viveros, 2016).

Desde un contexto latinoamericano, Viveros (2016) reconoce el aporte de algunas pioneras como la peruana Clorinda Matto de Turner, o la brasileña Tarsila do Amaral, mujeres que revelaron las opresiones y violencias en términos étnico-raciales y de género, con una mirada crítica a algunas mujeres blancas de las élites latinoamericanas sobre todo por aquel entrecruzamiento de avasallamientos en términos de raza, género y clase vividas por mujeres principalmente indígenas y negras.

Así argumenta Brah (2013), quien también correlaciona el término con las disputas feministas del siglo XIX que tenían como centro las luchas contra la esclavitud y el sufragio femenino, como se ponen en jaque estas ideas que estarían dotadas como nociones ahistóricas y esencialistas a lo categóricamente denominado ‘mujer’. A partir de ello, se releva el término de interseccionalidad como una categoría que mediante el entrecruce de clase social, sexualidad, género, racismo y otros ejes se interpone como lucha contra las narrativas hegemónicas de lo que se concibe como ‘mujer’ (Brah, 2013).

Por ello, entendiendo la conjugación de diferentes variables en la construcción de las relaciones sociales y la realidad social, se adhiere a la propuesta de Brah y Phoenix (2004), quienes en su texto “¿No soy una mujer? Revisando la interseccionalidad”, argumentan:

Consideramos que el concepto de "interseccionalidad" significa los efectos complejos, irreductibles, variados y variables que se producen cuando múltiples ejes de diferenciación -económicos, políticos, culturales, psíquicos, subjetivos y experienciales- se cruzan en contextos históricamente específicos. El concepto subraya que las diferentes dimensiones de la vida social no pueden separarse en hebras discretas y puras (p.76)

En ese sentido, Kathy Davis en Viveros Vigoya (2016) agrega que la interseccionalidad se inscribe en el proyecto posmoderno de conceptualización de las identidades como múltiples y fluidas, y se encuentra con la perspectiva foucaultiana del poder en la medida en que ambas ponen el énfasis en los procesos dinámicos y en la deconstrucción de las categorías normalizadoras y homogeneizantes (p.7). A partir de ello, resulta importante

entender sus claves en tanto la opresión no debe pensarse como una sumatoria de múltiples dimensiones de exclusión, pues de allí Muñoz y Larraín-Salas (2019) refieren que se ontologizan las dimensiones y simultáneamente se les hace una lectura separatista, más bien lo que van a referir es que la clave interseccional “supone comprender estas dimensiones como elementos que se encuentran interrelacionados y superpuestos, que son irreductibles unos de otros y que no pueden ser categorizados de manera rígida o estática” (Yuval-Davis, 2006 en Muñoz y Larraín-Salas, 2019, p.158).

En ese mismo lineamiento, hay una noción clave que Audre Lorde (2003) sostiene sobre la interdependencia de diferencias mutuas no dominantes. Lo que la autora refiere con esta idea, tiene relación con la superación de ese desacoplamiento que existe entre las categorías, sobre todo de género, raza y clase; es decir, no verlas como diferencias aisladas, sino como un entramado, donde ninguna disimilitud es más opresiva que la otra, sino que se deben urdir para generar una acción política común, donde se desafíen verdaderamente sus estructuras y relaciones normalizadoras, pues

Es en la interdependencia de las diferencias recíprocas (no dominantes) donde reside la seguridad que nos permite descender al caos del conocimiento y regresar de él con visiones auténticas de nuestro futuro, así como con el poder concomitante para efectuar los cambios que harán realidad ese futuro (p.117).

En el caso particular del Trabajo Social, resulta primordial comprender los aportes de los feminismos para comprender que, “el Trabajo Social en tanto disciplina es también un sujeto histórico particular cuyo cuerpo, intereses, emociones y razón están organizados por los contextos históricos concretos, haciéndole relevante para su propio desarrollo epistemológico”. (Duarte, 2013, p.266). En dicho caso, la feminización del Trabajo Social dirá Duarte (2013) tratará de la asignación de valores culturalmente considerados femeninos a ciertas relaciones sociales y en este caso a la disciplina, pues se hace referencia a características de género que condicionan el funcionamiento, el desarrollo como también la presencia social de la misma. Esta dinámica se interrelaciona con la vulnerabilidad y la precariedad al desencadenar una desvalorización y distanciamiento de otras profesiones que, si son consideradas como tal, y que, por la historia del Trabajo Social, se determina una semi profesionalidad justificada por la supervisión de otras con carácter superior.

Lo que se quiere problematizar con lo anterior es el lugar que se le designa al Trabajo Social como una disciplina que experimenta múltiples ejes de opresión al asociar su quehacer profesional principalmente al cuidado de otros y otras, ligado al ámbito de los servicios, servicio público específicamente y reconocido por ejercer un trabajo emocional mas no intelectual, siendo ello una perspectiva que se realiza con las condicionantes que ponen en jaque al ejercicio profesional de las y los trabajadores sociales durante la pandemia por Covid-19.

Por ello, la perspectiva interseccional permitirá de algún modo articular de manera dinámica y crítica los distintos ejes que han contribuido durante la pandemia en la agudización de la precarización de las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales que se encuentran en la primera línea de intervención, en tanto invita a realizar una revisión de las formas del quehacer profesional en un contexto situado, histórico, político, que atraviesa cuerpos y emociones y que se relaciona con el compromiso político y social donde se pueden concretar las aspiraciones de la transformación. Duarte (2013) agrega en ese sentido que la lectura de estas problemáticas no puede ser una acción política, histórica y transformadora sin que esta no tome en cuenta una reflexión epistemológica feminista “que visibilice aquellos aspectos ocultos tras siglos de historia androcéntrica y excluyente, exclusiones que como se ha mencionado han sido y son exclusiones del propio Trabajo Social.” (p.268).

Finalmente, la importancia de repensar desde una perspectiva interseccional la agudización de la precarización de las condiciones laborales de las y los profesionales, y como ello tiene efectos directos en la intervención social y en la consideración de prácticas de resistencia en un contexto de crisis, se vuelve clave para mirar el escenario actual y los precedentes de la disciplina que la posicionan desde una posición subalterna, un lugar que se ve desafiado y cuestionado respecto a la distribución real del poder y los recursos con los que cuenta el Trabajo Social, y como ese posicionamiento puede subvertirse al mirar las prácticas, los objetos y sujetos, las formas de conocer, comprender y actuar en lo social (Duarte, 2013), haciendo un análisis de la desigualdad caracterizada por una mirada crítica a cómo se ejerce el poder simultáneamente en todas las esferas de la influencia y cómo se institucionalizan estos sistemas de desigualdad (Rodríguez, Holvino, Fletcher y Nkomo, 2016).

V. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DIRECTRICES

El objetivo general de la presente investigación es el siguiente:

Explorar y analizar los impactos de la pandemia por Covid-19 en las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales de primera línea que implementan programas sociales en Chile y como emergen resistencias a partir de este nuevo escenario.

Para lograr este objetivo, se desarrollarán los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los principales elementos que han impactado en las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales en la implementación de programas sociales a partir de la crisis sanitaria por Covid-19 en Chile.
- Identificar prácticas de resistencia de las y los profesionales a partir de la agudización de la precarización de las condiciones laborales.
- Reconocer los factores que motivan a las y los profesionales a realizar prácticas de resistencia a partir de la agudización de la precarización de las condiciones laborales.

Las preguntas que orientan la presente investigación son las siguientes:

- ¿Cómo la pandemia por Covid-19 en Chile ha impactado en las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales de primera línea en la implementación de programas sociales? ¿Cómo emergen resistencias a partir de este nuevo escenario?
- ¿Qué elementos han impactado en las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales en la implementación de programas sociales a partir de la crisis sanitaria por Covid-19 en Chile?
- ¿Qué prácticas de resistencia se identifican a partir de la agudización de la precarización de las condiciones laborales de las y los profesionales?
- ¿Qué factores motivan a ejercer prácticas de resistencia a partir de la agudización de la precarización de las condiciones laborales de las y los profesionales?

VI. MARCO METODOLOGICO

a) *Enfoque y tipo de estudio*

Teniendo en cuenta los lineamientos centrales del estudio, el tipo de actividad de graduación que se llevó a cabo para el proyecto de magíster es en modalidad tesis. Esta investigación tiene como característica realizar un estudio cualitativo y exploratorio, comprendiendo ello como el “examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández et al., 2014, p. 91), haciendo una apertura a las posibilidades de comprender y profundizar en los aspectos que han impactado en las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales, rescatando desde sus experiencias, perspectivas comunes y divergencias los aspectos que otorgan sentido al ejercicio profesional.

Una definición que orienta en amplio sentido esta investigación es otorgada por Denzin y Lincoln (2011), “una actividad situada, que ubica al observador en el mundo. Consiste en una serie de prácticas materiales e interpretativas que hacen visible el mundo y lo transforman” (p.48). De este modo, lo que se busca es situar la discusión tanto en sus distintas subjetividades como en sus distintos contextos, mismos a los que pertenecen las y los trabajadores sociales, siguiendo sus formas de percibir y entender la realidad que les ha sido construida, en especial desde la crisis por Covid-19 (Quintana, 2006; Taylor & Bogdan, 1994; Hernández Sampieri, Fernández-Collado & Baptista Lucio, 2004).

En el mismo sentido, Donna Haraway (1995) refiere a ello cuando habla de *conocimientos situados*, haciendo frente al carácter que ha adoptado dicha visión objetiva desencarnada, para concluir que es precisamente en una visión ‘parcializada’ donde podemos encontrar la objetividad que se nos plantea desde epistemologías feministas: “Así, de manera no tan perversa, la objetividad dejará de referirse a la falsa visión que promete trascendencia de todos los límites y responsabilidades, para dedicarse a una encarnación particular y específica” (p. 326).

b) Unidad de análisis y criterios de inclusión

Unidad de análisis	Criterios de inclusión	Total, entrevistas por criterio de inclusión
Profesionales que se encuentren en la primera línea de implementación de programas sociales.	Trabajadores/as sociales	Saturación de datos, comprendiendo el contexto pandémico como una limitación para el acceder a entrevistas con las y los profesionales.
	Que se desempeñe o se haya desempeñado laboralmente en intervención directa con personas durante la pandemia por Covid-19	
	Que tenga al menos 3 años de experiencia laboral	
	En cualquier área de intervención	

Tabla 1. Elaboración propia

c) Participantes y diseño muestral

N° E	Sexo	Edad	Centro de formación	Comuna de residencia	Programa
1	F	33 años	Universidad Uniacc	Rengo	Centro de Tratamiento Integral – Hospital de Rengo
2	F	40 años	Universidad Tecnológica de Chile Inacap	Talagante	Chile Crece Contigo – Programa de fortalecimiento municipal – Municipalidad de Peñaflor
3	M	35 años	Universidad del Bío-Bío	Antofagasta	Programa de Apoyo Integral al Adulto Mayor – Municipalidad de Antofagasta
4	F	32 años	Universidad De Las Américas	San Felipe	REM PER residencia de niños y adolescentes Pablo VI de San Felipe
5	F	37 años	Universidad San Sebastián	Lo Espejo	Protección al Patrimonio Familiar y Hogar mejor
6	F	29 años	Universidad del Bío-Bío	Yungay	PRM ADRA Yungay
7	F	39 años	Universidad del Bío-Bío	Chillán	Daem Chillan, Escuela Juan Madrid Azolas, Chillan
8	F	43 años	Universidad de Valparaíso	Viña del Mar	PRM Panul, Quillota y Cesfam Gómez Carreño, Viña del Mar
9	F	33 años	Universidad Tecnológica de Chile Inacap	Maipú	Programa Habitabilidad

Tabla 2. Elaboración propia

d) Dimensiones y subdimensiones del estudio

Objetivos específicos	Dimensiones	Subdimensiones
Identificar los principales elementos que han impactado en las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales en la implementación de programas sociales a partir de la crisis sanitaria por Covid-19 en Chile.	Condiciones laborales	Relación laboral con el empleador
		Remuneración
		Jornada laboral (horas de trabajo)
	Condiciones de la implementación	Modalidad de trabajo
		Labores centrales
		Recursos para la implementación
Identificar prácticas de resistencia de las y los profesionales a partir de la agudización de la precarización de las condiciones laborales.	Tensiones o incomodidades que experimentan en la intervención en pandemia por Covid-19	Reestructuración de metodologías de intervención
		Tensiones o incomodidades
		Modificaciones, omisiones, ajustes, cambios que realizan en el programa
		Argumentos o sentidos de esas modificaciones, omisiones, ajustes y/o cambios que realizan en el programa
		Impacto y consecuencias de esas prácticas de resistencia
		Trayectoria formativa
Reconocer los factores que motivan a las y los profesionales a realizar prácticas de resistencia a partir de la agudización de la precarización de las condiciones laborales.	Cultura organizacional	Percepción de la valoración del despliegue profesional
		Relación interpersonal con el equipo de trabajo
		Sentido de las orientaciones del programa
		Margen de discreción de los profesionales
	Subjetividad profesional	Relación con la jefatura
		Capacidad de agencia
		Horizonte ético-político
		Formas de evaluación de las metas que debe cumplir el profesional
		Autocuidado

Tabla 3. Elaboración propia

e) Técnicas de producción de datos

Con respecto al tipo de instrumento a utilizado, se aplicaron entrevistas con pautas semi estructuradas, de manera que permitan establecer un diálogo y cercanía con el/la informante, así como también flexibilidad en las preguntas y respuestas. Cabe precisar que, dado el contexto actual, las entrevistas fueron realizadas mediante plataforma digital -Zoom- permitiendo la conexión con profesionales que no residen precisamente en la Región Metropolitana. En este sentido, el lenguaje corporal, o lo kinésico, también cobra un papel fundamental en “motivar al interlocutor, elevar su nivel de interés y colaboración, reconocer sus logros, prevenir una falsificación, reducir los formalismos, las exageraciones y las distorsiones, estimular su memoria, aminorar la confusión o ayudarle a explorar, reconocer y aceptar sus propias vivencias inconscientes” (Martínez, 2006, p.139).

f) Técnicas de análisis de datos

En este proyecto de estudio se utilizó el análisis de contenido temático ya que en palabras de Arbeláez & Onrubia (2014), este tipo de análisis “revela lo que es en definitiva el sentido del texto, éste como información expresa y latente” (p.179). Esta estrategia no tiene como fin solo la búsqueda de ciertos contenidos presentes en el texto sino la búsqueda del sentido en su contexto.

Complementando los postulados de los autores Arbeláez & Onrubia, para Marradi, Archenti, & Piovani (2007), la técnica elegida es un instrumento de interpretación de textos, basando su procedimiento en descomposición, clasificación, codificación de estos, generación de categorías, etc. Cabe destacar además que los “textos” son referidos al material construido a partir de la recolección de datos, los cuales pueden ser transcripciones de entrevistas, notas de campos, fotografías, entre otros. En tal sentido y sin ímpetu en la redundancia, el análisis de contenido cualitativo se levanta como una técnica formuladora de inferencias/interpretaciones identificando de manera sistemática y objetiva sobre ciertas características específicas relevantes para la investigación dentro de un texto o, en otras palabras, en el mensaje, con el fin de profundizar más allá del contenido manifiesto (Andréu, 2000).

Por último, cabe destacar que como el objetivo de la investigación es analizar y explorar los impactos de la pandemia por Covid-19 en las condiciones laborales de los y las trabajadoras sociales en los criterios señalados previamente, el análisis de contenido cualitativo surge como un instrumento eficaz en virtud del tiempo de investigación y en post de la sistematización e interpretación de los discursos de la muestra.

g) Consideraciones éticas

En torno a los aspectos éticos, se plasma la utilización de un consentimiento informado, donde se explicita el objetivo de la investigación, y la voluntad de quienes participan y la confidencialidad de la información. En otras palabras, entender que el consentimiento informado tiene relación con el intercambio de información entre el investigador y el sujeto, habiendo criterios de comprensión del estudio y voluntariedad. El formato de este documento se presenta en el apartado X. Anexos.

VII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se exponen los resultados y discusión de la investigación que tiene por objetivo explorar y analizar los impactos de la pandemia por Covid-19 en las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales de primera línea que implementan programas sociales en Chile y cómo emergen resistencias a partir de este nuevo escenario.

Para ello, los resultados se organizan en cuatro secciones a partir de los objetivos específicos de esta investigación. Primero, el eje denominado *impactos del Covid-19 en las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales*, donde se abordan principalmente aquellos puntos críticos tanto en las condiciones laborales como en las condiciones de la implementación de la intervención; en segundo lugar, *¿resistir o resignarse? del lenguaje a la práctica*, eje que aborda las tensiones e incomodidades que experimentan las y los trabajadores sociales y la decisión de ejercer o no prácticas de resistencia; en tercer lugar el eje denominado *reafirmando el compromiso con lo social*, que caracteriza los factores movilizadores y horizontes ético-políticos de las y los profesionales ante la precarización de su labor; y por último el eje *nosotras y nosotros también somos primera línea*, apartado que resulta de los hallazgos encontrados en las entrevistas y que aborda principalmente el cuestionamiento a la posición y valoración del despliegue profesional durante la crisis por Covid-19.

a) *Impactos del Covid-19 en las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales*

La pandemia por Covid-19 sin dudas tuvo impactos en el ejercicio profesional, siendo múltiples las aristas en las cuáles es posible observar cómo se ha agudizado la precarización de las condiciones laborales de las y los profesionales del Trabajo Social.

A partir de las entrevistas realizadas a las y los profesionales que participaron en el estudio, un primer ámbito de análisis claramente tiene que ver con las propias condiciones laborales. En gran parte de la muestra predomina la figura del trabajador/a honorarios, identificándose como un punto crítico no tan sólo por lo que representa en relación a la modalidad de contrato, sino también como ello constituye una posición de subalternidad que es asumida como parte de la identidad de las y los trabajadores sociales, una personalización de sujetos de categorías secundarias (Standing, 2011) que actúan a partir de la incertidumbre

que genera la inestabilidad laboral, una condición que los mantiene coartados bajo el ordenamiento institucional y paulatinamente asumidos bajo lógicas cortoplacistas, exacerbado ello con la llegada de la pandemia por Covid-19.

El trabajo a honorarios significa predisponerse a tener una labor que no considera cuestiones básicas dentro de los parámetros del trabajo digno, como no contemplar la seguridad laboral como parte del bienestar de las y los profesionales, pues se constituye dentro del sistema un proceso de coerción y coacción que posibilita al ‘ser-precarizado’ (Vejar, 2020), refiriendo las y los participantes límites difusos en torno a la protección social, a la consideración de una pertenencia institucional y las consecuencias de ser y no ser identificados como tal:

“Siempre ha sido honorarios, creo que siempre va a ser honorarios, ahí hay elementos importantes que abordar porque, si bien, somos honorarios nosotros firmamos un contrato, el municipio establece un contrato, error municipal, no un convenio, sino un contrato, y en ese contrato se estipula ciertos beneficios que tenemos nosotros, de alguna forma somos considerados trabajadores municipales para algunas cosas y para otras cosas no lo somos ¿ya? por ejemplo, para efectos de horas extras, actividades que son externas digamos al horario, a la jornada laboral, tenemos que estar porque ese es un aliciente para poder renovar contrato al año siguiente ya, pero lo que significa en mi caso, como trabajo en Antofagasta, lo que significan los bonos por zona no aplican para los honorarios, cotizaciones no aplica para honorarios, y todos aquellos beneficios que ofrece el municipio como entidad, no aplica en este caso para nosotros, solamente somos funcionarios honorarios, como nosotros le llamamos, de segunda clase.” (E3, entrevista individual)

El relato anterior nos da una clave para comprender la situación de las y los trabajadores sociales, pues se visibilizan elementos de este escenario pandémico que ponen en un estado de vulnerabilidad a la subjetividad de estos, entendiendo a la subjetividad como “la experiencia y biografía de los/as profesionales, y en cómo su identidad y su experiencia personal/profesional puede estructurar la interpretación y ejecución de la intervención social” (Muñoz, 2020, p. 52).

En esa línea, un elemento de las condiciones laborales que ha tenido impactos profundos en la subjetividad de las y los entrevistados guarda relación con la remuneración, la cuál ha sido un ápice de la precarización en la trayectoria del Trabajo Social (Saravia, 2015; 2018; 2020), y que toma preponderancia durante la crisis sanitaria por Covid-19, pues no tener un salario permanente vuelca a la inseguridad como principio que preside el ejercicio profesional y que gobierna las voluntades de quienes se encuentran desempeñando labores en pos del bienestar de otros.

En las entrevistas realizadas, se pone en manifiesto cómo la falta de salario permanente remece las necesidades tanto personales como profesionales de las y los trabajadores sociales, considerando los impactos de lo que significa encontrarse trabajando en y a través de una crisis sanitaria, social, económica y política que no tendría precedentes, y que durante los primeros meses pandémicos, la mirada crítica por parte de la sociedad como también de quienes se encontrarían en primera línea dando respuesta a la nueva emergencia, dio el puntapié a la construcción de una subjetividad desbordada por el miedo, la rabia y el descontento. Sin embargo, ello no se constituye como un catalizador de subversión por parte de las y los profesionales, pues la explotación ejercida desde las instituciones a las y los trabajadores, convierte las necesidades básicas de subsistencia en el enlace que permite mantener el control y dominio sobre estos, siendo la precariedad en términos de Lorey (2016) la forma en que las y los profesionales viven con la contingencia:

“...es una especie de, como de decepción, porque yo como cuando quedé seleccionado para trabajar en el municipio me imaginé cualquier otra cosa, era como “oye, voy a trabajar en la municipalidad cachai”, entonces, cuando comencé a experimentar este proceso, por ejemplo a los municipales les pagan el sueldo el 19 del mes, a nosotros nos pagan el 12 del mes siguiente y si es que... Puede que se demoren siete días, puede que se demoren diez, puede que se demoren quince... En el mes de enero, febrero, marzo a nosotros no nos pagan sueldo pero trabajamos igual cachai, y en abril nos pagan enero, febrero y marzo, los tres sueldos. Si bien lo pagan igual, pero ¿qué ocurre? El primer año que llegué para mí fue como “cómo es posible esta hueá, como no nos van a pagar el sueldo si estamos trabajando” y de alguna forma, igual siempre he sentido que me vendí al sistema porque me la banqué

cachai, bueno ahora ¿qué hago? durante todo el año junto dinero de mi sueldo mensual para tener en el mes de enero, febrero y marzo y después digamos, recuperar y ahí devolvís las lucas, pero es super precario trabajar tres meses sin sueldo...” (E3, entrevista individual)

Este fragmento permite comprender lo que Butler (2016a) denomina como vidas precarias, es decir, a esa organización de la (in)seguridad, aquel principio que se refuerza bajo las condicionantes neoliberales y que permiten a la precariedad solidificarse como un modo de vida, y que en dicho caso, se ejemplifica con el vaivén del pago/no pago de un salario, elemento fundamental que permite garantizar las condiciones básicas de sobrevivencia y bienestar. Es en ese relato donde se puede observar claramente como se lleva a cabo un proceso de normalización de dichas prácticas a pesar de identificarlas como un escenario complejo, y sin embargo, la incertidumbre de recibir o no remuneración por las labores ejercidas, dan el pase a las y los profesionales a aceptar cualquier condición con tal de mantener un vínculo laboral que les permita cubrir sus necesidades.

En suma a lo anterior, otros de los impactos que ha tenido la pandemia en las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales tiene que ver con la jornada laboral, ella comprendida tanto en horas de trabajo como la modalidad en la que se ejecuta, la cual ha mermado en gran medida a la subjetividad de las y los profesionales, pues la alta carga laboral tiene características particulares durante la pandemia, en especial si hablamos en términos de género. En el periodo de confinamiento, las profesionales identificadas con el sexo femenino refieren haber sentido un constante agotamiento, suscitado por tener que compartir el mismo espacio para trabajar, descansar, socializar e incluso recrearse dentro de las posibilidades del contexto, viendo allí como se acoplan los roles de cuidado y crianza con las labores propias del ejercicio profesional:

“Yo trabajo bajo, es código 22, por lo cual no tengo un horario establecido, pero sí por ejemplo se supone que son 45 horas semanales, pero la verdad que, al realizar el trabajo desde la casa, porque yo estoy todavía en mi casa, no hemos vuelto, de hecho, nunca he ido a la oficina, desde que entré a trabajar. Mis horarios claro, son súper extensos, no por una obligación desde el jefe por decirlo así, sino que viene desde una exigencia propia por el hecho de que estoy en mi casa las 24 horas del día,

entonces soy mamá, dueña de casa, y todo eso se va conjugando en este, con el trabajo” (E5, entrevista individual)

Frente a esta afirmación, es fundamental entender que existe una cierta perpetuación de las llamadas “obligaciones femeninas” que explica la gran presencia de mujeres en las labores domésticas, sea en la propia casa o en casa ajena, por una significación forjada en el imaginario cultural del lugar que ocupan en dicho espacio (Fernández, 2011). Por lo tanto, durante la pandemia por Covid-19 se naturaliza aún más la construcción de una subjetividad asociada a la versatilidad, y en específico, de la mujer versátil, quien tiene que dar respuesta a distintas exigencias, donde se conjuga difusamente lo laboral con lo personal, viendo desde una perspectiva interseccional como las diferentes dimensiones de la vida social, en el caso específico de la profesional, no pueden separarse en categorías aisladas, pues los efectos del contexto histórico en el que estamos atravesando son complejos, irreductibles y variados (Brah y Phoenix, 2004), y como ello da pie al agotamiento de todos los recursos y herramientas existentes para llevar a cabo las múltiples tareas que demanda el nuevo contexto pandémico.

Lo anterior es entendido por Lorey (2016) como autogobierno, es decir, la manera en que la precariedad se traduce en una forma de vida imprevisible, llegando a transformarse en un instrumento de gobierno que se autorregula de modo que no puede trasgredir ciertos límites, ello a causa de la conservación del orden existente, y que en el caso anterior cuando se habla del horario de trabajo, se visibiliza la autoexigencia por parte de la profesional para cumplir con sus labores a como de lugar, con tal de responder a lo encomendado y no descomponer el funcionamiento del programa.

Otra aspecto relevante que desborda la subjetividad de las y los profesionales, tiene relación con el compromiso ético por la vida digna de las y los usuarios, ello independiente a las propias condiciones de trabajo que generalmente son desfavorables para las y los trabajadores sociales, y que sin embargo, no detienen el proceso de intervención. En ese sentido, se puede identificar como esta subjetividad en palabras de Galaz y Carrasco (2020) “habla de nosotros y nosotras, de nuestros proyectos, de seguridades y miedo, de saberes y valores con las cuales nos observamos, conducimos y juzgamos” (p. 78), y para el caso de las y los profesionales entrevistados, habla de un posicionamiento guiado por un horizonte

ético-político que sobrepone el bienestar de otros por el propio, que tiene relación con el ideal de sacrificio y la disposición de entregar el máximo posible para mejorar la calidad de vida de quienes son usuarios de los programas sociales:

“se suponía que el segundo semestre se subían las horas pero no sabemos, bueno es que en realidad pasa por un tema de administración, más administrativo ya lo del segundo semestre, el primero me dijeron eso y yo acepté las condiciones porque en realidad una trabaja, yo siempre digo, yo no soy contadora, no cierro el libro, no saco, no pongo el resultado es igual y me voy, y cierro el libro y me voy, trabajo con historias, con personas, no podía de un día a otro decirle a la señora sabe que yo no voy a seguir trabajando, vea usted cómo se las arregla, no podía hacer eso, entonces más que nada por el sentido ético, seguí ahí” (E7, entrevista individual).

Continuando con los hallazgos del primer objetivo, surgen aspectos importantes a considerar frente a las condiciones de la implementación que mantienen las y los trabajadores sociales durante la pandemia por Covid-19. Previo al complejo contexto sanitario, las labores centrales de las y los entrevistados se centrarían en el registro de las intervenciones, la gestión de redes sectoriales, realización de visitas domiciliarias u otros procesos de visita a usuarios, coordinación, organización y/o gestión para el desarrollo de actividades con usuarios y atención directa en dependencias de la organización.

Cuando la pandemia por Covid-19 comienza a manifestarse más álgidamente durante el primer semestre del 2020 y se da inicio al proceso de confinamiento, las y los profesionales se vieron en la necesidad de buscar nuevas estrategias que les permitieran cumplir con sus tareas centrales, planes de acción que les permitieran por una parte, prestar atención a sus conductos regulares y a las prácticas cotidianas de cada programa correspondiente, y por otra parte, atender a las nuevas necesidades que se comienzan a presentar con la crisis sociosanitaria. En ese sentido, se observa una ruptura en el hacer cotidiano de las y los trabajadores sociales, donde mientras avanza y acrecienta la pandemia, el desempeño profesional rápidamente va retrocediendo en términos de intervención, pues se reduce netamente a soluciones instantáneas de las dificultades que se irían presentando en el transcurso de la crisis, abarcando problemáticas tanto familiares, económicas, sociales como sanitarias con un marcado énfasis asistencial, no siendo suficiente la capacidad de respuesta

y donde el reconocimiento de los límites físicos y/o materiales por parte de las y los profesionales, deja entrever dicha carencia:

“Durante la pandemia netamente asistencial, asistencial, bueno yo igual trato de que mi trabajo sea un poco más profundo dentro de lo que se pueda lo asistencial, generando redes, generando las redes y entregándosela a los apoderados más que nada porque no me gusta mucho la asistencialidad, entonces, bueno pero un principio hubo que hacerlo porque no podíamos trabajar si los niños estaban muertos de hambre y lo que nos pasó fue que muchas familias que estaban, no buena, buena, pero sí en una situación más cómoda digamos, quedaron sin trabajo, entonces teníamos que apoyar más a las familias que no teníamos catalogada de vulnerables que a las familias vulnerables propiamente tal porque ellos recibieron apoyo, en cambio las otras familias no recibían nada” (E7, entrevista individual)

Así, se observa en los discursos de las y los entrevistados como retorna el fantasma de la asistencialidad como guía del ejercicio profesional (Vivero-Arriagada, 2017) donde si bien se identifica como una práctica que no ataca las problemáticas desde la base, es el cometido que las y los trabajadores sociales refieren como un deber-ser/ deber hacer para el contexto particular de la pandemia, aun cuando no adhieran fehacientemente a dichas prácticas. Aún más, los roles que asumen las y los profesionales en ese funcionamiento se reducen a la atención de público, la resolución de problemas emergentes, consultoría o bien asesoramiento y/o contención emocional, ello a partir de la demanda de las y los usuarios y las posibilidades de acción que se presentaban en ese escenario.

No obstante, pese el contexto pandémico y las condiciones materiales en las que se ejecuta la intervención social, se identifica como la trabajadora social intenta realizar una búsqueda para contrarrestar el enfoque asistencialista a través de otras prácticas o bien complementarlo, sea ello a través de la generación de redes y la promoción del empoderamiento de las y los usuarios, donde si bien no transforma radicalmente la problemática, se debe realizar un reconocimiento de su importancia en contexto de crisis. Calquín et al (2021) en su estudio se refiere a esa dinámica dentro del “modo Covid” como un escenario de nuevas agencias para la reafirmación de la identidad agraviada, “en donde la

propia labor de asistencia actúa como una práctica de resistencia frente a las lógicas de gobierno neoliberales desplegadas por el Estado, y en ese sentido, escenario de luchas por el reconocimiento” (p.11).

Dentro de las condiciones de la implementación de los programas sociales, la limitación de recursos y el financiamiento de insumos de protección se presentan como otro aliciente para la precarización de las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales. En primera instancia, se refiere en gran parte de las entrevistas la consideración por parte de las instituciones de brindar ciertos implementos para las y los profesionales, ello con el propósito de poder seguir desarrollando el trabajo realizado en los programas sociales y no dejar en desmedro a las y los usuarios, y en menor medida, proteger al personal de una crisis sanitaria que volcó el escenario impredecible e incierto. Es así como la cobertura de estos recursos eran más bien restringida, pues en varios casos se refiere la solicitud por parte de las jefaturas de hacer rendir ciertos insumos por más del tiempo adecuado -como es el caso de los elementos de protección personal-, adaptarse a la entrega insuficiente de materiales, y en los casos más complejos, ser de exclusiva responsabilidad y financiación de cada trabajador: adquirir aparatos telefónicos solamente para trabajar, habilitación de espacios de trabajo dentro del hogar, planes de internet con más cobertura, compra de elementos de protección personal, entre otros:

“Muy poco, en un principio cuando me pidieron apoyo, de hecho, hasta me incorporaron a un grupo de WhatsApp, yo pregunté “¿nos van a pasar mascarillas o guantes, o que se yo?”, “no eso te lo tienes que financiar tu” dijo una colega, ni siquiera la encargada del departamento. Entonces ya me pareció como extraño. Pero aun así yo demande una silla acorde, un computador que funcionara con internet, que estuviera conectado a la impresora para poder imprimir los informes que corresponden, y en el momento si me lo facilitaron, pero los implementos de protección personal, eso fue lo que más me preocupó y lo que también me preocupó es que nunca nos facilitaron teléfonos para nosotros comunicarnos con las familias, ocupábamos nuestros minutos” (E9, entrevista individual)

Este extracto permite adherir a la idea de Calquín et al (2021) sobre el trabajo sin condiciones, pues tanto en su estudio como en los resultados de este proyecto se muestra una paradoja a partir de la falta de condiciones de un trabajo digno, en este caso, la imposibilidad de contar con implementos básicos para garantizar la seguridad laboral -por mencionar algunos-, y por otro lado, la incondicionalidad de las y los trabajadores sociales como requisito del éxito de la intervención, siendo ambas aristas las que dan paso a la agudización de la precarización laboral de las y los profesionales.

b) ¿Resistir o resignarse?: del lenguaje a la práctica.

El segundo objetivo que guio esta investigación guarda relación con las prácticas de resistencia que las y los trabajadores sociales pueden ejercer a partir de la agudización de la precarización de sus condiciones de trabajo.

A través de la entrevistas realizadas a las y los participantes, se puede observar en los relatos la identificación de incomodidades, el reconocimiento de modos de hacer que no se adecuan al horizonte ético-político que persiguen en el desempeño profesional, la detección de malas prácticas que perjudican no tan solo los procesos de intervención y los resultados esperados, sino también las propias vida de las y los trabajadores sociales. A partir de ello, se destacan tres puntos claves respecto de las acciones y decisiones de las y los profesionales: *condiciones laborales, modos de hacer y salud mental.*

Para comenzar, el elemento que pone en un constante bucle a las y los profesionales tiene que ver con la preocupación por las condiciones laborales, específicamente con la remuneración y la modalidad contractual. Las y los entrevistados, quienes en su mayoría se encuentran a honorarios trabajando en los programas sociales, identifican ello como la principal tensión con la cual deben lidiar, sintiéndose a la deriva por el nivel de desprotección al que se encuentran expuestos:

“La parte negativa o la parte tensional ocurre con el tema que te mencionaba inicialmente tiene que ver con el tema contractual ya, el saber que todos los años a fin de año te pueden echar, y eso es una especie de sufrimiento de un mes porque tú no sabes dentro de un mes si te van a sacar o no, te notifican generalmente el 31 de

diciembre a las doce del día ¿ya? Por ahí está como la tensión o el malestar que uno experimenta como profesional, de hecho, hubo dos años donde quienes llegaban a hacer un postítulo, ya fuera diplomado, curso, y eso, hacer un postítulo o un curso o un diplomado, significaba que tu renovación iba a existir, diplomado que debías pagar tú (...) Entonces frente a eso siempre ha existido esta como esta “estrechez” emocional, donde no sabes si vas a continuar, donde el municipio te valida como segunda clase digamos, de funcionarios, donde no te otorgan valor, donde prácticamente tu opinión no importa y no sé...” (E3, entrevista individual)

Este apartado permite reflejar y hacer guiños a lo que Butler (2016b) refiere sobre la vulnerabilidad, es decir, a la posibilidad de pensar las formas de violencia institucional en la que ciertos sujetos se ubican, privándoseles de agencia y movilidad y ampliando las formas biopolíticas de regulación y control. Para este caso, la vulnerabilidad se traduce a la forma en que se produce políticamente la relación de las y los trabajadores sociales con las instituciones correspondientes, en tanto estos se ven subyugados a prácticas que precarizan sus propias condiciones laborales, sin embargo, la invitación a pensar que acciones pueden o no tomar las y los profesionales para desregular ese dominio de poder de sus propias vidas, es un elemento que aparentemente no resulta tan claro.

Un segundo elemento tiene que ver con los modos de hacer la intervención y los lineamientos centrales que guían a los programas sociales. En el desarrollo de la ejecución de labores, se identifica la molestia que conlleva para las y los entrevistados el predominio que ha tenido durante la pandemia el registro de actividades de manera arcaica y superficial, pues el traspaso de información a las plataformas basta para justificar la utilización de recursos y dar por sentado el cumplimiento de tareas, lo que permite a su vez, evaluaciones que no consideran cómo, dónde y con qué herramientas se llevan a cabo los procesos de intervención. Tampoco se toman en cuenta las sugerencias y apuestas de las y los trabajadores para mejorar esas metodologías, quienes a pesar de encontrarse in situ en la aplicación de los programas y quienes ven en primera línea las falencias y fortalezas del modelo, no forman parte de las decisiones del modelo, viendo claramente como la llegada de la pandemia por Covid-19 exagera estas conductas jerárquicas.

Dentro de estas falencias, la modalidad de trabajo también tuvo transformaciones, y en consecuencia, el teletrabajo como nuevo modo de hacer, vino a limitar las posibilidades de las y los profesionales para llevar a cabo un trabajo acorde a las necesidades de las y los usuarios. Es así como el uso de tecnología se volvió crucial para mantener el vínculo y la adherencia de las personas con los programas, sin embargo, queda a la deriva por las condiciones materiales tanto de trabajo de las y los profesionales como de los usuarios, y por la poca profundidad que esos canales de comunicación permitían establecer en el contexto más álgido de la pandemia:

“...mis tensiones o incomodidades como mencionaba tienen que ver mayoritariamente con esta deshumanización de las atenciones, esto de tener que contar con una pantalla y que te cuenten y que te contabilicen los procesos de intervención como exitosos por el nivel de cantidad de eventos en Senainfo, no calidad de entrevistas con los adultos o niños en este caso, lo que a mí más me ha generado tensión es que ha coincidido esta pandemia con que mi dupla psicosocial que es psicólogo clínico, está bastante cómodo con este nuevo funcionamiento porque no tiene que salir de su casa, llama a los niños y con tal que les pregunté “hola ¿cómo estay?” la cuestión pasa como psicoterapia porque Senainfo aguanta todo, entonces él está adaptado y sube sus informes al día, tiene los eventos al día, entonces tengo al lado mío a la persona que ejemplifica de mejor manera todo lo que no me gusta de la pandemia” (E6, entrevista individual)

Lo anterior permite hacer el enlace con el tercer elemento que prima en las tensiones de las y los entrevistados, y tiene que ver con la salud mental. El arduo trabajo que se realiza en primera línea antes y durante la pandemia por Covid-19 ha potenciado la precarización no solo de las condiciones laborales, sino también de la salud mental de las y los profesionales. Se puede observar en las entrevistas como las y los trabajadores sociales bajo las condiciones en las que se encuentran, bajo los modos en los cuáles se lleva a cabo la intervención, ven perjudicada su estabilidad emocional por intentar rendir a un nivel de exigencia que se desbordó con la llegada de la crisis sociosanitaria:

“...de hecho mi proceso de salir de la residencia fue en uno de los traslados que llevábamos a un chico a control al psiquiátrico que se nos desajustó y comienza a

golpear al chofer, que íbamos en movimientos y al hacer contención quedé llena de hematomas en mi cuerpo, mis mamas completamente moradas... Entonces llega un punto donde dices “chuta, estoy dando tanto, tanto, que ni siquiera yo me genero este autocuidado de decir cuando tengo que parar” (E4, entrevista individual)

En ese sentido, el no identificar los límites frente a la disputa constante del autocuidado versus una salud mental que va en deterioro, permite visibilizar lo que de fondo va aquejando no sólo a las y los profesionales, sino a la sociedad en términos generales, más aún en un periodo de constante incertidumbre, y es que el aumento significativo de los niveles de angustia están estrechamente relacionado con la presión que el capitalismo neoliberal ejerce sobre la vida de las personas (Ioakimidis, 2020), y por lo tanto, casos como los del extracto que están dispuestos a un nivel de exposición más crítico y que han presenciado en la primera línea de su intervención profesional la desigualdad social, responden a las dinámicas en las que se reproduce la precarización en el ejercicio profesional, pues se pone en juego una autoexigencia de generosidad en su significado de generar y dar (Calquín et al, 2021).

A pesar de todas las incomodidades que pudiesen generarse con el contexto actual, se visualizan dos vías por las que transitaron las y los entrevistados respecto a la posibilidad de ejercer resistencias en sus espacios laborales. Si acuñamos a la propuesta de Mumby et al (2017), una primera vía se dirige a prácticas de micro resistencia pública, o bien llamada insubordinación, pues se trata de acciones de denuncia de malas prácticas, al reclamo de irregularidades, que si bien tienen un nivel subjetivo, pueden germinar prácticas organizativas, pero que para este caso tiene un carácter netamente individual:

“...en una mesa de trabajo nos pidieron que entregáramos el 200% como equipo durante este proceso pandemia, y ahí por ejemplo yo no me la aguanté y levanté la mano y le dije en este caso al director de la Dideco que consideraba como prácticamente una burla pedirnos el 200% si estábamos a marzo de ese año y no nos habían pagado sueldo cachai, entonces ahí se me interpela y me dicen “ya y cuál es tu nombre” altiro, por la amenaza, y yo como mi nombre, y yo pregunto “pero ¿por qué? ¿me van a echar?” y fue como que puta, en una de esas, y fue como “bueno, demando” cachai... Jamás me echaron, porque en verdad yo soy super como que no

tengo problema, al alcalde que esté “Hola, buen día”, al adulto mayor “Hola, buen día”, pero no le voy a hacer una reverencia al alcalde... (E3, entrevista individual)

El ejemplo anterior, permitiría visibilizar lo que Weinberg y Banks (2019) llaman resistencia ética, pues se identifica el lugar que ocupan y construyen las y los profesionales de sí mismos como actores éticos, donde dan cuenta del trabajo en su ‘yo ético’ frente a prácticas que consideran irregulares y que no se ajustan a los parámetros generales y estándares propios del ejercicio laboral. En otras palabras, se da cuenta de la capacidad de respuesta que ven las y los profesionales ante situaciones de injusticia, pudiendo deliberar sobre el rol que deben desempeñar en tales escenarios.

En el ejemplo expuesto se muestra la lucha por el reconocimiento de la labor que ha tenido el profesional en el contexto de pandemia, trasluciendo así el valor que guía su deber ser y que se contrapone a la lógica neoliberal de la flexibilidad y acatamiento de cualquier ordenamiento, pues hay una identificación de límites y una autodeterminación del lugar que se ocupa en el espacio institucional. Mas aún, esa tensión que provoca la precarización laboral implica también tomar decisiones sobre lo que Calquín et al (2021) llaman el problema del “valor” de las acciones, pues es un proceso decisonal complejo, que no sólo es moral en tanto daños y consecuencias posibles, sino también como apuestas que las y los profesionales hacen en torno a la construcción de una vida laboral vivible para sí.

No obstante, todas estas conductas que apelan a la reivindicación profesional no están exentas de consecuencias que en su mayoría son desfavorables para las y los trabajadores sociales, tal como en el ejemplo anterior, donde se torna clave observar como la amenaza se vuelve el instrumento central para detener actos vistos desde la institucionalidad como subversivos, sea ello mediante la exposición e incluso la humillación contra el que piensa y actúa diferente. Es por ello que, en otro de los relatos de las entrevistas realizadas, se caracteriza de manera explícita lo que ocurre cuando una persona manifiesta su descontento en un ambiente laboral inflexible y con nula apertura a los cambios:

“...y generalmente las personas que antes quisieron hacer un cambio o problematizaron ciertas situaciones ya no trabajan conmigo, ya no están, nunca fueron acogidos de buena manera, siempre se les etiquetó como el complicado, como

el conflictivo y pa fuera, si no te adaptas, si no normalizas una intervención de baja calidad, no normalizas esta preponderancia de lo cuantitativo no sirves no más po, tú estás mal, tú eres el que no sirve para los procesos, así que no hay mucho que hacer, tratar de adaptarse, tratar de alienarte de repente quizás, y claro, bueno yo, cuando voy a ver a las familias y converso con ellas y hablo con una señora en la casa, se me pasa todo esto y soy feliz de nuevo y trabajamos, pero después vuelvo a la pantalla y se acaba todo, volvemos nuevamente a lo mismo...” (E6, entrevista individual)

Claro es que el ejercer resistencias y desafiar a las dinámicas opresivas en la institucionalidad conlleva efectos secundarios importantes, pues se ponen en juego las estrategias de las y los profesionales frente a la sobrevivencia y los modos de conservar la dignidad y la energía dentro de un sistema poco acogedor e indiferente (Baines, 2008). Por tanto, ello permite entender el escenario al que se enfrentan ciertos profesionales, en tanto el manejo del estrés frente a amenazas de despido, desvinculación, cambio de roles o el no pago del salario, pone en aprietos no sólo lo laboral, sino lo que de allí también se desprende: las condiciones básicas de existencia.

De este modo, la segunda vía que adoptan las y los profesionales ante situaciones de injusticia e irregularidades es no ejercer ninguna práctica de resistencia, ello a causa del colapso y el desborde tanto físico como emocional que prima en la vida cotidiana y que se encoleriza con la pandemia por Covid-19, pues ya no se reconocen posibilidades de cambio, no se vislumbra una capacidad de agencia, no se justifica el sacrificio que conlleva contraponerse a malas gestiones, así como también, prever las consecuencias de llevar a cabo una oposición al modelo y como implica mayores costos que asumir las condiciones tal cual están:

“Yo creo que no le he hecho frente muy bien, porque he estado bastante estresada, he tenido episodios de llanto, como de frustración, cosas que no pasaban antes, pero si las he manejado, y yo creo que un poco también la desorganización, lo que te decía entre el trabajo y la casa, uno como que cuesta un poco organizarse, entonces me he visto bastante estresada y frustrada en momentos, pero pasan, pero es el hecho de

que aún no me acostumbro a este sistema a pesar que ya llevo un año...” (E5, entrevista individual)

Por todo lo referido, es que el caos y la incertidumbre que se desata durante la pandemia como guía cotidiano, más que ser un agente movilizador se transforma predominantemente en un límite o paralizante para la ejecución de resistencias, pues el no tener resueltas cuestiones que anteceden el desempeño laboral, como la organización intrafamiliar, reestructuración de roles, labores secundarias y otros, configuran la identificación de irregularidades en enunciados más que en acciones, conmoviendo a las y los profesionales a asumir la realidad tal cual está. Al igual como plantea Araujo (2016), el confrontar a una autoridad o el realizar desacato abierto y explícito no es una actitud frecuente cuando se trata de situaciones en las que los riesgos de represalias resultan vitales para las personas, sea ello el trabajo, los espacio públicos, la relación con la institucionalidad, incluso el peligro de garantizar las condiciones básicas de existencia.

Lo anterior permite realizar una primera lectura desde la cual, independientemente de si se ejecutan o no actos de resistencia, gran parte de las y los entrevistados identifican situaciones y escenarios que promueven la precarización laboral, se reconocen elementos que no corresponden a la dignidad del trabajo, a la valoración profesional y que generan incomodidad e insatisfacción en su desempeño cotidiano. No obstante, el fortalecimiento del poder que ha tenido la institucionalidad durante la pandemia respecto al manejo y control de los espacios de intervención, y a su vez, de las y los profesionales a cargo de ejecutar, sigue potenciando el acatamiento de la autoridad como resultado de la amenaza que significa no obedecer, quedando finalmente como el instrumento primario con el cuál se subordina y se condiciona la autonomía profesional (Araujo, 2016).

c) Reafirmando el compromiso con lo social

El tercer objetivo que orientó este proyecto se relaciona a los factores movilizadores y horizontes ético-políticos de las y los profesionales ante la precarización de sus labores.

Como bien se refiere en el apartado anterior, las posibilidades de ejercer prácticas de resistencia para las y los entrevistados, se encuentra a un nivel micro y generalmente arraigado por una subjetividad que se ve trastocada por las injusticias y desigualdades de las

cuáles las y los profesionales son testigos. Para este caso, anteponerse a las malas prácticas de sus espacios de trabajo, el compromiso social se vuelca como valor intrínseco de cualquier acción y medida para llevar a cabo la intervención:

“...yo creo que uno es el sentido del compromiso, compromiso por las personas que están encomendadas a mi responsabilidad, a mi trabajo, compromiso con ellas, compromiso con sus procesos, que sean dignos, que sean humanos y que sean los más cercanos, porque pa’ empezar estoy en contra de la judicialización de los temas familiares, y trabajo con casos judicializados la mayoría, entonces ahí ya tengo algo como con lo que estoy luchando constantemente conmigo misma y con mi formación, así que por ende, trato de hacerlo lo más cercano para la gente, lo más ameno y lo menos inquisidor, mucho compromiso, responsabilidad, que no se ve reflejada en los números porque en Senainfo siempre me atraso, así que soy la más irresponsable del equipo ja ja ja, y creo que, compromiso, responsabilidad y también asertividad, de ser siempre asertivo, simpático con quienes me relaciono... (E6, entrevista individual)

El extracto anterior permite reflejar de manera muy clara lo que todas y todos los participantes del estudio afirman al preguntar cuáles son los horizontes ético-políticos de su labor, el compromiso con lo social. Y el compromiso no sólo guarda relación con la responsabilidad que se tiene con la vida de las personas o a los impactos que las intervenciones sociales tienen en la realidad de las y los usuarios de los programas sociales, sino también con la convicción del cambio y transformación social y el lugar que se le da al otro dentro del trabajo y desempeño profesional. El vínculo emocional que se forja en los procesos de intervención con otros, produce una particularidad en el quehacer profesional para hacer o no hacer ciertas acciones, incluso actos de resistencia. Tal como menciona la profesional en el relato, el compromiso con lo social trasciende las plataformas y la organización de la información en sistemas web, por lo que transgredir ciertas normas o ciertos lineamientos para responder al llamado tanto ético como político de mejorar las condiciones de vida de los demás, se vuelve una prioridad.

Como diría Sepúlveda (2020), el trabajo con la gente es la semilla de quien ingresa a su formación en Trabajo Social, tratando de que cada paso permita superar las condiciones

de indignidad humana, incluso las propias, donde se realiza un trabajo codo a codo con aquellos a quienes se les niegan las oportunidades de acceso a una vida de calidad. El tener la posibilidad de identificar esas problemáticas y contar con herramientas epistémicas y metodológicas, hace para las y los participantes el sentido de cualquier acción profesional, aún cuando las propias condiciones de vida estén en juego.

Es por ello que la formación profesional tiene influencias en la construcción de este horizonte político y profesional, pues si bien existe un acuerdo en el propósito del Trabajo Social, se pueden divisar diferencias entre las y los entrevistados en cómo se llega a esa conclusión, siendo las disimilitudes a partir de sus centros de formación, pues en la muestra de este estudio, quienes estudiaron en universidades estatales versus quienes estudiaron en universidades privadas y/o institutos profesionales, reconocen que la formación ha sido clave para tener una perspectiva más crítica sobre los fenómenos sociales y los procesos de intervención, así como también a los propios procesos disciplinares, y luego el ejercicio profesional como práctica del Trabajo Social un complemento para adquisición de experiencia y nuevas formas de conocer y hacer.

Ello se puede comprender como una característica que responde también a la historia y la (des)profesionalización del Trabajo Social en Chile (Aguayo y Salas, 2018). A partir de ello, el siguiente relato pone en manifiesto esta cuestionamiento sobre la multiplicidad de perspectivas del Trabajo Social y como ello tiene repercusiones en cómo se lleva a cabo el compromiso con lo social:

“Es la única forma que me lo explico para poder entender porque no todos estamos pegando igual (...) que se revisen las mallas de los trabajadores sociales de todos los lugares, incluso los institutos y todas las partes, porque necesitamos aunar criterios mínimos en cuanto a responsabilidad, en cuanto a ética, en cuanto a compromiso social, en cuanto a lo que estamos nosotros hechos, pa lo que estudiamos, pal objetivo de esta carrera, porque si no, nos van a pasar por encima todos los terapeutas, todos los otros, y finalmente y todo el resto de profesiones o entidades y vamos, no vamos a lograr el objetivo por el que nos realizamos, que es la crítica, el cuestionamiento, el cambio constante y la reflexión” (E6, entrevista individual)

d) Nosotras y nosotros también somos primera línea

Como última sección, se encuentra este eje construido con los hallazgos de la investigación, y que tiene como característica la resignificación que hacen las y los trabajadores sociales frente a su labor e importancia en el manejo de la crisis por Covid-19.

Con la consolidación de la pandemia durante el año 2020, la idea de primera línea comienza a ser representado por aquellas y aquellos profesionales de la salud que se venían enfrentando directamente con el virus Coronavirus SARS-coV-2 en los centros asistenciales, hospitales y centros de salud por considerarse una problemática que tiene como punto central la afección biológica. Y sí, es el cuerpo biológico el que se vuelca como la primera frontera ante una crisis como la actual; pero que transcurrido el tiempo, las fronteras se multiplican y comienzan a desglosarse en el ámbito económico (por el estancamiento laboral a partir del confinamiento, la desaceleración económica y las consecuencias de ello en el mercado); político (por la administración de los gobiernos ante los procesos de movilidad social, medidas de seguridad pública, manejo de la crisis en relación a la ayuda humanitaria, abordaje de relaciones exteriores); y social (por el retroceso que en materia de superación de la pobreza implica, el incremento de la vulnerabilidad y sujetos de intervención, incremento de las distintas formas de violencia, redistribución del sistema de protección social, entre otros).

A partir de ello, las y los entrevistados reconocen el rol que tuvo el Trabajo Social en el manejo de la crisis, pues fueron una de las primeras profesiones y disciplinas en enfrentarse cara a cara con las consecuencias de la pandemia, viendo en el ejercicio la agudización de las desigualdades y la gran tarea que ello conllevaría para el desarrollo de la intervención social:

“...es un rol fundamental, un rol súper importante, super significativo pero que no sé, no está bien valorado, por un lado siento que se nos condiciona como por obligación que tenemos que estar ahí, como “tú eres trabajador social, no puedes no estar ahí” cachai, que sí, que uno quiere estar ahí pero creo que el Trabajo Social digamos, como profesión, como ciencia no sé, su rol fue fundamental porque pienso que el proceso de articulación que existía entre todas las demás áreas pasaba por nosotros (...)pero siento que somos, qué egocéntrico y narciso, pero, como que el

trabajador social es el primer eslabón ante cualquier cosa, entonces siento que pal tema pandémico, no quiero decir que se haya romantizado ponte tú el tema médico, porque sí, los aplaudo, porque el área de enfermeros, tens, bien cachai, pero siento que nunca nos reconocen cachai, siento que la importancia que tenemos es súper significativa y no ha habido un reconocimiento no sé, concreto. Ahora, también siento que no nos importa... (E3, entrevista individual)

El reconocimiento y la identidad son elementos que resaltan en estos hallazgos, pues hay una necesidad por parte de las y los profesionales de ser vistos como actores relevantes, no tan sólo en la crisis pandémica, sino también en tiempos ordinarios, cuestionando si esa es tarea del resto, quienes debiesen valorar más el rol del Trabajo Social, o bien una tarea de las y los profesionales, quienes debiesen visibilizar y demostrar su trabajo como labor fundamental en el desarrollo de lo social.

Esta problemática también puede ser leída desde la producción de conocimiento científico y las disputas que se generan entre las ciencias exactas y las ciencias sociales, viendo en las primeras mayor validez y fiabilidad por utilizar procedimientos estandarizados y replicables tras la utilización del método científico, mientras que las otras, con características más diversas por las diferentes corrientes teóricas, se marginan al cuestionar el objeto de conocimiento y las formas de conocer (Duarte, 2013). Para este caso, que primen las profesiones avocadas a la salud física no resulta novedoso, en tanto se visibiliza la utilización de metodologías cuantitativas que han dado respuesta en mayor o menor medida a la crisis sanitaria por Covid-19, viendo materializado ello en los procesos de vacunación, trazabilidad, tasas de detección de casos positivos y mortalidad, enfatizado por todos los canales y medios de comunicación, fuentes que tiene un gran impacto en la percepción del trabajo de las y los profesionales.

No así el caso de las ciencias sociales, y en particular del Trabajo Social, pues no es posible aplicar una estandarización en la intervención social, dado que los fenómenos sociales son complejos y diversos y requieren de un tratamiento particular y acorde al contexto, siendo las consecuencias de la pandemia las que han excedido cualquier protocolo, mandato y plan de contingencia previamente estipulado en cada programa social. Es ello, esas estrategias las que no son visibilizadas y no ponen en la palestra el desempeño

profesional, dado que no es posible medir cuantitativamente cada uno de los detalles de la intervención social, y no hablamos precisamente de cuantos beneficios económicos se impartieron desde la crisis, sino como se aborda en la intervención social el aumento de la pobreza, la agudización de una mala salud mental, el retroceso en torno al acceso a la educación, el acceso a la tecnología, entre otros elementos.

El reconocimiento del Trabajo Social se ha agudizado aún más con la pandemia por Covid-19, pues la intervención social no solo surge desde un diagnóstico, planificación y gestión de proyectos, sino también desde el cuerpo que las y los trabajadores sociales ponen a disposición como primera línea en contextos de crisis, visibilizándose allí la necesidad de reconocimiento público tanto por su labor tanto material como emocional.

VIII. CONCLUSIONES

A partir de los resultados antes expuestos, se puede apreciar que la crisis sanitaria, económica, política y social suscitada por el Covid-19 ha intensificado y agudizado un escenario de precarización e incertidumbre para las y los trabajadores sociales que se encuentran en la primera línea de la intervención. La pandemia representa una situación históricamente excepcional en la cual se combina la inseguridad sanitaria con la desestabilización económica, institucional y política a nivel global. Medidas como el confinamiento generaron un cambio radical en la vida cotidiana de las personas, a la vez que las amenazas a la salud y el aumento de la inestabilidad económica y laboral conllevan altos niveles de estrés para la gran mayoría de los hogares (De los Reyes, 2021).

La situación particular del Trabajo Social en Chile durante el escenario pandémico ha tenido grandes desafíos, y donde si bien, se tiene presente que la muestra de este estudio no es representativa del total de profesionales que se encuentran en la primera línea de intervención, si permite hacer un esbozo de las experiencias y acontecimientos por las que muchas y muchos se sienten identificados.

Las situaciones descritas y los relatos de las y los participantes grafican las formas en cómo se ha agudizado la precarización de las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales, condiciones que no sólo guardan relación con el ámbito económico y laboral, sino que afectan las distintas aristas de la vida de las y los profesionales. De los resultados descritos y bajo una perspectiva interseccional, se desprende la existencia de un marcado sesgo de género frente a las nuevas dificultades que presenta la pandemia, pues se expresa el hecho de que las mujeres siguen siendo las principales responsables y ejecutoras del trabajo doméstico y de cuidado, ello independiente de la cantidad de tiempo que invierten en el trabajo remunerado que realizan (Guzmán y Godoy, 2009).

Ello se vuelve una problemática dado que la gestión permanente de articulación, de organización de la carga de trabajo tanto remunerado como no remunerado, contribuye a la necesidad de tener que hacer más en el mismo tiempo o lo mismo en menos tiempo, significando costos en términos de densidad e intensidad, pues implica dedicarse simultáneamente al trabajo doméstico, de cuidados y remunerado (Guzmán y Godoy, 2009) bajo nuevas condiciones que han sido históricamente precarizadas y que se maximizan y

normalizan en tiempos de pandemia, hasta poner en juego la propia sobrevivencia (Calquín et al, 2021).

Por otra parte, realizar las lecturas del poder ejercido en torno a la simultaneidad de las relaciones desde una mirada interseccional, nos permite visibilizar las subjetividades construidas a partir de las desigualdades del orden social que se anudan en una subjetividad profesional agotada y repleta de paradojas (Calquín et al, 2021); pues nos indica la necesidad de interrogar las lógicas constitutivas de ese orden, expresado en la precarización laboral, en la desprotección social, en la organización de la inseguridad, en la exposición a malas prácticas que afectan la salud física y mental, en la constante lucha por la reivindicación profesional y el reconocimiento del desempeño del Trabajo Social en Chile con lo social.

Es por ello que los resultados de este estudio permiten visualizar aún más la situación profesional en la que se encuentran las y los trabajadores sociales, pues visibiliza las luchas y disputas que cotidianamente tienen que enfrentar en la primera línea de cara a los contextos de crisis y al lugar que ocupan en escenarios de alta complejidad. Invita además, a interrogar y cuestionar el espacio en el que se ejerce el quehacer profesional, a los límites tanto laborales como humanos que deben establecerse, a desnaturalizar la precarización laboral de la cuál el Trabajo Social en Chile se ha visto involucrado a lo largo de su construcción profesional y disciplinar.

Claro está que este estudio no logra abarcar la gran cantidad de problemáticas que atraviesan las y los profesionales, pues el contexto sanitario no sólo afecta las posibilidades de quienes ejercen cotidianamente el Trabajo Social en primera línea, sino también de quienes investigamos lo social, siendo la comunicación, el contacto físico y el tiempo las principales barreras que se tuvo en el proceso de construcción de este proyecto. Aún más, haber tenido la posibilidad de incorporar a todas y todos los interesados en la investigación, habría posibilitado ampliar las experiencias y lecturas de lo que en materia de condiciones laborales se estuvo abordando.

Es por ello que nuevas interrogantes se abren para continuar en el fortalecimiento del reconocimiento profesional, la problematización del Trabajo Social y sus espacios de incidencia, como es la construcción de subjetividad profesional en contextos de crisis, las prácticas de resistencia como efectos de la precarización, el lugar de la disciplina en las

ciencias y la creación de conocimiento, el desarrollo de la capacidad de agencia en la toma de decisiones y gestión de lo social, las dinámicas laborales entre la institucionalidad y los trabajadores, así como también la identidad disciplinar y su rol como agente de transformación.

.

.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achetsu. (2020). Cuestiones epistemológicas y Trabajo Social. Primer taller para formadores y formadoras en Trabajo Social. Programa de actualización Achetsu. Recuperado de: <https://www.facebook.com/Achetsu/posts/1153807568352938>
- Aguayo, C. y Salas, F. (2018). La formación de los trabajadores sociales, seis décadas en sus relatos. En *Luces y sombras del Trabajo Social Chileno*. (pp.157-216). Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Andréu, J. (2000). Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada. *Fundación Centro Estudios Andaluces - Universidad de Granada*, 10(2), 1 - 34.
- Araujo, K. (2016). La reinención de un miedo. En *El miedo a los subordinados* (pp.65-94). Santiago: LOM Ediciones.
- Araujo, K. (2019). Desmesuras, desencantos, irritaciones y desapegos. En *Hilos tensados. Para leer el octubre chileno* (pp.15-36). Santiago: Editorial USACH.
- Arbeláez, M., & Onrubia, J. (2014). Análisis bibliométrico y de contenido. Dos metodologías complementarias para el análisis de la revista colombiana *Educación y Cultura*. *Revista de Investigaciones UCM*, 14(23), 14 - 31.
- Aste, B. (2020). Estallido social en Chile: la persistencia de la Constitución neoliberal como problema. *DPCE*, Vol. 42, N° 1, pp.1-17.
- Azerrat, J. Martín, Ratto, María Celeste, y Fantozzi, Anabella. (2021). ¿Gobernar es cuidar?: Los estilos de gestión de la Pandemia en América del Sur: los casos de Argentina, Brasil y Uruguay. *Trabajo y sociedad*, 21(36), 146-173. Recuperado en mayo de 2021, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712021000100146&lng=es&tlng=es
- Baines, D. (2008). Race, Resistance, and Restructuring: Emerging Skills in the New Social Services. *Social Work*, 53, N° 2, pp.123-131.
- Bilbao, M., Martínez-Zelaya G., Pavez, J. y Morales, K. (2018). Burnout en trabajadores de ONGs que ejecutan política social en Chile. *Psicoperspectivas*, Vol. 17, n° 3, pp.1-12.

- Brah, A. y Phoenix, A. (2004). Ain't I A Woman? Revisiting Intersectionality. *Journal of International Women's Studies*, Vol. 5, N° 3, pp.74-86.
- Brah, A. (2013). Pensando en y a través de la interseccionalidad. En *La interseccionalidad en debate. Actas del Congreso Internacional "Indicadores Interseccionales y Medidas de Inclusión Social en Instituciones de Educación Superior"*(pp.14-20). Berlín: Lateinamerika-Institut der Freien Universität Berlin.
- Butler, J. (2016a). Prefacio. En *Estado de inseguridad. Gobernar la precariedad*(pp.13-16). Madrid: Traficante de sueños.
- Butler, J., Gambetti, Z. y Sabsay, L. (2016b). Introducción. En *Vulnerability in resistance*(pp.1-11). Durham: Duke University Press.
- Butler, J. (2020a). Posdata: repensar la vulnerabilidad, la violencia, la resistencia. En *La fuerza de la no violencia*(pp.213-234). Santiago: Paidós.
- Butler, J. (2020b). Sin miedo. *Formas de resistencia a la violencia de hoy*. Santiago: Taurus.
- Calquín, C., Guerra-Arrau, R. y Araya, N. (2021). Vidas expuestas, sufrimiento y agravio moral: El caso de trabajadores del área psicosocial en tiempos de pandemia COVID-19. *Psicoperspectivas*, Vol. 20, N° 3, pp. 1-14.
- Chi-leung, L. y Hoi-kin, T. (2013). Adversity and resistance: neoliberal social services and social work in Hong Kong. *Critical and Radical Social Work*, 1, n° 2, pp. 267-271.
- Cortazzo, I. y Schettini, P. (2015). Tipos de análisis de datos cualitativos. En *Análisis de datos cualitativos en la investigación social. Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa*(pp. 28-47). La Plata: Editorial de la Universidad de La Plata.
- De los Reyes, P. (2021). Apuntes (des)confinados. Sobre las contribuciones de la interseccionalidad a los desafíos del Covid-19. *Revista Propuestas Críticas en Trabajo Social*, Vol.1, N° 2, pp. 31-49.
- Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (2011). *El campo de la investigación cualitativa: Manual de investigación cualitativa Vol. I*. Editorial GEDISA.

- Duarte Hidalgo, C. (2013). 'Procesos de construcción del trabajo social en Chile. De historia, feminización, feminismos y ciencias', Eleuthera, Vol. 8, pp. 253 – 270.
- Elórtogui, C. (2020). La paradoja pandémica de la comunicación política en Chile. 2020, de Dialnet Sitio web: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407217>
- Fernández, S. (2011). Trabajo doméstico en Chile. Nanas que no amamantan. En Desigualdades sociales y de género. Empleo doméstico. Trabajo en casa particular en Chile y el mundo. (pp.5-18). Santiago: Aún creemos en los sueños.
- FITS. (2020a). La capacitación gratuita popular para trabajadores sociales sobre cuidados alternativos ahora toca covid-19. 2020, de Federación Internacional de Trabajadores Sociales. Sitio web: <https://www.ifsw.org/new-free-online-course-child-protection-case-management-in-times-of-covid-19>
- FITS. (2020b). Es el momento de reemplazar los modelos de nacionalismo y caridad con nuevos fundamentos éticos globales: lo que el mundo puede aprender del trabajo social internacional. 2020, de Federación Internacional de Trabajadores Sociales. Sitio web: <https://www.ifsw.org/it-is-the-time-to-replace-models-of-nationalism-and-charity-with-new-global-ethical-foundations-what-the-world-can-learn-from-international-social-work/>
- Galaz A. y Carrasco, Y. (2020). La subjetividad de profesoras y profesores: el sujeto neoliberal en crisis sanitaria. En Entramados Educativos: Tejiendo Miradas desde el Sur-Austral(pp.71-86). Valdivia: Ediciones Kultrún.
- Garretón, M. (2012). Neoliberalismo corregido y progresismo limitado : los gobiernos de la Concertación en Chile 1990-2010. Santiago de Chile: Editorial Arcis.
- Guzmán, V. y Godoy, L. (2009). Individuación y normatividad de género: la construcción de proyectos biográficos de mujeres. En ¿Se acata pero no se cumple? Estudios sobre las normas en América Latina (pp.175-198). Santiago : LOM Ediciones.
- Haraway, D. (1995). *Ciencia, cyborgs y mujeres: la reinención de la naturaleza*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- Harvey, D. (2007). Una breve historia del neoliberalismo. Madrid: Ediciones Akal S. A.

- Harvey, D. (2020). Política anticapitalista en tiempos de COVID-19. 2020, de Sin Permiso. Sitio web: <https://www.sinpermiso.info/textos/politica-anticapitalista-en-tiempos-de-covid-19>
- Hermida, M. (2017). Contribuciones desde una epistemología plebeya al Trabajo Social frente a la restauración neoliberal. *RevIISE*, Vol. 9, Núm. 9, pp. 127-145.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación social*. 6ta edición.
- Hill Collins P. y Bilge, S. (2016). *Intersectionality*. Cambridge: Polity Press.
- Ioakimidis, V. (2020). Trabajo social en el contexto neoliberal global: solidaridad y resistencia desde una perspectiva radical. *Propuestas críticas en Trabajo Social*, Vol.1, N°1, pp.28-42.
- Lorde, A. (2003). Las herramientas del amo nunca desmontan la casa del amo. En *La hermana, la extranjera. Artículos y conferencias* (pp.115-120). Madrid: horas y Horas, la editorial.
- Lorey, I. (2016). *Estado de inseguridad. Gobernar la precariedad*. Madrid: Traficante de sueños.
- Lugones, M. (2005). Multiculturalismo radical y feminismos de mujeres de color. *Revista Internacional de Filosofía Política*, N° 25., pp.61-76.
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista de investigación en psicología*, 9(1), 123-146.
- Matus, T. (2017). Una crítica travestida para enfrentar al capital. En *Las caras del Trabajo Social en el mundo. Per(e)pectivas bajo el capitalismo tardío* (pp.95-118). Santiago: Ril editores.
- Matus, T. (2020). Prólogo. En *Trabajando lo Social. Una trayectoria de compromiso*(pp.11-18). Santiago: Ediciones Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

- Minici, F. (2018). Resistencia permanente. En Los feminismos ante el neoliberalismo(pp.39-50). Avellaneda: La Cebra y LatFem.
- Morales, C. (2021). Colectivos de Trabajo Social en Chile: Una posibilidad de resistencia ante el neoliberalismo. Monografía para optar al título de Trabajadora Social. Universidad de Chile.
- Mumby, D., Thomas, R., Martí, I. y Seidl, D. (2017). Resistance Redux. *Organization Studies*, Vol. 38, N° 9, pp.1157-1183.
- Muñoz, G. (2018a). The neoliberal turn in Chilean social work: frontline struggles against individualism and fragmentation, *European Journal of Social Work*, DOI: 10.1080/13691457.2018.1529657
- Muñoz, G. y Pantazis, C. (2018b). Social exclusion, neoliberalism and resistance: The role of social workers in implementing social policies in Chile.
- Muñoz, G. y Larraín-Salas, D. (2019). Interseccionalidad y los programas sociales pro-integralidad: lecturas críticas sobre intervención social. *Tabula Rasa*, N° 30, pp.153-170.
- Muñoz, G. (2020). Intervención social en la encrucijada neoliberal: transformación social en clave de resistencia. En: Castro, B., Cea, A. y Arellano, N. *Materiales (De)construcción. Crítica, neoliberalismo e intervención social*. Santiago, Nadar Ediciones.
- Observatorio De Gobierno UDP-COES. (2020). Informe #1: Revisión Agenda Social y Agenda Covid-19. diciembre, 2020, de OGIP UDP, UDP Y COES. Sitio web: <http://bit.ly/OG-informe-1>
- Quintana, A. (2006). Metodología de Investigación Científica Cualitativa. *Psicología: Tópicos de actualidad*, 47-84.
- Reininger, T., Muñoz-Arce, G. y Villalobos, C. (2021). Possibilities for new Social Work professional resistance in Chile: Times of social change? Manuscript Draf.

- Rodriguez, J. K., Holvino, E., Fletcher, J. K., y Nkomo, S. M. (2016). The Theory and Praxis of Intersectionality in Work and Organisations: ¿Where Do We Go From Here? *Gender, Work & Organization*, 23(3), 201–222.
- Saravia F. (2015). La formación de los trabajadores sociales en Chile: ¿un asunto de oferta y demanda? *Cuadernos de Trabajo Social*, Vol. 28, N°1, pp.67-79.
- Saravia, F. y Saavedra, J. (2018). Desigualdades generacionales, de género y etnia entre trabajadores sociales chilenos. *Revista Katálysis*, Vol. 21, n° 3, pp.554-563.
- Saravia, F. (2020). Mercado y Formación en Trabajo Social. Reflexiones sueltas sobre la profesionalización del Trabajo Social chileno. Documento de trabajo base para la presentación realizada en conversatorio con Movimiento por la Regulación del Trabajo Social, realizado el 10 de agosto, 2020. Recuperado de: https://www.academia.edu/43849582/Mercado_y_formaci%C3%B3n_en_Trabajo_Social
- Scholten, H. (2020). Abordaje psicológico del covid-19: una revisión narrativa de la experiencia latinoamericana. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, Vol. 54, N° 1, pp.1-24.
- Sepúlveda, L. (2020). *Trabajando lo Social. Una trayectoria de compromiso*. Santiago: Ediciones Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Standing, G. (2011). *The Precariat: The New Dangerous Class*. London: Bloomsbury Academic.
- Stecher, A. y Sisto, V. (2019). Trabajo y precarización laboral en el Chile neoliberal. Apuntes para comprender el estallido social de octubre 2019. En *Hilos tensados. Para leer el octubre chileno*(pp.15-36). Santiago: Editorial USACH.
- Strier, R. (2019). Resisting Neoliberal Social Work Fragmentation: The Wall-to-Wall Alliance. *Social Work*, 64, n°4, pp.339-345.
- Taylor, S., y Bogdan, R. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós.

- Truell, R. (2020). Championing changes in services and preparing for long-term consequences . 2020, de Federación Internacional de Trabajadores Sociales Sitio web: <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-07-01-SW-Response-to-COVID-19-Six-Months-On.pdf>
- TrabajoSocial UnabViña. (2020). Articulaciones y resistencias comunitarias: De ollas comunes y otras iniciativas frente a la crisis en la Región de Valparaíso. Recuperado de: <https://www.facebook.com/trabajosocial.unabvina/videos/969696540146343/>
- Vejar, D. (2020). Precariedad como gobierno de la pandemia: La experiencia de la precariedad laboral en Chile. Hybris. Revista de Filosofía, Vol. 11, N° Especial: Biopolíticas, pp.125-149
- Villalobos, C., Wyman, I., Muñoz Arce, G., y Reininger, T. (2020). Trabajadores y trabajadoras sociales de primera línea frente al Covid-19. Continuidades y transformaciones en Chile. Intervención, 10(2), 4-29.
- Villavicencio, R. (2019). Globalización y precarización laboral en Chile: una mirada desde el conflicto. Revista de Derecho (Valdivia), Vol. XXXII, N°2, pp.143-164.
- Vivero-Arriagada, L. (2017). Influencia del neoliberalismo en el Trabajo Social chileno: discursos de profesionales y usuarios. Revista Colombiana de Ciencias Sociales, Vol.8, N°1, pp. 125-148.
- Viveros Vigoya, M. (2016). La interseccionalidad: una aproximación situada una la dominación. Debate Feminista, Vol. 52, pp. 1-17.
- Weinberg, M. y Banks, S. (2019). Practicing ethically in unethical times: Everyday resistance in social work'. Ethics and social welfare, Vol. 13, pp. 361-376.

X. ANEXOS

a) Consentimiento informado

Consentimiento Informado para participar en investigación acerca de “Resistencias profesionales ante la precarización de las condiciones laborales de las y los profesionales de primera línea.”

La siguiente investigación es realizada por Carla Francisca Morales Torres, candidata a Magister en Trabajo Social de la Universidad de Chile, bajo supervisión de la Dra. Taly Reininger, profesora de la misma Universidad. Este estudio corresponde a la tesis para optar al grado de Magister y tiene por objeto explorar y analizar los impactos de la pandemia por Covid-19 en las condiciones laborales de las y los trabajadores sociales de primera línea que implementan programas sociales en Chile y como emergen resistencias a partir de este nuevo escenario.

La información será obtenida a partir de entrevistas personales efectuadas a trabajadores/as sociales que se encuentren en la primera línea de implementación de programas sociales y que se desempeñe o se haya desempeñado laboralmente en intervención. Las entrevistas serán registradas en video y audio (realizadas por plataforma Zoom) y posteriormente transcritas textualmente para ser utilizadas con fines académicos, asegurando su anonimato. Esta entrevista será realizada por la investigadora antes mencionada, y tiene una duración aproximada de 45 a 60 minutos. También será decisión de cada participante el estar con la cámara encendida o apagada durante la entrevista. Durante el proceso de entrevista usted podrá interrumpir la grabación si así lo estima y retomar la conversación en el momento en que lo considere. Usted podrá abandonar la entrevista cuando desee, sin necesidad de justificar su decisión.

La entrevista no supone riesgos para usted, ni requiere de una preparación particular. Usted no recibirá ningún beneficio directo ni recompensa alguna por participar en este estudio. No obstante, su participación puede resultar especialmente relevante para la

reflexión y debate sobre los procesos de implementación de políticas y programas sociales desde el terreno.

Una vez concluida la investigación, los resultados se hallarán disponibles para lo(as) participantes del estudio. De esta forma, a aquello(as) participantes que deseen tener acceso a los resultados, se les solicita dejar un teléfono y/o dirección de correo electrónico donde se les pueda contactar, con el fin de darles a conocer las conclusiones de la investigación.

Investigador responsable: Carla Morales Torres

Teléfono: +56 9 9407 5865

Correo electrónico: carla.morales.t@ug.uchile.cl

Profesora Guía: Taly Reininger Pollak

Correo electrónico: tal.reininger@uchile.cl

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, acepto participar en la investigación acerca de “resistencias profesionales ante la precarización de las condiciones laborales de las y los profesionales de primera línea.” Acepto que se me entreviste y pregunten aspectos relacionados al tema de investigación, que se grabe el audio y video de esta entrevista y se utilice esta información en el informe final de tesis y artículos de divulgación científica.

Tengo conocimiento que puedo negarme a participar en el estudio, retirarme durante la entrevista y/o prohibir que se utilice mi relato, aun sin dar explicaciones. La participación en la investigación no reporta ningún beneficio personal, se inscribe como una forma de contribuir a la generación de conocimientos en el campo académico.

Tengo conocimiento, además, que las entrevistas son anónimas, es decir, mi nombre será conocido sólo por los investigadores, y este no aparecerá en ninguna parte de la investigación.

Firma Participante

Firma Investigadora Responsable

Lugar y Fecha: _____

Correo electrónico para la devolución de la información: _____

b) Pauta de entrevistas

Nombre de la persona entrevistada
Edad
Universidad y año de egreso
Programa y años de experiencia en él

1. ¿Qué relación laboral mantienes actualmente con tu empleador? ¿Esta relación laboral tuvo algún cambio a partir de la pandemia?
2. ¿Has tenido algún cambio en tu remuneración desde que comenzó la pandemia?
3. ¿Cuántas horas de jornada laboral tienes actualmente? ¿Ha cambiado desde que inició la pandemia?
4. En la actualidad ¿te mantienes con trabajo presencial, teletrabajo o mixto?
5. ¿Cuáles eran tus principales labores dentro del programa social antes de la pandemia? ¿Han tenido alguna diferencia una vez que inicia la pandemia?
6. ¿Cómo la pandemia ha impactado en los recursos para la implementación del programa social? ¿La institución facilita insumos durante la pandemia?
7. ¿Existe o existió alguna reestructuración respecto a las metodologías de intervención? Si hubo, ¿tuviste incidencia o participación en esa reestructuración?
8. ¿Ha realizado modificaciones, omisiones, ajustes y/o cambios en el programa? Si la respuesta es no, ¿Por qué no?
9. Si hubo modificaciones ¿cuál fue el sentido o los argumentos de llevarlo a cabo?
10. ¿Qué impacto y consecuencias tuvieron esas modificaciones?
11. ¿Cómo crees tú que influyó tu formación profesional en la decisión de realizar estos cambios?
12. ¿Cómo sientes que la institución evalúa tu trabajo?
13. ¿Cómo te llevas con el equipo de trabajo?
14. ¿Te hacen sentido las orientaciones del programa? ¿por qué?
15. En la implementación del programa, ¿tienes el espacio para realizar cambios?
16. ¿Cómo te llevas con tu jefatura?
17. ¿Qué elementos son los que guían tu trabajo? O ¿qué factores te mueven a realizar tu trabajo?

18. ¿Tienes espacios de autocuidado o co-cuidado en tu trabajo? Si no ¿crees que la institución debería brindar esos espacios?
19. ¿Cuál es el rol que ha tenido el Trabajo Social durante la pandemia?

c) *Consentimientos informados*

Los consentimientos informados de las y los participantes del estudio se encuentran adjuntos en el siguiente enlace en carpeta de Google Drive.

https://drive.google.com/drive/folders/1vkgs2vBXrorsW4dY-ZWGA_Rnk-xPZMCC?usp=sharing

d) *Transcripciones de entrevistas*

Las transcripciones de las entrevistas realizadas a las y los participantes del estudio se encuentran adjuntos en el siguiente enlace en carpeta de Google Drive.

<https://drive.google.com/drive/folders/11MX5yJ6WRWIIbVpColXpKyXAf2KTiz69?usp=sharing>

Entrevista n°1

Actividad: Entrevista semi estructurada.

Fecha: 13 de septiembre de 2021.

Hora: 17:00 hrs.

Plataforma: Zoom.

Duración: 40 minutos

Nombre del informante: Reservado.

Caracterización del informante: Trabajadora Social en ejercicio en el sector público.

Entrevistadora: Carla Morales Torres.

Siglas: I (Entrevistadora) – E1 (Entrevistada 1)

I: Para iniciar algunas preguntas básicas, que me comentes tu nombre, edad, de qué universidad y en qué año egresaste y actualmente cuál es tu lugar de trabajo y cuánto tiempo llevas trabajando.

E1: Mi nombre es E1, tengo 33 años, estudié primero la carrera en el AIEP, saqué los cuatro años y egresé el año 2014, después hice la licenciatura en la Uniacc y en el 2019 recibí ya mi título con el grado de licenciada. Tuve bastante buena suerte porque desde que egresé hice mi práctica en el lugar que trabajo, que es un centro de adicciones en rehabilitación para personas con problemas dependientes o perjudiciales de alcohol y drogas, y como te digo, hice mi práctica, después lo dejé porque ya había una colega y yo no tenía mi título, entonces después esta colega renunció y me llamaron a mí. Entonces a la fecha llevo 5 años y medio trabajando en lo actualmente hago, ha sido mi primer trabajo, fue parte de la práctica como te dije, así que ahí estoy todavía.

I: Ahora entrando en materia, ¿Qué relación laboral mantienes actualmente con tu empleador?

E1: Pasamos a honorarios

I: ¿Y esa relación laboral tuvo algún cambio a partir de la pandemia?

E1: No, desde que entramos a trabajar, o sea yo desde que entré a trabajar lo único que ha cambiado fue el aumento de ahora porque al inicio tenía 22 y ahora trabajo 44, la jornada completa, pero no ha cambiado nada el tema de la pandemia.

I: Y en ese sentido ¿has tenido algún cambio en tu remuneración, por ejemplo, desde que comenzó la pandemia?

E1: No, ninguna, a parte que no me he enfermado, sigo invicta

I: Me estuviste comentando el tema respecto a las horas, cuántas tenías antes y cuantas ahora

E1: Las mismas, antes tenía 44 y desde que empezó la pandemia 44

I: En la actualidad te mantienes con trabajo presencial, teletrabajo, ¿mixto?

E1: Presencial, el año pasado nos permitieron hacer teletrabajo cuando recién partió el tema, como en abril más o menos nos autorizaron a hacer dos semanas desde la casa y dos semanas presencial, pero si mal no recuerdo como en octubre tuvimos que volver “normal”, considerando que igual estábamos como en el peak del tema. Yo pertenezco a la comuna de Rengo en la Sexta Región, los casos estaban super altos, pasábamos en cuarentena y tuvimos que volver “normal” digamos, bueno quizás adelantándome un poco la toda gente quería ir presencial entonces como que no se notó digamos, desde ahí en adelante, que estábamos en

pandemia en cuanto a las detenciones. Así que fue ese periodo de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, 6 meses más o menos que estuvimos con teletrabajo, que nos permitieron hacer... Lo que pasa ahí quizás es que nosotros trabajamos bajo un convenio que es Minsal y Senda, entonces el tema es que como pertenecemos al hospital nos consideran parte de salud y en este caso tú sabes que salud es primordial en las atenciones, entonces estábamos ahí que teníamos que volver a la normalidad. Lo que si nos autorizaron y nos pagaron en cuanto a prestación son las llamadas y videollamadas, que antes no estaban consideradas como una prestación pagada, entonces ahora sí, todavía es válido porque sabíamos que mucha gente no iba a poder venir así que nos pudieron hacer esa validación en el sistema para que nos valieran igual los cupos. Esos fueron un poco los cambios, digamos.

I: Respecto a tus principales labores dentro del programa, ¿me podrías contar un poco como han sido antes de la pandemia y luego durante la pandemia?

E1: Yo tengo atención directa a los usuarios y usuarias del centro más a sus familias, pueden ser sesiones semanales, quincenales que duran 45 minutos a 1 hora y tomo entrevistas de ingreso, que son las evaluaciones que se hacen a todas las personas antes de ingresar. Antes de la pandemia y con la pandemia es lo mismo, digamos, solo que ha aumentado la demanda de los que ya están ingresados. Ponte tú, tuvimos que implementar..., usar nuestros teléfonos con el teletrabajo y después ya era casi 24/7 que tu tenías que estar con el teléfono ahí, contestando, entonces ahí yo implementé otro teléfono, tuve que invertir no más para poder tener vida porque o si no era como modo terapeuta todo el rato, entonces a veces yo estaba con mi familia y era como “alguien descompensado” y teníamos que estar. Yo implementé eso por lo menos porque si sentí que hubo mayor demanda por parte de los usuarios y también de las familias. Pero digamos en cuanto a mis responsabilidades siguen siendo las mismas, lo administrativo es las entrevistas y la atención directa.

E1: Mencionaste algo de los recursos, en este sentido ¿cómo la pandemia ha impactado en esos recursos de la implementación propiamente tal?

I: Ya mira, nosotros somos un programa que con los recursos básicamente se cubren los sueldos de cada uno y ahí el hospital tiene que auspiciar con lo demás, con lo básico, digamos arriendo y otras cosas, sin embargo ponte tú para esto el hospital nada, así como “mm si, ya, vamos a ver, a lo mejor un teléfono” y como casi 10 profesionales entonces qué hacíamos si nos tocaba de la casa, ahí de forma personal..., me siento un poco sobrepasada, invertí, me compré el teléfono, contraté el plan, todo por mi salud mental básicamente porque un día estábamos almorzando y mi esposo me dice “oye ya po, estamos almorzando y estai con el teléfono en la mano”. Entonces ahí me di cuenta que había un límite que estaba sobrepasando y nada po, tuve que invertir yo, aparte de eso que yo vivo..., bueno el año pasado a esas alturas yo vivía en una villa muy nueva, no había internet y eso implicó implementar también en mi casa una serie de instrumentos para poder tener internet y una inversión inicial super alta. Entonces de eso nadie dijo como “ya, válido, quien paga estas llamadas, quien paga este internet para tener las reuniones”, todo eso corrió por cuenta de los profesionales básicamente.

I: Y en términos de recursos de protección, mascarillas, en su momento cuando volvieron al trabajo presencial, ¿la institución facilitó esos recursos?

E1: Las mascarillas más que nada, o sea dos diarias, tú sabes que en un inicio eran super escasas y caras, y hasta el día de hoy nos pasan dos diarias, nos pasan un paquete con 10 mascarillas y no podís pasarte de esas 10 porque no hay más. Como que mi jefe implementó alcohol gel y de ahí digamos acciones propias, por ejemplo, yo en mi oficina ya perfecto, tenía los asientos ahí adelante y ahora los puse al fondo, o sea “tú sabes que como precaución te tienes que sentar allá.”, esta población una nunca sabe dónde andan entonces a veces me dicen “¿me puedo acercar más?” y yo “no, por Covid, tú sabes que tenemos que mantener distancia”. Pero eso, nada más.

I: Y respecto a las metodologías utilizadas en la intervención, ¿existe o existió algún cambio o ajuste, además de este teléfono?

E1: Mira fue difícil porque había personas que no estaban ni siquiera acostumbradas a ir presencial y hablarte tanto, entonces tuvimos que implementar otras técnicas digamos, como menos invasivas, menos estrictas como “hola ¿cómo está?¿cómo le ha ido?¿qué pasó con eso?” y recién enganchar y decir ya tengamos una sesión un poco más formal. Pero en sí era en general un monitoreo básicamente, no se podía tener una sesión con silla porque las personas tampoco contaban con un lugar idóneo para poder hablar o porque estaban los hijos o porque estaban en la pega, entonces fue bastante difícil ese periodo. Nosotros todos los años realizamos una evaluación de satisfacción usuaria y también salió el tema de que no estaban de acuerdo con las intervenciones telefónicas porque ellos sentían que nos podían mentir al nosotros no ver la comunicación no verbal, entonces como que a ellos no les gustó tanto y como te digo está todo eso de que ellos pueden estar en otra, yo puedo estar en otra, pero como que afectó mucho el poder usar una metodología más concreta que cuando uno está presencial.

I: En este caso en el uso de estas metodologías, ¿tú como trabajadora tuviste alguna incidencia o participación en esta decisión de cambiar o fue un ordenamiento de nivel central?

E1: Si, fue como ya desde el hospital. Justo yo me había tomado vacaciones, cuando salí al otro día declararon así el primer caso en Chile y cuando ya volví estaba todo este orden de “ya mira a ti te toca desde la casa”, por ejemplo ahí nos exigieron más desde lo administrativo como llenar planillas, de escribir todo lo que tenías que hacer y eso fue super agotador porque antes era “te envío a Juanito Pérez, ah ok listo”, en cambio como estabas desde la casa tenías que casi justificar tu vida en la casa, “recibí una llamada de gestión de casos y la anotaba, leí un paper de no sé qué”, tenía que anotar todo. Yo creo que eso fue lo más agotador al inicio, como decir “perfecto, vi el anexo de mi colega y él hizo 5 y yo hice 3, ya, me van a retar”, eso fue agotador y tuvimos que conversarlo como equipo y decir “ya perfecto, a lo mejor yo hice 5, pero 5 cosas grandes y tú hiciste 7 pero quizás fueron más cortitas”, fue muy agotador al inicio. Yo vivo sola con mi esposo, soy dueña de casa entonces ya, perfecto voy a echar ropa a lavar mientras hago esto, voy a no sé mientras termino de hacer esto otro, al final yo sentía que trabajaba el doble, yo amaba cuando volví solo a lo presencial porque me enfocaba

en una cosa y no tener que estar que “ah el almuerzo, que esto”, entonces si era mucho más agotador

I: Y en términos de cultura organizacional, ¿cómo son los sistemas de evaluación en la institución que trabajas? ¿cómo te evalúan a ti, ¿cómo son los mecanismos?

E1: Mira, mensualmente exigen a mi coordinadora que mande evaluación de desempeño mensual donde van anotando todo lo que tú haces al mes, por ejemplo, visitas domiciliarias, todo lo que está en el perfil tuyo y eso tiene que ir con un verificador, y el jefe de más arriba dice “ya, de todo esto que hizo la E1 muéstrame un informe”, entonces ella tiene que mostrar. A parte de eso hay una evaluación trimestral que hace mi jefa donde dice cómo va, se ha ido adaptando a los cambios o no, puede trabajar bajo presión y a ella le preguntan “¿tú la volverías a contratar?”, y esas son como las más personales que hay porque lo otro ya es a nivel de equipo como que estén todas las carpetas, que construyan informes, etc. A parte que nosotros no firmamos un contrato, sino que firmamos un convenio, entonces ahí corres el riesgo de que te puedan despedir, “ya perfecto, no se renueva tu convenio”, entonces no tienes esa seguridad quizás de, me voy a proyectar a 3 años.

I: Y en ese sentido, ¿cómo sientes tú que la institución evalúa tu desempeño y trabajo?

E1: Mira como que ahora no hemos tenido muchas devoluciones, antes nos sentábamos con la jefa cada uno como “mira esta es tu evolución, yo creo que debes mejorar en esto”, pero ahora siento que no se ha dado mucho, porque sabemos... somos un equipo que lleva harto tiempo junto entonces como que ya nos conocemos unos a otros y sabemos que el otro va a hacer la pega, entonces no nos sentimos tan evaluados siempre porque dentro de todo mi jefa sabe que todos cumplimos con lo que nos pide, somos como todos bien cabezones de alguna manera y nos autoexigimos, sabemos que tiene que estar esto, sabemos que tiene que estar esto otro, que tenemos que cumplir con los planes, etc., entonces a fin de mes está todo igual, más que pensar en la evaluación... no pensamos tanto en eso porque sabemos que para que nos echen dentro de todo tiene que pasar algo como muy grave con un usuario o usuaria

como para decir “ya a fin de año hasta aquí llegas”, y que en el centro desde que yo estoy ha pasado una vez que han echado a alguien.

I: ¿Podrías decir que tienes una buena relación con el equipo?

E1: Si, digamos con el tiempo uno se va acoplando y trabajamos en triada con psicólogo y terapeuta ocupacional, somos tres trabajadoras sociales, hay dos psicólogos, dos terapeutas, pero la triada con la que yo trabajo ha sido siempre la misma, entonces ya nos conocemos y no somos tantos en el equipo y las oportunidades que tenemos de compartir ya no son tan tensas o tan formales como antes. Lo otro que se dio con la pandemia fue que nos tomamos un tiempo para decir “ya, conversemos lo que no nos parece, cómo lo podemos mejorar” y eso también ha ido ayudando como al clima laboral porque de repente era como estos rumores de “no me gusta esto, no me gusta esto otro” y lo pudimos conversar y se ha mejorado bastante, pero eso lo permitió la pandemia, eso de parar un poco y decir “ya, hagamos este otro trabajo”.

I: Dentro de eso, te pregunto por las orientaciones del programa dónde estás ¿te hacen sentido, están acorde a tus propios lineamientos como profesional?

E1: Mira, nosotros trabajamos con un manual operativo y lo más que nosotros podemos modificarlo a diestra y siniestra para esta evaluación final, entonces lo que nosotros hacemos es juntarnos por departamentos que le decimos nosotros, área psicológica, nosotros y todos y conversamos los modelos bajos los cuales trabajamos, por ejemplo, a mí me hace mucho sentido el biopsicosocial, esa es como mi mirada. Mi jefa dice, que ella también es trabajadora social, que le hace más sentido lo sistémico, perfecto, se incorpora eso, entonces yo podría decir que este año encontré este modelo y lo quiero incorporar porque es lo que yo ocupo, entonces desde ahí hay bastante flexibilidad para poder ocupar lo que a ti te hace sentido, eso es lo que hace atractivo este trabajo dentro de todas las rigurosidades que hay. también está esta flexibilidad para decir “perfecto, a mí no me gusta así, lo voy a hacer aza pero también está contemplado dentro de las formalidades que exige”.

I: De eso que tú dices te iba a preguntar si ¿tenías el espacio para realizar ciertos cambios, y de qué cambios también estamos hablando?

E1: Cambios solo a nivel del dispositivo, no podemos pasar más allá, el ser un convenio nos perjudica mucho porque finalmente somos como hijos de nadie, ponte tú el bono salud, pandemia, no, no estamos reconocidos, tampoco somos hijos de Senda. Entonces los cambios que uno puede hacer son dentro del programa, por ejemplo, yo no quiero atender así, lo voy a hacer aza, yo voy a ver los temas de mi horario, esas cosas, pero un cambio, así como más radical la verdad es que no se puede.

I: Y en esa misma línea ¿has sentido alguna incomodidad o tensión en la implementación del programa?

E1: No, porque como te decía somos bien cabezones y cuando uno propone algo es como bien justificado y argumentado desde el autor o desde la práctica, es un equipo bastante abierto a los cambios, inclusive desde las otras especialidades, los otros profesionales dicen por ejemplo “no cacho mucho tu área”, no les hace mucho sentido algo, pero son bastante abiertos y si no te hace sentido hablémoslo. También hacemos autocapacitaciones para que el equipo también entienda desde donde yo estoy interviniendo.

I: ¿Y alguna tensión o incomodidad respecto a tu jefatura o también con los mismos usuarios y usuarias?

E1: No, mira yo con mi jefa me llevo bastante bien porque somos de la misma área, entonces dentro de todo nos complementamos bastante bien porque lo que yo no sé ella me ayuda y viceversa porque ella tiene media jornada de coordinación más media jornada de asistente, entonces básicamente hay muchas cosas que se le escapan porque se la come lo administrativo, yo soy bien busquilla me dice “El mira tú qué ves esto puedes ver como se hacía” entonces ahí nos complementamos bastante bien, a parte que mi jefa soy yo cuando ella no está, la reemplazo, digamos que está toda la confianza desde lo clínico para decir “mira este caso no me parece o esto no sé qué y tenemos que verlo”, está esa confianza como

desde la buena onda pero también desde lo profesional. Y con los usuarios la verdad es que, no tengo un carácter tan fácil digamos, pero de los 5 años que llevo nunca he tenido un problema con ningún usuario, al principio sí me pasó un poco de que le ponía muchas fichas a los usuarios y después me decepcionaba, me sentía como “oh me mintió” siendo que esa población es así, entonces un día mi jefa me dijo “mira aprende de esto, esto te va a pasar una y mil veces” y con el tiempo lo fui aprendiendo y ahora me llevo bastante bien, de los 41 cupos atiando 21 y como te digo, jamás he tenido un problema y las veces que han habido malos entendidos yo soy de las que digo “ya perfecto, aclaremos ahora” y nada, ningún problema, jamás han puesto un reclamo contra mí, nada nada. Puedo ser a primera vista como muy dura, pero digamos que finalmente me preocupo mucho de los usuarios, soy super empática, en lo que yo puedo ayudar. siempre tengo esta cosa como de hacer más de lo que quizás me compete y ahí es donde de repente quizás la paso mal porque, como anécdota, una vez entrevisté a un muchacho joven y no teníamos cupo, después lo llamo y me contesta el papá y me dice “señorita, mi hijo se mató dos días después” y ahí es donde digo pucha, porque uno no puede hacer más de lo que ya hace, por qué no le ofrecí otra opción, no sé, de repente desde ahí es donde la paso mal, en decir que podría hacer más cuando en realidad la mayoría de mis colegas es como “ya, esto lo hice, cumplí con el horario y si pasa algo más ya no me puedo hacer cargo”, ahí está el tema de lo personal.

I: Estos cambios y modificaciones que tu mencionas a nivel del dispositivo, ¿qué impactos y qué consecuencias han tenido en la intervención?

E1: Si han tenido impactos porque desde que llegamos, o desde que yo llegué por lo menos, antes era solo box entonces todos los usuarios tenían que pasar por el psicólogo, por la terapeuta y al final se daba esta sobre intervención que a todos nos contaban, entonces desde ahí se hizo este trabajo de poder decir “ya, el psicólogo va a ver la parte individual, las terapeutas se van a encarga solo de lo grupal y las trabajadoras sociales vamos a orientar en cuestiones como el registro social pero nuestro foco va a ser la familia ya sea desde lo individual o grupal”, entonces ¿qué evitamos ahí? esta sobre intervención y que en estas evaluaciones de satisfacción usuaria ya no saliera este tema de decir “a todos les digo lo mismo”, y por otro lado también se ha ido aclarando el rol de cada profesional porque antes

no sabían quién era el psicólogo, quien era el trabajador social, entonces con el tiempo hemos ido viendo ese cambio, reconoce que en este caso yo soy la asistente, que el otro es el psicólogo, pero ese cambio se ha ido dando por todo ese trabajo detrás, perfecto, hay límites, yo llego hasta aquí y sino háblelo con el psicólogo, también es parte de uno no meterse en cosas que no va a poder tampoco manejar.

I: Respecto a estos lineamientos que guían tu trabajo ¿crees que tu formación incidió en algo, en la forma de mirar la intervención?

E1: No sé si tanto la formación, yo creo que ha sido también como el historial que he tenido de quehaceres porque yo participé hartos años en la parroquia en Quinta, en otro lugar, entonces yo tenía otra forma de trabajar ahí, era como “perfecto, veo a la familia pero también quiero hacer gestiones”, que es lo que a mí también me gusta y me dijeron que estaba perfecto porque a muchos no les gusta tener que hablar en un micrófono o ir a la radio y yo “ya no importa, si puedo ir ”, entonces complementé esto que a mí en verdad me gustaba harto, el tema de gestión, de trabajo en red, con hacer obviamente lo que tengo que hacer, que es la intervención familiar. Entonces no sé si fue tanto finalmente mi educación, sino que fue también lo que viví porque estuve como 13 o 15 años participando entonces ya venía con este estilo de “ya hagamos las cosas rápido”.

I: En ese caso, si pudieras decirme como en más profundidad ¿cuáles son los elementos que guían tu trabajo o qué factores te motivan?

E1: Está difícil porque uno pasa por momentos, digamos en los momentos que uno se cuestiona el trabajo que está haciendo porque es super agotador, el trabajo en salud mental, el dar respuesta a las familias y como te digo, uno pasa por momentos pero finalmente lo que te motiva es entender esta área super estigmatizada, y decir finalmente “mira, se puede, se puede hacer que la persona se recupere”, y ahí viene todo mi discurso que yo lanzo que tiene como bandera todo eso del trabajo con la red, hasta con mi familia me ha tocado hacerlo, entonces yo creo que eso me motiva finalmente, decir “ya, está todo este estigma pero yo sé que se puede”, eso me motiva, “yo ayudé en este proceso, la persona ahora está bien, no fui la actriz principal pero fui parte de..” y el día de mañana cuando me encuentro usuarios que

a veces me llaman para saludarme, hace poco un usuario me llamó para decirme que se había comprado camioneta nueva, o sea al final tu decís “ya, bacán, no lo hago tan mal”, si logramos que este usuario saliera de lo que está es porque hicimos la pega bien. Entonces yo digo ¿qué me motiva de ahí? el hecho de que son tan flexibles para poder yo decir “mira no lo quiero hacer así y lo quiero hacer aza” y me dejan hacerlo, yo sé que en otras partes no es tan así entonces también eso te motiva, hace poco me pasó que pedí una reunión con una colega del Cesfam y no le dieron permiso para tener una reunión, entonces mi jefa no es así, tú te armas tu calendario y tu cumples con todo y eso igual te motiva, que no estén ahí todo el rato como “oye hiciste esto?”. Finalmente yo cumplo con todo lo que me exigen, pero a mi estilo, yo me organizo, no tengo que estar ahí a las 9 en punto atendiendo.

I: Eso me hace pensar en temas de autocuidado y co-cuidado, ¿ustedes tuvieron esos espacios en el grupo también?

E1: Si, mira cómo somos tan embalados nosotros tenemos cuatro fechas en el año en que podemos hacer autocuidado, antes teníamos hasta recursos, ahora ni siquiera tenemos eso, entonces nos tomábamos un día, nos íbamos a almorzar, íbamos a jugar bowling, cualquier cosa y nos tomábamos un rato la tarde libre, después no hubo presupuesto y eso fue como muriendo, entonces ¿qué hicimos? estás instancias, estas reuniones que las llamamos como “incómodas” fueron finalmente parte de nuestro autocuidado para decir “a mí no me parece esto”, “o cuando pasó tal cosa me pareció que...”, lo pudimos conversar y después todo buena onda como siempre, como que tuvimos esa madurez de decir “perfecto, yo voy a decir lo que me molesta pero finalmente no tenemos por qué quedar en mala”. y desde ahí, de lo personal cada uno ve, por ejemplo, yo entro a las 9 pero yo a las 9 no atiendo, atiendo desde las 10, ¿qué hago de 9 a 10? me programo, contesto lo pendiente, obviamente el café a la vena, entonces ahí yo no me voy a estar presionando a las 9, pero si después tengo que atender a las 10, 11, 12, entonces ya, perfecto, atiendo a 7 personas en un día y es suficiente. Eso también como dices tú es parte de tu autocuidado.

I: Para ir cerrando me podría comentar ¿cuál ha sido el rol del trabajo social durante la pandemia, cuales crees que son los desafíos pendientes o los logros que ha tenido el trabajo social en tiempos tan complejos?

E1: Yo creo que lo principal en este caso ha sido como el tema orientación de lo que la gente antes no estaba pendiente como el Registro Social de Hogares, postulación a cosas, yo creo que eso fue lo fundamental. Y por otro lado, desde mi trabajo, fue poder acompañar a las familias también en los procesos, en la incorporación, en bajar un poco las expectativas y decir “perfecto, empezaste este proceso pero la pandemia nos está afectando, ya no va a ser igual que antes”, entonces ahí tuvimos que hacer un trabajo con las familias casi de hilar fino, pero creo que siempre va a ver mucho más que hacer porque tú sabes que esto es súper dinámico, y dentro de eso quiero recalcar hartito la salud mental que se ha visto afectada y que obviamente como trabajadores sociales hemos tenido que dar mayor respuesta a las familias, entonces quizás ahí es donde no nos calzan tanto los tiempos para dar estas respuestas porque como te digo, yo también tengo atención directa a los usuarios, entonces no me da como pa decir “voy a ver a estas 21 familias en una familia”, entonces yo creo que siempre vamos a estar un poquito al debe ahí respecto a lo que uno puede atender, quizás no tenemos un mayor impacto a nivel más global como centro más que con los 41 que atendemos, pero si siento que uno tiene que estar preparado para todo, yo soy muy busquilla, estoy ahí metida en Facebook viendo el Serviu, en no sé qué, para estar atenta a todo, el desafío es estar actualizado, salió el IFE laboral y yo como “ya, ya el IFE” y después el usuario dice “quiero postular al IFE” y lo postulamos, es super importante estar actualizado, o sea yo lunes y jueves estoy viendo el cambio en el plan paso a paso, eso es clave, saber lo que está pasando, de repente son cosas menores pero la asistente debe saberlo. Y lo otro que me ha pasado un poco es ir derribando algunos mitos por ejemplo de que la asistente te va a quitar los hijos, eso me ha pasado bastante últimamente de decir “ah es que no quería venir porque pensé que me iba a quitar a los hijos”, y yo “señora, aquí vemos drogas, yo no tengo porque ver eso”, si yo veo en base a algo le voy a decir, pero no es mi fuerte, pero si tenemos ese tema y yo creo que hay harta pega por delante.

I: ¿Algo más que quieras agregar?

E1: Mira, yo solo siento que la salud mental... hemos visto que está súper demandante la población, tú sabes que en el dispositivo hay psicólogos, tiene que haber un médico pero actualmente no tenemos médico, entonces la gente ve como toda esta demanda que no podemos cubrir, entonces recalcar hartito que la pandemia ha afectado la salud mental con creces ya no solo del usuario que viene sino que también de la familia en este caso, hemos tenido que derivar a las parejas, a las mamás a salud mental porque están super sobrepasadas, sobrecargadas, entonces es un impacto mucho más allá de lo que nosotros atendemos.

Entrevista n°2

Actividad: Entrevista semi estructurada.

Fecha: 21 de septiembre de 2021.

Hora: 20:00 hrs.

Plataforma: Zoom.

Duración: 60 minutos

Nombre del informante: Reservado.

Caracterización del informante: Trabajadora Social en ejercicio en el sector público.

Entrevistadora: Carla Morales Torres.

Siglas: I (Entrevistadora) – E1 (Entrevistada 2)

I: Ya E2, para iniciar te pido que puedas decir tu nombre, tu edad, la universidad y el año de egreso, tu lugar de trabajo actualmente y cuánto tiempo llevas trabajando.

E2: Ya, mi nombre es E2, tengo 40 años, yo estudié Servicio Social con título de Asistente Social, cursé ocho semestres en INACAP, sede Maipú, me titulé el año 2003 y hasta la fecha llevo 17 años ejerciendo la carrera. Actualmente trabajo en la Municipalidad de Peñaflores, mediante el programa social Chile Crece Contigo.

I: Perfecto, y en ese programa ¿cuánto tiempo llevas trabajando?

E2: Cuatro años voy a cumplir

I: Ya, perfecto... Para comenzar a hablar de condiciones laborales, ¿qué relación contractual es la que mantienes actualmente con tu empleador?

E2: Al trabajar en programa social, nosotros cuando, es con transferencia de recursos, la municipalidad firmó un convenio de transferencia de recursos con los ministerios y servicios correspondientes, y contrata por lo que dure el programa o el proyecto a los profesionales para implementarlos en la comuna. Yo llevo, voy a cumplir cuatro años y soy trabajadora a honorarios.

I: Ya... ¿Esta relación ha cambiado durante la pandemia o se ha mantenido igual?

E2: No, se ha mantenido igual, tenemos beneficios por ejemplo, en mi caso, mi comuna, la autoridad comunal ha tratado de equiparar algunos beneficios como por ejemplo tener aguinaldo para fiestas patrias y para navidad, así como lo tienen los funcionarios de planta y contrata, y por ejemplo nuestro contrato nos permite tener quince días de licencia médica durante lo que dure el contrato, con goce de sueldo, seis días administrativos y quince días de feriado legal que serían las vacaciones, y también licencias pre y post natal. Esos son los beneficios, porque hay algunas municipalidades que los trabajadores a honorarios no tienen en nuestro caso, nosotros en la comuna de Peñaflo.

I: Si, estuve entrevistando a otras personas también, que están en la misma condición que tú y claro, como tu comentas no tienen los mismos beneficios... y en ese sentido ¿ha cambiado tu remuneración desde que inicia la pandemia?

E2: Eh, no ha cambiado, pero el año pasado los recursos se demoraron cuatro meses en transferirse a la comuna, entonces nosotros los recursos, los proyectos duran de diez meses a un año, entonces el año que pasó nosotros finalizamos el proyecto el 31 de mayo y los recursos recién llegaron en septiembre, el 11 de septiembre, entonces implicó que durante todo ese tiempo yo estuve trabajando sin remuneración.

I: Comprendo...

E2: Y eso se debió al tema de la pandemia y a temas burocráticos y administrativos del ministerio.

I: Claro, claro... ¿y cómo lo haces en ese sentido? ¿cómo puedes sobrellevar esos meses sin sueldo?

E2: Mira, el año pasado yo tenía ahorros de mi devolución de impuestos, como he boleteado, tenía ahorros de mi devolución de impuestos y me favoreció mucho el retiro del primer 10%, yo creo que si no hubiera pasado eso, no sé qué hubiera hecho durante los meses y otra cosa es que, yo vivo sola, yo mantengo mi casa y accedí a un beneficio de pago de congelamiento de los dividendos de mi casa, entonces era como seis meses, si, fueron seis meses los cuales yo tuve de gracia y no cancelaba dividendo, entonces, cuando yo empecé a ver que la situación estaba compleja, accedí a ese beneficio, y fui al banco y postulé y accedí a ese beneficio, pero la satisfacción de las otras necesidades yo la vi, fui cubriendo a través de mis ahorros, mi familia, mi madre y mi padre me apoyaron y lamentablemente este año ha pasado lo mismo...

I: Claro, que situación bien compleja y respecto a eso mismo, por ejemplo, en las horas de jornada laboral ¿han tenido algún cambio antes de la pandemia y después de la pandemia?

E2: Las actividades más que nada, por ejemplo, antes nosotros hacíamos muchas actividades en terreno, estamos hablando de que todos los sábados nosotros como municipalidad íbamos a diferentes sectores de la comuna, a hacer operativos sociales, entonces esos operativos se paralizaron del momento en que comenzó la pandemia, entonces eso me daba una oportunidad de acercar el programa, en sí darlo a conocer a nivel comunitario. El año pasado cuando empezó la pandemia a principios de marzo, más o menos en mayo, las colegas del departamento social en conjunto con el director solicitaron que si había colegas que pudieran apoyar en el trabajo de atención al público, lo pudieran hacer. Yo me ofrecí para trabajar atendiendo público y viendo casos y estuve cuatro meses atendiendo con mis colegas, en un

lugar especial, habilitado, con todas las medidas de seguridad, por el tiempo que duró la cuarentena en Peñaflor que fueron alrededor de tres meses, entonces, a mí en ese momento, con la autorización de la jefatura, yo me dediqué solamente a atender casos Covid, asistencia en ayudas sociales, materiales de construcción y ver casos. Nosotros a través del municipio teníamos un número telefónico el cuál la gente que necesitaba algún tipo de prestación social, medicamentos, lo que nosotros pudiéramos brindarles, se comunicaba, pedía una horita y nosotros lo llamábamos de vuelta y hacíamos todo telemáticamente, así como ahora, un Zoom, una videollamada, las familias nos enviaban los antecedentes por WhatsApp, por correo, trabajamos así durante todo el tiempo que estuvo la cuarentena en Peñaflor, entonces como te decía, ahí yo dejé de hacer todo lo que tenía que hacer y muchas colegas de diferentes programas sociales se dedicaron a apoyar a las colegas del programa social, porque son muy poquitas, entonces me tocó ver, hacer seguimiento y prestaciones a los casos de familias que, todas las familias, todas, todas, todas las familias, todas las personas que fallecieron del Covid eran llamadas por el alcalde y nosotros nos daba lo mismo y nosotros llamábamos a las personas para saber en qué situación estaban, en qué situación económica estaban, siempre fomentando lo que era mantener las cuarentenas, el autocuidado y lo que necesitasen nosotros lo brindábamos, se lo llevábamos a domicilio.

También dentro de las actividades que tuvimos fue la entrega de alimentos que, mediante el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, se entregó, no sé si tú supiste sobre “Alimentos para Chile 1 y 2”...

I: Si

E2: Ya, en la comuna de Peñaflor hay 90.000 habitantes y llegaron 15.000 cajas y después llegaron 16.000 cajas, donde finalmente llegaron 30.000 cajas, nosotros las entregamos entre junio, julio y agosto, y ese trabajo nos llevó mucho tiempo porque recorrimos muchos sectores de la comuna, sectores rurales, sectores urbanos los alimentos para todas las familias, entregamos casa por casa entregando, no hicimos distinción, no hicimos repetición de beneficios, el alcalde fue super claro, él quería que llegáramos todas las personas porque de alguna manera a todos les estaba afectando la pandemia. Hay algo que a mí me marcó mucho

dentro de las labores que yo hice, es que yo me di cuenta del trabajo, de la gran cantidad de trabajo informal que existe en la comuna en este caso, por ejemplo, mucho adulto mayor que con su pensión paga cuentas y servicios básicos, y la alimentación y los otros gastos, lo pagan haciendo pololos, vendiendo ropa en la feria, de jardinero, de asesoras del hogar, cuidando los nietos, todo eso, todas esos ingresos extras ellos lo utilizaban para la alimentación y otros gastos, y cuando empezó la cuarentena se detuvo, se detuvieron las ferias libres, las ferias de las pulgas, se paró todo, los niños estaban en la casa, las asesoras del hogar se les cortó el trabajo, entonces se empezó a notar una pobreza como encubierta, y mí particularmente yo había visto situaciones de pobreza, pero esa pobreza asociada a un tema de salud era más fuerte, porque nos dábamos cuenta de familias de todo tipo de clase, de clase media, clase baja que habían quedado sin trabajo de un día para otro, entonces nosotros teníamos que brindar contención, apoyo emocional a esas familias y tratar de apoyarlas de la manera en que nosotros podíamos y estaba a nuestro alcance, entonces fue muy fuerte porque ahí se notó realmente la precariedad laboral, de mujeres, de hombres, de jóvenes, de los mismos adultos mayores que deberían estar descansando pero sus pensiones son tan bajas que tienen que trabajar para poder vivir y pasar el mes, entonces es realmente, fue, yo creo que la experiencia es a nivel profesional porque yo aprendí mucho, porque el trabajo que yo realizo en Chile Crece es gestión, gestión de casos, gestión con los Cefam, los hospitales, otro tipo de cosas, entonces cuando estuve ahí viendo ese tipo de casos fue como un aprendizaje más dentro de mi carrera, y me fortaleció y también aprendí a valorar mucho estas cosas que uno con el ritmo de la vida no valora po, que uno que se sube a esa máquina llamada trabajo no lo valora.

Y lo otro que también me afectó al comienzo fue que nosotros tuvimos que llamar a las personas que tenían Covid, a nosotros nos entregaban un listado que provenía de salud y teníamos que llamar, si estaban en el hospital, si estaban en la casa, como estaban, muchas veces llamé a adultos mayores principalmente y había un número de contacto y los hijos me decían “está en el hospital” o “falleció”, o me avisaban y yo hablaba con ellos y les enviábamos alimentos y un kit de aseo, de limpieza para que no salieran de su casa, también me tocó por ejemplo no sé, llamaba un jueves a una familia y habían tres personas enfermas con Covid, y el día lunes volvía a llamar para saber si habían llegado las cosas que yo les

había gestionado y me avisaban que había fallecido tal persona, o dos personas o a veces andaba en terreno entregando cajas y me llamaban las familias porque, nosotros ocupábamos nuestros teléfonos y me llamaban para decirme “sabe que señorita, mi mamá falleció, la llamaba para avisarle y agradecerle todas las veces que usted ha llamado para saber cómo estábamos” entonces hay algo que va más allá que la prestación de un servicio, sino que también es como, nosotros no estábamos preparados para vivir esto, como profesionales no estábamos preparados, siempre con mi compañera la más cercana decíamos, mira (*se emociona*), si me emociono es porque yo soy super sensible...

I: No, no te preocupes...

E2: Nosotros decíamos, cuando viene un terremoto, pensando en el terremoto del 2010, cuando viene un terremoto, el terremoto dura tres minutos, deja la cagá y termina, y ahí empieza uno a trabajar, y ahí uno empieza a gestionar y a hacer esto y a gestionar ayuda y era, pero esto pasaban los días, semanas, meses y veíamos que no se acababa y que las necesidades aumentaban, aumentaban los casos y moría y moría gente, y veíamos que en el hospital de la comuna no había cupos. Yo perdí a un tío producto del Covid, tuvo trato compasivo por su edad, por ser adulto mayor, no fue conectado a respirador entonces, nosotros nos dimos cuenta realmente de la dimensión que significaba la pandemia y que no era solo un tema de salud, sino que arrastraba un sin fin de cosas, un tema económico, la misma precariedad de nosotros que no teníamos, como te digo, nosotros estábamos preparados para emergencias, para terremotos, para un inundación, para el desborde del río Mapocho porque estamos al lado del río, pero no para vivir algo así, y aprendimos en el camino, y con la segunda ola, con todo lo que pasó este año, ya estábamos curtidas, ya sabíamos cómo hacerlo, ya sabíamos que no íbamos a atender público, íbamos a poder hacer trabajo telemático, que si no era necesario que la gente saliera, nosotros gestionábamos todos los beneficios y firmábamos por poder y entregábamos las ayudas y se las llevábamos a domicilio, entonces el año pasado fue ensayo y error, tanto para como nosotros desarrollamos nuestro trabajo y también cómo enfrentábamos algo que nunca, nunca habíamos vivido, entonces las jornadas laborales no se extendieron en horario, trabajábamos de 08.30 a 17.30, el mismo horario que tengo yo ahora, algunos días nos quedamos un ratito más, nos poníamos

de acuerdo las cuatro que atendíamos y decíamos “ya, quedémonos hoy día, nos tomábamos un cafecito, tomábamos once como pa poder hacer más ameno también...

I: Más llevadero el proceso...

E2: Si, y sabes que, en ese espacio que yo compartí con las colegas, yo creo que si yo hubiera estado en otras dependencias a donde yo no, por ejemplo si yo hubiese estado solamente en Chile Crece Contigo, vamos a pensar así, si no hubiese estado apoyando a mis compañeras, hubiera sido muy difícil pasar la pandemia, porque yo a mis padres no los pude ver durante toda la cuarentena, tres meses, yo no los pude ver, no los pude abrazar, no pude hacer las videollamadas, los visitaba, ellos en la puerta, yo en la reja, ellos me regalaban cosas, yo les llevaba cosas a ellos, y yo soy la hija menor y yo el solo hecho de no poder tener contacto con ellos, fue muy difícil, entonces nos apoyamos entre todas porque estábamos todas en la misma, no podíamos ver a nuestras familias, ellos estaban preocupados porque sabían que nosotros andábamos en terreno entregando cajas, o que atendíamos gente, muchas veces nos tocó gente que estaba con Covid y que igual salía, y se exponía, no exponía a nosotros, y nosotros exponíamos a nuestras familias, entonces quedábamos tiritando po, porque la gente no tomaba conciencia, la gente pensaba que era un simple resfriado, una gripe y que se iba a pasar pero no se daba cuenta que nos exponían a nosotros porque nosotros también teníamos familia, así que eso...

I: E2, disculpa, respecto a esta exposición que mencionas tú, entonces durante la pandemia ¿tuviste trabajo mixto? ¿presencial y teletrabajo? ¿o siempre fue presencial?

E2: Em, fue presencial, yo partí en mayo, el 5 de mayo, la cuarentena en Peñaflor empezó el 12 de junio y ahí dejamos de atender y fue trabajo telemático, todo por teléfono, y volvimos a atender el 23 de agosto y yo trabajé apoyando a las chicas...

I: ¿Presencial?

E2: Si, presencial y trabajé en eso hasta el 01 de octubre, eso fue mi año, yo tengo una memoria, pero así del uno, entonces ese fue el periodo y claro, trabajé presencial y después telemático y después presencial cuando ya la comuna pasó a fase 2, se pudo atender con todo el aforo que se requería, con todas las medidas que nosotros también pedimos, que para poder atender la gente...

I: Si, eso mismo te iba a preguntar respecto a los recursos de la implementación en esa instancia presencial y telemática también, la institución en este caso ¿brindaba mascarillas, resguardos, el mismo hecho de ocupar el teléfono?

E2: Mira, para el trabajo presencial contábamos con alcohol gel, con espacios delimitados para atención, mascarillas, guantes, trajes, amonio cuaternario, fumigaban todos los días, las medidas sanitarias estaban ok, ningún problema. Cuando salíamos a terreno a entregar cajas, igual, guantes, mascarillas, trajes plásticos, overoles, unos plásticos para cubrir los zapatos, yo tenía zapatos de seguridad, salía con mis zapatos especiales, contábamos con todas las medidas, no teníamos contacto con las familias, las familias no firmaban papeles, nada, nosotros tomábamos los datos de las personas, dejábamos la caja y nos íbamos. Entonces, era así: nombre, Rut, dirección y hacíamos una mosquita y dejábamos la caja y no teníamos más contacto. Lo que si en el tema del teléfono ocupamos nuestros teléfonos, porque, para entregar como, para otorgar todo lo que se pedía en las medidas sanitarias, había que tener bastante espacio y el departamento social es chiquitito, entonces nos tuvimos que trasladar al liceo que estaba al lado de la municipalidad y en el casino del liceo nos instalamos, porque ahí teníamos por ejemplo, distancia de dos metros cada una, estábamos como todos bien separados para poder también brindar las medidas que se necesitaban, sino, no íbamos a poder atender.

I: Claro, si, bueno tú me estuviste comentando que tu labor principal fue atención a público durante la pandemia, previo a la pandemia ¿cuáles eran tus labores principales?

E2: Mis labores previo a la pandemia eran las de mi cometido, la de mi función que es de Coordinadora del Programa Chile Crece Contigo, yo específicamente trabajo supervisando y coordinando todas las prestaciones que se deben entregar del subsistema Chile Crece Contigo, tanto a las mujeres embarazadas y a los niños y niñas de 0 a 9 años que se atienden en servicio público, entonces esa era mi labor, yo supervisaba, yo iba a los Cesfam, tenía supervisiones, reuniones con enfermeras, matronas, todos los equipos de los centros de salud, harta visita en terreno, nos derivaban casos, iba a las residencias Sename, en la comuna de Peñaflor hay dos residencias Sename, entonces a mí me tocaba ir a las residencias, actualizar las fichas de los niños y niñas que iban ingresando, todas mis labores que correspondían a Chile Crece, entonces cuando nuestro director nos pide apoyo, yo me dediqué 100% a la atención social, eso durante cuatro meses...

I: Y en ese caso, ¿cómo son los sistemas de evaluación de la institución donde tú estás trabajando? ¿Cómo se evalúa el trabajo que tu realizas? ¿por metas? ¿por objetivos?

E2: En mi trabajo, nosotros a través del programa tenemos un plan de trabajo, el área que yo trabajo se llama Área de Fortalecimiento Municipal, y esa área tiene un plan de trabajo, ese plan de trabajo dura diez meses a doce meses, por ejemplo el de ahora tiene una duración de doce meses, y en ese plan de trabajo vienen ciertos objetivos en los cuales yo tengo injerencia, son de mi responsabilidad, eso se evalúa, de acuerdo a los productos que se señalan que deben cumplirse y de acuerdo a las fechas establecidas en el cronograma del plan de trabajo, así se va evaluando.

I: ¿Y cómo crees tú que se evalúa tu trabajo?

E2: Cuando yo ingresé a trabajar aquí al programa, estaba bien bajo todo lo que era la resolución de acciones, ese era mi objetivo principal, subir los porcentajes través de acompañamientos, asesoramientos, capacitaciones a los sectorialitas que son los profesionales que tienen que brindar las prestaciones, entonces, en ese sentido yo soy super exigente conmigo misma y también muy exigente con los chiquillos, con todos los profesionales, pero yo siempre les decía, es un trabajo en equipo, uno tiene que mientras

pueda trabajar y mientras tenga el tiempo tienes que aprovecharlo al máximo, entonces, cuando yo llegué, habían bajitos números, 20%, y fuimos subiendo, fueron subiendo mensualmente, nosotros tenemos un blog de Chile Crece que nos entrega un reporte de todos los porcentajes de acciones, tanto en porcentajes como en números, de todas las acciones resultas tanto de niños como de gestantes, en todas las áreas del Chile Crece, en salud, ve vivienda, educación, habitabilidad, el tema de empleabilidad, discapacidad, Registro Social de Hogares, entonces yo me tengo que coordinar con todos los profesionales que interactúan en esas áreas, y yo gracias a dios, yo creo que se ha potenciado mucho el trabajo de la red comunal del Chile Crece, y no hemos bajado los números, siempre hemos estado sobre un 50%, y lo que ha dicho mi jefatura, lo que ha dicho el director de Dideco, que yo me he desempeñado de buena forma, estoy convencida de lo que hago, empoderada, se mucho, tengo bastante experiencia y me gusta mucho el trabajo que yo hago, me gusta mucho el trabajo en red, me gusta mucho el trabajo en la comuna de Peñaflor, porque la comuna de Peñaflor es la comuna donde yo nací, me críe, crecí y después me casé y me fui, pero están mis redes, tengo un sentido personal con la comuna, entonces es muy bonito trabajar ahí, y desde el momento que yo llegué, le he dado ese sentido, como que trabajar en la comuna donde tu naciste y tú te criaste, le da otro énfasis y a mí me gusta mucho...

I: Si, y si hablamos de relaciones laborales ¿cómo podrías decir que te llevas con tu equipo de trabajo?

E2: Buena relación laboral, mi jefa es una persona que ya va a jubilar, es colega, ella toda su vida he estado acostumbrada a trabajar sola, entonces le gusta que las cosas sean a su forma, y a veces chocamos con eso, porque yo le digo “Jefa pero déjeme hacerlo de esta forma porque así me resulta”, entonces me dice “no, es que a mí me gusta de esta forma”, bueno ya, lo hago, o a veces no sé po, hago un Excel y el Excel refleja lo que yo quiero decir o lo explica pero ella no quiere que haga un Excel sino que haga un Word, y que le haga un Word con tablas jaja ¿cachai? entonces, son pequeñas cosas como que, ella es porque ella está acostumbrada toda su carrera, cumple cuarenta años de carrera, toda su vida a trabajado sola, entonces cuando uno trabaja sola, cuando una no trabaja en equipos multidisciplinarios, cuando no tienes esa relación laboral con un otro, te acostumbras a hacer todo a tu pinta, y

cuando viene y llega otra persona claro po, tú quieres que las cosas se cumplan, que se logren pero a tu forma, y no es así. A mí me interesa, por ejemplo, ahora somos tres, tuvimos un tiempo dos, ahora somos tres, a mí me interesa que mi compañera cumpla sus metas a su forma, con su manera, su estrategia, con sus habilidades, no imitándome ni imitando a la jefa, a mí me interesa que lo cumpla, y yo también espero lo mismo...

I: Si... y respecto a las orientaciones del programa como tal, a ti como profesional ¿te hacen sentido esos lineamientos?

E2: Si, pero igual quedamos al debe en muchas cosas, por ejemplo, quedamos al debe y yo siento que es una necesidad muy fuerte en la comuna, es la carencia de cupos para sala cuna y jardines infantiles, a través de la ley, del decreto que establece los beneficios del Chile Crece Contigo, habla de universalidad en la educación preescolar, entonces nosotros no damos abasto con los requerimientos en educación escolar, ni en sala cuna, ni en medio mayor, ni en medio menor, no damos abasto, entonces siempre hay niños que quedan en lista de espera, eso es un punto. Lo otro, que los profesionales son escasos, por ejemplo, no sé, los equipos del Chile Crece, en el Cefam los componen un psicólogo, un fonoaudiólogo, una enfermera, matrona, un técnico social, y no alcanza el tiempo, por ejemplo, sus jornadas laborales no alcanzan, no les alcanza para registrar toda la información, por ejemplo, tienen un día de la semana para registrar toda la información para registrar todas las atenciones en box, que las visitas y no alcanza el tiempo, entonces hay un desfase y ese desfase significa que a veces llegamos tarde, y la idea es tratar de no llegar tarde, tratar de que por ejemplo, trabajar, dentro de mis metas o de mis objetivos que yo he tenido desde que yo llegué, es trabajar fuerte con las gestantes, que son las mujeres embarazadas, cosa de que cuando nazca él bebe tenga las menos acciones sin gestionar, pendientes, así como que si las gestantes tiene problemas de habitabilidad y si nosotros la podemos ayudar, que ese problema tenga soluciones antes de que nazca el bebé, no que cuando nazca el bebé, el bebé ya nace con riesgos ¿me entiendes? el bebé ya nace en un espacio, te voy a poner un ejemplo así como súper gráfico. La gestante, la mujer embarazada vive en situación de hacinamiento, en la misma pieza duermen los hermanos chicos, en un camarote ¿ya?, entonces nosotros por ejemplo ya, si identificamos ese problema y a lo mejor podemos gestionar una pieza de

emergencia, una pieza tres por tres, a lo mejor se puede anexar a la casa, ya, listo, tenemos la pieza, la mujer embarazada tiene un espacio para ella y para su hijo. Pero imagínate si no podemos o no llegamos a esa necesidad, y el bebé va a nacer ahí y va a haber un bebe, una puérpera y dos niños, cuatro personas en una pieza ¿me entiendes? entonces la idea de nosotros es ir trabajando los riesgos de la gestante para que el bebé que nace tenga la menor cantidad de riesgos...

I: Claro, y en ese sentido ¿tienes la posibilidad de realizar cambios en la implementación del programa?

E2: ¿En qué sentido?

I: Eh, por ejemplo, en la misma implementación del programa, de hacer algún ajuste, omitir algún paso...

E2: No, porque tenemos orientaciones técnicas, nosotros tenemos orientaciones técnicas claras que nos indican cuales son los flujogramas de acción, de atención y protocolos, entonces, nosotros nos emplazamos en eso, y cuando nosotros como red nos damos cuenta de que hay alguna prestación que no está siendo tomada en cuenta, o a lo mejor se da muchas vueltas en el circuito de servicios, actualizamos el flujogramas o actualizamos el protocolo de atención. Así de simple, vamos actualizando acorde a la necesidad, nosotros todos los años actualizamos los flujogramas de atención tanto de gestantes como con niños y niñas, entonces es nuestra meta del plan de trabajo anual, porque a veces nos damos cuenta que pucha, van a apareciendo nuevas necesidades, o van apareciendo más casos de migrantes, y no tenemos un flujograma de cómo actuar en esos casos, y ahí, ya, nos reunimos como integrantes de la red, proponemos ideas y podemos establecemos, nos juntamos como comisión de diferentes áreas y hacemos un flujograma de atención que nos sirva a todos para poder compartirlo y trabajar, en caso de que nos llegue una situación que amerite ocuparla.

I: Claro... E2, que me dirías si te pregunto por alguna tensión o incomodidad que tu hayas experimentado en tu trabajo en la implementación ¿tendrías algo que comentar al respecto?

E2: Haber... tensiones o incomodidad, una es la inestabilidad que nos provoca y la situación de estrés que nos provoca por meses estar sin remuneración. Los retrasos no vienen por parte de nosotras, a nosotras nos dicen “el proyecto tiene que estar listo en cinco días” y nosotros lo tenemos listo en cinco días, es el ministerio y la Seremi de Desarrollo Social la que hace muchos trámites administrativos, muchos, muchos, muchos, y que demoran y nos perjudica a nosotros.

I: ¿Y cómo se le hace frente a esa tensión o a esa incomodidad?

E2: Emm, mira, voy a ser súper honesta, nosotros le hacemos frente con trabajo, yo este año por ejemplo sabía que podía pasar, entonces nosotros asimilamos, asimilamos que tenemos que ahorrar, asimilamos que tenemos que tener dinero extra porque sabemos que el dinero no va a llegar en las fechas o en los plazos que ellos nos establecen, entonces, el programa es maravilloso, el programa, el subsistema del Chile Crece Contigo es un diamante en bruto, alguien que lo conozca y trabaje dentro de él en cualquier área, sea en salud, en municipio queda maravillado, yo lo conocía desde afuera, conocía algunas prestaciones, conocía el tema del ajuar que les entregan en el hospital, etc., pero no sé, conocerlo desde adentro es maravilloso, uno aprende mucho como profesional, pero este tipo de situaciones desmotivan, te generan estrés, tensión, inseguridad, poca valoración del profesional porque no son para nada empáticos con nosotros, nos exigen que cumplamos las mismas actividades, las mismas metas, y las mismas tareas desde el nivel central pero nosotros estamos sin sueldo ¿me entiendes? entonces ese, yo creo que es la principal causa de que muchos de mis colegas ahora son, sobre todo este año, se han ido retirando, han ido buscando otras posibilidades porque están aburridos, están cansados de estar todos los días igual...

I: Si... ¿y esas situaciones es particular de la pandemia o es algo que también es recurrente en tiempos normales?

E2: Mira, yo cuando llegué el primer año se demoró un mes en llegar el dinero, el año pasado se demoró cuatro meses, este año, te vas a reír, se ha demorado, el dinero se acabó el 31 de

marzo y todavía no lo envían, se pueden demorar un mes en revisar un convenio, después un mes en que la Seremi te firme el papel, y después un mes en que te envían a la comuna una resolución ¿entiendes? y nosotros, la comuna sabe que nosotros estamos sin plata y cuando llega un documento, todos en la dirección jurídica, en el departamento que son de control, secretaría municipal, en alcaldía se apuran y nos gestionan todo rápido porque saben la situación en la que estamos, pero es a nivel central el problema, porque primero tenemos un desfase, el programa no dura de enero a diciembre, dura de mayo a mayo, entonces nos pasa que pasamos un invierno malo po, pasamos un invierno sin dinero, entonces es muy difícil, si de verdad hay personas que dicen “pucha ¿cómo aguantai?”, mira, ¿cómo aguanto?, aguanto porque yo soy independiente, no dependo económicamente de nadie, tengo un hijo que está estudiando en la universidad, él depende de mí, tengo que pagar dividendo, gastos básicos, deudas, son todas esas las razones que me dicen “no, hay que seguir, hay que seguir, ya se arreglará”, me voy motivando, mi trabajo me va motivando cachai, porque son muchos los factores hasta que llega un momento en la que uno no da más porque te cansa, te cansa, una manda un correo, y dicen “si, le vamos a mandar información en qué proceso va”, pero en Santiago, le decimos Santiago, en Santiago el nivel central, en Seremi a nivel regional, siguen trabajando con sueldo y nosotros seguimos pero sin sueldo, entonces nos mandan felicitaciones por el compromiso, etc, pero muchas veces me han dado ganas de responder y decir “yo no vivo con felicitaciones, yo vivo, yo pago mis cuentas con dinero y no con felicitaciones”...

I: Qué situación igual compleja y me imagino que ya repitiéndose por segunda vez si bien, te puedes preparar de alguna forma, es una situación bien indignante por decir lo menos...

E2: Mira, los centros de la mujer también le pasa lo mismo, a través del SernamEG también les pasa lo mismo, el FOSIS a través de algunos programas, también les pasa lo mismo, y es así como los profesionales cuando ven este tipo de situaciones se van, buenos profesionales se van de los servicios de las municipalidades porque aburre, porque no se valora, si mira, si hiciéramos tan bien la pega, a nosotros nos cumplirían, si nosotros cumplimos con todas nuestras metas, con todo lo que se nos exige, si fuera así ellos cumplirían con eso, es lo

mínimo, porque ellos están recibiendo su sueldo y nosotros no, entonces sí, habemos mucho que nos decepcionamos cada vez más, pero no del programa, eso nos enriquece, nos fortalece, ver un avance, ver que pucha a lo mejor tienes cien casos pero ayudaste a uno y es un caso, una familia, es una realidad distinta que el día de mañana va a ser distinta para su familia y sabís que al final no es resignación, sino que yo ya me acostumbré a esto, no sé si pueda pasar no sé po, diez años más así, no sé, me encantaría seguir en el programa pero quizás con otro tipo de contrato, me encantaría, pero si está en mis proyecciones poder buscar algo más estable aunque me duela dejar el programa porque yo he buscado, hay colegas de otras comunas o amigas que me dicen “pero busca en otras comunas”, sí, yo he trabajado en Santiago, en Metro Salvador en una entidad privada, he trabajado en San Bernardo, la locomoción es escasa, es cara, para nosotras que vivimos en el sector rural, una desembolsa entre \$110.000 o \$120.000 en locomoción, cuando es con metro suma más, los tiempos de viaje, yo puedo gastar no sé po, \$2000 en ir y volver de Talagante a Peñaflor, porque yo vivo en Talagante y trabajo en Peñaflor, en caso de cualquier cosa me puedo quedar donde mi mamá, tengo cerca todo, entonces uno va equiparando y por eso cuidó también mi pega porque me ha costado mucho y trato de también, de todo lo que he hecho a nivel profesional también deje una huella si nosotros cada uno como profesionales marcamos o tenemos un sello, yo me considero una persona que tiene un buen vínculo con la gente, soy muy cercana, muy de piel, me dolía mucho el año pasado no poder abrazar a la gente, porque yo era de, si se atendía a alguien yo lo abrazaba, yo iba a hacer la visita y abrazaba a la persona, estaba acostumbrada a esa dinámica, entonces el año pasado no podía abrazar, más encima no podís contener, ¿cómo le decís a las personas que te está diciendo por teléfono “sabe que mi mamá falleció”? es súper difícil, yo tengo padres adultos mayores entonces decía, trataba de entender, pero no podís por teléfono, ¿qué decís? ¿Qué decís? Entonces al final, hay situaciones que como profesional, esta profesión tú no te vas a hacer millonario, si tu trabajas en servicio público no te vas a hacer millonario, pero hay algo que yo me he dado cuenta con el tiempo y lo he visto en colegas que tienen otro tipo de contrato, que trabajan en otro tipo de área, que tienen un buen contrato, que a lo mejor son planta, ganan bono, etc, pero están llenas de pega po, tienen más dinero, están llenas de pega y tienen menos tiempo para compartir con sus familias, entonces yo también digo ya, a lo mejor no sé po, gano \$900.000 líquido, pero ese sueldo ya, me permite vivir, pago mis cuentas, vivo tranquila y

tengo tiempo para disfrutar también po, y mis compañeras trabajan hasta los días sábado, pero claro, tienen más lucas pero no descansan el sábado po, lo tienen que trabajar, y yo también pienso en eso, veo muchas cosas, veo muchos compañeros que no sé po, son planta, tienen grados altos y ganan buen dinero po, en el ámbito municipal se gana hartito cuando tienen un grado bueno, entonces, pero no tienen tiempo para compartir con sus familias po, o hay algunas que ni siquiera tienen familia entonces como que les da lo mismo, como la única entretención es su trabajo, pero tengo colegas que tienen bebés y no pueden compartir con sus familias, sus esposas y yo por lo menos tengo mi tiempo, porque yo tengo a parte de mi trabajo como asistente, tengo un emprendimiento, entonces tengo tiempo incluso para tener mi emprendimiento también, así que me quedo tranquila con eso, que sí, la paga para los trabajadores sociales de programas es baja, cuando es honorario, se nos piden muchas tareas, tenemos tremendos cometidos por contrato pero es alto el nivel de exigencia pero es poca la remuneración, y con los años se nos van reteniendo más impuestos, vamos a llegar un momento en el que no vamos a recibir nada de devolución así que son cosas que uno tiene que ir acostumbrándose, pero, yo no quiero llegar a los cincuenta a honorarios, lo tengo bien claro ja ja ja... pero tampoco quiero gastar mi vida en el yugo de la pega, yo también quiero vivir, yo también soy ser humana, no nací trabajadora, nací ser humana que tiene otro tipo de necesidades...

I: Ahí tu das en el punto respecto a los espacios de autocuidado...

E2: No tenemos...

I: No tienen espacios de autocuidado...

E2: No nada, ¿sabís cuáles son los espacios de autocuidado? yo los autocuidados con mis compañeras de trabajo es ir a tomarnos un trago una vez al mes, pero nosotras nos costeamos el trago po, no tenemos y con nuestras colegas de social por ejemplo, vamos a almorzar una vez al mes, pero no tenemos autocuidado, nada, nada, nada, nada, no hay tiempo, cómo van a estar, estando no se po, haciéndose masaje, no po, no hay autocuidado, entonces nosotros tenemos que buscar esos espacios de autocuidado y si no es un nosotros, yo lo hago, yo lo hago por mi parte porque, yo ya sé lo que significa lo que es traer pega a la casa, trabajar los

fines de semana cuando estuve de planta en una municipalidad, yo trabajaba los sábados y trabajaba todos los sábados, salía a hacer visita, te pagaban horas extras y te hacías mucho dinero, te pagaban bien po, salías a hacer visitas, atendía becas, atendía los sábados a la gente que no podía ir en la semana, si po, bacán, aprendí, ganai más cachai, pero no estai con tu familia y hay cosas que no se transan, y yo en mi experiencia personal, me perdí muchas cosas de mi hijo y de mi familia por el trabajo, y después el trabajo es así, cuando tú estás bien sirves y cuando no da lo mismo, va a venir otra persona y te va a reemplazar. Así es, entonces frente a eso uno tiene que dar lo justo y lo necesario, nada más...

I: Si yo te pregunto cuáles son los factores o elementos que guían tu trabajo, tu ética profesional, tus proyecciones, ¿qué me podrías comentar?

E2: Hay mira yo algo te dije que yo me caracterizaba por ser una persona, una profesional muy cercana a la gente y sí, yo soy muy cercana, pero si eso no significa que no ponga límites, tampoco significa que por el cariño que yo le tenga a la gente voy a pasar a llevar mis códigos éticos o procedimientos propios, por ejemplo la entrega de ayudas sociales, no, yo en eso soy súper estricta, ahí yo no dorso la mano porque yo no me voy a, todo lo que se refiere a probidad, gestión de recursos, no me voy a ensuciar mis manos por dinero, para nada, porque soy yo la perjudicada, yo en ese sentido tengo valores que también me inculcaron mis padres, que es ser responsable, en ser honrada y frente a eso yo siempre le digo a mi jefa y a mi director cuando no está mi jefa que yo me quedo reemplazando la jefatura del programa, yo le digo “disculpe, yo le voy a preguntar todo pero yo no me quiero equivocar” y tampoco quiero cometer errores, entonces si lo llamo, si vengo a verlo, si le pregunto mil veces las cosas lo voy a hacer, porque yo no quiero ser perjudicada en algo, entonces si hay que hacer algo para no sé, una licitación, un concurso o algo, entrevistas, voy a guiarme por la persona que es mi jefatura pero voy a preguntar diez mil veces hasta el último día que trabaje, yo siempre he sido igual, prefiero preguntar diez mil veces y quedar tranquila que eso me va servir... Desde el año, mis primeros alumnos en práctica yo los tuve como en el año 2010, y de diferentes universidades, técnicos en trabajo social y trabajadores sociales y asistentes sociales, algo que quizás se he dejado de lado para los profesionales del área social, es hacer la bitácora de trabajo es algo muy importante porque te permite hacer una planificación

semanal, cuando tienes que hacerlo, te vas evaluando cómo va tu trabajo, hay cosas que yo aprendí en mis prácticas maravillosas que tuve cuando estaba estudiando y eso yo siempre, siempre, yo cuando tomo un alumno en práctica, le voy a brindar el espacio para que aprenda, sino que no esté conmigo, yo siempre le voy a enseñar, yo no voy a tener un alumno en práctica para que esté contestando el teléfono, o sirviendo café u ordenando papeles, no, para nada, entonces yo, lo mismo que yo aprendí yo quiero que ellos aprendan, que se nutran del trabajo social en terreno, porque en el libro es maravilloso, el libro de la Mariana Aylwin de trabajo de caso es maravilloso cachai, pero cuando nos vamos a la realidad es distinto, entonces yo les digo “chiquillos, tienen que aprovechar las prácticas, es el espacio de nutrirse, de empaparse de todo el conocimiento, de ver la realidad tal cual es y distinto a lo que uno piensa, y uno se va curtiendo, y uno sufre, pero vas adquiriendo experiencia”, así que yo creo que esas son mis características de lo que a mí me ha servido durante mi vida laboral, que ha sido extensa, que ha sido muy dinámica, he hecho clases, he estado en comunidades terapéuticas, me he desarrollado en diferentes áreas y he aprendido de cada una de ellas...

I: Si, genial E2, y ya ahí para ir cerrando un poco, la última pregunta va dirigida a cuál crees tú que es el rol o la importancia del trabajo social durante la pandemia?

E2: Emm, tanto como los profesionales de la salud, el rol del trabajador social cobró gran relevancia en lo que es la contención, hay cosas que nosotros no podíamos sustentar que es el tema sanitario, pero si hay un tema que es la contención emocional frente a la pérdida de un familiar, frente a una persona que perdió su trabajo, es como ver la vida con cambios, es como valorar lo que te queda, siempre valorar, yo creo que me pasó mucho el año pasado, me decían “pucha, perdí el trabajo”, pero estaban todos bien, estaban con salud, hay familias que no están completas ¿entiendes? Entonces nosotros siempre tratamos de ser optimistas, entregamos optimismo a la gente, yo les decía “mire, hay familias que perdieron uno, dos, tres integrantes, ustedes perdieron el trabajo, el trabajo se va a recuperar, ¿la cuenta de luz? se hace un convenio, ¿la cuenta del agua? se hace un convenio, pero la vida no se recupera ¿me entiendes?” entonces tratábamos de darle alternativas y entregarle optimismo a la gente, y ahí esto iba a pasar y se iba a terminar y este año firme con la vacunación, motivando “hay que vacunarse” y todas esas campañas antivacunas que veían decíamos “no, tienen que

vacunarse, la vacunación te sirve, tienen que vacunarse, es mejor tener la vacuna...” ¿me entiendes? siempre entregando optimismo y entregando contención frente a lo que nosotros no podíamos intervenir pero por ejemplo, no sé po, si un examen médico, ahí vamos a estar, si es un suplemento alimenticio, ahí vamos a estar, si hay un paciente postrado, vamos a entregar una ayuda social, pero más allá de lo asistencial que nosotros podamos brindar, es optimismo, porque hablo por mí, hablo por las colegas con las cuales yo trabajé, si nosotros no somos optimista con la gente, de verdad que hubiera sido más difícil todo lo que ha sucedido, especialmente el año pasado. El año pasado fue más fuerte, este año teníamos la experiencia de lo que teníamos que hacer, pero el año pasado nunca lo habíamos vivido, entonces yo te miento si no le dije a casi todos “pero es que señorita, pucha me falta un colchón, me falta un camarote”, “tenga paciencia, lo vamos a colocar en lista de espera, está con su familia, está con sus hijos, no ha perdido el trabajo, hay gente que perdió el trabajo”, a lo mejor puedes decir que no debiera comparar, y si tu no vas a la comparación sino que a la valoración, en el optimismo está siempre mirar lo positivo de uno, porque siempre uno ve lo negativo, siempre la persona va a decir “pucha, es que no tengo esto, no tengo esto otro, me falta esto, me falta esto otro”, pero tiene su casa, tiene sus hijos, tiene su familia sana y eso no se paga con nada, entonces si nosotros no somos, no le brindamos la contención a la familia, ver la vida, valorarla y decir si _____, hay miles de formas, pero sí jugó un rol muy importante, jugamos un rol muy importante que excedía el tema sanitario, nosotros veíamos la otra parte, y ahí estamos, eso.

Entrevista n°3

Actividad: Entrevista semi estructurada.

Fecha: 16 de septiembre de 2021.

Hora: 16:00 hrs.

Plataforma: Zoom.

Duración: 51 minutos.

Nombre del informante: Reservado.

Caracterización del informante: Trabajador Social en ejercicio en el sector público.

Entrevistadora: Carla Morales Torres.

Siglas: I (Entrevistadora) – E3 (Entrevistado 3)

I: Y vamos a empezar para no quitarte tanto tiempo. Para iniciar de modo bien general, que me puedas contar de ti, tu nombre, tu edad, de que universidad vienes, qué año de egreso y actualmente tu lugar de trabajo y cuánto tiempo llevas trabajando...

E3: Super. Bueno, mi nombre es E3, soy trabajador social, estudié un año en la Universidad de Antofagasta y después me trasladé a la Universidad del Bío Bío y terminé los estudios digamos, hice la carrera completa donde tuve que hacer primero de nuevo. Egresé el año 2010 de la Universidad del Bío Bío, desde ahí que trabajo, que estoy en el mundo laboral y hoy en día, desde hace cuatro años me encuentro trabajando en el programa de apoyo integral para el adulto mayor de la municipalidad de Antofagasta.

I: Ya, perfecto. Para ir adentrándose un poquito a lo que es las condiciones laborales, ¿actualmente qué relación contractual mantienes con tu empleador?

E3: Desde que inicié el trabajo digamos, como trabajador social del programa de adulto mayor, la relación contractual legal no existe más allá de que somos trabajos a honorarios...

I: Ya...¿siempre han sido honorarios?

E3: Siempre ha sido honorarios, creo que siempre va a ser honorarios, hay ahí elementos importantes que abordar porque, si bien, somos honorarios nosotros firmamos un contrato, el municipio establece un contrato, error municipal, no un convenio, sino un contrato, y en ese contrato se estipula ciertos beneficios que tenemos nosotros, de alguna forma somos considerados trabajadores municipales para algunas cosas y para otras cosas no lo somos ¿ya? por ejemplo, para efectos de horas extras, actividades que son externas digamos al horario, a la jornada laboral, tenemos que estar porque ese es un aliciente para poder renovar contrato al año siguiente ya, pero lo que significa en mi caso, como trabajo en Antofagasta, lo que significan los bonos por zona no aplican para los honorarios, cotizaciones no aplica para honorarios, y todos aquellos beneficios que ofrece el municipio como entidad, no aplica en este caso para nosotros, solamente somos funcionarios honorarios, como nosotros le llamamos, de segunda clase.

I: Ya, ya te entiendo, ¿y has tenido algún cambio en tu remuneración desde que inicia la pandemia?

E3: Si, o sea desde la pandemia no, las modificaciones se hacen año a año, el municipio la vende con que está relacionada directamente con un reajuste salarial, pero eso tiene que ver, si no me equivoco, con el IPC, con algo que se reajustan los sueldos, pero no tiene ninguna intención el municipio de aumentar los sueldos...

I: ¿Claro, en ese sentido estamos hablando de baja de sueldo?

E3: No, aumentó, de hecho, desde que entré, ha aumentado, no es significativo el aumento, pero ha aumentado.

I: Ya, ya... y ¿cuántas horas de jornada laboral tu mantienes?

E3: Por contrato 44...

I: Y cuando inicia la pandemia, ¿eso aumenta? ¿disminuye? ¿o se mantiene?

E3: Nunca ha disminuido, inicialmente, bueno, nosotros trabajamos, yo trabajo directamente, como para contextualizar, el programa de adulto mayor de la municipalidad de Antofagasta es el programa más grande que existe en la ciudad ¿ya? y significa que hoy en día hay tres casas funcionando y están geolocalizadas por sector norte, sector centro, sector sur de la ciudad de Antofagasta. Yo particularmente trabajo en la casa norte, que hasta la fecha tiene aproximadamente 670 inscritos e inscritas ¿ya? entonces eso significó que en el momento en que comenzó este proceso pandémico, dentro de la ignorancia también entiendo yo del municipio y cómo abordarlo, la jornada no se redujo, estuvimos como trabajando con labores de oficina, todo lo que implicaba como contacto telefónico, pero llegó un momento en el que nos dimos cuenta que las personas mayores necesitaban muchas cosas, estaban encerrados y encerradas, entonces tuvimos que salir a trabajar si o si a terreno, y mucho terreno, eso es el trabajo, y todo lo que es talleres lo hacíamos online. Hubo un periodo en el que se intentó, o sea, que trabajamos, así como dos meses media jornada ¿ya? pero la media jornada significaba trabajar por el contrato hasta las 2 de la tarde y después de las 2 de la tarde, nosotros tratábamos de atender las demandas de las personas mayores, digamos de forma particular, personal, sin mediar que para ellos seguíamos siendo un municipio.

I: Si, si te entiendo... y en ese sentido ¿mantuviste trabajo mixto? ¿presencial? ¿online? ¿o siempre fue presencial?

E3: Siempre fue presencial, nunca tuve un teletrabajo...

I: Ya, nunca, nunca, ¿ni desde que inició la pandemia?

E3: No...

I: Ya, y entonces, ¿cuáles podrías decir tú que eran tus principales labores dentro del programa antes de la pandemia? ¿y cómo estas cambian con la pandemia?

E3: Haber mira, mis labores principales están enfocadas a resolver problemas que tengan las personas mayores de la comuna de Antofagasta, la ciudad de Antofagasta, pero desde el, o

sea, te estoy hablando desde lo que establece el municipio ya, el municipio establece que el trabajador social está para resolver las demandas de las personas mayores de la ciudad de Antofagasta pero desde la visión asistencial, o sea, ¿tiene hambre? canasta cachai, ¿tiene frío? ropa, ¿no tiene cama? cama, y esa es la labor y además está limitada, o sea un adulto mayor, particularmente de la ciudad de Antofagasta tiene derecho a tres beneficios al año, y esos tres beneficios están digamos ligados a, que debe ser trimestrales, cada cuatro meses puede haber un beneficio, entonces el quehacer desde el municipio es bastante asistencial, algo que en teoría queremos erradicar, si bien es nuestra base, si bien también es aquello que nos construyó como profesionales, el enfoque nuevo, esta reconceptualización que se hace del Trabajo Social, particularmente en ese trabajo, no existe tanto, sino que tú como Trabajador o Trabajadora Social intentas otorgarle el sello a esa reconceptualización, digamos de entregar las herramientas, que las personas puedan avanzar por sí mismos, por sí mismas, pero también tenemos que considerar que esta población es una población que está bastante limitada, en términos laborales, en términos de sus pensiones, sus ingresos son super precarios, por lo tanto la pega asistencial, particularmente aquí está sí o sí bien enfocada. Y por otro lado, nosotros funcionamos como una especie de colegio donde los adultos y adultas mayores llegan a las nueve de la mañana, ingresan a siete tipo de talleres, una gama que ellos tienen para elegir, salen a recreo, vuelven a otro tipo de taller, salen a almorzar, vienen en la tarde a las tres hasta las seis de la tarde y esta misma dinámica, aproximadamente hay dieciocho o diecinueve tipo de talleres que ellos podían elegir y en el transcurso pandémico los talleres se mantuvieron pero de forma online.

I: Y en esa realización de talleres ¿qué rol cumplías tu dentro de ellos?

E3: Mira, inicialmente el profesional o la profesional que estaba antes que yo, estaba focalizada o focalizado en lo que te mencionaba, como en el tema de, taller de beneficios, taller de pensiones, taller de todo lo que implicara no sé, cómo pensionarse, como sacar un documento en el IPS, o en Chile Atiende, y honestamente lo que yo aprendí en la universidad o incluso las mismas habilidades personales, sentía que eso era demasiado anticuado, me daba la sensación de que las adultas mayores no quieren saber más de pensiones, porque en verdad se manejan harto, conocen harto el tema de pensiones, son bien cabezonas para ese tipo de cosas entonces, se me ofrece la libertad de generar algún tipo nuevo de taller, entonces

comencé a estudiar que podía hacer, tenía que limitarme o eliminar todo aquello que ya existiera, entonces tenía que hacer algo novedoso, y en el año 2017 que fue donde entré, a los dos meses o tres meses que yo ingresé, hice un taller que se llama Gimnasia Cerebral, y este taller tuvo un éxito super potente para las viejis, que con mucho cariño les digo viejis, y después de un año logramos instaurarlo como un hito, y a la fecha, considerando la pandemia no, pero todos los años se realizan las olimpiadas de Gimnasia Cerebral, entonces estas olimpiadas, las tres casas que te mencioné, en el año entrenaban y en el mes de octubre que es el mes del adulto mayor se hacían las olimpiadas. Esto con antorchas, encendido de antorchas, medallas, copas, la jornada era super extensa, pero logró consolidarse como un hito y hasta la fecha yo continúo con ese taller, lo realizo ahora fuera de las dependencias por el tema del aforo, y el aforo que tengo son 30 o 40 por taller...

I: Que genial esa idea, que innovadora...

E3: Es super interesante porque desde la perspectiva teórica es super fome, la gimnasia cerebral cuando yo comencé a leer, y tiene mucho tema de biología, que las dendritas, y 'uy', yo decía "que fome esto", entonces desde donde me posicioné yo, desde el entretenimiento, entonces las viejis hacen todos estos procesos y siempre terminan con un proceso reflexivo, entonces desde ahí es ¿qué es lo que aprendimos hoy? si bien nos entretuvimos, si bien es chistoso porque a veces es muy chistoso, ellas comienzan a hacer un proceso de reflexión, así como por mencionarte algo, alguna vez me tiré como un speech de cómo se llama esto, déjame pensar, viste que tenía que haber estudiado algo...del conductismo, hablamos del proceso del conductismo, de los estímulos-respuesta, y yo super embalao' hablando y en un momento como que me detuve y dije "oye pero este público no es el público que debería entender o yo explicar bien el conductismo", entonces en un momento como que empezaron a tirarme sus opiniones y yo sentí como "oye lo entendieron", o más allá de eso, logré explicarme, y fue súper bacán porque, la universidad donde estudié al menos yo, el tema de los paradigmas epistemológicos es como super denso y a uno le gusta, de hecho yo fui ayudante de metodología de la investigación cualitativa, durante tres años, entonces vivir la experiencia de que adultas mayores de un rango etario desde 60 a 90 años, al menos como que tengan la certeza o entendieron un poquito, pa mi fue súper gratificante. Y como te decía, pa mi estos talleres están enfocados desde el entretenimiento, todo es juego, todo

absolutamente todo es un juego, y no se po, se complementa mucho con los factores externos, por ejemplo, no sé qué edad tenís tú, ¿te puedo preguntar tu edad?

I: Por supuesto, yo tengo 23...

E3: Ya, eres super joven, pero había una vez un programa acá en Chile que se llamaba “Si se la puede gana”...

I: Lo recuerdo perfectamente...

E3: Entonces todas las actividades que ellas realizan de fondo se escucha la canción de “Si se la puede gana” cachai, entonces es muy entretenido pa’ ellas. También abordamos temas personales, por ejemplo el romper el temor al ridículo, mis primeras clases siempre fueron como “alguien puede salir a hacer este ejercicio” y como que todas ahí calladitas, hoy en día digo “alguien quiere...” y salen todas a decir “sí, yo voy”, entonces rompimos mucho el tema de las personas que llegaban como tímidas, personas en sillas de ruedas con amputaciones de sus extremidades, muy bajoneadas posterior a sus amputaciones, y que hoy en día no es un impedimento para hacer Gimnasia Cerebral, entonces es súper gratificante el tema de que ellas hayan, y te hablo de ellas porque la gran mayoría son mujeres, es super gratificante porque ellas logran como entenderlo, pa ellas las olimpiadas es como un hito tan importante, y entrenan, entrenan, entrenan y quieren ser campeonas, la casa que llevo yo, las tres olimpiadas que han hecho han salido campeonas, entonces tienen como la vara de que tenemos que mantener el trono.

I: Si... te iba a preguntar ahí respecto a los recursos porque si bien me mencionas que es una iniciativa tuya hacer este taller, ¿la pandemia impacta en los recursos de este taller en específico y, de tus otras labores en general?

E3: Mira, inicialmente, no fue solo la pandemia, sino la municipalidad a nosotros nos entrega muchos recursos, y de hecho el programa es uno de los programas que tiene más recursos, cada año son entre 600 o 700 millones de pesos que se le inyecta al programa de adulto mayor para el año. Si bien se contemplan ciertos materiales, pero todo se hace, como tu sabrás, por una orden de compra, con cuatro meses de anticipación, que pasa a contraloría, a consejo, consejo lo aprueba y recién te llega la posibilidad de adquirir recursos, un recurso material.

Yo por mi parte, tuve que meter la mano al bolsillo cachai, y comprar material, y siempre material digamos, que puedo reutilizar, también soy como super seco pa' hacer campaña, entonces una vez hice una campaña donde necesitaba pelotas de pin pon, para trabajar con mis abuelis y toda la gente generalmente en su casa tiene un par de pelotas que no usa y las junté hasta que logré juntar un volumen significativo. Pero recursos particularmente para el taller no entregaron, pero si para las olimpiadas, por ejemplo, ahí va con una productora, con un cóctel, las medallas las paga la productora desde el municipio, pero particularmente desde el taller no hay recursos.

I: Y si hablamos de recursos en términos de, por ejemplo, los insumos de protección, ¿hay ahí una atención durante la pandemia? no sé, te otorgó mascarillas, alcohol gel...

E3: Mira al comienzo no había una entrega de recursos más allá de cinco mascarillas semanales y una botella de alcohol gel mensual si no me equivoco, entonces sí o si los lunes los entregaban, sanitizaban la casa donde estábamos nosotros, nos entregaban las mascarillas, estas KN 95, y el alcohol gel mensual. Pero comenzó el fenómeno donde teníamos que salir a terreno, y nosotros indicábamos que más allá de la preocupación de nosotros que nos pudiese dar el Covid, porque si nos hubiese dado, uno asume que es joven y que no es tan terrible, pero era el hecho de poder contagiar una adulta mayor, que por lo demás tu generai mucho vínculo con ella y después cargai con la responsabilidad de que la infectaste y la mataste. Entonces comenzamos a exigir el tema de los insumos que eran estas pecheras o batas clínicas, que no se nos otorgaron y finalmente lo que hicimos fue juntar plata como equipo e hicimos una compra por Mercado Libre y compramos un rollo como de seiscientas. Y, por otro lado, gestioné con empresas mineras, amigos que tengo les dije “oye, tu empresa nos puede ayudar con esto” y nos dieron alcohol gel, batas, guantes, mascarillas, estos full faciales, entonces honestamente el municipio se limita a entregarte la mascarilla y el alcohol gel.

I: Si... y respecto de las metodologías... tú ahí me estuviste comentando anteriormente algo, pero ¿existió algún cambio, algún ajuste a estas metodologías de llevar a cabo la intervención, más allá de lo online quizás?

E3: O sea, lo que pasa es que igual la municipalidad de Antofagasta está inserta en su edificio y nosotros estamos como muy lejano a ello, entonces de alguna forma te establecen como “estos son los ítem que tienes que abordar desde lo laboral”, pero desde otra forma te entregan como libertad de hacer y deshacer como tú quieras, o sea “yo necesito el resultado”. Entonces respecto a las metodologías, si bien trabajábamos de forma online, también pensábamos en que hay un número importante que no maneja redes sociales, entonces decíamos “oye, estamos haciendo bien la pega de alguna forma, pero estamos dejando de lado a un grupo importante que no está viéndonos, no está sintiéndose acompañado, acompañada”, entonces intentamos hacer un cambio de ahí, de ir a las poblaciones, entonces por ejemplo, allá en Antofa hay mucho edificio donde viven adultos mayores, entonces nos poníamos en medio y hacíamos las clases en medio y ellos nos seguían desde los balcones ¿ya? pero, estando en fase uno tu no podías salir, entonces no podíamos, tuvimos problemas porque nos llamaron la atención de que no podíamos salir, etcétera, etcétera, y ahí nos vimos enfrentados a decidir no hacerlo más hasta que llegamos a la fase cuatro...

I: Y en el fondo, esas decisiones ¿tú podrías decir que tuviste incidencia o participación como en esos ajustes?

E3: Eh si mira, voy a sonar como egocéntrico pero en verdad el equipo con el que trabajo, generalmente me escucha, ello porque digamos, como que naturalizan que el trabajador social tiene como una capacidad reflexiva más crítica, se posiciona muchas veces desde el usuario, porque por ejemplo me dicen “oye pero podríamos hacer esto” y yo “oye, pero el adulto mayor no va a hacer esto cachai, no le gusta esto, y vive de esta forma” y entonces como que “ya, sí”, pero si, si, generalmente pasa una consulta, de hecho ahora estoy de vacaciones y me llegaron correítos diciendo “E3, por favor revisa esto y devuélvenos a ver qué te parece” ¿cachai?

I: Ya... Si... y si pensamos como en términos de cultura organizacional, ¿tú tienes, o en la institución existen sistemas de evaluación o alguna forma, como tú me mencionaste, de cumplimiento de metas? ¿cómo evalúan? ¿Cómo te evalúan particularmente?

E3: Mira, hasta el año 2019 que fue el año del Estallido Social y después la pandemia, existían evaluaciones de desempeño, a nosotros nos evaluaban con evaluaciones de desempeño todos

los años, una en marzo del año en curso y otra en noviembre, y lo que quizás no estaba tan bien en marzo, la idea era que uno lo mejorara en noviembre. El problema al que se enfrentaron los municipios, fue que cuando desvincularon gente, la gente los demandaba por reconocimiento de vínculo laboral y una de las cosas que incidía en ganar esa demanda era una evaluación de desempeño, siendo tu honorario, porque objetivamente nosotros como honorarios deberíamos ir a cumplir la labor que se nos pide y después tener libertad de horario, nosotros no po, nosotros tenemos hora de entrada, hora de salida, debemos marcar, debemos marcar la salida, no tenemos horas extras, entonces hasta ese año se hizo evaluación de desempeño, pero de ahí no se hizo más...

I: ¿Y cómo sientes tú que la institución evalúa tu trabajo? ¿has tenido esa posibilidad? ¿ese feedback?

E3: O sea si po, de hecho, la evaluación de desempeño se hace una triada entre lo que te evalúa la jefatura, una evaluación que haces tu y una evaluación que hacen tus pares, esas tres se conjugan y arrojan un resultado en el que se te informa en el mes de octubre cuáles son los resultados de la evaluación.

I: Ya... y si hablamos de tu relación con tu equipo, tú me comentaste que te llevas bien con el equipo, ¿podrías decir que hay una buena relación?

E3: Con mi equipo si, con los otros no...

I: Se me pegó un poquito, escuché con tu equipo si...

E3: Ah, y con los otros equipos de trabajo, de otras casas, no tengo tanta buena relación...

I: ¿ahí por conflicto de intereses?

E3: Mira lo que pasa es que bueno, es algo un poquito más personal, yo soy como un poquito, me describen un poco mis compañeros como avasallador, entonces como cuando algo no me parece soy de los que lo dice, siempre he pensado que la gente tiene temor a discutir, que no es malo, pero siempre tengo esa cómo, como que, dicen “vamos a hacer esto” pero yo soy el que pone el pero, que yo no lo creo malo, sino que creo que podría sumar pero tienden como a no hacerlo por temor a discutir cómo te decía, me parece a veces que las cosas que ellos

hacen son un poquito más simples, nosotros siempre intentamos hacerlo bien potente, de hecho, hicimos nuestro primer “Tatapalooza”, en el año 2018, y fue un tremendo evento pero los créditos no lo llevamos nosotros sino que se lo llevó la alcaldesa en curso cachai, pero no importa, las viejitas vivieron su Tatapalooza y fue bastante bien. En temas de, siempre he creído algo que, en términos laborales digamos, el mundo no puede decir nada de mí, en términos personales todo lo que quieran...

I: Ya, ya... si te entiendo...Si hablamos también de las orientaciones del programa, ¿podrías decir que te hacen sentido los lineamientos y la orientación?

E3: Eh sí, pero no, si porque el programa está enfocado mucho, o sea, el programa está pensado como un programa socio-recreativo para las personas mayores, entonces si bien creo que es el lineamiento correcto, pero siento que el programa debería mutar, sobre todo con lo que ocurrió hoy en día con el proceso de esta crisis de la pandemia, debería tener una mutación a las reales necesidades o aquellas necesidades que emergen de este tipo de crisis ¿sí?, de hecho es una propuesta que levantamos como equipo para el año 2022, donde pedimos más presupuesto para abordar casos sociales, te estoy hablando de abandono de adulto y adultas mayores, adultas mayores que viven solos y solas, o sea, familias unipersonales, o sea, no tienen hijos, no tienen primos, entonces sí creo que los lineamientos del programa deberían mantenerse pero con esta mutación digamos de lo socio-recreativo.

I: Y si ahora vamos profundizando en las tensiones o las incomodidades, ¿has sentido alguna tensión o incomodidad en tu trabajo?

E3: O sea, en términos del trabajo en sí ninguna, si bien a veces ocurre que no tenís como las herramientas, no puedes solucionar enseguida una necesidad que es necesario solucionarla, uno la rebusca, yo creo que los trabajadores y las trabajadoras sociales tenemos esa habilidad. La parte negativa o la parte tensional ocurre con el tema que te mencionaba inicialmente tiene que ver con el tema contractual ya, el saber que todos los años a fin de año te pueden echar, y eso es una especie de sufrimiento de un mes porque tú no sabes dentro de un mes si te van a sacar o no, te notifican generalmente el 31 de diciembre a las doce del día ¿ya? Por ahí está como la tensión o el malestar que uno experimenta como profesional, de hecho, hubo dos años donde quienes llegaban a hacer un postítulo, ya fuera diplomado, curso, y eso, hacer un

postítulo o un curso o un diplomado, significaba que tu renovación iba a existir, diplomado que debías pagar tú...

I: Claro

E3: Entonces frente a eso siempre ha existido esta como esta “estrechez” emocional, donde no sabes si vas a continuar, donde el municipio te valida como segunda clase digamos, de funcionarios, donde no te otorgan valor, donde prácticamente tu opinión no importa y no sé... “nosotros necesitamos que ustedes vayan...”, no sé, en principio de la pandemia por ejemplo, fuimos a armar los acopios de cajas de alimentos, y tu decías así como “oye estudié cinco años cachai, me he hecho mi par de postítulos pa acarrear cajas...” cachai, que no es malo, que yo creo que no es malo, todos en algún momento podemos hacerlo, pero vivir semanas haciendo eso creo que era un problema, de hecho en ese periodo yo tenía una jefatura que no me llevaba bien con esa jefatura, y yo le manifesté este malestar y me castigaron cachai, y me fui al departamento de estratificación de la municipalidad de Antofagasta a apoyarlos supuestamente, con la finalidad entendía yo de que me aburriera y renunciara porque, estratificación si bien es un tremendo departamento pero es un departamento super monótono, que es atención de público...

I: ¿Y como tú E3 enfrentas esa tensión particular? ¿cómo pudiste enfrentarla, no sé si solucionarla, pero cómo hacerle frente a eso?

E3: Sabes que, hoy en día lo puedo cómo reconfigurar, puedo visualizarlo desde fuera, porque en ese momento lo tomé como un castigo cachai, yo dije “me quieren sacar, me quieren sacar, me quieren sacar...”, pero tampoco les quise dar en el gusto cachai, entonces lo único que hice fue como ser muy simpático con ese equipo cachai, fui como muy amable, y decían “oye, pero tú no eres como decía tu jefe” y yo así como, yo decía cómo “es que no es que yo sea así, lo que pasa es que yo le reclamaba lo que yo consideraba justo”, de hecho siempre me decían que yo era muy justiciero, entonces llegué a ese departamento, estuve aproximadamente dos meses inicialmente, y la jefa del departamento me dice así como “oye, tu no me sirves encuestando”, entonces me dejó como supervisor del departamento, y ahí aprendí, la vida, lo que no te enseñan en la universidad, porque la universidad te enseña de todo pero no te enseña la Ficha CAS antiguamente o Ficha de Protección Social, y hoy en día

el Registro Social de Hogares, entonces lo vi como una opción de crecimiento profesional cachai, aprendí cómo funciona el RSH, aprendí cuáles son, cómo mide a las personas, sus ingresos, aprendí como encuestar a alguien y hoy en día por ejemplo, encuesto gente en mi pega, lo agrego con RUT ciudadano y le saco su registro sin tener que ir a la Muni, entonces de hecho siempre le he agradecido a mi jefe esa opción de haber aprendido algo más que en verdad, tenís que hacer un curso para eso...

I: Claro...

E3: Y bueno, llegó un momento en que esto fue como en febrero, no, enero de ese año, y en septiembre Karen Rojo que era la alcaldesa de Antofagasta es destituida, llega un nuevo alcalde y mi jefe, como era un cargo político, lo matan, así enseguida, un siete de septiembre se fue y el día ocho de septiembre automáticamente retorno al programa de adulto mayor...

I: Si... y si ahí yo te pregunto por los impactos y las consecuencias, es lo que tu ahí me estabas comentando, como el hecho de reclamar significa de alguna forma este castigo...

E3: Siempre, siempre, siempre...

I:¿Siempre ha sido así?

E3: Siempre, y creo que es un fenómeno que se da mucho en el mundo público, porque también tuve la oportunidad de trabajar en el mundo privado y las veces que reclame en el mundo privado como amenazando como “me voy a ir...”, era “no po, tranquilo, veamos el aumento de renta” cachai, como que te retenían ya, en cambio en el mundo público, si reclamai no me sirve, no importa que no tengamos el ideal en el cupo de E3, lo que importa es que tengamos a alguien que vaya a mi ton y a mí son, de hecho, hoy en día el cupo de mi jefe está disponible, que es el cupo de coordinador del programa, y mis compas me dicen “oye pero, candidatéate pa coordinador” y yo le digo “chicos no puedo, porque va a llegar la primera semana en la que me van a pedir no sé, pónganse todos de cabeza y yo voy a reclamar y me van a echar” cachai, entonces prefiero estar desde mi trinchera en este momento, y hay muchas personas que si bailan al ton y al son de los alcaldes po, cambie partido político, no cambie el partido político, o sea, eres de izquierda comillas, llega un alcalde de derecha y lo

vai a abrazar y a felicitar po cachai, y a mí no me nace eso po, porque pa mi honestamente si bien, el trabajo que tengo me encanta, pero me encanta por las personas mayores, si mañana me llegan a echar, bueno, me buscaré pega en otro lado cachai, no es un problema para mí quedarme sin trabajo y yo creo que ahí entra el fenómeno de que yo vivo solo por ejemplo, mis pares tienen hijos, entonces les complica quedarse sin pega que es super comprensible, las veces que quisimos manifestarnos por ejemplo, éramos cuatro a favor y doce en contra, que decían “yo te entiendo, yo te apaño, yo creo que tienes razón, pero yo no puedo perder este trabajo...” entonces ¿qué significaba que cuatro reclamaran?, afuera po...

I: En ese sentido, todos estos reclamos que dices tú, ¿estos desacuerdos siempre han sido de forma individual?

E3: O sea sí, como, siendo portavoz en realidad, siempre ha sido como “oye, el equipo conversó y queremos transmitir esto”. Por ejemplo, el tema de lo que ocurrió en el estallido social, hubo un momento en el que Antofagasta era una especie de guerrilla cachai, entonces salir de tu casa y llegar al trabajo implicaba una hora por ejemplo entre que te tenías que mover, si tenías auto, porque si no te tenías que ir en el colectivo o caminando, y llegábamos ponte tú, el horario de entrada era a las ocho, llegábamos a las nueve, porque se demoraban, porque estaban las quemadas, porque no sé, cubiertas, los chicos tirando piedras, y eso significó que nos descontaran esa hora, cachai, y nosotros decíamos como “oye, si no llegué tarde porque quise, sino porque no alcanzaba a llegar”, “no importa, descuento de hora”, entonces si te fijai, durante un mes, una hora tarde, a veces hasta dos, otros nos alcanzaban a llegar porque no lograban salir de su sector, y era el día descontado, entonces ahí es cuando nosotros decidimos formalmente, hicimos una carta enviada al director de Dideco en esos momentos, donde pedimos una reunión con él, reunión que se concretó y su respuesta fue como “si les gusta bien, sino renuncie”.

I: Que lamentable la verdad, es una situación que te pone entre la espada y la pared...

E3: Si, y de hecho es una especie de, como de decepción, porque yo como cuando quedé seleccionado para trabajar en el municipio me imaginé cualquier otra cosa, era como “oye, voy a trabajar en la municipalidad cachai”, entonces, cuando comenzai a experimentar este proceso, por ejemplo a los municipales les pagan el sueldo el 19 del mes, a nosotros nos

pagan el 12 del mes siguiente y si es que... Puede que se demoren siete días, puede que se demoren diez, puede que se demoren quince... el mes de enero, febrero, marzo a nosotros no nos pagan sueldo pero trabajamos igual cachai, y en abril nos pagan enero, febrero y marzo, los tres sueldos. Si bien lo pagan igual, pero ¿qué ocurre? El primer año que llegué para mí fue como “cómo es posible esta hueá, como no nos van a pagar el sueldo si estamos trabajando” y de alguna forma, igual siempre he sentido que me vendí al sistema porque me la banqué cachai, bueno ahora ¿qué hago? durante todo el año junto dinero de mi sueldo mensual para tener en el mes de enero, febrero y marzo y después digamos, recuperar y ahí devolvís las lucas, pero es super precario trabajar tres meses...

I: ¡Sin sueldo!

E3: Tres meses gratis, sin sueldo... Bueno, en Antofagasta existieron como tres alcaldes a posterior de Karen Rojo, entonces en una mesa de trabajo nos pidieron que entregáramos el 200% como equipo durante este proceso pandemia, y ahí por ejemplo yo no me la aguanté y levanté la mano y le dije en este caso al director de la Dideco que consideraba como prácticamente una burla pedirnos el 200% si estábamos a marzo de ese año y no nos habían pagado sueldo cachai, entonces ahí se me interpela y me dicen “ya y cuál es tu nombre” altiro, por la amenaza, y yo como mi nombre, y yo pregunto “pero ¿por qué? ¿me van a echar?” y fue como que puta, en una de esas, y fue como “bueno, demando” cachai... Jamás me echaron, porque en verdad yo soy super como que no tengo problema, al alcalde que esté “Hola, buen día”, al adulto mayor “Hola, buen día”, pero no le voy a hacer una reverencia al alcalde...

I: Si po...

E3: Entonces generalmente siento, y es la discusión que tengo con muchos de mis colegas o compañeros y compañeras, que prácticamente endiosan a las autoridades cachai, entonces desde ahí como te digo, son como los procesos negativos que uno experimenta, pero en verdad el bálsamo a todo esto son los y las adultas mayores...

I: ¿Podrías decir que tu formación profesional ha incidido en la forma de tu quehacer?

E3: Mucho

I: ¿O crees que has tenido las herramientas adquiridas como por la vida y la experiencia?

E3: Haber, yo creo que se conjugan ambas cosas, por ejemplo, yo aprendí en el mundo laboral que hay muchas cosas que no hay que decir cachai, que a veces es mejor quedarse callado, porque yo siempre fui como así, como “ah, se me ocurrió esto” y lo decía, entonces cuando trabajé en el mundo privado lo aprendí. Hoy en día igual me reservo muchas cosas, pero desde la formación profesional, particularmente de la sede del Biobío, siempre tuve la sensación de que los profes y las profas nos inculcaban mucho el tema del no permitan que los pisoteen, cuando algo no les parezca menciónenlo, en las mejores formas claramente, sean críticos y vamos a hablar de la crítica no desde la reflexión sino que critiquen las cosas que no les parezcan, ofrezcan también, porque tampoco sacan nada con criticar sino que también tienen que hacer nuevas ideas, nuevos caminos, pero siempre fue como, manténganse en su línea como... Nunca voy a olvidar, cuando yo me fui de la universidad, leí el discurso de despedida, entonces nunca me olvidé de una frase que escribí que era como “seamos leales con nosotros mismos y con la vocación a la que fuimos llamados” cachai, entonces pa mí, siempre que signifique un adulto mayor, yo la voy a pelear, la voy a pelear hasta el último y si tengo que perder la pega, yo la verdad que no tengo problema, pero creo que la formación profesional influyó mucho, la cercanía con los profes y las profas, no sé, ahí está el punto. En la universidad, particularmente del Biobío, no sé cómo está ahora, pero en los años que yo estudié no había como un, era como super simétrica la relación, era como muy lineal, los profes estaban haciendo clases, pero salíamos de clases y decían “oye tienen un cigarro” y ya, nos fumamos el cigarro con el profe, pero no dejaba de ser el profe cachai, era una persona que tenías que respetarlo y todo, pero no se endiosaban, entonces nos construimos y nos co-construimos cachai, en vernos a todos por igual, o sea, la persona que hace el aseo, el ingeniero, el alcalde, el subrogante, es una persona igual cachai, entonces, me hace mucho sentido lo que me mencionas porque quizás no lo había pensado, pero sí, sí creo que hay una incidencia desde la formación profesional...

I: Y si nos vamos por esta misma línea, ¿cuáles crees que son los elementos o los factores que mueven como tu horizonte como trabajador social?

E3: Mira, es super raro porque yo toda la vida quise ser trabajador social de empresa cachai, de hecho mis prácticas, las únicas que hice, fue la primera en el Centro Penitenciario masculino de Chillán, y las otras dos yo las busqué, y las busqué en empresas, entonces era como el único de la carrera que le pagaban las prácticas, entonces me las busqué en empresas, salgo de la carrera, entro a trabajar a una empresa y de ahí salto a la minería, entonces ganaba lucas cachai, me iba bien, y en un momento que ocurrieron problemas del mundo privado, salgo del mundo privado y aparece esta opción, y siento que fue el reencontrarme con mi profesión, si tú me preguntai yo no lo soltaría, yo no lo soltaría pero no sé, no sé qué va a pasar más adelante, no depende de mí en verdad, pero mi horizonte hoy en día, si pudiese especializarme en temas con adultos mayores, trabajar mucho con el tema de los derechos con el tema de los adultos y adultas mayores, hacia allá apuntaría hoy, porque en paralelo yo trabajo freelance igual como Perito, entonces no sé po, a veces tu hacís cinco pericias y te haces el sueldo que haces acá cachai, como a veces tampoco salen pericias. Entonces esto es super frustrante, trabajo como de forma con abogados que conocí, que comencé a ofrecer mis servicios gratis, y yo les decía “si te gusta, después hablamos de lucas” y ya llevo diez años en este tema de las pericias y que te deja plata, entonces mi opción fue como, si en algún momento yo salgo de acá del Adulto Mayor, trabajar con adultos mayores sería trabajar en SENAMA y SENAMA solamente trabaja como con temas de prevención, no hacen intervenciones como las que hacemos nosotros, entonces yo dije como bueno, mi horizonte sería no sé, consejero técnico, no sé, poner un centro de mediación ahí con unos abogados, juntarme, tener un centro de mediación particular, pero hoy si tú me preguntai son esos dos, esas dos aristas, la parte social, social, directamente con personas mayores, o la parte que no deja de ser social pero como Perito, como Mediador familiar, como consejero técnico en tribunales, que esos te dejan plata...

I: Si... Te pregunto dado que me has contado de tu experiencia y varias actividades y aristas por las que también te mueves, durante la pandemia ¿tuviste espacios de autocuidado? ¿o de co-cuidado con tu equipo? ¿Existieron esos espacios? ¿crees que fueron necesarios si no se dieron?

E3: Sabes que no, sabes que pasa que, hay un fenómeno que pasa que nosotros como equipo no experimentamos la pandemia como tal, jamás estuvimos encerrados y encerradas, jamás

tuvimos el temor al contacto con la gente, entonces dentro de eso siento que no fuimos tan afectados, tan afectadas con el tema de la pandemia, a diferencia de no sé, tengo compañeros de universidad que se fueron a teletrabajo ocho, diez meses, entonces había no sé si la palabra correcta es el daño, pero si había consecuencias pandémicas, en cambio, en mi caso, jornadas, algún autocuidado, co-cuidado no existió porque creo que no lo veíamos necesario ya, si bien el apañe siempre está, si alguien quiere llorar lo vai a escuchar, o hacemos catarsis juntos y lloramos juntos, pero no, no tuvimos esos espacios ni siquiera para pensarlo en verdad.

I: Ya, comprendo... E3, para ir finalizando ya la entrevista, te hago la siguiente pregunta: ¿tú que podrías decir respecto al rol que ha tenido el trabajo social durante la pandemia?

E3: Mira creo que es un rol fundamental, un rol súper importante, super significativo pero que no sé, no está bien valorado, por un lado siento que se nos condiciona como por obligación que tenemos que estar ahí, como “tú eres trabajador social, no puedes no estar ahí” cachai, que sí, que uno quiere estar ahí pero creo que el Trabajo Social digamos, como profesión, como ciencia no sé, su rol fue fundamental porque pienso que el proceso de articulación que existía entre todas las demás áreas pasaba por nosotros, entonces por ejemplo, si yo tenía un adulto o adulta mayor que estaba hospitalizado u hospitalizada por Covid, yo no tengo acceso a preguntarle al médico “oiga cuénteme cómo está”, entonces mi codo era mi colega cachai, entonces el colega o la colega tenía que saber del estado del adulto mayor, tenía que saber del estado de prácticamente todos los pacientes, casos sociales del hospital, si existía por ejemplo, no sé, en este proceso pandémico ver temas de pensiones, mi colega del IPS era la que me apañaba, tengo la suerte de que, como yo viví en Antofagasta, tengo compañeros de colegios, de la vida que trabajan en varias instituciones y que tenemos la opción de poder trabajar...

I: Hacer redes...

E3: Exacto, hacer redes, pero siento que somos, qué egocéntrico y narciso, pero, como que el trabajador social es el primer eslabón ante cualquier cosa, entonces siento que pal tema pandémico, no quiero decir que se haya romantizado ponte tú el tema médico, porque sí, los aplaudo, porque el área de enfermeros, tens, bien cachai, pero siento que nunca nos reconocen

cachai, siento que la importancia que tenemos es súper significativa y no ha habido un reconocimiento no sé, concreto. Ahora, también siento que no nos importa, a veces uno, yo por ejemplo, así como modo de contarte un poquito, yo el año pasado, cuando comenzó la pandemia, hablé con mi jefatura y le dije “sabes que, los adultos mayores están encerrados, no están saliendo a comprar, no tienen alimentos, entonces necesitamos entregarles canastas de alimentos a los adultos mayores”, que es algo super simple, que es algo de las primeras cosas que pasan de asistencia social en pregrado, y fue como “ya, voy a averiguar”, bueno finalmente, como venía la campaña supuestamente y Karen Rojo no sabía que iba a ser condenada, dijo “no, hay que guardar plata pa la campaña, etcétera, etcétera”, y mi respuesta, la respuesta fue como “E3, no”, entonces yo dije “hueón, el hambre no espera, cachai, el hambre no espera”, y como te decía, yo genero vínculos con mis usuarios, entonces dije “ya, a morir” publiqué en mi Facebook: “amigos, amigas, estoy haciendo una campaña, necesito apañe con el alimento o plata” cachai, y claramente yo rendía cuentas de forma interna, entonces logré juntar casi dos millones de pesos cachai, y con eso iba al líder a comprar cachai, y ahí buscaba una red de apoyo, el psicólogo amigo, amiga, y decía “oye, alguien me puede ayudar a repartir caja”, y era como que “si yo, yo te apaño”, entonces armábamos las cajas en mi casa, la instalé como centro de acopio y empezamos a repartir, y lo que yo sí hacía, les pedía a las adultas y adultos mayores que grabaran un video de agradecimiento, que yo enviaba por interno a todo aquel que había cooperado más los respaldos de las compras, y se dio mucho el tema de que como “oye te envió el respaldo” y me decían “oye no me interesa, yo sé que lo que estai haciendo es honesto y lo vas a hacer” cachai, no tenís que demostrarme nada, pero por un tema de transparencia siempre lo hice. Ah y después se enteraron en el municipio de lo que estaba haciendo, y me llegó como el reto de porque no había levantado la información, y yo como que “oye, si está el correo, hablé con mi jefe y mi jefe me dijo que no y yo no iba a esperar que me dijeran que sí”, las viejis de verdad adelgazaron caleta, muchas que son secas pa la avena no tenían avena cachai, entonces, pero tampoco me pareció como pa’ terminar, como publicar como que yo trabajador social, en pos de los adultos mayores los estoy ayudando ¡no!, la campaña se hacía no más, el que apoyaba apoyaba, y después de forma interna se entregaban los resultados, pero nunca me ha interesado como figurar cachai. Si bien yo soy bien figura, pero a nivel profesional creo que cuidó mucho el tema de exponerte, entonces desde ahí y respondiendo a tu pregunta, me fui

pa otro lado, creo que el Trabajo Social es una de las profesiones fundamentales para todo tipo de cosas, y hoy en la pandemia también, pero siento que no estamos siendo valorados como debemos, pero es porque no nos hacemos ver...

I: E3, muchísimas gracias por darte el tiempo de poder responderme, créeme que han sido experiencias muy provechosas, que me hayas contado gran parte de tu trabajo. Te comento que ya al finalizar esta investigación, yo hago una devolución de resultados que de alguna manera u otra forma se me ve a ocurrir, de forma más creativa y más entretenida, poder devolverte a ti lo que salga de esta investigación.

E3: Me encantan las investigaciones, que me las leería hasta con su marco teórico, así que no te preocupes...

I: Genial jaja, así que ahí te voy a estar escribiendo, sea al correo o al WhatsApp y te informo lo que va pasando...

E3: Oye y a modo de, complemento, me pasó a mí que cuando yo hice mi tesis, después uno dice “chuta, no pregunté esto, o se me fue esto, o quise profundizar más allá”, si te llega a saltar eso, cuenta conmigo, estoy de vacaciones, así que si necesitai quizás un poco más de algo, profundizar en algún tema, o se nos fue algún tema, aquí nos coordinamos no más y lo vemos.

I: Ya pues E3, muchísimas gracias, en verdad muy agradecida. Espero que tengas unas lindas fiestas y lo pases bien, que descanses...

E3: Igualmente, cuídate

I: Muchas gracias, que estés muy bien...

E3: Chau chau.

Entrevista n°4

Actividad: Entrevista semi estructurada.

Fecha: 24 de septiembre de 2021.

Hora: 16:00 hrs.

Plataforma: Zoom.

Duración: 40 minutos.

Nombre del informante: Reservado.

Caracterización del informante: Trabajadora Social en ejercicio en el sector público.

Entrevistadora: Carla Morales Torres.

Siglas: I (Entrevistadora) – E4 (Entrevistada 4)

I: Para introducir un poco la entrevista quiero que me cuentes de ti, tu nombre, edad, universidad, año de egreso y también tu lugar de trabajo y cuánto tiempo llevas ahí en la institución.

E4: Mi nombre es E4, 32 años, trabajadora social, licenciada en trabajo social de la Universidad de la Américas, yo egresé el año 2016 e ingresé el año 2017 inmediatamente a trabajar en infancia, justamente en la red de Sename, comencé con un programa FAE donde estuve hasta febrero de 2019, terminé de trabajar un día viernes en FAE y comencé el día lunes a trabajar en residencias. Actualmente me desempeño como trabajadora social encargada de caso y también como subdirectora de la residencia de niños y jóvenes Pablo VI de San Felipe, nosotros trabajamos con niños que son ingresados al sistema residencial. En un principio estábamos trabajando con un rango etario de 6 a 18 años, pero sin embargo este año hubo una nueva licitación que abre el rango de 6 a 18 años, pero tenemos chicos que

justamente tienen el perfil para hacer la continuidad en Sename, que se encuentran estudiando una carrera profesional o se encuentran cursando su educación todavía, entonces hoy en día creo que el mayor tiene 21 años.

I: Si te pregunto por condiciones laborales ¿qué relación contractual mantienes actualmente?

E4: Mira yo me encuentro con contrato indefinido con una jornada laboral de 44 horas, sin embargo, desde el 1 de septiembre estoy con licencia médica justamente porque recibí agresiones físicas por parte de uno de los adolescentes que se encuentran en la residencia, entonces desde esa fecha me encuentro con atención de salud física y salud mental, sin embargo, trabajé durante todo el periodo presencialmente en la residencia directamente con los niños y eso más que nada.

I: ¿Y esta relación contractual no cambió durante la pandemia?

E4: No, nosotros seguimos trabajando presencialmente durante todo el periodo de pandemia, al contrario, de hecho, a mí se me sumaron jornadas de trabajo, que son más que nada de responsabilidad los fines de semana, pero este también tiene que ver con un tema de mi otra calidad que es la subdirección de la residencia.

I: Y en ese sentido ¿hubo algún cambio en tus remuneraciones?

E4: Mira, netamente tiene que ver con un tema de responsabilidad, pero no tiene que ver con un tema de cambio de remuneraciones por la condición que estábamos pasando, de que es un tema de contingencia sanitaria, no. Netamente tiene que ver por la carga laboral.

I: Si hablamos de tus labores ¿cómo las podrías describir antes de la pandemia y luego durante la pandemia?

E4: Mira, finalmente nosotros trabajamos en duplas psicosociales, sin embargo nosotros igual allá contamos con otros tipos de profesionales como psicopedagogas, encargada de educación, terapeuta ocupacional y una tens, sin embargo el caso, o los niños, estamos a cargo la dupla psicosocial y eso se ha mantenido durante el periodo de pandemia, netamente lo que cambia es justamente un tema de salud mental, no tiene que ver con un cambio de funciones en realidad, en el proceso de pandemia, la contingencia sanitaria netamente nos tuvo que llevar a reformular más que nada la entrevista con los padres, el trabajo con los padres ha sido más difícil, no así con los niños porque justamente en el sistema residencial tenemos al niño las 24 horas, los 7 días de la semana, en la residencia, no tenemos problemas para poder generar un proceso de intervención, si hay complicaciones justamente a nivel de salud mental por el confinamiento pero no en el proceso de intervención, sin embargo con los adultos si ha sido más complejo porque estuvimos varios meses, en los cuales acá en San Felipe nos encontramos en fase 1, a nosotros nos costó bastante salir de fase 1 a fase 2, entonces estábamos sin visitas presenciales, lo que justamente agudizaba el confinamiento de los niños y también la ansiedad de los padres, entonces ahí teníamos una mayor demanda. Y el proceso de intervención, el que cambio es con los adultos porque en primera instancia estábamos realizando teletrabajo, estábamos haciendo entrevistas, enviando material para sesiones que íbamos trabajando vía remota, sin embargo, ya pasando a fase 3, justamente empezando a hacer visitas domiciliarias, procesos de intervención común y corrientes ya en los hogares, en la residencia con todas la medidas sanitarias. Eso es algo que hay que reconocer, es algo de lo que se preocupó bastante la empresa, la fundación en realidad, fue en invertir en todo lo que fue protección, de hecho, durante todo el proceso no tuvimos ni siquiera un contacto estrecho asociado de los funcionarios hacia los niños, recién esta semana hay un contacto estrecho, pero es después de haber pasado todas las otras fases, no había nadie que estuviese hospitalizado.

I: En el punto respecto a los recursos ¿hubo algún cambio, ¿cómo la pandemia impacta en los recursos de la implementación?

E4: Algo que se abrió a través del gobierno regional, es que se implementaron proyectos de emergencia sanitaria, de los cuales la fundación participó y por lo menos salió aceptado. En

ese proceso se hizo compra de mucho material, muchos recursos más que nada para protección, alcohol, mascarillas, amonio, todo lo que fuese necesario tanto para los funcionarios como para la residencia completa, ese es el cambio que se vio más que nada en cuanto a recursos.

I: En las metodologías de intervención tu mencionabas que hubo estos ajustes en la intervención con los niños, pero ¿tuviste alguna incidencia o participación en estos cambios y ajustes?

E4: Mira justamente tuvimos que implementar todo un proceso... algo en lo que me he especializado es justamente en infancia, principalmente en competencias parentales, buen trato, por lo cual hicimos un compendio con distintas actividades con las cuales poder trabajar vía remota con las familias, que se envió a los hogares y se fue trabajando vía remota, justamente en cada una de las sesiones íbamos trabajando distintas actividades pero todo asociado a los procesos de intervención que se deben mantener en un sistema residencial, que es una complejidad mayor

I: ¿Y este mecanismo fue una iniciativa fue tuya, del equipo, a nivel institucional?

E4: Nosotros en la residencia somos dos duplas, por lo cual habemos dos trabajadoras sociales, sin embargo, las dos tuvimos metodologías distintas y finalmente llegamos a aunar justamente la que yo estaba utilizando. Me pasa que, como te había comentado, me especialicé más en infancia, entonces este compendio fue mucho más amigable para las familias y más fácil de entender para ellos justamente en una modalidad remota, con escasos recursos personales de ellos, entonces tienes que hacer algo más amigable y justamente esto fue lo mejor que pudimos hacer para ellos.

I: Y respecto a los sistemas de evaluación o el cumplimiento de metas ¿cómo se evalúa, ¿cómo son los sistemas de evaluación que existen en la institución?

E4: A ver, el cumplimiento de metas tiene que ver más que nada con... nosotros trabajamos con Senainfo, donde tenemos que tener nuestras intervenciones tanto con los niños como con los adultos y también llevamos como más que nada el tema del PII, que es el plan de intervención individual de cada uno de los niños, familia y comunidad, entonces en eso se plantean los objetivos, los cuales ya están trazados y la idea es ir cumpliendo y justamente cada sesión tenía que ver con cada uno de estos objetivos, entonces para poder evaluar el proceso de intervención que se realiza, existen los informes de permanencia que tenemos que enviar a tribunales, donde justamente informamos cuales son los avances o retrocesos en cada uno de los objetivos. En el trabajo de competencias parentales, favorablemente hay varios de los test que se pueden utilizar, nosotros trabajando con NSFAS G+R, con el PMF, con mapa de redes, evaluaciones domiciliarias, entonces tenemos hartas evaluaciones ahí que se van incorporando a estos procesos

I: ¿Cómo sientes o percibes que evalúan o valoran tu trabajo? Tanto en un sentido desde la jefatura, desde el equipo

E4: Mira nosotros tenemos reuniones todos los días martes, son reuniones técnicas, donde justamente vamos viendo cuáles son las fortalezas y debilidades de cada una de las personas, entonces la idea es que cuando ves una fortaleza o debilidad tuya, la idea es ir trabajando. Nosotros somos un equipo bastante grande en el sistema residencial, pese a la cantidad de niños, y cada martes tenemos evaluación de nuestros casos. Favorablemente, en mi caso hoy en día me encuentro con licencia médica, sin embargo, he estado a cargo de los casos más complicados, más críticos, justamente por un mayor manejo, que eso ha sido bastante reconocido a nivel de salud mental por hospitales, por la red y también por la dirección de mi trabajo, entonces por lo menos he tenido reconocimiento de mi proceso de intervención que realizo justamente con la cercanía de los niños. Sin embargo el último periodo ha sido super difícil, súper complejo porque hemos tenido ingresos de salud mental bastante críticos, que si bien son niños que quizás deberían llevar un proceso de salud mental en hospitales psiquiátricos, hospitales de día, hoy en día la red no da abasto, entonces justamente estos chicos están dentro de esta residencia, no tenemos respuesta de ninguna de estas partes, creo que si algo que me afectó bastante y todo este tiempo también se generó pese al

reconocimiento que he tenido siempre, es una sobrecarga laboral bastante grande, son chicos que continuamente están generándose cortes, están generando auto lesiones, ideaciones suicidas constantes, entonces el tema de las agresiones a los funcionarios también es bastante fuerte, de hecho mi proceso de salir de la residencia fue en uno de los traslados que llevábamos a un chico a control al psiquiátrico que se nos desajustó y comienza a golpear al chofer, que íbamos en movimientos y al hacer contención quedé llena de hematomas en mi cuerpo, mis mamas completamente moradas, entonces llega un punto donde dices “chuta, estoy dando tanto tanto que ni siquiera yo me genero este autocuidado de decir cuando tengo que parar”.

I: Frente a eso, ¿cómo es tu relación con el equipo y la jefatura frente a esas complicaciones y dificultades?

E4: Mira en lo que es la residencia nos apoyamos bastante y algo que nos pasa es que nos apoyamos bastante justamente porque estamos sin ayuda de la red, si bien tú sabes que las residencias son parte del Sename, que tiene el tema judicial, que en salud tiene mayor prioridad, o sea olvídale, acá cuando hay un desajuste conductual no llega carabineros, no llega ambulancia, y si llegan ambulancias no se introducen a las residencias porque justamente están con desajustes conductuales y ellos no van a exponerse a ser agredidos físicamente y carabineros tampoco ingresa a la residencia porque tampoco puede generar un procedimiento, a menos que sea un delito, un delito es justamente cuando ya agredes al otro o cuando estás generando un riesgo a la comunidad, hemos tenido chicos que se han generado cortes y aun así no ingresan. Entonces el apoyo en el equipo ha sido bastante primordial para poder sobrellevar toda la carga laboral y también toda la carga emocional que genera trabajar con chicos que, si bien hoy en día no son el perfil de la residencia, son chicos que necesitan la atención.

I: Y en ese sentido, hay lineamientos y orientaciones particulares de la institución ¿te hacen sentido?

E4: Mira, más que nada de la fundación en realidad no es, hay un protocolo generalizado para todas las residencias, que es un protocolo de actuación en crisis para desajustes conductuales o emocionales, sin embargo es un protocolo que te deja a la deriva, o sea es como “si el niño tiene pena, abrázalo, si no funciona tienes que seguir al siguiente paso y al siguiente”, pero no te da las herramientas ni tampoco te da el apoyo para decir “oye, el niño no recibió el SOS, que pueda venir Samu a atenderlo, que pueda venir carabineros para ayudar a la contención”, o sea nosotros en la residencia lamentablemente ha sido yo creo que reventada unas 100 veces es poco, y cuando te digo reventada es reventada, o sea los chicos.... tenemos niveles de desajuste conductual que rompen todo, no te dejan ni siquiera algún ventanal. Pero protocolos que tú digas “¿oye nos sirve el protocolo?”, o sea es un protocolo que justamente te da los lineamientos sobre qué hacer, pero en realidad no es que esté funcionando el protocolo, netamente te dice “si no accede a la contención emocional no puedes hacer una física” y hay que dejarlos y lamentablemente dice “llamar a Samu”, llamas a Samu y te dice “oye no, hay que llamar a carabineros”, llamas a carabineros y te dice “no, tienes que llamar a Samu”, y finalmente terminamos nosotros como equipo generando estas contenciones como te digo alrededor de dos o tres horas y a la cuarta hora puede que llegue Samu y te dice “se le pasó?, ah sí ya, me firma el documento?” y se van, lo mismo carabineros, entonces finalmente es un proceso que hemos estado super solo en esta pandemia y que ha afectado bastante, no solamente al equipo sino que también a estos adolescentes y a las familias sobre todo.

I: Y frente a eso ¿tienes el espacio para realizar algún cambio, algún ajuste, ya sea de metodología, del protocolo u omitir algún paso?

E4: Mira el omitir algún paso no se puede porque justamente es un protocolo tan estandarizado que es tan general que en realidad no te da mucho más allá, pero sin embargo llevarlo a la práctica no es lo mismo, si tengo algún espacio dentro de la residencia que se genere como para dar mi opinión, si, está el espacio, está el equipo que te apoya y tratamos de buscar estrategias de apoyo. Bueno, además de este protocolo que existe, nosotros igual tenemos funciones que nos vamos dividiendo dentro de la institución, por ejemplo, el niño tocó su desajuste conductual con uno de los profesionales, ya entonces ese profesional tiene

que desaparecer del foco, entra otro profesional a intervenir, los otros están justamente haciendo una contención más ambiental, el otro está a la espera en caso de ser necesario llamar al Samu, de llamar a carabineros, de generar la contención al otro funcionario o a los otros niños de ser necesario, entonces creo que eso ha sido mucho mayor al protocolo estandarizado que nos entregan desde Sename en realidad.

I: Respetto a estas tensiones, incomodidades dentro del programa ¿cómo lo enfrentas tú esas situaciones?

E4: Mira, algo que nosotros hemos hecho por mucho tiempo es... siempre hay alguien que es más cercano al niño y tratábamos justamente de que se generara esto y a mí me pasa que soy super querendona de ellos, entonces me terminé llevando el último tiempo todas las contenciones emocionales, entonces me llevé una sobre carga así gigante emocionalmente, es difícil, tienes que generar justamente este proceso de vinculación con los chicos para poder generar esto, pero no todos estamos en la misma escuela, no todos trabajamos en base al buen trato a la infancia, no todos trabajamos desde la base de la vinculación, entonces justamente si a veces hay algo que no nos sirve como profesionales es que estamos todos en distintas escuelas y todas las escuelas tienen distintas miradas, entonces llevar un proceso de intervención con chicos que estás muy dañados genera esto po, tienes que estar constantemente ahí actualizándote en cuales son las bases del proceso, cuáles son las metodologías de intervención que están ahí, eso yo creo que es uno de los factores que inciden en los procesos y me costó bastante porque, a diferencia de mi colega no estamos en la misma escuela y no tuvimos tampoco la misma base, o sea no sé por ejemplo ella viene de un programa de explotación de la esfera de la sexualidad y si yo vengo de infancia trabajo con infancia, entonces llegar a un proceso donde trabajas con infancia y no tienes la base cuesta bastante llegar a los chicos y eso te va generando este agotamiento, por más que uno lo quiera trabajar y está el apoyo de un equipo igual cuesta. Y lo otro que también te lleva mucho en la red, y te pesa bastante, es el tema administrativo porque además de toda la carga que tienes ahí con los chicos 24/7 porque los tienes todo el día ahí, ellos tienen una demanda así constante de atención, tú tienes que justamente responder a tribunales, a Sename y a todo el

proceso que lleva consigo lo administrativo, o sea, haces lo administrativo o atiendes a los niños y a la familia, es como ¿cuál es la prioridad?

I: Tu comentas que estás con licencia ¿desde cuándo te la tomas, desde que sucede esta agresión, pasa algún tiempo o te pasa otra experiencia?

E4: Esta licencia médica fue a través de la mutual porque, si bien he recibido en otras ocasiones algún tipo de agresión, que son indirectas en realidad, ha llegado alguna piedra, algún palo o dentro de las contenciones te llegan codazos, en esta ocasión pasó que ya llevaba dos semanas completas generando contenciones entonces ya estaba agotada y justamente esto fue un miércoles 1° si no me equivoco, pero ya el día lunes y martes había tenido otras dos contenciones donde también me habían llegado algunos codazos entonces el día miércoles ya fue así como super sobrepasado, íbamos en movimiento, fue una situación que expuso mi integridad física porque íbamos en un furgón institucional en movimiento donde él le pega a un funcionario que va manejando, pierde el control del vehículo y estábamos solos, tuvimos que volver a la residencia con el chico con desajuste, generando algún tipo de contención más que nada para que no siguiera haciéndole daño al conductor de la residencia, no recibí ningún golpe directo, todos fueron indirectos en realidad pero llega el momento en que ya lo ingreso, lo contengo, ya pasó y me doy el tiempo de mirarme y estaba con hematomas en todo mi cuerpo, ni siquiera lo sentí en ese momento, o sea el nivel de adrenalina super alto y no lo sentí, y justamente me mandan del trabajo a la mutual porque tenía mis mamas llenas de golpes, mis mamas estaban moradas, entonces llego a la mutual y es una contusión torácica, contusión de ambas mamas, hematomas de mamas bilaterales y un cuadro de estrés agudo, entonces desde esa fecha he estado siendo atendida, principalmente fui atendida por un tema de salud física y recién el día de hoy, 24 de septiembre, 24 días después todavía no tengo el ingreso a salud mental, recién la tengo el día 1° de octubre, entonces comprenderás que eso es un mes completo donde no recibí el apoyo de salud mental que ya debería haberlo recibido, hay un enfoque que tiene que ver con el tema laboral que siempre se enfocan en los temas físicos, sin embargo dejan esta nebulosa gigante que es la salud mental, que es lo más importante de un trabajadora, lo dejan a la deriva, lo dejan justamente como en un segundo tercer plano, lo físico pasa pero justamente el tema de salud mental es algo que está ahí y es

fuerte, y si tu como profesional no generas un autocuidado te pasa la cuenta porque, a pesar de todo yo vivo en un sector que es campo, mi casa es super amplia, tenemos animales, yo llegaba del trabajo y este era mi autocuidado, yo me desligaba del tema laboral, pero el último período de verdad que los casos han sido tan complejos que llego a mi casa y no me queda tiempo, entonces ese autocuidado que yo tuve antes de la pandemia, que tenía el tiempo de generarme este autocuidado, en el periodo de pandemia yo no lo tenía porque justamente las responsabilidades laborales se mezclan con las responsabilidades familiares entonces no queda ningún tiempo para generarte este autocuidado y desligarse emocionalmente del trabajo, si no se genera un autocuidado en salud mental por parte de cada uno de los trabajadores después llega un momento en que colapsa, pero esto también tiene que verse afectado por el tema sanitario porque justamente, antes los niños iban al colegio y tu podías estar tranquila en el trabajo de que tu hija estaba en el colegio, tú salías del trabajo, pasabas a buscar a tu hija al colegio y se iban las dos a la casa, pero sin embargo mi hija por ejemplo, no asistía al colegio más que nada porque tiene dificultades respiratorias, entonces por lo cual no la podía exponer, mi hija tiene 7 años, no está vacunada, tampoco se va a vacunar todavía, entonces tiene que haber alguien en la casa 24/7 justamente para apoyarla a ella, tú estás en el trabajo, estás conteniendo allá, estás conteniendo en la casa, entonces la sobrecarga está por todos los ámbitos en realidad.

I: ¿Qué impactos tiene en tu trabajo que tu estés con licencia, que estés en casa, pero me imagino que de alguna forma no estás libre de trabajo?

E4: Mira me ha costado bastante desligarme del trabajo en realidad, de hecho me han dicho “por favor cierra el correo”, me siguen mandando todo con copia, entonces mi teléfono tiene como 5 correos entre los institucionales y los de mi hija y está todo el día sonando, entonces es como “desconéctate del trabajo, si los mandamos con copia para ti para que cuando llegues los puedas revisar”, pero mi ansiedad por saber qué está pasando allá me genera esto de tener que andar buscando qué está pasando.

I: Mencionabas tus propios espacios de autocuidado prepandemia que quizás escasean ahora, por ejemplo, dentro de la residencia, en el equipo ¿se otorgaron espacios de autocuidado a los trabajadores?

E4: Antes de todo el tema sanitario, nosotros trabajábamos con hartas dificultades en cuanto a los niveles de estrés que uno tiene allá por los casos complejos, pero cada 3 - 5 meses nos generábamos un autocuidado donde en realidad podíamos hacer catarsis y ya vamos volviendo de cero, pero este periodo de pandemia ha sido un periodo donde en realidad se han apagado incendios tras incendios tras incendios, entonces el autocuidado, pese a que la empresa, en este caso la fundación, realizó un intento de autocuidado, no fue suficiente para el nivel de catarsis que hay hoy en día en la fundación porque justamente tenemos varios que estamos con licencia médica, y ese es el tema, estuvimos todo el periodo más complejo presente ahí, no faltamos nunca, estuvimos ahí, siempre ahí al pie del cañón, estuvimos ahí siempre que se necesitaba, entonces yo creo que la misma cantidad de personas que estuvimos ahí fijas somos las mismas personas que estamos ahora con licencia médica, y ya yo creo que estamos en un punto quizás de mayor libertad y es justamente la catarsis personal, la catarsis a nivel institucional, todos los otros programas en la red estuvieron haciendo teletrabajo y nosotros en realidad seguimos ahí trabajando 24/7, y te digo 24/7 porque teníamos desajuste conductuales a la 1 de la mañana y nosotros teníamos que partir para allá porque eran casos complejos de salud mental donde lamentablemente las agresiones físicas son super fuertes y el tema de autolesiones de los chicos ha aumentado bastante, entonces si no generas la contención en ese momento te escala del 1 al 100 altiro.

I: ¿Qué elementos podrías decir que son los que guían tu trabajo, ¿qué es lo que te motiva, ¿cuáles son los factores que permiten que tu hagas lo que haces?

E4: Cuando yo egresé de Trabajo Social justamente revisé como las áreas de intervención, de trabajo, exploré un poco en bienestar y me gustaba bastante el tema de bienestar, pero siempre me especialicé justamente en infancia. La infancia yo sé que es una infancia vulnerable, sé que son niños que necesitan mucho cariño, necesitan mucho afecto y me fui dando cuenta que todos los profesionales no trabajamos como por vocación, entonces en los

procesos de intervención habían cosas que llamaban mucho la atención de que uno si generaba cambios en ellos y otras personas no y tiene que ver con eso, una cosa que me pasó en la residencia fue como que no me quise ir de la residencia, he tenido otras ofertas laborales, pero porque generas un vínculo, generas un vínculo terapéutico con los chicos ahí, donde vas viendo cada uno de sus avances pese a que tienes estos chicos que son bastante complejos y vas a tener todas estas dificultades, también tienes la otra cara po, la cara más bonita donde tu recibes el “tía ¿cómo amaneció?”, el ver que el chico que hace dos años atrás no podías bajarlo del techo y hoy en día es un caballero y también tiene que ver con todo lo que tu das para ellos, eso te genera una recompensa emocional que te va reponiendo, creo que todos los avances que los chicos han tenido y que pueden ir viendo en cada uno de ellos, que la gente también se da cuenta, las redes también se dan cuenta, educación, salud, las redes externas también se dan cuenta de los avances que se tiene con ellos es algo que te va generando esta paga. Entonces si hay algo que me mantiene ahí tiene que ver justamente con el tema del proceso con los mismo chicos, y sí, estoy cansada pero también es una pandemia, no todos las trabajaron completa pero nosotros estuvimos ahí al pie de cañón con los chicos cuando más lo necesitaban, tuvimos que hacer miles de estrategias para animarlos porque los separaron de sus familias, o sea ya hay algunos que no tienen familias, pero hay otros chicos que si tienen familias y los separaron por estas medidas que se tuvieron que tomar, entonces imagínate, tuvimos que disfrazarnos, tuvimos que hacer ferias, tuvimos que jugar con los chiquillos, si teníamos que embarrarnos no embarrábamos con los chiquillos, trepábamos árboles, jugábamos a la pelota, no todo es malo en realidad, yo creo que es un poco de catarsis, pero también hay un lado muy bonito, no todos tienen las mismas dificultades y hay algunos de los chicos que hemos tenido dificultades pero que hemos visto los avances, que las otras personas no han podido generar en ellos y que uno con cariño ha podido aportar con el granito de arena.

I: ¿Cuál crees que ha sido el rol o la importancia que ha tenido el Trabajo Social durante la pandemia?

E4: Creo que el Trabajo Social si bien siempre lo han visto que... las duplas son duplas psicosociales o siempre se parte desde esa base, lo psicológico y lo social, pero hoy en día el

área social ha abarcado muchos otros espacios, entonces justamente el tema de las contenciones, la vinculación, habilidades, han generado este espacio más abierto a una intervención más bien clínica no solamente con el niño, sino que también con la familia.

Entrevista n°5

Actividad: Entrevista semi estructurada.

Fecha: 20 de septiembre de 2021.

Hora: 10:00 hrs.

Plataforma: Zoom.

Duración: 37 minutos.

Nombre del informante: Reservado.

Caracterización del informante: Trabajadora Social en ejercicio en el sector público.

Entrevistadora: Carla Morales Torres.

Siglas: I (Entrevistadora) – E5 (Entrevistada 5)

I: Para que podamos empezar, te voy a pedir que me puedas comentar tu nombre, tu edad, tu universidad, año de egreso y tu lugar de trabajo actual y cuánto tiempo llevas trabajando

E5: Ok, mi nombre es E5, soy trabajadora social, me titulé en el Instituto Profesional AIEP pero por temas de intereses de avanzar un poco más de conocer más la profesión, realicé la licenciatura en la Universidad San Sebastián hace dos años ya, y bueno luego me inscribí en un diplomado de un post título en psicología, familia y derecho, de la Universidad de Valparaíso, terminado hace poquito, y bueno ahora me encuentro trabajando hace un año en una entidad patrocinante, realizamos proyectos de mejoramiento de vivienda, para viviendas

sociales y económicas a través de los decretos 255 y de c27, eso es más o menos lo que te puedo comentar de mi experiencia actual laboral y mi educación como trabajadora social

I: Perfecto, si comenzamos a hablar ya de condiciones laborales, ¿Qué relación contractual es la que mantienes actualmente?

E5: Bueno yo estoy con contrato indefinido como trabajadora social, estoy encargada del plan de habilitación social que se llama, que es la parte social de estos proyectos que se realizan a través de serviu para el mejoramiento

I: Y esta relación contractual ¿ha tenido algún cambio durante este tiempo? ¿Siempre con contrato indefinido?

E5: Bueno los primeros tres meses siempre son como a plazo, pero la verdad que desde que me contrataron siempre se supo que iba a hacer un contrato indefinido

I: Respecto a tu remuneración ¿has tenido algún cambio en ello?

E5: Mira la verdad que como yo entré en etapa ya de pandemia y todo, no ha cambiado nada, no he tenido cambios en lo que es el sueldo

I: Ya, ¿Y cuántas horas de jornada laboral mantienes actualmente?

E5: Yo trabajo bajo, es código 22, por lo cual no tengo un horario establecido, pero sí por ejemplo se supone que son 45 horas semanales, pero la verdad que, al realizar el trabajo desde la casa, porque yo estoy todavía en mi casa, no hemos vuelto, de hecho, nunca he ido a la oficina, desde que entré a trabajar. Mis horarios claro, son súper extensos, no por una obligación desde el jefe por decirlo así, sino que viene desde una exigencia propia por el hecho de que estoy en mi casa las 24 horas del día, entonces soy mamá, dueña de casa, y todo eso se va conjugando en este, con el trabajo

I: Claro, si ya hablamos de condiciones de implementación, te pido que me puedas describir cuáles son tus principales labores dentro del programa en el que te encuentras

E5: Bueno, yo realizo lo que es como te decía el plan de habilitación social que es un plan de trabajo con grupos, ya sea con familias que se encuentran postulando o con comités, juntas de vecino. Este trabajo es realizar lo que está dentro del plan de habilitación social, son capacitaciones, reuniones informativas, las cuales durante todo este año se han realizado de forma online, muchas veces hay grupos que son grupos más vulnerables donde las personas no cuentan con la tecnología necesaria para conectarse a una reunión por zoom, entonces eso se ha dificultado un poco, ya que anteriormente se realizaban todas de forma presencial, entonces ahí la gente podía asistir libremente pero ahora está muy ligado, su asistencia, su participación, al hecho de si cuentan o no con los recursos. Cuando hay grupos que no cuentan con los recursos tecnológicos necesarios tratamos de realizar asambleas presenciales con [inaudible, min 05.20] muy aferrado a lo que es el plan paso a paso, la cantidad de personas que pueden ingresar según el aforo, o si lo hacemos al aire libre, pero también pasa que además de este problema con la tecnología que se da, también se da el tema de las edades, hay personas que son, hay grupos que hay personas muy mayores, personas adultas mayores, donde no van a las asambleas tampoco presenciales por el tema del contagio, entonces eso ha sido lo más complicado, el hecho de que las personas adultas mayores no cuentan con los recursos tecnológicos, pero además tampoco quieren, y es obvio, asistir a las reuniones presenciales por el tema del miedo al contagio, entonces esas personas hemos tenido que buscar que recursos utilizar con ellos, entonces hemos, he hecho documentos informativos escritos, donde se les informa que está pasando con los proyectos, de cómo está avanzando la obra y todo eso, y de esa forma hacemos llegar la información pero igual es complejo porque la idea de las asambleas, ya sean presenciales o por zoom, es que ellos nos puedan decir que son las cosas que ellos han visto que están bien o que están mal o que puedan hacer las consultas necesarias para estar claros con respecto a sus proyectos y a través de los documentos escritos no lo podemos realizar, solo les llega nuestra información pero no nos llega la de ellos

I: Claro, y si pensamos en los recursos ¿Desde que tú ingresas como crees que se ha manejado o ha impactado de alguna forma la pandemia los recursos de este programa como tal?

E5: A ver, mira a pesar del tema de la pandemia, las empresas si hablamos de recursos, de los recursos que les llegan a las personas, que en este caso serían los proyectos, las obras de mejoramiento, las personas igual han recibido sus mejoramientos, las empresas constructoras también han estado bajo todo lo que son los protocolos Covid, igual han ido trabajando más en los proyectos que van por afuera, que podrían ser en este caso los mejoramientos de fachadas y de techumbres, que no tienen que hacer ingreso a las viviendas. Esos proyectos de alguna manera han funcionado bien, pero si todo con retraso, no sé si un proyecto tenía que estar listo en el mes de enero tal vez se terminó en el mes de marzo, abril. Ha sido un poco más lento el proceso, pero se han ido implementando igual las obras.

I: ¿Y los recursos de tú trabajo? Con esto me refiero si ha habido alguna facilitación de recursos de protección, computador

E5: Entiendo. No, la verdad es que los recursos son propios. Bueno, por ejemplo, qué es lo que más utilizamos, computador, el internet, esos son recursos propios, pero sí hay otros recursos que me entrega la jefatura, por ejemplo, mi impresora, las tintas, las hojas, como esa parte sí han, todo lo que es el material ha sido entregado por ellos, pero por ejemplo lo que son teléfonos, las llamadas telefónicas, todo eso ha corrido por cuenta propia

I: Ya, te entiendo. ¿Durante este tiempo ha existido algún cambio, ajuste, en las metodologías de intervención?

E5: Sí, en lo que más se ha hecho, que se ha hecho a nivel seruiu y seremi, o sea ellos han entregado capacitaciones cambiando algunos tipos de implementación, por ejemplo, lo que te hablaba de las reuniones en zoom, del envío de información a través de plataformas como WhatsApp, videos en YouTube, como para poder hacer que las personas puedan tener la información necesaria. Cosa que no se realizaba antes, antes solo era válido las asambleas presenciales, donde los métodos de verificación eran fotografías, actas firmadas directamente por las personas, hoy en día puedo realizar una acta de asistencia con los pantallazos de WhatsApp, donde las personas reciben la información y me indican que han recibido esta. De algún modo eso igual ha facilitado un poco el trabajo a pesar de lo complejo que es, lo facilita en el sentido de que también podemos entregar los métodos de verificación desde otro [inaudible, min 10:18]

I: Claro, ¿Y estos cambios de metodología que tú me mencionas, tú tuviste alguna participación o incidencia?

E5: Perdón

I: Sí tranquila

E5: Mi hijo está en clases, se le apagó su teléfono así que le tuve que pasar el mío. A ver, por ejemplo, desde esta capacitación que te mencionaba que nos entregó serviu, yo no he tenido participación directa, son lineamientos que ellos crean desde ellos y nosotros somos los que tenemos que seguirla, pero sí ha sido super abierto por ejemplo en estas capacitaciones a que podamos también entregar nuestras opiniones las distintas entidades patrocinantes que somos los que estamos en el terreno y que muchas veces los lineamientos no son tan reales por decir, ellos no están en lo que se dice la calle, entonces sí son capaces de escuchar desde nuestras experiencias cuales son las mejores alternativas.

I: Ya, respecto a los sistemas de evaluación de tu trabajo ¿Existen sistemas de evaluación, de cumplimiento de metas donde trabajas?

E5: Sí, bueno la verdad que las evaluaciones más que nada las realiza como te decía serviu, nosotros nos regimos bajos los lineamientos de ellos, y claro, el plan de habilitación, que es en el área en la que yo estoy más inserta, es evaluar a través del cumplimiento de estas capacitaciones que se realizan a los grupos y a las comunidades con las que trabajamos, entonces por ejemplo con lo que son condominios sociales tenemos que realizar un plan de emergencia que se realiza en conjunto, se realiza en conjunto con el comité de administración y con los copropietarios y este plan de emergencia queda una copia para ellos donde le entregan a Carabineros, a Bomberos, y nosotros enviamos esta misma documentación, este mismo producto, a serviu, donde ellos evalúan si está bien, si está dentro de las normas y todo lo que debe responder. Trabajamos también con lo que es la formalización de los comités de administración, entonces todos estos productos que se van realizando a través del trabajo son enviados y evaluados por serviu

I: ¿Cómo sientes tú que evalúan tú trabajo?

E5: Yo siento que el trabajo igual es súper valorado, viéndolo desde la entidad patrocinante en la que trabajo, el trabajo siempre es muy valorado, sí. Las evaluaciones bueno la verdad que nosotros como postulamos a estos grupos de personas a proyectos, la verdad que el trabajo va siendo evaluado de esa misma forma, o sea si el trabajo está bien realizado las personas obtienen sus proyecto, si están mal realizados se nos realizan observaciones para que podamos subsanarlas y las personas no queden afuera por algún error ya sea desde el comité que postula o desde nosotros

I: Comprendo, y si hablamos del equipo de trabajo ¿Cómo dirías tú que te llevas con el equipo de trabajo?

E5: La verdad que mi equipo de trabajo es un super buen equipo de trabajo, sí, yo siento que a pesar del trabajo ha sido súper estresante, combinar el trabajo con la casa y todo, el hecho de que yo esté donde estoy en mi trabajo, porque tal vez si no fuera un buen equipo tal vez sería todo mucho más difícil. Es complejo el hecho de estar como con esta doble o triple función en la casa, entonces el equipo de trabajo con el que estoy la verdad que es bastante positivo, o sea en el sentido de que hay una buena colaboración entre todos, donde podemos, no sé, tenemos una reunión semanal, donde hacemos todos los descargos que puedan existir, pero también desde el apoyo profesional, siempre está

I: ¿Y con tu jefatura?

E5: Con la jefatura pasa algo medio raro, lo que pasa es que esta es como una microempresa, mi jefa dice yo no soy el jefe esto es una microempresa, igual es el jefe pero la verdad que no le gusta que le digan jefe, es un trabajo bien cercano, es un trabajo más de compañeros y colaboración que las jefatura y las exigencias, obviamente sí se realiza la coordinación para el trabajo tenga los frutos que se esperan, pero es un trabajo más bien bien cercano porque somos un grupo chiquitito, somos 7 personas, el jefe, dos administrativos, la abogada, sí, es chiquitito, y yo, somos 7 pero no me acuerdo de todas las profesiones que tienen los chiquillos pero somos 7, es más una relación más cercana, no tan estructurado como si fuéramos más trabajadores.

I: Claro, antes mencionaste sobre las orientaciones del programa ¿te hacen sentido estas orientaciones, los lineamientos que guían tu trabajo?

E5: Sí, la verdad que sí, yo siento que en algún momento yo sentía la parte esta como que, desde el desconocimiento yo sentía que el área de la vivienda no tenía mucho que ver conmigo, con mi profesión, una tontera, pero yo lo sentía así. Muchas veces me habían invitado a trabajar como en el área de vivienda y yo decía como para qué yo quiero trabajar en algo más como con terreno, salir a la calle, estar con la gente, yo decía que voy a ir a hacer a vivienda. Entonces cuando llegué acá, fue así como oye pero esto tiene mucho que ver con lo que yo quería desde siempre ósea el hecho de estar con las personas, los proyectos, tal vez contarles qué importancia tiene que me arreglen el techo para mi vida, para mi calidad de vida, y como tengo que cuidarlo porque también el plan de habilitación social ayuda a las personas a decir ya me hicieron esto pero esto también es importante tengo que cuidarlo, tengo que valorarlo, cuál es el valor que le da a mi vivienda, de alguna manera sí, yo estoy muy de acuerdo con los lineamientos, en el sentido también de los condominios sociales, donde las personas, los dirigentes le den valor a la importancia que tiene la administración de un condominio, que esta administración no solo se da en los condominios de edificio, donde pagan gastos comunes, ustedes también tienen que pagar gastos comunes, a lo mejor no va a ser lo mismo pero les va a servir para organizarse, ir hermoseando el lugar desde los recursos que ustedes tienen, entonces sí es súper importante el trabajo social en el área de vivienda, ahora ya lo sé

I: Y en la implementación ¿tienes el espacio para realizar cambios?

E5: ¿Cómo tipos de cambio en el trabajo?

I: En general, sea en la implementación, metodologías

E5: Sí, yo puedo desarrollar los talleres claro a través de la metodología, siempre siguiendo los lineamientos que se nos entregan a través de los decretos, pero sí la modalidad puede ser la que yo estime necesaria, si quiero cambiar el ppt o por ejemplo ellos nos han enviado modelos de el plan de emergencia por ejemplo, que te mencionaba, pero nosotros también podemos implementar cosas que vayan más acorde a los espacios en los que trabajamos, a

medida que vamos conociendo las comunidades, haciéndolo más propio para cada uno, no que sea como un modelo fijo para todos sin ver la realidad de cada sector

I: Claro, y allí ya adentrándonos un poquito más, ¿has sentido alguna tensión o incomodidad dentro de tu trabajo?

E5: ¿En qué sentido?

I: En la implementación, en temas de relaciones laborales, relaciones con usuarios, donde tú sientas alguna tensión o algo que no te deje como satisfecha por decirlo de alguna forma

E5: La verdad es que hasta el momento no, yo siento que la incomodidad que puedo haber sentido es exclusivamente del tipo de trabajo que se está dando ahora, para mí tal vez personal porque conozco muchas personas que están súper como con el teletrabajo, yo en lo personal no lo estoy, mi incomodidad más grande es esa. Ahora, por ejemplo, sí puedo salir a hacer mis asambleas a la calle, pero yo siento que mi incomodidad más grande ha sido esa, el teletrabajo, el no poder estar

I: ¿Cómo enfrentas esta incomodidad, como tú le haces frente?

E5: Yo creo que no le he hecho frente muy bien, porque he estado bastante estresada, he tenido episodios de llanto, como de frustración, cosas que no pasaban antes, pero si las he manejado, y yo creo que un poco también la desorganización, lo que te decía entre el trabajo y la casa, uno como que cuesta un poco organizarse, entonces me he visto bastante estresada y frustrada en momentos, pero pasan, pero es el hecho de que aún no me acostumbro a este sistema a pesar que ya llevo un año, entonces, pero en realidad, con el trabajo en sí, con el lineamiento, con la metodología, con todo lo que tiene que ver con el trabajo no, no he tenido problema, sí por ejemplo sucede que hay personas, lo que te mencionaba, de los adultos mayores, hay adultos mayores que no han tenido la información suficiente, pero ahora como estamos fuera, ya estamos en fase 4 entonces las dirigentes nos hacen saber, las personas nos están preguntando qué pasa, no saben que se les va a hacer, entonces podemos decir ya sí, hagamos una asamblea mañana, y hacemos la asamblea, es mucho más fácil el poder acercarnos a las personas y que ellos lo tengan claro, pero son como esos los conflictos que

se pueden dar sobre todo con las personas mayores, porque es un documento escrito, no es tan descriptivo como lo puede ser una asamblea participativa donde las personas pregunten, se les responda, entonces, mientras estemos en fase 4 yo creo que se va a facilitar un poco eso, estos conflictos que se puedan dar por el hecho de la información

I: Claro, y esta modalidad de teletrabajo que tú me dices que es tu mayor incomodidad, ¿Qué impacto concreto ha tenido en tu vida o también en el trabajo? ¿Cuál crees que han sido los impactos más potentes?

E5: Yo creo que en el trabajo de alguna manera no tanto, yo creo que es más en el sentido personal. Porque yo mi trabajo cumplo, esto puede ser que yo esté hasta las doce de la noche, una de la madrugada, aquí sentada, trabajando para cumplir lo que tal vez tendría que haber cumplido en una jornada normal de 8 horas, en una oficina donde no hubiese tenido que estar parándome a ver a mi hijo en clases, hacer almuerzo o a comprar a la feria, cosas así, yo creo que de alguna manera, el mezclar como la vida privada y el trabajo es complejo, entonces en mi trabajo no ha afectado hasta el momento, porque cumplo con todo lo que tengo que realizar, pero ese cumplirlo, involucra que tenga que estar hasta las doce de la noche acá en el computador para poder cumplir

I: Y en ese sentido, ¿Has tenido espacios de autocuidado? O también en el proyecto donde te encuentras ¿te han brindado espacios donde se pueda hacer autocuidado o co-cuidado?

E5: No, no hemos tenido experiencia de autocuidado. De hecho, ahora es algo que quiero proponer, que como es una empresa chiquitita, hasta hace un año trabajaban 3 personas, y cuando yo llegué, llegamos 4 personas más porque creció el número de proyectos a los que podían postular, entonces así también creció el número de personas, antes no era como se ha dado todo este año. Claro, entonces sí se necesitan instancias de autocuidado, que no se han hecho, sí nos reunimos como te digo una vez a la semana, conversamos a ver qué nos pasa, cómo va el trabajo, como nos sentimos, se da la instancia de abrirse, de poder decir me pasa ciertas cosas, pero también dentro de lo que estamos planificando, qué es lo que vamos a hacer para la semana, entonces no es un espacio exclusivo

I: Y si yo te pregunto ¿Cuáles son los elementos que guían tu trabajo, o qué factores te mueven a ti para realizar lo que realizas? ¿Qué me podrías comentar al respecto?

E5: ¿Tú lo dices más a nivel [inaudible, min 26:39]?

I: Sí

E5: Ya, bueno yo creo que es parte fundamental de nosotros como trabajadores sociales querer mejorar la calidad, o sea ser un aporte, ayudar, laburar a que las personas puedan mejorar su calidad de vida, entonces este trabajo lo hace, hace que las personas se movilicen de alguna manera, comprendan que pueden gestionar recursos para mejorar la calidad de vida, para ahorrar, porque en los proyectos que tienen que ver con la eficiencia energética, ya sea de los de electricidad o de termo solar, son proyectos que hacen que las personas tengan menos gastos ya sea en la parte eléctrica o en la parte del gas, entonces estos proyectos lo que hacen es mejorar la calidad de vida de verdad de las personas, desde lo tangible, ósea desde lo económico, desde he escuchado, lo más rico de todo es cuando voy a la reunión de cierre y las personas te cuentan cómo ha cambiado su vida, personas que se llovían entera, que tenían sus casas llenas de hongo y que les cambiaron el techo y este invierno no se llovieron, y ellos vieron un cambio real en sus vidas, un cambio real que vas desde, me decían yo pagué una UF, tuvieron que ahorrar de a mil pesos, pero me cambió completamente la calidad de vida este invierno en mi casa porque ya no tuve que andar poniendo tarro, lo que sea para poder evitar mojarme, son cambios super reales, donde tú vas viendo que las personas de verdad se dan cuenta que pueden mejorar su de vida con poquito, a lo mejor para ellos igual es hartito, dependiendo de los recursos que tengan pero es un cambio real, o por ejemplo los del termo solar que algunos ni siquiera tenían calefón antes, entonces ahora con el termo se bañan con agua tibia, son cambios que son súper reales, entonces eso igual a pesar del estrés, de todo lo que pasa, te anima a continuar y querer hacerlo bien para que la gente tengan sus proyectos

I: Sí, E5, para ir cerrando ya esta entrevista ¿Tú que me podrías comentar respecto al rol que ha tenido el trabajo social durante la pandemia? ¿Cuál es la importancia del trabajo social durante la pandemia?

E5: Yo creo que el trabajo social ha tenido una importancia muy grande, sobre todo bueno en los temas de salud, los trabajadores sociales que están en los hospitales y todo, han tenido un trabajo super importante, pero también así en los programas, en los programas porque de alguna manera yo tengo colegas, amigos, que han seguido trabajando y tal vez ha sido complejo para ellos trabajar desde el trabajo también porque no han podido realizar sus visitas domiciliarias, porque no han podido estar al cien por ciento como estaban antes con las familias, sobre todo con los niños y niñas los que trabajan en programas del Sename, pero de alguna manera se la han rebuscado para poder seguir entregando recursos a esa familia, ya sean recursos, hablando desde todo el ámbito de lo que es recurso, y bueno en mi caso también, ósea nos hemos visto complicado los trabajadores sociales en general porque nosotros somos de la calle, estamos con la gente a diario, estamos en las poblaciones, estamos en todos lados, entonces el teletrabajo es complejo porque nosotros estamos con la gente siempre, como se llama, presencial por decirlo de alguna manera, el estar llamando a un chiquillo, estar llamando a una dirigente, no es lo mismo que estar sentado en una mesa con ellos conversando de que es lo que está pasando en las casas, o qué está pasando en las comunidades, en terreno, entonces yo creo que sí ha sido complejo para los trabajadores sociales pero sé también de muchos que han tenido que buscar y rebuscar como hacerlo. Yo antes de este trabajo, al principio de este trabajo en el que estoy ahora, estuve en una escuela en un programa de reinserción escolar, y al principio andábamos haciendo difusión, pegando carteles y todo en las calles, y tuvimos que empezar las clases, bueno los profes con clases online, entonces para ellos igual era complejos, pero los profes iban no sé en bicicleta a dejar las guías, si los chiquillos tenían alguna duda se la consultaban ahí mismo, en la calle, en sus casas, y también nosotros como en ese momento como trabajadores sociales, conociendo la realidad de los chiquillos, no podíamos entrar a las casas, pero en muchas ocasiones si te dejaban entrar y podías ver la realidad, las distintas realidades que eran las mismas obviamente que antes de la pandemia, pero incluso en algunos casos era [inaudible, min 32:29], entonces yo creo que nos hemos podido dar cuenta de que las problemáticas que existen en la familia, con la pandemia, no sé si aumentaron pero tal vez se hicieron más visibles, no sé, pero sí creo que los trabajadores sociales hemos tenido hasta el momento harta dificultades para hacer nuestro trabajo pero hemos tenido que hacerlas igual

I: E5, no sé si quieres agregar algo más, algo que creas importante mencionar, que se visibilice algo

E5: No, creo que con eso que te decía ahora al último se resume un poco lo complejo que ha sido esta pandemia para nuestra profesión, incluso para el tema de querer especializarnos o estudiar, yo creo que a ti también te tocó este último o los dos años también, online, y de verdad que no es lo mismo porque no sé si será algo propio de nosotros pero como que es complejo esto, es complejo el no estar con la gente, no estar ahí, estar presente, estar viéndonos ha sido un poco complejo, yo del diplomado la verdad que fue bien complejo, tal vez la atención no es la misma pero bueno, salió todo adelante igual, pero es complicado esto de no, no sé si será para nosotros, para las personas que somos más de las ciencias sociales, el hecho de no estar con un otro al lado, de poder conversar directamente, de hecho para el mismo el trabajo yo creo que eso es algo complejo, llegar a un trabajo nuevo y no poder tener un compañero en el escritorio de al lado que te diga esto se hace así, o sabís que estay, porque al final es como ir aprendiendo solo, ir aprendiendo de un libro, de un decreto, donde si este algo no está tan claro, no tenís un compañero al lado que te diga, no eso se hace así, como la facilidad, yo creo que eso, pensándolo bien, ha sido lo más complejo para mí, el no tener a un otra en un escritorio de al lado y poder decirle sabís que no sé qué hacer aquí, ¿me ayudas?, y que esté ahí

I: Sí se hace bien individual, este tiempo ha sido muy individual y yo creo que como bien mencionabas, no sé también comparto si no sé si somos de las ciencias sociales las que nos más acompleja o nos incomoda ese aislamiento social por llamarlo de alguna forma

E5: Claro, sí

I: E5 te agradezco enormemente tu tiempo, muchas gracias por contarme tu experiencia, de poder colaborar conmigo, te comento que ya los resultados de esta investigación de alguna u otra forma, creativa espero, serán devueltos así que pronto también te voy a estar contando, sea por correo, por WhatsApp, lo que salga, algo interesante que pueda salir de aquí

E5: Ya, muchas gracias, Carla igual por la invitación, por de alguna manera poder colaborar, que siempre es importante

I: Muy agradecida E5, muchas gracias

Entrevista n°6

Actividad: Entrevista semi estructurada.

Fecha: 21 de septiembre de 2021.

Hora: 16:00 hrs.

Plataforma: Zoom.

Duración: 40 minutos.

Nombre del informante: Reservado.

Caracterización del informante: Trabajadora Social en ejercicio en el sector público.

Entrevistadora: Carla Morales Torres.

Siglas: I (Entrevistadora) – E1 (Entrevistada 6)

I: Vamos a empezar entonces ¿ya? Para dar inicio y en honor al tiempo, E6 te voy a pedir que me puedas decir tu nombre, tu edad, la universidad y el año de egreso, tu lugar de trabajo y cuánto tiempo llevas trabajando en la institución.

E6: Mi nombre es E6, soy trabajadora social, egresada de la universidad de Biobío, sede Concepción el año 2014, actualmente me desempeño como trabajadora social de PRM en la

localidad de Yungay, y en la institución ADRA, y llevo trabajando acá dos años, pero en total llevo cinco, pues me salí seis meses y ahí hubo como un salto en mi contrato, pero actualmente dos.

I: Ya, perfecto. Si hablamos ya de condiciones laborales, mencionaste algo del contrato... ¿Qué relación contractual mantienes actualmente con tu empleador?

E6: Contrato indefinido

I: ¿Y eso siempre ha sido así o ha tenido algún cambio durante la pandemia?

E6: No, durante la pandemia no ha habido ningún cambio, de hecho, durante la pandemia nos aumentaron salarialmente con un bono de treinta mil pesos para gastos de luz e internet, y eso, si, ese fue el cambio que hubo.

I: Ya, en ese sentido ¿también hubo cambios en tu remuneración? ¿Tendría esto como un aumento?

E6: Claro, un aumento en mi remuneración de treinta mil pesos.

I: Perfecto. ¿y cuantas horas de jornada laboral mantienes actualmente?

E6: Por contrato son cuarenta y dos, pero en lo concreto por la pandemia uno no tiene horario, o sea, al final uno igual se pasa siempre, no se deja llevar por ese horario.

I: Claro, ¿siempre ha sido cuarenta y dos horas? ¿incluso antes de la pandemia?

E6: Si, cuando recién llegue el 2016 eran cuarenta y cuatro, pero nos bajaron porque como la delegación donde nosotros trabajábamos es adventista, los adventistas tienen un tema con los crepúsculos y ya no trabaja como en las tardes y los viernes pa sábado, entonces los viernes salimos a las tres porque después como que la dedican al señor.

I: Ya, te entiendo, te entiendo... y en la actualidad ¿te mantienes con trabajo presencial, mixto, teletrabajo?

E6: Nosotros nos encontramos con teletrabajo, estamos realizando turnos quincenales en la oficina, pero solo para trabajo administrativo, es decir, poner al día las carpetas de los niños, imprimir, imprimir, imprimir, archivar, archivar, archivar, esa semana completa, y después el resto tenemos que arreglarlo con terreno, idealmente una vez a la semana, pero, en lo concreto es como dos veces al mes y contactos telefónicos y videollamadas a los usuarios.

I: Ya... y antes de la pandemia, ¿cuáles eran tus principales labores? ¿Cómo podrías describirlas?

E6: Bueno, antes de la pandemia me correspondía sostener entrevistas con adultas y adultos responsables de niños que han sido víctimas de maltrato o abuso, o algún tipo de vulneración de estado grave, ya sea en el domicilio, de manera presencial, nosotros atendíamos en la oficina, durante todo el día, eran mínimo dos atenciones mensuales, por lo menos tres, en casos graves semanal, harta visita, harto terreno, contactos muy frecuentes y presenciales con toda la familia, más que la carga administrativa, que eso como que se veía en los horarios extra, y las carpetas se mantenían al día de manera normal.

I: Y durante la pandemia ¿cuáles fueron tus labores? ¿Hubo alguna diferencia?

E6: Durante la pandemia llenar planillas, llenar planillas, informando en el horario en el que me contacté con las personas, con quién, a qué hora, en una planilla nueva en donde tengo que agregar los informes que igual es información que pueden sacar de Senainfo, pero nos hacen aparte llenar unas planillas que digan cuántos eventos llevamos a la fecha, cuantas visitas, cuando tenemos que salir a terreno ahí obviamente tenemos que mandar documentos, solicitando a qué niños queremos visitar y porqué, fundamentación técnica y todos esos temas, más informes porque ahora el tribunal también ahora se ha puesto mucho más inquisitivo y en varios casos tenemos que estar informando semanal o mensualmente, no con

la periodicidad que teníamos antes de tres meses, ha aumentado mucho la carga administrativa y ha mermado la intervención.

I: Claro, y en ese sentido ¿cómo podrías decir tú que la pandemia ha impactado en los recursos de la implementación?

E6: Recursos de la implementación ¿a qué te refieres?

I: Eh, sean ellos las condiciones materiales, si te pasan insumos, traslados, si se ve algún recorte en la implementación...

E6: Eh no, de hecho puedo decir que este computador del que estamos hablando ahora es de ADRA porque nos entregaron computadores a todos para trabajar desde las casas, mi silla también es de la oficina, yo llego a la oficina porque ahora tenemos camioneta porque justo coincidió con la pandemia que hubo un cambio de proyecto, no ves que los proyectos SENAME se licitan cada cierta cantidad de años, entonces coincidió que este proyecto nuevo comenzó un poco antes de la pandemia, entonces habíamos comprado camioneta, se había pintado la oficina, tenemos juguetes nuevos, instrumentos, materiales, todo nuevo en la oficina pero no lo podemos ocupar porque no podemos tener contacto con la gente, tuvieron que comprar los EPP, en ese sentido, la institución se preocupa mucho de estar al día, si lo que merma como te digo son las intervenciones, nosotros tenemos todo para funcionar, mascarillas, máscaras, alcohol gel, bolsas de esas pa', de los trajes plásticos...

I: Y todo esos recursos que mencionas como las mascarillas, ¿todo eso lo proporciona la institución por iniciativa propia o fue solicitado por los trabajadores?

E6: En nuestro caso sí, no alcanzamos a solicitarlo, o sea, siempre se solicita que más que nada en nuestro mundo interno de oficina de acá de Yungay, le pedimos al directo que hable con la encargada del aseo que por favor sea más minuciosa, que por favor realmente sanitice después de atender, pero eso ya son como temas internos de funcionamiento de la oficina, pero como institución ADRA en ese sentido, se ha preocupado de que contemos hasta con

apoya pie, por aquí hay una cosa para evitar, para brindarnos mayor comodidad en nuestro trabajo remoto.

I: Claro, y si pensamos en las metodologías, tú me estuviste comentando que cambia la intervención, ya no hay una intervención presencial, no sé si me puedes comentar con más detalle ese cambio, ¿cómo fue ese cambio? ¿cómo afectó eso al grupo, a los usuarios?

E6: Bueno, ese cambio en lo personal ha sido sumamente complejo y difícil, a mi juicio nosotros no somos personas ni carreras que tengamos siquiera la posibilidad de realizar un trabajo remoto de calidad, que no va por un tema de falta de imaginación, de creatividad o de voluntad de parte de nosotros como trabajadores sino que va por un tema de la lógica del contacto visual, la importancia del contacto físico, de la comunicación, ver, de observar el entorno, en general donde está situado el usuario, el niño o la niña en este caso, de la manera en que nosotros podemos, con la mayor cantidad de recursos que lamentablemente la pantalla te limita, y si es que la pantalla porque muchos contactos son por teléfono, acá en el lugar donde yo trabajo, mi sector es rural, entonces la gente con suerte tiene señal de teléfono, no todos tienen señal de internet, o si la tienen se les queda pegado a los dos segundos, para WhatsApp si reciben pero no para mostrarse en cámara, entonces ha sido a mi juicio super mal, super fome, nosotros somos personas que deberíamos estar en terreno, está bien que nos cuiden y que se preocupen de la sanitización pero también somos personas adultas que podríamos ocupar nuestras medidas de seguridad y enfrentarnos como lo hacen los profesionales de salud, esto es un tema que es muy relevante, estamos hablando de temas de vulneraciones de niños y niñas, de personas que necesitan apoyo y que no lo están recibiendo porque somos profesionales, como que en realidad eso me ha generado bastante molestia, he tenido hartos problemas de salud mental en estos dos años de pandemia que llevamos, me parece una inconsecuencia, una inconsistencia, algo casi esquizoide. Está pasando también en nuestro programa que algunos casos están reingresando, porque las intervenciones no fueron de calidad, está constantemente la presión de generar nuevas instancias creativas para intervenir con familias online, pero que en el fondo son parches que uno ve que claro, puedes hacer títeres y cosas pero eso no significa que estés abordando la situación, tú estás

entregando solamente información, estás entregando técnica, herramientas entre comillas, pero no hay una devolución que es lo rico de la interacción social...

I: Claro, si, tienes mucha razón, y con estos cambios de metodologías, ya de hacer una intervención remota, ¿tu tuviste alguna incidencia o participación en esos cambios o sólo fue un mandato a nivel central?

E6: Mandatos, todo ha sido mandatos, y las veces que pudimos entregar nuestra opinión no quedó más que en opinión...

I: Y en ese sentido, ¿cómo son los sistemas de evaluación en tu trabajo? ¿Cómo serían esos sistemas?

E6: Bueno, en general te digo eso de opinión porque lamentablemente me considero parte de una minoría que se preocupa mayormente de cuál es el impacto que nuestro trabajo genera en los casos porque, como te decía, como somos un sector rural, la mayoría de mis colegas son de Chillán, ellos viajaban una hora para poder trabajar, una hora y media en auto, antes podían compartir el auto, ahora no pueden compartirlo porque por la pandemia no pueden andar todos juntos, entonces les sale más caro la bencina para ir a trabajar, y por ende, entre más cómodos estén en su casita mejor, y no pensar en lo que le está pasando a la señora en la casa o al cabro chico cachai. De lo que me preguntabai ahora, que se me olvidó, pregúntamelo de nuevo...

I: Por los sistemas de evaluación, ¿cómo se evalúa tu trabajo?

E6: Ah si, mi trabajo actualmente se está evaluando a partir de las metas cuantitativas que entrega Senainfo, tener todos los reportes mensuales con las familias directos, ahora desde este mes se incluyó una visita domiciliaria obligatoria, ya sea infructuosa o fructosa, pero más que el contenido, que esté en Senainfo, el cumplimiento de que haya un evento que diga ahí que hablé con la gente. Dicen que están llamando a los adultos, que están llamando, que supuestamente el tribunal y nuestro director están llamando a las familias para preguntarles,

cómo se sienten, cuál es la calidad del proceso, pero eso te dice si la gente los llama o no los llama, tampoco se habla de que haya un cambio o que hayan aprendido algo, o que haya cambios en sus pautas, no te dicen nada...

I: Claro, y ahí ¿cómo sientes tú que se evalúa tu trabajo? ¿Crees que hay una valoración por tu trabajo? ¿se puede ver en esos sistemas de evaluación lo que tú has desempeñado?

E6: La verdad es que he sentido que la mayor parte del tiempo se trabaja, se evalúa de la desconfianza, así como, que esperan que no van a encontrar nada y con suerte van a encontrar los eventos, que si faltan eventos tu no has hecho nada, si tú lo subes tarde, es como que la hueá no existe, como que no tiene ningún valor, no leen lo que dice, los procesos que se hicieron, es solamente si lo cumpliste o no lo cumpliste. Yo en lo personal, no soy muy buena para lo administrativo porque priorizo la atención con la gente, si me demoro después subo el evento, sino lo subo y lo pierdo me da lo mismo, o al menos antes, ahora ya no puedo ¿por qué? porque me están fiscalizando, que coincida cuando hable con la persona con el evento que subí, que tenga más de tres líneas, no que diga algo profundo y significativo respecto al quehacer po. Me he sentido muy afectada en cuanto a la evaluación del trabajo porque finalmente el contenido de lo que uno trabaja no se está viendo, a nadie le importa, estamos viendo los eventos que haya dos mensualmente, que cumplamos con el año, porque Sename está muy cuatico con que no haya altas permanencias y tenemos que saber egresar al año ojalá porque si no no es exitoso, problemas y falte plata y pa fuera... Así que, aquí estamos... Así está la situación de la infancia en estos momentos

I: Si, bastante complejo... y ahí en términos del equipo ¿cómo podrías describir tu relación con el equipo de trabajo?

E6: Igual es una buena relación, antes cuando estábamos presencial era mucho mejor porque podíamos entre todos comunicarnos, ahora yo creo que con suerte hablo con mi dupla todos los días, con el resto del equipo escasamente podemos hablar a no ser que coordinemos un terreno o nos pongamos de acuerdo para ir un día a la oficina presencial, pero no hay mayor

comunicación. Nosotros sí, como la institución y mi director, le gusta que nos veamos todos los días, así que en la mañana 8:30 o 9 tenemos si o si reunión todo el equipo, se saca un pantallazo y eso se manda, y esa reunión de la mañana como es adventista este tema, tener misa matutina, tenemos o que leer algo del señor o entregar la forma de entregar un mensaje ya sea de ánimo, que tengamos buen día, que sigamos adelante, cosas así...

I: Y con tu jefatura ¿cómo sería esa relación?

E6: Con mi jefatura es una buena relación porque mi jefatura era dupla hasta antes de la pandemia, entonces ahora es director y es una relación un poco más simétrica, mantenemos buena comunicación, es receptivo pero hasta ahí llega, porque él se limita igual porque no quiere tener problemas con la institución, igual quiere terminar los planes de la mejor forma en el proceso, le ha tocado duro, le toco la pandemia, el no, o sea, nadie quiere ser director recién llegado y con pandemia y enfrentándose a un montón de situaciones, pero en ese sentido lo entiendo, así que como que eso mismo, como haya sido alguien que no tiene experiencia directiva antes, que se esté lanzando y quiere hacer lo mejor y dejarlo todo, lo mejor, para no tener problemas, se entiende que no va a ser mucho los cambios que él va propiciar...

I: Claro, claro... y si hablamos de las orientaciones de en este caso el programa, ¿te hacen sentido? ¿Van acorde también como a lo que tu aspiras?

E6: Em, ¿en cuánto como a proyección laboral?

I: Sea eso tu proyección laboral, tu pensamiento crítico o un pensamiento político, ¿es algo que te acomoda y que sientes que te hace sentido tu trabajo?

E6: Desde que empezó la pandemia con todo esto que te mencionaba, de esta despersonalización del proceso, de la comunicación, ya no me hace sentido nada, todo lo encuentro malo y encuentro que aquí estamos ganando dinero sin ningún impacto real ni nada, ni siquiera nos han capacitado en el tiempo, ni siquiera nos han diagnosticado a lo

mejor por si estamos con mayor estrés laboral, que a mí se me haya caído un brazo como tres veces y finalmente el problema es que yo me tengo que adaptar y no que tenemos que buscar nuevas estrategias, yo igual estoy ahora estudiando, estoy empezando un magíster porque pienso que si quiero hacer cambios o ver esta situación de otra manera, tengo que llegar a otros lugares, porque aquí como dupla interviniente no se va a tener nada, porque lamentablemente las políticas públicas no se hacen de abajo hacia arriba, entonces información que nosotros manejemos, aunque nosotros sistematicemos las experiencias interventivas, no van a llegar a ningún lado más que a una biblioteca, creo que ahora me estoy definiendo de salir de esto, por transmitir todo lo que he recibido a alguien, que pueda hacer algo por cambiar las cosas...Por eso también quise participar de tu estudio ja ja ja...

I: Si, muy agradecida también... Em, y en la implementación del programa tú me comentaste que son escasos los espacios donde puedes realizar cambios como tal...

E6: Claro, si, de todas maneras, porque las veces que, como yo llevo hartos años, he pasado por distintos directores, distintos supervisores, distintos estilos, y generalmente las personas que antes quisieron hacer un cambio o problematizaron ciertas situaciones ya no trabajan conmigo, ya no están, nunca fueron acogidos de buena manera, siempre se les etiquetó como el complicado, como el conflictivo y pa fuera, si no te adaptas, si no normalizas una intervención de baja calidad, no normalizas esta preponderancia de lo cuantitativo no sirves no más po, tú estás mal, tú eres el que no sirve para los procesos, así que no hay mucho que hacer, tratar de adaptarse, tratar de alienarte de repente quizás, y claro, bueno yo, cuando voy a ver a las familias y converso con ellas y hablo con una señora en la casa, se me pasa todo esto y soy feliz de nuevo y trabajamos, pero después vuelvo a la pantalla y se acaba todo, volvemos nuevamente a lo mismo...

I: Si, y si profundizamos un poco más en esas tensiones o esas incomodidades, ¿cuál crees que ha sido tu mayor tensión o incomodidad? ¿Cómo enfrentas tu esas tensiones o incomodidades que pueden ir apareciendo?

E6: Bueno, mis tensiones o incomodidades como mencionaba tienen que ver mayoritariamente con esta deshumanización de las atenciones, esto de tener que contar con una pantalla y que te cuenten y que te contabilicen los procesos de intervención como exitosos por el nivel de cantidad de eventos en Senainfo, no calidad de entrevistas con los adultos o niños en este caso, lo que a mí más me ha generado tensión es que ha coincidido esta pandemia con que mi dupla psicosocial que es psicólogo clínico, está bastante cómodo con este nuevo funcionamiento porque no tiene que salir de su casa, llama a los niños y con tal que les pregunté “hola ¿cómo estás?” la cuestión pasa como psicoterapia porque Senainfo aguanta todo, entonces él está adaptado y sube sus informes al día, tiene los eventos al día, entonces tengo al lado mío a la persona que ejemplifica de mejor manera todo lo que no me gusta de la pandemia y eso ha sido catastrófico para mi salud mental, estoy con psicoterapia, estoy con terapias alternativas, alineando chacras, estudiando, ahora me metí a un magíster igual por lo mismo, porque necesito reconectar con lo que me gustaba, de reencantarme con el trabajo, con lo que hacía, y así he tratado de hacerlo, ir buscando pega también, estoy postulando a mil trabajos que no sea este lugar ja ja ja... Incluso fuera de la región, donde sea... Igual antes de eso, reclamé, hable con mi director, traté y le dije que quería un cambio de dupla, le dije lo que estaba pasando, que este hombre no conecta con las emociones de él ni de los niños ni nada, pero no recibí nada, no, no, el tema es que no se puede hacer cambio de dupla, el que no se adapta se retira...

I: Claro, justamente te iba a preguntar eso, si es que ¿tú has realizado alguna modificación, omisión, algún ajuste dentro de esa incomodidad? ¿Has manifestado esa molestia y cuál fue la respuesta de eso?

E6: Si no, yo lo dije, lo que pasa es que lo que yo empecé a bajar como mi calidad de atención, no, o quizás tal vez un poco, porque como que me empecé a desmotivar, entonces empecé a no subir a Senainfo, a subir los informes tarde, entonces en un momento mi director habló conmigo y yo igual me parecía raro porque yo no era así, pero no sabía qué era lo que me pasaba, más allá de que estuviera constantemente atacada con mi colega por su pasividad, no lo relacionaba, entonces después de que él habló conmigo y me puse al día, porque me amenazaron porque o si no me iban a despedir, después me di cuenta que lo más probable es

que yo tenía el síndrome del burnout, estaba pasando por un estrés laboral, estaba siendo síntoma de una situación que estaba ocurriendo, que no podía dejar pasar cachai, y mi jefe que es tan psicosocial y tanto que habla no se dio cuenta, o no lo quiso ver, porque lo ve desde, como director, y no me derivaron a la ACHS, no paso nada, yo tuve que ponerme al día como pude, y sobrevellarlo cachai, y más encima después demostrar porque estuve cinco meses que podía, y después como en un momento más libre tuve la posibilidad de decirle a mi director “oye yo tuve síndrome de burnout y vo’ ni me pescaste, ni un brillo aquí” y bueno, me pidió perdón pero dentro de la confianza de amistad, pero como director tampoco pasó nada, pasaron cinco meses, anduve bien, llegamos al mes seis, volví de vacaciones, habían casos graves que mi colega no vio, no coordinó, no llamó a nadie, me volví a enojar, volví a hablar con mi director ya un poco más así como, muy descompensada, y ahí después de eso me parece que el habló con él y ahora está un poco más atento, pero cuesta po, cuesta...

I: Si, me imagino que bueno, no solo repercusiones laborales, sino que uno también tiene una vida personal, social, de la cual también me imagino que te viste muy afectada, y en ese sentido ¿qué crees tú que podrías decir que motivó de alguna forma a querer llamar la atención, de decir que no estabas de acuerdo? ¿crees que tu formación profesional incide en esa forma de ver tu trabajo, de hacer lo que haces?

E6: Es la única forma que me lo explico para poder entender porque no todos estamos pegando igual, porque me parece que el sentido común me tira a pensar que deberíamos estar más activos, más preocupados, tratando de trabajar de una manera más cercana a la gente para la que servimos, para la que estamos justamente y no tan cerca de estas instituciones y formas de control que nos tienen, finalmente eso ha sido, como que antes no veíamos tanto el control, veíamos a la gente y como que automáticamente uno va respondiendo, y ahora no po, uno tiene que responder ante el control y la gente como que lo que les llega, no sé, siento como el chorro, como parte del proceso. No sé si eso respondía a la pregunta o me fui pa’ otro lado...

I: Si, si, respecto a eso, te quería preguntar si has tenido instancias, por ejemplo, que tu notas esas falencias ¿son más bien individuales o crees también que hay una lectura más compartida y colectiva de estas deficiencias?

E6: Em...no lo sé, si he conversado con hartas personas que lo comparten, pero los momentos de plantearlo o de conversarlo en general en equipo, priorizan su bienestar individual y no le ponen tanto esfuerzo a las ideas como atender presencial, por ejemplo, como que, cuando conversamos de que la gente necesita que la vean, que necesitan atenciones presenciales, sí, pero al momento de decir “¿quién va a venir? ¿quién va a viajar? ¿quién va a venir de su casa acá a atender?”, terminamos siendo los mismos dos o tres de los diez.

I: Claro... obviamente si te pregunto por espacios de autocuidado como propiciados por la institución, me imagino que no existen, o si se dieron han sido de alguna forma más autogestionadas por ti que de la misma institución.

E6: Claro, hubo durante el año pasado, durante el año pasado creo que fue o quizás a principio de año, me acuerdo que la institución nos mandaba un link de las pausas activas, no sé cuánto duró pero creo que fue un mes o dos meses y nos llegaba en la tarde, todos los días en la tarde un link para, donde tú te metías y era una pausa activa a nivel nacional, con un, creo que era preparador físico y nos hacían rutinas de baile casi, igual era un poco intensas, pero algo ahí teníamos que hacer, yo me conecté a pocas sí, pero no fueron muchas pero sí creo que esa eran instancias de autocuidado propiciadas por la institución...

I: Y si hablamos de espacios de autocuidado propio, ¿me podrías comentar algo al respecto?

E6: Em, bueno, autocuidado no sé, no sé si es tan autocuidado, porque generalmente mi espacio libre quedan en la semana que son muy pocos porque termino entre Senainfo y llamar a la gente y todo como cerca de las 8, 9, 10, ahora que tengo clases en las tardes, me las estoy como cuadrando un poco, pero como que después era quedarse en la cama y no hacer nada, ver tele, fumar algo y a veces hasta tomar alcohol y es, yo creo que he subido unos 20

o 30 kilos en esta pura pandemia, de estar encerrada y eso, a veces estoy de lunes a viernes encerrada aquí en mi casa, frente a la pantalla y frente a la pantalla de la tele, entonces salgo de una pantalla pa' meterme a otra pantalla, y los fines de semana excesos ja ja ja, no es mucho lamentablemente lo demás, más que esas cosas alternativas que te digo, que son un poco más saludables y entrar a estudiar al magíster que ahora ha sido un poco más saludable que lo otro, pero ha sido así la mayor parte de la pandemia...

I: Comprendo... Si ya vamos pensando en tus horizontes, en tu ética profesional, ¿cuáles son los principales elementos que tu podrías decir que guían tu trabajo en términos generales? ¿qué es lo que te mueve? ¿qué factores son los que te llevan a realizar tu trabajo?

E6: Bueno, yo creo que uno es el sentido del compromiso, compromiso por las personas que están encomendadas a mi responsabilidad, a mi trabajo, compromiso con ellas, compromiso con sus procesos, que sean dignos, que sean humanos y que sean los más cercanos, porque pa' empezar estoy en contra de la judicialización de los temas familiares, y trabajo con casos judicializados la mayoría, entonces ahí ya tengo algo como con lo que estoy luchando constantemente conmigo misma y con mi formación, así que por ende, trato de hacerlo lo más cercano para la gente, lo más ameno y lo menos inquisidor, mucho compromiso, responsabilidad, que no se ve reflejada en los números porque en Senainfo siempre me atraso, así que soy la más irresponsable del equipo ja ja ja, y creo que, compromiso, responsabilidad y también asertividad, de ser siempre asertivo, simpático con quienes me relaciono...

I: Ya, E6 para ir cerrando un poco esta entrevista, ¿qué podrías decir respecto al rol que ha tenido el Trabajo Social en la pandemia?

E6: La verdad es que no lo he visto mucho, al menos en lo que es la prevención de la pandemia quienes han tenido una labor más fuerte, son los equipos de salud, donde no he visto tanto a los trabajadores sociales involucrados, no sé si estarán haciendo seguimiento de violencia intrafamiliar, estarán haciendo me imagino seguimiento de casos de riesgo porque al menos, en cuanto a Covid-19 no he visto mayor involucramiento ni información, ni

tampoco que la transmitan, de hecho, equipos psicosociales de salud tampoco los he visto en mi caso, algunos casos que han sido derivados a mi programa y han sido derivados a salud mental, o sea, con suerte a nosotros nos ven y si es que nos ven, tenemos casos que nos han derivado hace más de un año a salud mental los consultorios y es solamente para una evaluación, si es que necesitan o no tratamiento e informar al tribunal, no nos contestan, no le contestan a las familias, no hay horas, así que no sé qué estamos haciendo ahora como trabajadores sociales, supongo que los de academia generando conocimiento, otros pocos haciendo pega administrativa yo creo, lo más probable es que todos estén poniéndose al día, así nos tienen.

I: Entonces ¿qué crees que nos falta? ¿Qué falta para tomar un rol un poco más activo dentro de esta crisis? porque esta es una crisis que repercute en todo...

E6: Claro, yo creo que mayor comunicación, mayor conversación entre profesionales y no profesionales y entre personas que crean y que sepan de esta vida comunitaria, que quieran plantear a lo mejor ciertas ideas honestas, que tengan la voluntad de organizarnos, mandar comunicados, no sé, hacer, generar cierto impacto de alguna manera con visiones distintas po, como no asumir porque somos minoría o menos visible dentro de todo el sistema, llevarnos y adaptarnos sino también pronunciarnos y visibilizar otras formas de comprender el mundo y los contextos que puedan ser tangibles o posibles para otras personas que no están tan cercanas al mundo social, que les puedan hacer más sentido dentro de lo poco sentido que tiene esta sociedad, y empezar a tejer redes po, si al final ese es nuestro objetivo principal, ser tejido, tejer redes, hacer comunidad, unirnos, integrar a todas las personas y no hay ninguna red...

I: E6, no sé si quieres agregar algo, que creas que es importante relevar, que es importante decir, resaltar...

E6: No sé, si este es el espacio pero que se revisen las mallas de los trabajadores sociales de todos los lugares, incluso los institutos y todas las partes, porque necesitamos aunar criterios mínimos en cuanto a responsabilidad, en cuanto a ética, en cuanto a compromiso social, en

cuanto a lo que estamos nosotros hechos, pa lo que estudiamos, pal objetivo de esta carrera, porque si no, nos van a pasar por encima todos los terapeutas, todos los otros, y finalmente y todo el resto de profesiones o entidades y vamos, no vamos a lograr el objetivo por el que nos realizamos, que es la crítica, el cuestionamiento, el cambio constante y la reflexión.

I: Concuero mucho, mucho con tu perspectiva, creo que, bueno, yo soy trabajadora social recién egresada y creo que estamos tratando de revertir un poco esa mirada muy conservadora y muy quizás, naturalizar...

E6: Que bueno, que bueno... ¿tu saliste de la Chile igual de Trabajo Social?

I: Si

E6: Bacán, que bueno que la Chile venga con esa impronta después de tantos años, tenía que ser, la verdad que no le tenía mucha fe, pensé que no iba a ser así, pero que bueno, que bueno que vengan con esa fuerza, porque los estudiantes de universidades estatales los necesitábamos ja ja ja, es un tema que de verdad ha sido super difícil

I: Si, tú lo que me estabas comentando es impactante, he tenido la oportunidad de entrevistar a varios profesionales y es complejo, quizás una que recién está saliendo se ve enfrentada a este gran lobo y tratar de lidiar como con estas situaciones es bastante complejo debo decirlo...

E6: Si po, porque también saliendo necesitai empezar a trabajar po, vai a pillar con todos estos, puta cuando yo recién salí de la u igual po, salí y me metí al tema y fue como puta, porque terminé de estudiar, yo no quería trabajar, mejor me hubiera quedado en la u para trabajar pa esto, pa vender mi tiempo, pa estar 8 horas todos los días aquí, no, no era esta mi idea, al final ánimo po ja ja ja, bacán igual... Yo creo que desde la academia y desde aquí hay que seguir dando fuerzas a estas ideas, seguir promoviendo el cambio, seguir generando trabajadores sociales críticos que generalmente sean un aporte, y crítico no me refiero a negacionistas ni a marcarse por tendencias, si aquí no se habla por tendencias políticas ni de

ningún ámbito, es ver la realidad con el lente, el paradigma que tenemos, ya sea el fenomenológico, el socio-crítico, o no sé, y que el positivismo desaparezca.

Entrevista n°7

Actividad: Entrevista semi estructurada.

Fecha: 27 de septiembre de 2021.

Hora: 18:30 hrs.

Plataforma: Zoom.

Duración: 42 minutos.

Nombre del informante: Reservado.

Caracterización del informante: Trabajadora Social en ejercicio en el sector público.

Entrevistadora: Carla Morales Torres.

Siglas: I (Entrevistadora) – E7 (Entrevistada 7)

I: Ya E7, te voy a pedir que me cuentes sobre ti, que me digas tu nombre completo, tu edad, la universidad y el año de egreso y tu lugar de trabajo y cuánto tiempo llevas trabajando

E7: Ya, mi nombre es E7, soy trabajadora social, tengo 39 años, egresé el año 2013 y actualmente estoy trabajando en la Escuela Juan Madrid de la ciudad de Chillán

I: ¿Cuánto tiempo llevas en ese trabajo?

E7: Llevo 3 años

I: Perfecto, si yo tengo respecto a condiciones laborales ¿Qué relación contractual mantienes actualmente?

E7: Es contrato a plazo fijo

I: ¿Esa situación ha cambiado con la pandemia?

E7: No, empeoró

I: ¿Me podrías contar un poquito?

E7: Lo que pasa es que yo estaba contratada por 30 horas por el programa de integración escolar y este año el día que llegué a trabajar me informaron que no tenía esas horas, así es que, bueno las escuelas tienen que tener trabajador social y la directora más que nada por tenerlo por ley que por el rol casi, me dieron 10 horas Cep, por el programa Cep, así es que estoy actualmente con 10 horas, tratando de cumplir las 10 horas porque en realidad una trabaja mucho más que eso y yo no le puedo explicar a los apoderados que me bajaron las horas, tengo que seguir funcionando igual. Ahí estamos viendo, el próximo año que pasa, se suponía que no iba a haber una rebaja de horas para la dupla psicosocial porque bueno en este momento somos de una labor fundamental en la escuela y así es que van que pasa el próximo año

I: ¿Y en ese sentido has tenido cambio en tu remuneración?

E7: Sí, mucho

I: De manera considerable

E7: Considerable, sí

I: Me dijiste que cambiaron tus horas laborales ¿Cuántas te habían dicho al principio?

E7: Yo tenía 30, se suponía que este año de hecho me subían las horas porque era mucho el trabajo entonces iba a ser casi como jornada completa, y me las rebajaron a 10

I: Y esa rebaja de hora, ¿Tiene alguna justificación específica?

E7: Mira, al principio era porque el pie tenía que tener a los niños evaluados, y por el asunto de la pandemia obviamente los niños no fueron evaluados porque no los íbamos a exponer a ir a la escuela para que el psicólogo o algún medico los evaluara, entonces el segundo semestre se subieron los niños a plataforma y ya hay 65 niños en plataforma, todo normal, se suponía que el segundo semestre se subían las horas pero no sabemos, bueno es que en realidad pasa por un tema de administración, más administrativo ya lo del segundo semestre, el primero me dijeron eso y yo acepté las condiciones porque en realidad una trabaja, yo siempre digo, yo no soy contadora, no cierro el libro, no saco, no pongo el resultado es igual y me voy, y cierro el libro y me voy, trabajo con historias, con personas, no podía de un día a otro decirle a la señora sabe que yo no voy a seguir trabajando, vea usted como se las arregla, no podía hacer eso, entonces más que nada por el sentido ético, seguí ahí

I: Una vez que inicia la pandemia ¿Te mantienes con trabajo presencial, mixto, teletrabajo?

E7: No, bueno al principio fue presencial, una vez que ya tuvimos más o menos protocolos así de, porque mi escuela es super adelantada a los tiempos, mi jefa de UTP y la directora son super visionarias en lo que nos van a pedir y todo así que una vez que ya dejamos eso listo, solo online

I: ¿Eso se mantiene hasta la actualidad igual?

E7: Sí, ósea yo ahora estoy yendo porque como son tan pocas horas voy 4 horas el lunes, 4 el martes y dejo 2 horas para los días jueves que tenemos el consejo de reflexión con los profesores, así que así se distribuye, pero yo tendría que ir presencial en jornada completa si tuviera mis horas

I: Si te pregunto también por tus principales labores ¿Qué me podrías decir de tus labores antes de la pandemia y durante la pandemia?

E7: Antes de la pandemia eran más propias de la escuela, más intervención directa con los niños, trabajábamos en conjunto muy codo a codo con convivencia escolar, entonces era de

ver casos, de evaluarlos, de derivación a programas de apoyo a las familia más que nada, de intervención colaborativa. Durante la pandemia netamente asistencial, asistencial, bueno yo igual trato de que mi trabajo sea un poco más profundo dentro de lo que se pueda lo asistencial, generando redes, generando las redes y entregándosela a los apoderados más que nada porque no me gusta mucho la asistencialidad, entonces, bueno pero un principio hubo que hacerlo porque no podíamos trabajar si los niños estaban muertos de hambre y lo que nos pasó fue que muchas familias que estaban, no buena buena, pero sí en una situación más cómoda digamos, quedaron sin trabajo entonces teníamos que apoyar más a las familias que no teníamos catalogada de vulnerable que a las familias vulnerables propiamente tal porque ellos recibieron apoyo, en cambio las otras familias no recibían nada. Primero como te digo era intervención directa con los niños y con las niñas, cuando ya veíamos que era mucho hacíamos una pequeña intervención familiar y después hacíamos derivación cuando ya el caso lo merecía, porque en la escuela no se hacen intervenciones clínicas ni profundas a nivel de dupla o psicosocial, entonces era de derivación, de generación de redes, ahora en la pandemia netamente asistencial, generación de redes, y ahora ya casi casi se podría decir post pandemia, lo que quieren que creamos post pandemia, llevamos más que nada la recaptación de los estudiantes porque están, algunos no se conectan, estamos en eso, en la reposición de algunas redes, porque algunos apoderados dejaron de ir a controles médicos con los niños, entonces hay que volver, que los niños algunos que toman medicamentos vuelvan a tener sus recetas

I: Y frente a esas mismas labores ¿Cómo la pandemia ha impactado en los recursos de esta implementación? De la intervención como tal

E7: Mira, nosotros hemos recurrido netamente a la autogeneración de recursos a nivel escuela, ya sea con el aporte de los profesores y las profesoras, de los asistentes de la educación, incluso apoderados. En un primer momento no existía una red clara en cuanto a la satisfacción de necesidades en la red porque bueno, había, uno sabe que en la municipalidad entregan canastas familiares a gente vulnerable pero que eran todos vulnerables, entonces no existía información clara, y los recursos han salido como te digo generación de recursos a nivel autogestión propiamente

I: Ahí estamos hablando de rifas, de alguna colecta

E7: Sí, de hecho mira, los profesores siempre haciendo colecta, colecta para los asuntos médicos sobre todo de algunos niños que no tenían como llevarlos, necesitaban medico urgente, neurólogo u oftalmólogo, así es que con la gestión de redes de muchos profesores que conocían algún doctor que podía ayudarnos, así fue, y ahora de hecho me pidieron un plan para autogestión, entonces ahora estamos pronto a iniciar una campaña del sobre, yo todos los años a principio de año y a mitad de año hago, me donan ropa entonces la ropa que queda como la tenemos que sacar antes que empiecen las vacaciones vamos a hacer feria de las pulgas y cosas por el estilo

I: Entiendo, y respecto a los recursos en tema como de protección, en este caso ¿se les brinda mascarilla, alcohol gel o el mismo uso de computador, que te financien el internet, el teléfono?

E7: Desde el Daem de Chillán se les entregó a los niños, llegaron una partida de computadores y de internet, de módem, entonces ahí se evaluó, se hizo una entrevista, los profesores jefes en realidad hicieron una entrevista en los cursos para ver quién los necesitaba y luego se hizo una evaluación y se entregaron a los niños que más lo necesitaban, y los otros insumos por ejemplo de, también llegaron, por ejemplo alcohol gel, las mascarillas, el año pasado hicimos un proyecto a fin de año en donde nos llegaron hartas cosas, mascarillas, todo lo indispensable que lleva una pandemia

I: ¿Y esos recursos iban destinados para ustedes en este caso?

E7: Claro, para la escuela

I: Claro, y respecto a las metodologías de intervención, ¿Existió algún cambio, algún ajuste significativo? ¿Tuviste tú alguna incidencia en esos cambios si es que los hubo?

E7: Mira, yo siento que, es que la escuela no estaban los roles claros de trabajador social cuando yo llegué, no quiero decir con esto que conmigo mejoro todo como los políticos, conmigo mejoro todo, pero sí hubo un ordenamiento de la, a ver, se puso más un método, se trabaja más con metodología, ya no se entregan las cosas porque sí, se hacen evaluaciones, como te digo a mí no me gusta mucho el asistencialismo entonces por lo mismo yo trato de generar redes por sobre eso entonces claro ha habido un cambio y yo he tratado que el cambio

sea más paradigmático en cuanto a en una transformación de todo el sistema en realidad, porque claro que los apoderados sepan que nosotros somos un apoyo pero que no somos la fuente, la red única y que sí estamos ahí, que pueden contar con nosotros, y metodológicamente yo creo que sí, que han habido cambios porque como te digo antes no había un sistema ordenado, no había una metodología de intervención, se hacía el hacer por hacer, no había una evaluación de los procesos, en cambio ahora con el equipo, en que realidad nosotros trabajamos bastante más que nada con el equipo de convivencia y con el equipo de convivencia se ha tratado que sea más ordenado, más metodológico, para ordenar también los procesos que nosotros queremos instaurar en la escuela

I: Y esa, como esta instauración de metodologías que me refieres tú, ¿Cómo se hace ahora con la reducción de horas?

E7: Pero es que yo, me pagan 10 horas pero trabajo igual más, trabajo lo mismo, mira yo he intentado que no sea tanto porque yo tengo 3 hijos, entonces ellos también están en tele clases y también están muy estresados, y el año pasado de hecho una de las quejas fue que yo estaba todo el día en la casa pero no estaba en la casa, yo me levantaba a las 6 de la mañana en el compu y me acostaba a las 2,3 de la mañana y seguí en el compu, entonces yo dije ya el próximo año me voy a cuadrar con mis 30 horas que iba a tener y super ordenada y todo el cuento y no, tenía las 10, pero sí he tratado que sea menos trabajo que el año pasado, que se note que no tengo las 10 horas completas, pero sí ha habido harto apoyo del equipo, harto apoyo, entonces los chiquillos tratan de no recargarme, me dan los casos así como ya no pudimos hacer nada más, como por favor te lo derivamos

I: Y en ese sentido, ¿Cómo se te evalúa? ¿Cómo son los sistemas de evaluación de tu trabajo?

E7: Mira quién evalúa es la directora y la jefa de UTP, la jefa de UTP es bastante metodológica también, tenemos la misma, no dije que había salido de la Universidad del Bío Bío, tenemos la misma, ella también viene [Inaudible, min 14:34] Universidad del Bío Bío y creo que una [Inaudible 14:39] el orden en la metodología, entonces claro ella evalúa semestralmente, el semestre pasado no me dijeron nada ahora que me acordé, no me

evaluaron el semestre pasado, pero sí por las conversaciones que hemos tenido han considerado que se ha profesionalizado un poco el tema

I: Y en temas de valoración ¿Cómo sientes que evalúan tu trabajo particular?

E7: En general mal, en general mal, porque creo, bueno es una cuestión histórica en la escuela, no es solo, no es conmigo, quien pase por la escuela y no sea profesor, que no sea docente, claro los profesores de verdad toda mi admiración, toda mi admiración porque ellos claro son el filtro para llegar a nuestras derivaciones, las clases, más encima ahora están con las clases híbridas, que tienen un robot que los sigue por todas partes entonces super estresado su pega, claro la pega de nosotros no se ve, porque yo no puedo andarle diciendo todos los consejos, ya hice esto por tal niño, le entregamos esto a tal niño, porque paso a llevarle la intimidad de las personas, yo por lo menos no lo hago, y por ejemplo cuando me derivan algún estudiantes, yo comparto la información de que el niño ya fue derivado, está en tratamiento y eso y si hay algún otro antecedente que sea importante que ellos conozcan lo digo, pero si no, no, entonces claro nuestro trabajo igual es más silencioso que un profesor, porque el profesor los frutos se ven en la inmediatez, ósea el niño aprendió, no aprendió, es más concreto, el niño aprendió, no aprendió, el niño volvió a clases o no volvió, de hecho por eso a mí a me buscan porque yo hago que los niños vuelvan a clases, entonces porque es algo que se ve, el resto de las intervenciones no se ven, entonces claro la valoración, mira en mi equipo de convivencia súper bien, yo me siento ahí bien valorada, bien posicionada, tienen el trabajo social en alto y comprenden también mi función, pero como a nivel de profesorado, es difícil que entiendan nuestro trabajo, que sea valorado, pero el psicólogo que lleva más tiempo que yo trabajando en la escuela, él me dice que no es por mí, no eres tú es el sistema, son ellos

I: Y frente a eso, ¿Cómo podrías describir la relación laboral con el equipo, con la jefatura, con el resto también de profesionales?

E7: Súper bien, en el equipo somos un buen equipo, cada uno tiene clara sus funciones y tiene clara las funciones de los otros también, entonces por ejemplo que ahora yo no estoy mucho ellos saben que, lo que te decía delante, ósea pasa algo y tiene que ser muy extremo para que me lo deriven, porque yo ocupo todo el día en reuniones, estoy coordinando las

redes y todo el cuento, no me alcanza el tiempo, le digo a la directora hoy tengo 6 reuniones, creo que no iré el martes a trabajar, está bien me dice, pero igual voy, entonces, pero de mi equipo súper bien, de los profesores bueno yo te decía que cuesta un poco pero los profesores valoran mucho la calidad más personal que profesional, porque yo soy más cercana a los niños, a los apoderados, soy bien de piel, entonces eso lo valoran mucho, y a nivel de dirección yo creo que recién este año se dieron cuenta la importante función que cumple uno, porque se ha dado cuenta que se ha quedado sin representante para muchas reuniones de red, ha tenido que hacer mucha pega directo con la familia, han tenido que ellos buscar ayuda para varias familias también, entonces yo creo que recién, bueno cuando algo no está, uno lo valora, así es que eso yo creo que ha pasado un poco, no estaba bien valorada la función de trabajador social en la escuela pero ya este año sí

I: Y, por ejemplo, ¿has tenido alguna retroalimentación de los estudiantes, de los propios casos también que has tomado?

E7: Sí, mira más que con los estudiantes, porque yo alcancé a intervenir un año directo con ellos, de los apoderados y de las apoderadas, el año pasado una profesora tenía a su hija haciendo la tesis de antropología, y ella la hizo con los apoderados, no me acuerdo bien la temática, pero con los apoderados, entonces yo le daba los contactos y le decía tal apoderado puede ser, tiene la disposición y todo el cuento y los apoderados le hablaron súper bien de mí, entonces cuando ella terminó las entrevistas me llamó y me dijo por si acaso esto igual te va a servir, ellos te tienen bien catalogada, que estás siempre pendiente de ellos y no fue una retroalimentación directa de los apoderados, pero sí la supe, y de los niños sí, es que yo eso conversaba el otro día con el equipo convivencia, esto es lo que a uno lo alimenta, aparte de que es un trabajo que lo remuneran y todo, salir a recreo y que todos los niños tía la extrañé, no los puedo abrazar decía yo, no me abracen y un día no aguanté y uno que es tea, llegó a abrazarme y los tea no son nada de piel, no les gusta que los abracen, y si llegó a abrazarme él no podía decirle que no así que le hice cariño en la cabeza y yo dije ya ahora nos vamos a ir a bañar en alcohol gel, que no nos vea la directora, y esa las niñas no me van a decir tía gracias por su labor, pero sí los noto, ósea nos extrañamos, tenemos una relación

I: Yo me imagino obviamente que tú tienes ciertas orientaciones o ciertos lineamientos que seguir en tu trabajo y en ese caso ¿Te hacen sentido? ¿Van en coordinación con tus convicciones éticas, profesionales?

E7: Mira, nosotros, cuando llegué no había nada, nada, y a mí me dijeron vas a trabajar en la escuela, ven a firmar el contrato en la mañana, yo fui a firmar el contrato y me dijeron ya aquí está la escuela, esta es la dirección, adiós, que le vaya bien, sería todo, y yo llegué, ya dije voy a revisar las carpetas, los archivadores para ver como intervienen aquí y no había nada, nada, el computador sin ningún archivo, nada, nada, así que lineamientos así como a seguir ya tienes que hacer esto, han sido autoaprendizajes, lo que hemos ido haciendo como el equipo de convivencia, lo vinculo un poco los protocolos que tenemos, que hay protocolo de abuso entonces ahí uno tiene que saber cómo hacer las intervenciones, saber las derivaciones y las denuncias, pero así como el trabajador social se encarga de esto, esto, de esto, no existía

I: Complejo porque igual yo siento que de alguna forma hay que tener una orientación, una guía y como casi inventar la piedra

E7: Sí, llegar a nada

I: Claro

E7: Llegué a nada

I: En ese caso, ¿tú tienes el espacio entonces para realizar cambios, para proponer cosas?

E7: Sí, mucho, de hecho, en la escuela se valora hartito la iniciativa de todos y de todas, desde el auxiliar hasta la directora, harta iniciativa propia, si alguien tiene alguna idea de algún proyecto, de hacer algo en la escuela, alguna modificación, siempre son escuchadas las ideas

I: Si vamos profundizando un poquito más E7, ¿has sentido alguna tensión o alguna incomodidad en la intervención?

E7: Yo creo que resistencia de repente, desde los apoderados, porque nosotros somos el perfil de, tenemos la, el prejuicio de que vamos a quitarle los niños, lo cual me ha servido a veces porque si no lo conecta a clases lo voy a derivar, a trabajadora social, entonces llama a la trabajadora social e igual es fome porque están en contra de mí porque yo soy la mala, entonces trato de que no sea tan coercitivo, pero sí hay harta resistencia de parte de muchos apoderados sobre todo cuando pasa esto de que los niños no se conectan a clases y uno los tiene que ir a rescatar entonces me ha pasado que he estado en reuniones que por ejemplo, me acuerdo que una vez me dijeron ya pero tú, habla tú de los derechos del niño y de la niña, que es importante porque se está vulnerando el derecho y todo el cuento. Ya yo empecé con mi discurso del derecho del niño y de la niña y hablando y todo el cuento y la señora se enojó después de que habíamos terminado súper bien la reunión la señora se enojó y después me retaron a mí, entonces no me pidan nada dije, si yo tengo que entrar con el discurso lo doy, pero si no no, no era necesario, entonces sí hay harta resistencia a la intervención

I: ¿Cómo se enfrenta esa resistencia, ¿cómo resolverla?

E7: Mira, yo al principio, yo soy hiper sensible, yo no sé qué hago de trabajadora social, hiper sensible, entonces a mí me afectaba mucho, mucho, porque sentía que no era valorado el trabajo, que era lo que te decía al principio, casi que por ley hay que tener un trabajador social o si no no lo tendríamos, así me sentía yo, entonces igual fue difícil en un principio porque tenía que primero demostrar que yo sabía, quería estar ahí, yo sabía que quería estar ahí pero que demostrar, demostrar y demostrar, y a mí no me gusta, yo soy re piola con mi pega, no me gusta mucho decir oh yo hice esto! alábenme, yo hice esto, y en escuela un trabajador social sí tiene que ser así, hice esto miren reporto esto, traigo esto, tengo esta idea, entonces yo no, por ejemplo hacía mis proyectos piolita, y cuando ya me los ganaba, nos ganamos este proyecto, cosas por el estilo, entonces, ha sido difícil

I: Me has comentado esta relación media extraña quizás con los profesores, está también esta resistencia que tienen los apoderados con la intervención, en esos casos ¿Tú has realizado alguna modificación, alguna omisión de algo, algún ajuste, algún cambio?

E7: No, sabes que, bueno ellos saben, bueno es que los protocolos uno se salta un paso del protocolo y está infringiendo casi la ley, entonces no, no me puedo saltar conductos regulares ni nada. Lo que sí es hecho no trabajar coercitivamente, no trabajar con el miedo, sino que por ejemplo si tenemos que hacer una denuncia yo le digo mire, vamos a hacer la denuncia pero no la vamos a hacer porque usted sea una persona mala sino que porque necesita apoyo, la sociedad piensa que esto es malo pero en realidad es bueno, vamos a resguardar el caso, el niño, la niña, no se va a saber, esto es información confidencial, entonces tratamos bueno, el equipo trabaja así en realidad, tratando de demostrarnos como más apoyo que nosotros somos los quita niños

I: Claro, ¿crees en ese caso que tu formación y quizás las orientaciones que tiene la universidad de la que saliste, tiene incidencia en esa forma de ver la intervención?

E7: No mucho porque la universidad es bien estructurada entonces yo creo que pasa más por actitudes personales que la enseñanza de la universidad, la universidad sí en cuanto a lo metodológico sí, sí, en cuanto a lo teórico también porque es importante tener la teoría viva, pero, así como a nivel de la intervención, de la libertad que yo tengo en la intervención, es como, el alma de la intervención no viene desde la u, la u es como el arquetipo, es la estructura, pero el alma

I: Sí, entiendo, y si yo te hablo de autocuidado ¿Tú has tenido espacios de autocuidado? ¿Te han brindado espacios de autocuidado?

E7: No en la escuela ni en mi casa, ni mi familia, ni nadie, auxilio, que bueno que estás ahí para que me salves. No, nada, nada, lo que sí nosotros por ejemplo le hacíamos a los profesores talleres de autocuidado vía streaming, o talleres que poníamos en cápsulas que la escuela trabaja hartito con las cápsulas en Facebook o mandar videos al WhatsApp en un link, esas cosas y autocuidado como nosotros como equipo hemos tenido porque conversamos y nos reímos mucho, entonces eso, pero, así como un espacio o tómense un día para un autocuidado de ustedes, no

I: Cuéntame cómo es lidiar con el trabajo, la vida personal, todo en un mismo espacio, como ha sido esa experiencia en la pandemia

E7: Yo estoy anestesiada de la vida, yo siento que yo vivo y no sé cómo viví, esta fase de mi historia no sé cómo la voy a contar porque como que no la siento, porque es bastante complejo, mira yo, bueno como te decía el año pasado yo terminé destruida, se me caía el pelo, me tiritaban los ojos, se me subía la presión, ya estoy más vieja, se me declaró la diabetes, físicamente y emocionalmente mal y bueno este año la propuesta era otra, mi esposo está sin trabajo del año pasado entonces la idea era que él se quedara en la casa y yo iba a trabajar si tenía la jornada completa pero no fue así tampoco así es que ahora yo voy lunes y martes a trabajar y mi esposo trabaja los otros días, entonces bueno yo creo que aquí la clave ha sido él porque el año pasado él tuvo que hasta aprender a cocinar, porque habían días mira el comedor está ahí pero yo ni siquiera me paraba de aquí para ir a comer, me traía un pedazo de algo, un café, así, a ese nivel y eso que estaba solo haciendo redes, llamando, pero a nivel burocrático millones de papeles, tenía que hacer bitácora para una cuestión, bitácora para otra, planificación, evaluación, todo así, mal, entonces el año pasado yo no sé cómo lo superé, salimos libres, y este año ha sido como más, me he tratado de ordenar más con los espacios, entonces por ejemplo las mañanas estoy con los niños en clases y en la tarde veo si tengo algo urgente o no, ahora estoy con otro trabajo también que hago talleres, trabajo para prodemu como externa, entonces eso me quita harto tiempo ahora también los talleres son online sí, pero hay que entregar los materiales a las señoras, entonces hay que ir a la comuna si la señora no llegó ese día hay que ir otro día entonces eso ha sido un poco complejo pero ya prodemu saliendo eso es un trabajo por temporada y ya después vuelvo solo a la escuela e igual es complejo porque tengo tan pocas horas que a veces me derivan no sé hoy día llegué como con 10 casos derivados y si a mí no me contesta el teléfono una apoderada en mi horario de trabajo tengo que igual llamarla después y hacer las redes otro día, entonces complejo

I: Sí, me imagino esa complejidad, al final no sé quizás es un sentimiento de que estás regalando también parte de tu vida, no solo de trabajo porque también tú tienes otras cosas que hacer

E7: Claro y eso también ha sido una lección la valorización porque como te contaba al principio yo lo hice casi por una cuestión de ética, de no no me puedo ir de la escuela porque ya estoy comprometida con los casos y yo hablé con la directora y le dije que yo no me iba por eso pero que yo esperaba que el segundo semestre se mejorara la situación, no mejoró,

sigue igual, igual y peor porque yo de hecho en el Daem tenía mi contrato firmado y llega la niña y me dice no sabes que no nos autorizaron las horas de nuevo, así es que no, yo estaba súper enojada, no este es un trato indigno, voy a hablar con el directo del Daem, voy a hablar con el alcalde y todo el cuento y no lo hice, no lo hice porque también pasa lo mismo entonces dije ya, voy a terminar este año y ahí voy a saber, pero es altamente estresante, las familias a mí me llamaban hasta los días domingo, domingo 10 de la noche llamando, señorita puede revisar si me llegó el IFE, puede revisar esto, después de les decía si no les contesto mándenme un WhatsApp, entonces después yo evaluaba si era urgente la llamaba de vuelta si no esperaba hasta el otro día, hasta una hora prudente, pero tarde, tarde, los domingos tarde, los sábado, los fines de semana, fines de semana, los feriados, las vacaciones, salían de vacaciones de invierno los niños [Inaudible, min 35:03] y uno sale de vacaciones justo con los niños, tienes las vacaciones de invierno, los feriados, los sándwich, los dos meses de vacaciones, pero, nosotros el año pasado por lo menos no tuvimos vacaciones de invierno seguimos funcionando, porque nos tocó justo el tiempo que habían más contagio, nosotros con cuarentena, había que buscar cosas para las familias, entonces no descansamos

I: E7, ya para ir terminando la entrevista ¿Qué elementos son los que guían tu trabajo? ¿Qué factores son los que te motivan a realizar tu trabajo?

E7: Yo creo principalmente los niños, principalmente ellos porque yo el año pasado ya estaba tan colapsada que dije no voy a renunciar, ya chao me voy, pero eso era porque no los había visto, pero ahora con el contacto con ellos, es lo que me revitaliza, me gusta estar con ellos, salimos a jugar con ellos, hoy día estuvimos jugando a la cuerda, juegan a la pelota, van a la oficina a buscarnos, me llevan dibujos, eso, yo siento que él, y lo bueno es que por ejemplo la escuela que yo trabajo no es tan vulnerable como otras, entonces por lo mismo no hay tantos casos terribles, pero hay, pero no tantos, entonces también eso es bueno porque yo como te decía soy hiper sensible si pasa algo yo lloro mucho y entonces el cariño de los niños porque si no no hubiera seguido ahí

I: Y para finalizar, ¿tú qué podrías decir respecto al rol o la importancia del trabajo social durante la pandemia?

E7: Fundamental, fundamental, aunque lamentablemente tuvimos que retroceder y pasarnos por encima la retro, ¿Cómo se llama la fase?

I: ¿La reconceptualización?

E7: Claro, tuvimos que pasar por encima de todos nuestros procesos históricos y volver al asistencialismo, fundamental, se vieron realmente los liderazgos, se vio también el amiguismo, el amiguismo porque alguien está ocupando ese cargo si no es capaz de solucionar, no fundamental, y creo que fue, nos perdimos el momento de habernos hecho notar más

I: Claro

E7: De habernos mostrado lo imprescindibles que somos, porque el trabajo social está súper invisibilizado, muy romantizado, a uno le dicen es trabajador social, que lindo, tiene que ser súper buena persona entonces el trabajo no lo hacemos por buenas personas, entonces yo por eso trato de sí, porque la escuela a mí, soy súper de piel, carismática y todo el cuento y por eso los niños me quieren y toda la cuestión pero por eso soy tan pesá con eso de profesionalizar, de ordenemos, evaluemos, diagnostiquemos y todo el cuento porque si no se me convertiría en exactamente lo que no quiero ser, entonces ya tuve que ser asistencial y no, pasé por todos los procesos, yo creo que ahora es el tiempo de crear, empezar a fundar de nuevo la profesión

I: E7 no sé si quieres agregar algo, algo que consideres importante mencionar, visibilizar

E7: No yo creo que eso porque te hablé de la importancia del trabajo social, y que tenemos que buscar alguna forma de representación porque ya los colegios de profesionales no representan a mucha gente, hay que modernizar un poco eso, hay que buscar los canales, la fuente de participación porque es imposible que los trabajadores sociales seamos hayan 4, 5 personas en un colegio de profesionales que trabajan con la participación. Acá en Chillán desapareció un colega y éramos, mira yo tuve una breve participación en su vida hace muchos años atrás en un movimiento social y después él, yo salí de la u, y él volvió, él entró a la universidad, y mi hermana conversó mucho más con él, y estaba un asistente social de la

municipalidad donde él trabajaba y yo y serían los trabajadores sociales que habían, hicimos miles de llamados para salir a buscar porque era buscar una aguja en un pajar, necesitamos gente, necesitamos gente y trabajador social 0, entonces yo decía ya este es el momento de actuar, si imagínate si lo ví en algo tan importante como eso, que no hay participación, que no se movilizan, yo digo que se van a movilizar entonces por una persona que no conocen, que están trabajando por una persona que no conocen, así es que serían mis dos conclusiones, que no tienen mucho que ver pero que tienen que ver con el trabajo social

I: Sí, E7 muchas gracias por darte el tiempo, por contarme tu experiencia, créeme que también además de aportar en mi investigación, enriquecen también mi experiencia personal así que te lo agradezco muchísimo por darte el tiempo, sé que tienes muchas cosas que hacer así que en verdad estoy muy agradecida de tu colaboración

E7: Gracias a ti igual porque estos espacios son un autocuidado para mí, ya que no puedo hablar aquí en la casa de mi pega

I: Muchas gracias, te cuento que esta investigación va a tener resultados y esos resultados te los voy a compartir por correo, por WhatsApp, donde sea, para que veas ahí que novedad podemos encontrar

E7: Me parece muy bien

I: Así que muchísimas gracias, E7, que tengas un lindo día y que mejore la situación

Entrevista n°8

Actividad: Entrevista semi estructurada.

Fecha: 21 de septiembre de 2021.

Hora: 09:30 hrs.

Plataforma: Zoom.

Duración: 63 minutos

Nombre del informante: Reservado.

Caracterización del informante: Trabajadora Social en ejercicio en el sector público.

Entrevistadora: Carla Morales Torres.

Siglas: I (Entrevistadora) – E8 (Entrevistada 8)

I: Para empezar y en honor al tiempo, te pido que me cuentes un poquito de ti, tu nombre, tu edad, la universidad y el año de egreso, tu lugar de trabajo y cuánto tiempo llevas trabajando...

E8: Ya, yo soy E8, soy asistente social, estudié en la Universidad de Valparaíso, egresé el año 2000, me titulé el 2001, así que llevo veinte años ya de ejercicio en la profesión, un poquito más porque empecé a trabajar antes de titularme donde mismo hice mi tesis. Y actualmente me desempeño gran parte de mi jornada en un programa de reparación de maltrato grave en la comuna de Quillota, y además en un Centro de Salud Familiar, en la comuna de Viña del Mar, en una jornada más reducida. Y he tenido experiencia en infancia, en salud mental, en alcohol y drogas, en residencias, en programas ambulatorios y en espacios un poco más comunitarios, como las tres áreas de experiencia laboral.

I: Claro, y en tus lugares de trabajo ¿cuánto tiempo llevas aproximadamente?

E8: En uno llevo, voy a cumplir diez años, en el centro de salud, y acá como cinco años en el programa de reparación de maltrato, con un cambio entre medio de comuna, porque me cambié de comuna y pedí traslado y lo pude hacer... Así que cinco y diez...

I: Y si comenzamos a hablar de condiciones laborales en ambos trabajos, porque podemos hablar de ambos trabajos ¿qué relación contractual son las que mantienes tú?

E8: En el ámbito público, en el centro de salud, yo soy parte de la dotación, así que es un contrato indefinido, y esta ONG también propicia condiciones laborales y también con contrato indefinido...

I: ¿Y esa relación laboral no ha cambiado a partir de la pandemia?

E8: Han existido modificaciones en cuanto al tipo de trabajo, la posibilidad de hacer un contrato mixto, con presencialidad y trabajo remoto, teletrabajo, si cambios en cómo los ingresos, con aportes por temas de tecnología, estos bonos como de uso de internet y uno de los ámbitos de trabajo también nos hicieron un aporte para que nosotros hiciéramos las visitas en radio taxi, para no tener que usar el transporte público que en un momento era bien difícil, y eso en uno de los espacios llegada la fase cuatro se terminó porque uno puede acceder con mayor facilidad al transporte público.

I: Claro, y a raíz de eso mismo te iba a preguntar si ¿existió algún cambio en tu remuneración una vez llegada la pandemia? si fue así ¿fue favorable? ¿desfavorablemente?

E8: No, nos hicieron estos aportes que son bono de tecnología y el aporte en la locomoción, pero no hubo ninguna baja en el caso mío y de mis compañeros afortunadamente, nosotros no tuvimos que hacer ningún tipo de suspensión, si por ejemplo en el tema de salud, porque es parte de la pega en salud, estuvimos todo el primer año de la pandemia haciendo un trabajo presencial, en mi caso particular, me cambiaron de funciones porque todo se dispuso en función de la pandemia y me parecía que era lo que había que hacer. Y en el otro dispositivo, se priorizaron aquellos casos que eran de mayor complejidad para la atención presencial, con

una serie de condiciones para evitar los contagios y se promovió el tema de la atención remota.

I: Claro, claro... y en torno a las horas de trabajo ¿estas se han mantenido antes y durante la pandemia? ¿aumentaron? ¿disminuyeron?

E8: En lo formal lo único que cambió digamos, es esta posibilidad de hacer teletrabajo o estos contratos como mixtos, que no es necesario que yo esté aquí y se reconoce la labor que hago. Pero en lo práctico es más hora de trabajo porque hay una doble presencia, una está en la casa, en mi caso particular, yo tengo una hijita pequeña, ella es lactante mayor entonces la pequeña no comprende que la mamá está trabajando ja ja ja, entonces al principio de la pandemia yo trataba de destinar el tiempo como para los espacios en que ella estaba despierta para estar con ella y después hacía toda la pega administrativa, eso significaba que en algún momento yo terminaba, no sé, yo hacía dormir la guagua a las nueve, diez de la noche, y ahí trabajaba en toda la pega administrativa hasta la una o dos de la mañana, en tiempos rudos, igual tenía una pequeña red de apoyo con mi familia pero los fines de semana, yo antes por ejemplo no entregaba mi número de celular a las familias porque no era algo que yo hiciese habitualmente, pero nos empezamos a comunicar directamente, yo tengo un celular, no tengo uno de la pega y uno personal, porque además era como cargar los dos teléfonos, andar con dos teléfonos, cuál número doy, no me sé el otro número, una serie como de, que son pequeñeces pero que iban sumando cositas y la verdad es que eso fue un aprendizaje para mí, en lo profesional y en lo personal, ocurría a veces y ocasionalmente a mí y a otros compañeros con mayor frecuencia, que me llamaban un par de veces en horarios como poco, fuera del horario de oficina, pero super bien eso, pero para responder a la pega administrativa, como no había jardín uno evita salir también por el contagio, hubo una sobrecarga y en algún momento fue muy exigente eso, y compartíamos eso con los compañeros de trabajo que en algún momento hubo la sensación de que quienes estaban en teletrabajo, trabajaban menos, que era como más relajado, y en algunas cosas por supuesto, tú puedes estar atendiendo en pijama por decirlo de alguna forma, pero entremedio también tienes que responder a los requerimientos de lo que ocurre en tu casa, era chistoso para mi estar hablando con las mamás de buen trato y no atender a mi hija, era como no ja ja ja, o a veces por teléfono a los pacientes

del consultorio y yo estaba atendiendo y entraba mi hijita y me decía “mamá vamos a jugar”. Lo que aparece ahí es una condición de humanidad, compartida con los usuarios y por lo menos en mi caso, reconocía que estábamos en la misma condición, compartíamos el estrés con las usuarias, desde mi experiencia laboral aportando con herramientas, escuchando también como lo estaba haciendo la persona que estaba al otro lado de la línea digamos, porque en un momento fue una central telefónica, y sí, aumentaron las horas, aumentaron las exigencias, además el temor de ir a terreno y que te pudieras contagiar. En el caso de salud, si te contagiabas esta era una enfermedad profesional pero si te contagiabas en el otro dispositivo, no era una enfermedad profesional, entonces el Covid deja secuelas, y los organismos colaboradores de Sename, en el fondo como son tercerizaciones, no siempre tiene las mejores condiciones, esta ONG donde yo trabajo en general es una muy buena ONG, en comparación con otras, pero el estrés normal de cualquier persona al inicio de la pandemia de contagiarte, porque uno era como la imagen de que el Coronavirus andaba buscándote jajaja entonces había ese estrés, después hacer las visitas, uno observaba también que algunas familias compartían ese estrés, nos atendían en sus patios y era todo un desafío no tener la privacidad, mantener el vínculo terapéutico con la familia, la confianza, y también después ir viendo paulatinamente como algunos casos se van relajando las medidas y uno tiene que mantener ciertas condiciones. Salíamos al principio con unos trajes que no tenían en absoluto ninguna consideración a la comodidad, al bienestar del trabajador más que bloquear el acceso del coronavirus pero, pero no sé, salíamos con unas bolsas plásticas que llegabas toda sudada, te decían que tenía que botarla en ciertos contenedores y no había dónde, porque nadie estaba preparado, o sea esto ha ido siendo ensayo-error-aprendizaje, así que yo diría que lo hemos conversado acá, si bien en lo formal no cambiaron pero nos tuvimos que adaptar, aprender a entender en forma remota, en mi caso particular yo he desarrollado como algunas habilidades, el ir reconociendo por teléfono el ritmo de la respiración de la persona, el ruido ambiente, los silencios, cosas que antes las podía ver de cerca. Es chistoso porque yo soy súper corta de vista, porque de cerca no tengo problemas, pero mi vida diaria yo desarrollado más la audición porque en la calle no veo bien de lejos cómo que se compensó el organismo, pero no me había pasado esto del cara a cara y en el teléfono para muchas personas era mejor no hacer una videollamada, solo hablar por teléfono porque también era súper incómodo en algunos casos el acceder a un espacio privado, no sé, estaban amamantando, o estaban en la

cama acostados con los niños, entonces podían hablar pero estaban sin vestirse, sin peinarse, medios chascones, entonces el teléfono fue eso y cosas básicas, por ejemplo, durante el primer periodo de la pandemia no usaba audífono, sino que hablaba así (se acerca el celular su oreja derecha) y desarrolle una molestia osteomuscular, y fue al médico y me dijeron que no era un tema postural sino que era producto de condiciones mías, yo decía “pues claro, puede haber sido algo mío pero si yo no hubiese estado no sé, seis meses en esta posición” y después me cayó la teja que tenía que usar audífonos, que el computador tenía que estar a cierta altura, que tuve que adaptar mi casa, por ejemplo, nosotros tuvimos que adaptar un espacio que no lo financió nadie, nosotros nomás para trabajar, un lugar donde estuviera buena la señal de internet, que hubiera buena iluminación, el computador, que fuera un espacio donde no se tuviese que mostrar a nuestra casa, mantener nuestra intimidad también y con la sensación de que siempre has quedado como un poco de al debe con las instituciones, pero por otro lado sumamente agradecida que en el caso nuestro, nosotros no nos vimos afectado en nuestros ingresos, hemos mantenido en trabajo hasta ahora y espero que así sea, porque muchísima gente con cambio en su situación con el temor de “si voy a trabajar ¿con quién dejó a mi guagua? ¿se va a contagiar? ¿se va a morir?”, con todo el susto. Esos son cambios importantes que, y que no, lo otro es que tú sabes más o menos cuántas horas trabajas, cuando estás en la casa y tienes que hacer quehaceres domésticos y tienes que seguir respondiendo entre medio, entonces esta imagen de la mamá y papá pulpo yo creo que, entre que estaba cocinando, contestaba un correo, de repente llamaba una mamá al medio y él atendía, tratando de brindar toda la atención a la persona porque se merece todo el profesionalismo y reconociendo que yo también estaba en una situación súper personal, y eso es un desafío no menor y yo creo que nos interpela a que nuestro rol de experto debe incorporar nuestra parte humana, porque en algunas formaciones positivistas, esto como de más alejado “yo no me involucro, yo soy neutral”, hoy, yo creo que uno no es neutral, uno tiene que tener la capacidad de poder compartir el contexto sin que eso signifique otra carga para que en una atiende, y yo diría que yo creo que la mayoría de las personas y les ha pasado a los profesores con sus alumnos, estos videos de chascarros dónde están haciendo clases y pasan estas cosas cotidianas, bueno somos humanos, nos pasa a todos, no es nada terrible y eso no significa que yo no pueda hacer bien lo que se, me expertis en ser trabajadora social y lo que te puedo aportar, y eso no significa que el otro sea tampoco alguien con menor valía

o menor recurso o menos capacidad personales, sino que estamos en una condición. Yo me imaginaba en algún momento como esto una guerra, ya, si uno está en una guerra hay cosas que pasan a segundo plano y aquí la guerra eran el fondo este bichito, no sabíamos cómo funcionaba y era súper aleatorio entonces había que, cómo que resguardarse en su casita y era como lo más saludable y después empiezan a aparecer los distintos estilos afrontativos de la gente que dicen “no, hay que confiar, fortalezcó mi sistema autoinmune, otros usan más mascarillas, más protección” y cómo convivimos con eso, porque hay una tensión que antes no existía, donde el espacio laboral estaba separado del espacio de la familia y hoy día se fusionaron obligadamente y nosotros como personas, el ejercicio de la adaptación, de la flexibilidad, de mantener ciertas estructuras no la financian los bonos de tecnología, aquí en el trabajo a lo mejor te dicen “haga una pausa saludable” pero tú en tu casa a lo mejor te olvidas de hacer la pausa saludable, o tu pausa saludable es ir a ver cómo ésta la casa, no sé, los que vivían solos por ejemplo, nosotros vimos muchos compañeros que vivían solos, que también fue muy rudo, muy rudo, no tener con quién interactuar, con quien compartir el caso así en vivo y en directo, acá en el PRM hacemos mucho análisis de caso y no pasaba, y después se genera otra cosa que es muy buena que yo creo ya que quedó instalada que son las coordinaciones, son todas remotas entonces, y son de las 8:00 a las 8:30 y nadie se rinde, nadie se complica, entran a la hora en su casa, en sus dispositivos móviles y pueden estar de cualquier lado, genial, tiene su ventaja sobre todo en casos complejos donde hay hartos dispositivos, tiene ventajas. Eso son como las cosas no formales que han ocurrido que, yo sé que hay compañeros que vieron reducidos sus jornadas, le suspendieron los contratos, tuvieron que hacer uso de seguro de cesantía, en el caso nuestro no y mío personal yo no tuve que hacer nada de eso afortunadamente, tuve que seguir trabajando como en este contexto y en ese contexto he tenido que ir desarrollando junto con mis compañeros y mi familia distintas formas de vivenciar esto po, de afrontar, a veces más evitativo jajaja no sé, con momentos de mucha tensión, no sé, así como la primera supervisión de Sename “¡Oh!, no tenemos todo impreso”, no, es online “¡ah! tiene que estar todo digital “chuta”, habían algunas cosas que estaban en el computador, otras que estaban impresas, las carpetas, una serie de cosas que han sido un desafío y que generan mayor carga, y el poder generar estrategias de trabajo en este contexto, como lo médico, lo administrativo...

I: Claro, si, si yo te pregunto ya por las condiciones de la implementación ¿cuáles podrías decirme tu que eran tus labores previas a la pandemia?

E8: Atender presencialmente en el centro a las familias, hacer visitas domiciliarias en momentos específicos, asistir audiencias, elaborar informes, registros, los planes de intervención, y en el caso de por ejemplo del consultorio yo atendía presencial, tengo poquitas horas así que mis horas son 100% de atención, y si la persona no venía, yo esperaba los 15 minutos correspondientes y marcaba que la persona no había venido y esperaba a las siguientes personas. En algunos casos específicos, casos sociales más complejos, requería como de hacer un seguimiento de llamar al paciente, porque no vino, y sería. Postpandemia por ejemplo, un cambio super sustancial en la atención remota del consultorio, o sea, primero deje de hacer funciones de asistente social casi por un año, estuve por un tema personal yo me puse a disposición de la dirección, lo que tú necesites, lo que tú necesites yo hago, me da lo mismo, lo que tú necesitas, lo que necesitemos y estuve trabajando en la puerta y fue una pega que fue bien bien interesante porque tuvimos que aprender todos a cómo funcionaba todo, porque antes el engranaje por separado funcionaba entonces habían personas que cumplían la labor de informar y tú hacías tú pega y listo, y hoy día eso no ocurría porque la persona por ejemplo, que estaba en un mesón es una persona que se tuvo que ir a su casa porque tenía patologías, cuidaba alguien mayor, etcétera, nos pusieron mucho los psicosociales en contención en la puerta para acoger, la gente venía asustada, había que responder preguntas que nunca había tenido que responder yo en mi rol habitual, acompañar mucho también a los compañeros, estar ahí en la puerta toda la jornada, durante toda la semana y la verdad que fue una experiencia que uno puede decir “oh no tiene nada que ver con mi pega” y absolutamente, con las habilidades, y las capacidades del trabajo social, escucha, empatía, información, guía, a veces hasta mini consejerías “ya usted tiene que hacer esto, esto otro, que se yo”, derivar, acompañar, detectabas adultos mayores solos, mucho adulto mayor solo, la gente con sus dudas sobre las vacunas buscando respuestas en nosotros y sin que nosotros tampoco tuviéramos tanta respuesta en ese momento, y también acoger algo que en salud se vio, que acá en Sename no se notó tanto, pero en salud sí y es que las vicisitudes del indicaciones ministeriales o estas interrogantes que no tenían respuesta, en lo

concreto tú tenías que manejar esa tensión: “no tenemos respuesta, no sabemos” y tampoco podías inventar una información distinta...

I: Claro...

E8: Y cómo la gente también esperaba que tú le dieras una respuesta, así que eso fue en un momento, después yo volví ahora este año a trabajar como asistente social en el Cesfam, primero remoto y ahora mixto, y una cosa distinta es que, por ejemplo a las 8 de la mañana tú llamas como paciente en forma remota y no siempre está disponible, que no es lo mismo cuando él tiene una hora a las 8 de la mañana presencial, entonces también hay una necesidad que se ha ido generando por distintos motivos, de que tú evidencias todo lo que hace, entonces ya, lo llamas a las 8:00, no contesta, okay, lo llamas a la 8:15, no contesta, lo llamó a las 8:30, no contesta, tomas el paciente de las 8:30, te contesto, lo atendiste, vuelves a llamar al otro y en mi caso particular, yo hago una ronda de llamadas tres veces a los pacientes y en ocasiones dos porque no me da el tiempo, y todo queda registrado en la ficha, todas las coordinaciones que antes eran presencial, ahora todo tuvimos que cambiar en mi centro la gestión porque los encargados de programa estaban encargados de las vacunas entonces quedaron temas sin responder, las prioridades que tú ves en salud mental están aumentando muchísimo, muchísimo, entonces qué cambió en mi labor, mucho más consejería, mucho acompañamiento para que la condición de salud mental no empeore y se cumpla el rol de atención primaria de la promoción de la prevención primaria, antes yo tenía prestaciones súper definidas, atendía en salud mental con cierta cantidad de cupo, embarazadas y consultas sociales. Hoy día la principal son consultas de salud mental, algunas embarazadas y mucha gestión también por adultos mayores que en el contexto en pandemia han empeorado su situación, adultos mayores de residencias de larga estadía... Y también cambió un poquitito mi foco ahí de atención porque hay mucha demanda de niños pequeños de salud mental con crisis de pánico, cosas bien fuertes... En el PRM tuvimos que cambiar a los registros por todo digital, crear un sistema que fuera seguro, la información respaldada, los monitoreos por teléfono o esta app parental, confirmar “va a estar disponible, la voy a llamar en 15 minutos más, va a estar disponible, ¿está en condiciones?” que chuta, justo llegó el caballero del agua, a dejar el gas, imponderables de la vida cotidiana, eso se aumentó. Y el monitoreo en todos

los pacientes por el tema Covid, o sea tú siempre tienes que preguntar siempre “¿tuvo síntomas? ¿Tuvo contacto? ¿ha tenido esto?” y eso antes no lo hacíamos, entonces una atención de no sé, 20 minutos tienes que dedicar ahora a ver si el paciente está en condiciones para que lo puedas atender presencial, y antes no, que también el hecho del equipamiento, las EPP antes de salir a terreno, o en el mismo centro, la limpieza del espacio que utilizas, eso no era tema de los trabajadores, en el caso mío no hacía nada de eso, yo atendía el caso y para salir yo me iba y venía una persona del aseo y lo limpiaban y hoy día está incorporado la limpieza, atender con la ventana abierta, contar la cantidad de gente que va a venir para ver si la puedes atender a todos, eso antes no estaba, eso es un protocolo que se suma a la tarea que uno tiene que hacer, o si de repente viene alguien con la temperatura alta, chuta, tenemos que atender un tema social super heavy, familiar, judicial y hay que mandarlo a la sala de aislamiento, como ese tipo de cosas, en eso se ha modificado, uno ha incorporado listas de cotejo, voy a decirlo así, o check list al funcionamiento presencial y remoto.

I: ¿Y eso ha tenido impactos también en los recursos propios de la implementación?

E8: Mira, en salud yo creo que, no lo he visto así tan en directo pero pasaron cosas como tragicómicas, la sala de tratamiento no tenía el papel para limpiar, o tu ibas al baño y no había confort, porque no había plata, empezaron como caballitos de carreras, como con muchos recursos entre comillas y después la mascarilla tenías que hacerla durar un poco más de tiempo, pero por lo menos en mi centro han resguardado el tema de las mascarillas, usábamos casco, entonces, unos cascos blancos, todos con dolor de cabeza, entonces los ingenieros de qué estudian usan casco blanco y nosotros con dolor de cabeza, entonces si po, se notaron en esas cosas, jabón ja ja ja, antes no había jabón, cuando los recursos vienen como más desde arriba, en el caso del PRM a nosotros nos entregaron algunos recursos que eran renovables porque son desechables, que era terrible porque tú piensas en el medio ambiente y en la cantidad de contaminación que se generó, y otros por ejemplo, las mascarillas que eran lavables. Hoy día no hay ese nivel de recurso de EPP, de hecho yo personalmente, mi familia, nosotros decidimos adquirir mascarillas y un montón, y yo ocupo esas, siempre he usado dos desde que inició la pandemia por urgida, después dijeron “oye las de tela se traspasan”, pero nosotros en mi familia como que todos siempre usamos dos, pero tú te das cuenta de que ya

no hay tanto recurso disponible económicamente, en término de los implementación del programa, tuvieron que sacar todos los juguetes, las cajas de arena están sin arena, no tenemos alfombra, entonces si yo atiendo a una mamá con su hijito, el espacio es súper hostil, no tengo donde sentarme con ellos en el suelo, interactuar, propiciar eso, lo hacemos pero no hay juguetes, hay que sacar juguetes específicos, desinfectarlos y devolverlos a su lugar. En el consultorio tú te sientas más lejos de los pacientes, puede estar una persona, no pueden entrar dos, los aforos han cambiado hartos y algunos que por temas económicos ya no están disponibles y otros por temas sanitarios no tenemos disponibilidad de usarlos libremente...

I: Claro, claro... Tú me estuviste comentando estos cambios como de funciones, de labores ¿tú tuviste incidencia y participación en esas decisiones? ¿o fue más a nivel central?

E8: En el caso del Cesfam yo me puse a disposición y diría que esa es mi incidencia, porque entendido que cuando tú eres funcionario público, lo mismo cuando ocurre un terremoto, uno asume eso, ser funcionario público tiene una ventaja que es cierta estabilidad laboral, los bonos, que se yo, pero cuando todo el mundo quiere estar en su casa tú tienes que estar disponible, y yo asumo eso, porque es un compromiso, así que me mandaron a la puerta, a la puerta, y después me dijeron “sabes que, ya estamos retornando ¿qué te parece? perfecto”. Yo ofrecí esta posibilidad de atención mixta porque no teníamos box para todos los compañeros porque las vacunas ocupan gran cantidad de espacio, los puntos de vacunación en el Cesfam, entonces yo ofrecí que el día que yo sabía que había Box ir ese día y el otro día seguir atendiendo y en el caso mío, los jefes saben que mi posición ha sido como atender, atender, sobrecupo, da lo mismo, un poco apoyando, y acá en el fondo hemos ido resolviendo en la medida en que va surgiendo. Así que no ha sido complejo eso, para mí, en ese caso...

I: En términos de evaluación, ¿cómo son los sistemas de evaluación de tu trabajo?

E8: Ya, en el sector público te evalúan, está súper estandarizado, hay un protocolo que tiene que ver con la normativa, tú tienes una precalificación, después una calificación y las

asociaciones gremiales en este caso, la Confusam a la que yo pertenezco lograron hacer negociaciones para que las evaluaciones fueran suspendidas porque en el fondo al principio nos querían igual, evaluar igual y hacer la evaluación de los usuarios que están en, qué incide tanto los bonos que uno recibe como en las calificaciones, y eso se en el fondo como que se repite, se suspendió. En lo cotidiano yo me reporto a la jefa de programas, entonces en mi caso particular, no he tenido como dificultades porque yo sí veo la necesidad la gestión, converso con ella y aunque tengo poquitas horas, estamos en contacto, una retroalimentación, si ella visualiza que yo tengo que hacer algo o atención de un caso, estamos como contacto como con retroalimentación. Y en el caso de la institución colaboradora de Sename, Sename evalúa en función de ciertos criterios, entonces tiene que ver con la cantidad de atenciones que tu realizas, con el cumplimiento de ciertos objetivos, entonces en algún momento, estaba como el cuestionamiento de las atenciones remotas, si iba a ser pagables o no, y si incide directamente en el financiamiento del proyecto. Finalmente, Sename yo creo que se abrió en ciertas cosas, entonces incorporaron nuevas prestaciones y en este centro además, mi jefe hace un monitoreo, te evalúan también bajo ciertos criterios, pero principalmente el cumplimiento de las tareas asignadas, la atención de los casos, que tengo las cuatro atenciones mensuales, que eso esté registrado, que los registros estén en carpeta, que cumplas con los informes, entonces también hay un voto de confianza que han permitido que la Salud Mental del equipo no se vea más tensionada, en este centro. Si tú no vienes, no hay un cuestionamiento, se asume, tú tienes que mostrar tus compromisos, aquí están los informes, aquí están las atenciones, ellos llaman por teléfono a las familias de tu caso, cómo están, cómo ha sido la atención, hace cuánto tiempo lo atienden, etcétera, etcétera, entonces han buscado los mecanismos para monitorizar lo que uno hace, y en este centro, el jefe ha tenido la habilidad de posicionar la confianza en tu labor profesional e ir visualizando en aquellos que tienen áreas un poco más, que hay que desarrollar más, estar un poquito más atento, más pendiente, que se yo. Este centro en particular nunca dejó de atender presencial, el equipo siempre propició atenciones seguras en cuanto a la higiene por el tema del Covid, pero siempre atender presencial, los otros centros no, era una cosa del equipo...

I: Sí ¿y cómo crees que se evalúa tu trabajo?

E8: Yo creo que, algo que por lo menos he tenido de devoluciones es mi disposición, colaboración, yo creía que no era un momento para estar haciendo exigencias de cosas que podían esperar, un aporte a la contención del equipo, yo creo que también han podido visualizar la capacidad para adaptarse, para flexibilizar y también para insistir en algunos puntos en que hay que insistir, yo creo que una buena evaluación, probablemente cosas que mejorar en algunos ámbitos, más del trabajo social clásico o más asistencial en algunas áreas, creo yo, o supongo, pero creo que la evaluación en algo es buena, siempre una tiene que estar observando su práctica, tanto la práctica clínica que más se hace, desde dónde uno se mueve en un contexto que era de tanto terror al principio, de tanto susto, el aportar un poquito un espacio como de calma, aunque yo muchas veces estaba súper asustada, ansiosa o sea, yo también tuve que buscar esos espacios de autorregulación con mi familia, aprender a buscar otras estrategias, yo antes por ejemplo así ayuda tres veces a la semana, y en algún momento yo decía “necesito yoga intenso tres veces al día” porque estaba así como “¡Ah!” y empezamos no sé, a salir a caminar con mi familia, evitando a toda la gente, en un momento las personas no eran personas, eran epidemia, como el monito de cachureos jajaja, pero yo creo que ha sido una buena... (le escriben por WhatsApp y se distrae) Perdón, es que me este está avisando, justo la mami que viene ahora a la citación, que la hijita está, por ejemplo, con problemas de que pasó mala la noche, con un poquitito de vómito, en otra circunstancia como esto depende el tribunal, a veces las mamás las traen igual ya, pobres enanos vienen así apenas por el ungimiento de los papás, pero ahora la tecnología y el Covid, las mamás tienen incorporado a los papás, hay que chequear “¿evitemos?, ya listo, reagendamos”.

Yo creo que en general hay una buena evaluación, yo considero que soy una profesional proactiva, responsable, trato de estar capacitada, de supervisar mi práctica, que los trabajadores sociales no le tienen tan incorporado porque la formación de mi época no era así, como yo trabajo mucho con intervenciones familiares, es una práctica necesaria, del consultorio no tanto pero también el consultorio tiene una diversidad de profesionales que te permiten ir ponderando y teniendo retroalimentaciones de los casos, son psicosociales, en el otro somos biopsicosociales, y ambos jefes tengo la fortuna de que hoy, si esta entrevista era años atrás a lo mejor te habría dado otra respuesta, con la capacidad de acercarse empáticamente y decir “sabes que Pilar, en esto estamos un poco débiles” y yo en eso acojo

po, escucho, si me parece que estoy de acuerdo lo acojo totalmente y si no, podemos conversar. Hoy tengo esa posibilidad, de conversar con gente que tenemos esa capacidad...

I: Si, respecto a eso mismo, ¿cómo podrías describir la relación tanto con tu equipo de trabajo como con la jefatura?

E8: Mira, acá en el PRM estoy en etapa con una dupla que tiene una calidad humana que me sorprende ahora en esta época porque hay duplas que son súper buenas en lo administrativo, duplas que te que te activan el reptil digo yo, y compartimos un poco la mirada humana y un abordaje como comprensivo de la situación y eso lo compartimos con la jefatura, que hemos descubierto eso a partir de las conversaciones, las conversaciones no formales porque los espacios de trabajo, de cuidado de equipo, reuniones técnicas, se han visto mermados en los dos lados, entonces son espacios que un fondo tiene como que ir construyendo en esta situación. Una buena comunicación, bien centrados en la tarea, y yo personalmente con el tiempo he ido aprendiendo que hay cosas en las cuales yo me exijo, no es que me exija menos, es que acepto que no tengo la capacidad para cumplir a mis expectativas personales, por ejemplo, los registros, la calidad de mis registros no cumplen mis expectativas personales, pero en lo posible en este contexto, pero en lo que yo sí intento hacerlo de mejor manera y cumplir a mi expectativa y a la de las familias, es de la intervención.

En salud, mira tengo una jefa que trabaja como desde lo relacional, antes tenía una jefa que era cómo muy técnica y hoy día tengo una jefa que trabaja muy relacional, entonces no sé, a mí me acomoda harto lo técnico porque es lo que tú tienes que hacer, desde lo relacional es como, caes como en esta sensación de que estás haciendo un favor o un poco los superhéroes, pero ambas jefas, porque me tocó en distintos momentos de la pandemia, con capacidad humana, de entender, de aclarar dudas, de acoger, yo diría que para lo demandante de la pega en sí misma, estoy en un buen contexto con la jefatura y un voto confianza también, no solo a mí, sino a mis compañeros, así que ha sido una relación que se conversa por teléfono, por WhatsApp, por correo y presencial, el WhatsApp ha tenido mucha más incidencia de caritas contentas que facilitan las coordinaciones...

I: Si, si... si yo te pregunto por las orientaciones o los lineamientos de los programas, ¿te hacen sentido? ¿van acorde también como con tu propósito profesional?

E8: ¿Tú estás hablando en general o en el contexto del Covid?

I: En general, en general...

E8: Bueno, Sename no responde a las necesidades de forma íntegra, es un servicio, que es un servicio que yo creo que los ministerios no quieren tomar porque es un servicio complejo, requiere una alta inversión social, es un servicio que está tercerizado, no tiene a diferencia de salud, donde tú tienes recursos propios como los consultorio, aquí tu arriendas una casa, entonces eso genera mucha inestabilidad, hay una percepción creo yo de quienes definen ciertos lineamientos, que ha tenido que ver con los gobiernos de turno evidentemente, donde prima un tema económico, hay que regular la plata, hay que ordenarla, que se yo, pero a veces eso hace que las decisiones técnicas o éticas se supediten a esos ámbitos. ¿En qué me hace sentido a mí en esta línea por ejemplo? me hace sentido porque es una necesidad, los niños y las familias necesitan reparación, ¿y qué no me hace sentido? que están centrados en los niños cuando los adultos que están a cargo no han tenido reparación de sus infancias vulneradas, por ende, repiten los patrones de maltrato, negligencia, que se yo. En el caso de los trabajadores sociales creo que históricamente como gremio estamos al debe, nosotros deberíamos exigir el poder hacer terapia familiar y acceder a esa formación de este ámbito específico, creo que nuestro gremio, yo no he participado activamente de eso, de hecho en algún momento pensé en ir a formarme al extranjero para poder hacer terapia y decir “hago terapia familiar”, no lo hice digamos, pero en ese sentido creo que los lineamientos técnicos, si uno revisa que hay muchas cosas, pero como el tema de las emociones se asocian estrictamente a las mujeres y la crianza a las mujeres, y antes se pensaba que no tenía licencia en la vida, hoy día sabemos que sí totalmente, todavía es un resabio muy machista en algunas cosas, y además porque los psicólogos han tenido la habilidad de potenciar su rol, piensa tú que para este consejo asesor del nuevo ministerio de la niñez no habían considerado a los trabajadores sociales, y no hay ninguna otra profesión, ninguna, ninguna, que tenga la capacidad de trabajo con la comunidad familiar, con las redes y con los individuos, con el

conocimiento de otras materias, antropología, sociología, los aspectos legales, no hay otra profesión, los psicólogos se han incorporado al tema comunitario, pero bien desde lo individual, desde lo psíquico o lo relacional, entonces creo que es una política pública que no reconoce eso pero parte de un gremio que no hemos sido capaces de posicionarnos, porque, y yo creo que es una revisión más profunda, quienes trabajamos desde el trabajo social también tenemos de una historia en dónde también estudiamos esto y eso incide también, me hace sentido la reparación, me hace sentido el trabajo en equipo, es una necesidad sentida para el equipo y APS, que quieres que te diga, totalmente el modelo de atención de salud familiar y comunitario, está un poquito al debe en la implementación y ahora se fue a las pailas con el tema de la pandemia, pero si po, la prevención, prevenir que las cosas se complejizan, uno detecta, yo tengo la posibilidad de ver, por ejemplo, embarazo no deseado o mamás con dificultades de aceptar el embarazo, amando a su hijo, y luego tú ves cómo ese niño empieza con problema hiperactividad, déficit de atención, temas conductuales, niños que son difíciles de manejar, situaciones de maltrato, negligencia, distancia emocional, etcétera, y uno yo tengo la posibilidad de verlo. Al inicio, en el nivel de PRM, y también de vuelta en el nivel de salud mental, y cuando tenemos que derivar a nivel secundario, entonces falta ahí un poquitito más de ambos lados. Yo personalmente creo que estos dispositivos deberían estar en el nivel secundario de la salud, pero en una la salud no centrada en los médicos, porque en salud todavía, en algunos segmentos hay mucha preponderancia del tema biológico, farmacológico, desestimando otras áreas, pero sí, en general estoy de acuerdo de cosas que tienen que cambiar, mejorar, y también los tribunales de familia, yo creo que tienen un rol súper importante, a veces tienen una capacidad de remecer a los papás y hacer los cambios y otras veces también se les destruye la autoestima, la poca autoestima que tenían como papás y reparar eso y convencer una mamá que puede hacer algo mejor, en doce meses, tú dices “sí, es un año”, sí, pero es un año en donde los tres primeros meses la gente no confía en ti, p viene super removida por sus temas, uno mismo a veces tiene su temas y tú lo logras trabajar en equis momento de la vida y aquí es un poco de diseño po, esto es artificial, te provoca a trabajar ciertos temas y a veces no se puede, pero necesitamos que el niño esté protegido bien tratado y reparado, así que estoy de acuerdo en general pero hay cosas que cambiar...

I: Si quizás vamos a un tema un poco más profundo ¿tú has sentido alguna tensión o incomodidad dentro como de tu trabajo en ámbitos generales?

E8: Si, siempre jajajaja, siempre, a veces me ha pasado que tengo tensiones que yo tengo más una mirada comprensiva que una mirada punitiva, entonces, si un papá no cumple, una mamá no cumple sus labores, intento acoger porque esa persona no está haciendo su pega de comprender eso, más que sancionar porque no me pagan como juez, no soy juez y porque además creo que la gente, construimos juntos mejor desde la confianza y desde la humanidad que desde el juicio, a veces me pasa obviamente y sobre todo después de que fui mamá y soy un poco más exigente ahora que antes con las mamás, puedo comprender que tuviste una historia súper difícil pero tú no puedes no sé, hacer horrores con tus hijos, no puedes, entiendo que te desregules, que tengas ganas de gritar, de tirarlo por la ventana, porque a todos los que crían o cuidan a otra persona les pasa, que se estresan, se sobrecargan. A veces se sobrecargan y también en ese momento nace desde mi propia historia, de repente yo observo desde mi historia personal y ahí tengo que tener ojo, cuánto aporta eso efectivamente al otro. Y en salud también po, si tú te das cuenta que tus acciones son super limitadas, por ejemplo, GES Demencia en salud, necesitamos poder atender a los adultos mayores solos que no tienen quien los acompañan, y claro la municipalidad tiene que desplegar relaciones ahí pero no funciona la atención y medicación porque el paciente no tiene la capacidad de autoadministrarse el tratamiento de manera regular, entonces tenemos que hablarle a los vecinos, tú tienes que lidiar con la desconfianza y también vas a tener respeto por la persona mayor, entonces a veces me gustaría generar más recursos para algunas cosas, en los acompañamientos en tema prenatal me parece tan importante, tan importante, que debemos tener más acciones en ese ámbito, cuidaría tanto a las mamás, a los papás y a los niños, o por ejemplo, en Chile es muy común el “Ah, tuve una pérdida, se le murió la guagüita” y las mujeres quedan hechas pebre, los papás también, y por suerte ahora están con la ley de acompañamiento, porque si bien es un hecho que ocurre, para muchas personas murió su hijo, fue una pérdida, no fue cualquier cosa, entonces, te encuentras también con colegas que no comparten esa mirada y también un poco de autocuidado, ya, hasta aquí puedo, ¿cuánto puedo ayudar? ¿en qué puedo ayudar yo desde mi lugar? ¿que cuida más? como la Vincka Jackson de la ética del cuidado, como nos cuidamos todos, porque me frustra eso, me

tensiona, me desmotiva, me afecta emocionalmente porque sufro cuando otro lo está pasando mal, así como vibro cuando veo que las cosas funcionan. Si po, me tensiono, sí creo que eso conlleva también la responsabilidad de cuidarme personal y profesionalmente, cuidar este instrumento que soy yo misma y a veces logro hacerlo en mejor forma y otras veces no tanto, pero sí, pero la tensión, lo que decía, esa tensión para mí es un indicador de qué sigo estando en mi condición humana y no estoy inmune, o ya no me importa, espero que me sigue importando y cada vez pueda manejar saludablemente eso que me mueve, que me importa...

I: Si, y frente a esas situaciones ¿has tenido la posibilidad de realizar alguna modificación, a la omisión de algún paso, algún ajuste, algún cambio? ¿Tienes la posibilidad de hacer eso?

E8: En algunos ámbitos sí... (se desconcentra por llamado telefónico) Llegó mi otra cita, en algunos ámbitos sí, en otros no, depende del momento, te estoy hablando en general de estos veinte años, participar en acciones como de lo interesante y en otra que reencuentras con que no se puede, que no es el momento o la jefatura no está en condiciones, o no hay recursos, o visualizan en el caso de salud, yo lo veo, lo planteo, pero no puedo ejecutar porque tengo una jornada laboral super reducida.

I: Si, comprendo... Ya Pilar, quizás para ir cerrando porque sé que también tienes muchas cosas que hacer, ¿qué me podrías decir de cuál es el rol o la importancia del trabajo social en la pandemia?

E8: Mira creo que nosotros tenemos un poco lo que te señalé entre medio de la entrevista, tenemos una formación súper privilegiada primero porque, nos enseñan a escuchar, en la pandemia la gente a necesitado poder escucharse a sí misma, sé que no es sencillo y eso le ha estado afectando, ser escuchado, acoger sin enjuiciar, entiendo qué es una situación humana, tenemos la capacidad de la gestión de redes con otros colegas en las distintas instancias, en los beneficios sociales y también está posibilidad de profundizar en cómo tus historias familiares y personales inciden en lo que estás viviendo. Yo diría que somos, si lo pienso en términos de salud mental, en general somos, haz cuenta que es una cama elástica así, que las camas elásticas tienen tensores y está la lona que hace que uno salte. Bueno yo

creo que nosotros somos parte de ese que permite el movimiento y el sostén y a veces vamos totalmente al ritmo de la persona, pero somos un sostén que permite ir haciendo que el movimiento sea más o menos intenso, dependiendo de la necesidad que se va observando y a lo que vamos co-construyendo con la persona. Un trabajador social como bien regulado, porque también podemos dejar la escoba, porque tenemos la posibilidad de estar contactados en distintos ámbitos, entonces un trabajador bien regulado, bien trabajado hoy también puede sostener a un equipo, aportar el tema humano, la sensibilidad, la bondad amorosa gestionada y no solo el asistencialismo, el encontrarle sentido a las situaciones, el acompañar sin exigir, yo creo que tenemos todas esas herramientas que vienen desde la motivación por el altruismo social, por el bien común, y creo que la pandemia nos interpela a desarrollar el bien común, cosas olvidadas. Hoy día los extranjeros tienen su cultura, yo he ido desarrollando cercanías y rechazos con algunas una cultura porque el bien común se vio afectado, los grupos etarios en distintos grupos de la pandemia, tu veías que no les importaba nada, otros que eran super responsables, y nosotros tenemos una mirada de trabajo comunitario, de sostén, y hoy día lo necesitaba, las ollas comunes, estos emprendimientos, las funas también, cómo se manejan esas situaciones de tensión, de en el fondo de ventilación de información a la comunidad, una comunidad que está trabajada y una comunidad que está sola, así que sí, tenemos un rol super, super de aporte, y de apoyo no solo a salud mental, sino que al desarrollo de las habilidades de las personas, eso.

Entrevista n°9

Actividad: Entrevista semi estructurada.

Fecha: 15 de septiembre de 2021.

Hora: 19:30 hrs.

Plataforma: Zoom.

Duración: 45 minutos.

Nombre del informante: Reservado.

Caracterización del informante: Trabajadora Social en ejercicio en el sector público.

Entrevistadora: Carla Morales Torres.

Siglas: I (Entrevistadora) – E9 (Entrevistada 9)

(Hubo varias interrupciones por problemas de conectividad)

I: Entonces vamos a comenzar, en honor al tiempo... Lo primero que te quiero preguntar, es que me puedas decir tu nombre, tu edad, la universidad y el año de egreso, y tu lugar de trabajo actual y cuánto tiempo llevas trabajando.

E9: Mi nombre es E9, tengo 33 años, yo estudié licenciatura en Trabajo Social en la Universidad, ya en la muerta Universidad Tecnológica de Chile INACAP, me enteré hace poco que ya desapareció la universidad

I: Claro, sí...

E9: Trabajo en Peñaflo, en el programa de habitabilidad del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, con asistencia técnica de FOSIS, y a propósito de este programa, se gestó una versión de ese programa de habitabilidad, pero a nivel municipal en el tema de accesibilidad y para mayor cantidad de vecinos para poder atender...

I: Ya, perfecto...

E9: No sé si me quedó algo pendiente por responder

I: ¿Cuánto tiempo dijiste que llevabas trabajando ahí?

E9: Llevo tres años, julio, agosto, septiembre, llevo tres años y dos meses...

I: Ya, perfecto. Mira, si iniciamos hablando de condiciones laborales, ¿qué relación contractual mantienes actualmente con tu empleador?

E9: Contrato a honorarios

I: ¿Y esta relación tuvo algún cambio a partir de la pandemia? ¿o siempre fue a honorarios?

E9: No, siempre he tenido ese contrato

I: ¿Y has tenido algún cambio en la remuneración desde que comenzó la pandemia?

E9: Muy poca

I: ¿En favor o en contra?

E9: No, a favor, pero no sé, diez mil pesos más con suerte, no es tanto...

I: ¿Y cuántas horas de jornada laboral mantienes actualmente?

E9: Mira, nos hacen ir por jornada completa...

I: ¿Y eso ha cambiado desde que inició la pandemia?

E9: No, no ha cambiado mucho

I: ¿Siempre fue jornada completa?

E9: Si, aunque al principio de la pandemia se armaron turnos éticos que era ir día por medio a trabajar y este año, 2021, yo ese año 2020 fui todos los días a trabajar, y yo creo que con suerte un mes que fui por turnos...

I: ¿O sea, que actualmente te mantienes con trabajo presencial?

E9: Presencial, este año se hizo turnos semana por medio, pero ya desde agosto, al igual que el año pasado, estamos yendo todos los funcionarios de manera presencial

I: Ya... mira, si hablamos ahora de condiciones de la implementación del programa, ¿cuáles eran tus principales labores dentro del programa antes de la pandemia?

E9: Visitar y hacer diagnósticos a las familias en terreno, realizar y elaborar el diagnóstico y propuestas con las familias, porque yo trabajo con una dupla constructiva, elaboramos propuestas en conjunto de mejoramiento de la vivienda y además de asesorías para revisar hábitos de habitabilidad, o sea de que, cuando se realicen las modificaciones, las familias tengan algunas nociones de mejorar las condiciones de habitabilidad de su vivienda. Por otro lado, se observaban algunas situaciones como tenencia de mascotas, se abordaba eso, la higiene del espacio, el cuidado de los animales, acceder a otros servicios municipales para poder cuidar a los animales, no sé, gestionar el tema de riesgos de caídas, evitar ese tipo de cosas, posteriormente visitar a las familias, aplicar asesorías, revisar que se estén haciendo,

revisar en qué condiciones quedan las instalaciones, etcétera, esa es como mi función para ambos programas.

I: Ya...

E9: Porque la diferencia entre uno y otro, es que el programa de Seremi, nosotros solos atendemos a personas del subsistema de Seguridad y Oportunidades, que en este caso va a depender, por ejemplo, podemos atender desde diez, doce familias, el año pasado atendimos a siete y en el de habitabilidad municipal podemos llegar a, como te decía, podemos llegar a lograr un número de familias, no sé, la primera versión atendimos como a setenta, el año pasado por ser pandemia atendimos a la gente que nos quedó pendiente, que eran como treinta, y ya este año, hoy día terminamos de realizar visitas que son como sesenta y siete familias más, entonces igual es un número importante de personas a las que atendemos.

I: Claro, y esas labores que tú me estás comentando, ¿tuvieron una diferencia ahora una vez que se inicia la pandemia?

E9: Si, porque la idea y la orden era evitar hacer visitas en terreno, por lo tanto empezamos a hacer llamados telefónicos, videollamadas, hacer cosas así... pero igualmente cuando se levantaban ciertas restricciones yo podía no sé, por ejemplo, igual arrancarme con ciertos elementos de protección para poder visitar a las familias porque en concreto el programa es de terreno, entonces eso se tuvo que modificar, entonces como eso se tuvo que modificar y la demanda empezó a crecer en Dideco, en el departamento social principalmente, como yo no tenía tanto trabajo de hacer seguimiento a las familias, me pidieron apoyo ahí en el departamento social, en un principio yo iba los días que me tocaba turno y ya después iba todos los días, yo iba todos los días, atendía en el liceo de ahí de la comuna, porque ahí establecieron, fijaron un espacio para poder atender a público.

I: Ya, comprendo

E9: Y bueno, aparte de eso, aparte de la demanda que llegaba para atención, nos solicitaban un apoyo en contacto a personas que tuvieron Covid y lo gestionaban en el departamento de salud los datos de las personas, y teníamos que llamar cada asistente social que estábamos apoyando en el departamento social a las familias para gestionarle una caja de mercadería, etcétera, y no sé, aparte de las familias que yo tenía que si o si contactar para poder darle avance a mi programa, porque como es contrato a honorarios, hay un contrato que es por cumplimiento de metas, entonces si yo no cumplía mis metas de eso, yo no recibía dinero, porque me estaban mega demandando apoyo del departamento social y de pasar a ser siete o diez familias que uno atiende, más las otras familias que eran treinta o cuarenta, ya no eran solamente esas, era llamar semanalmente o cada ciertos días, veintinueve, treinta, así...entonces ya empezó a ser demasiado, yo recibo una mitad de sueldo mensual por el programa municipal, que no es tanto la verdad, y yo vivo en la comuna de Maipú, entonces ya trasladarme para allá era primero riesgoso, el temor, no saber si es que me iba a contagiar en la micro, entonces ya me estaba empezando a asustarme y no me estaba alcanzando los ingresos para poder viajar todos los días...

I: Claro, claro...

E9: Entonces hubo un momento en el que tuve que hablar con la encargada del programa y decirle “pucha, me puede prestar apoyo para hablar con el encargado del departamento porque de verdad yo no puedo venir todos los días, ya no puedo, ya no puedo, no me está dando”, entonces ya de a poco empezó a bajar la solicitud de apoyo, hasta que ya no me pidieron más ayuda. La verdad es que lo agradezco, porque con lo mío ya bastante tengo, y si hago un comparativo del ingreso que recibo por todas las actividades que me estaban dando, no había como mucha compensación la verdad. Y además lo más complejo es que para algunas actividades te mencionan como funcionario público municipal, pero para otras no, y para temas de garantía no estamos contemplados...

I: Claro, ahí hay una ambigüedad...

E9: Exactamente, hay una ambigüedad gigantesca. Entonces por supuesto que afortunadamente la encargada del programa entendió, igual como que hizo un comentario como para tirar pa abajo, pero en realidad me daba lo mismo porque yo sabía que eso era lo justo, y equiparaba o comparaba el ingreso que recibo yo por estos dos programas, versus los que reciben mis colegas que trabajan de planta o a contrata, yo recibo mucho menos de lo que ellos reciben, y además exigirme más trabajo...

I: Y en ese sentido, esa exigencia, ¿la demanda de apoyo incidía precisamente en quienes estaban a honorarios?

E9: ¿Cómo? No te entendí eso...

I: Cuando tu mencionas que parte del programa te exigía apoyo, te solicitaba apoyo el punto de bienestar social, ¿eso estaba ligado precisamente a quienes estaban bajo de contrato a honorarios o era una situación general?

E9: No, o sea el apoyo se le pidió a profesionales que trabajan a honorarios, o sea se le pedía apoyo a una profesional que trabajaba en Chile Crece Contigo, que es a honorarios, me pidieron ayuda a mí que también soy trabajadora a honorarios, pero trabajadora social, le pidieron ayuda a los trabajadores sociales de Senda, pero principalmente a estos profesionales, a una chica que trabajaba en una entidad patrocinante de Serviu, también trabajadora a honorarios, pero a nosotros solamente se nos pidió apoyo, porque los que están de planta o a contrata son super pocos para un departamento social con alta demanda hoy en día, y lamentablemente eran ellos los que no se organizaron, yo siempre dije “mejor contraten profesionales que se fijen en eso para que no tengan el caos permanente” y bueno, la verdad es que no se acogió ja ja ja...

I: Si, mira y si hablamos de los recursos de la implementación

E9: Uff

I: No sé si me puedes contar algo de cómo la pandemia impactó en esos recursos, si la institución también te facilitó insumos de protección, que me cuentes un poquito de eso.

E9: Muy poco, en un principio cuando me pidieron apoyo, de hecho, hasta me incorporaron a un grupo de WhatsApp, yo pregunté “¿nos van a pasar mascarillas o guantes, o que se yo?”, “no eso te lo tienes que financiar tu” dijo una colega, ni siquiera la encargada del departamento. Entonces ya me pareció como extraño. Pero aun así yo demande una silla acorde, un computador que funcionara con internet, que estuviera conectado a la impresora para poder imprimir los informes que corresponden, y en el momento si me lo facilitaron, pero los implementos de protección personal, eso fue lo que más me preocupó y lo que también me preocupó es que nunca nos facilitaron teléfonos para nosotros comunicarnos con las familias, ocupábamos nuestros minutos...

I: Y eso no era financiado por la institución...

E9: No, nada, eso no es financiado por la institución, pero siempre queda en podríamos preguntar si se puede devolver, pero no se concreta en nada.

I: Pero en el fondo, ¿eran ustedes quienes pedían solicitarlo, no era una acción propiamente de la institución?

E9: O sea, uno lo solicitó o lo mencionó, pero la institución nunca se movió.

I: Y los recursos propios del programa, ¿tuvieron algún cambio?

E9: Si aumento un poquito, en especial para poder dirigir recursos a sanitización de las viviendas y a elementos de protección personal, el programa si lo hizo, el municipio no.

I: Respecto a las metodologías de intervención ¿existió algún cambio, algún ajuste una vez que se inicia la pandemia?

E9: Si, lo que te mencioné, que tuvimos que hacer algunas asesorías de manera remota principalmente

I: Y esta metodología fue, ¿tu tuviste alguna incidencia o participación en decidir cómo llevar a cabo esa metodología?

E9: No, no, fueron como propuestas desde el ministerio.

I: Ya, ya comprendo. Si te comento ahora de la cultura organizacional, ¿cómo son los sistemas de evaluación que existen en la institución donde estás trabajando?

E9: Mira, como somos trabajadores a honorarios nosotros desde nuestro programa no tenemos evaluación, solamente sabemos si nos evaluaron bien o no si nos renuevan el contrato, porque el contrato a honorarios es anual.

I: Y en ese sentido, durante el trabajo ¿no tienes ningún feedback por parte de la institución, de los usuarios?

E9: No, o sea de los usuarios “gracias, señorita” por ejemplo, pero no mucho más.

I: En ese sentido, ¿cómo sientes que la institución te evalúa tu trabajo, pese a que me comentas que si te evalúan bien es porque te renuevan el contrato? ¿Crees que hay una valoración de tu trabajo?

E9: Hoy en día sí, porque estoy trabajando un poco más tranquila, acorde a, por ejemplo, como trabajo por metas y son muy concretas, no sé “hay que hacer esto”, okey, aquí está listo, entonces ya hay como flexibilidad ante eso, no hay una presión constante, no hay acoso, nada de eso, no hay que correr a las diez de la noche...

I: Entonces ¿eso existía antes de la pandemia?

E9: Si

I: ¿Y por alguna situación en particular?

E9: No sé, era la estrategia, la forma del encargado no más po...

I: Claro... y con tu equipo de trabajo ¿cómo podrías describir la relación?

E9: Bien, buena y colaborativa en realidad, siempre hay profesionales o colegas que acostumbran a trabajar más solos, pero como que no tienen tanta, como que les importa más el típico contexto, la típica referencia de salvarse solo, entonces hay más que nada eso, pero en general el programa ningún problema, es más, en un principio tuve un problema con mi dupla y la verdad es que yo tomé la distancia correspondiente y ahí como que aprendí a diferenciar lo que es laboral a posibles relaciones como personales no más po, que eso lamentablemente hace que se confunda que el trabajo no sea tan colaborativo, no sé si me explico

I: Si, si te explicas... Si te pregunto por las orientaciones también del programa, ¿te hacen sentido las orientaciones del programa?

E9: Si, completamente, de hecho, me gustaría que tuviera muchos más recursos ese programa...

I: ¿Y por qué te hacen sentido?

E9: Porque, de una u otra manera, por muy poca o muy alta inversión que se hagan en las viviendas, a las familias en verdad le mejoran la calidad de vida cuando le haces mejoras a sus condiciones de habitabilidad, de verdad que mejora su calidad de vida, es más, genera sentido de pertenencia, genera ahorros, genera planificación, genera un montón de cosas, en algunas como en otras también hay un patrón de conducta aprendida que no lo puedes modificar en un año de intervención, entonces, cuando se ven estos casos como exitosos, no

es el mega cambio de estos programas de Discovery Home & Health, que te hacen una casa enorme y preciosa, sino que son cosas tan mínimas como ponerte una instalación eléctrica decente, que va a generara una seguridad, que no te vai a electrocutar, que no te va a provocar un incendio, son cosas tan mínimas pero tan importantes de trabajar, entonces eso, a mí me hace mucho sentido mi programa, me encantaría que le inyectáramos muchos más recursos, por lo mismo...

I: Cuando mencionas esto del patrón, que se puede cambiar el patrón en un año de intervención ¿a qué te refieres?

E9: Porque hay hitos, por ejemplo, hábitos de habitabilidad, nuestro programa la intervención dura un año, al durar un año, yo en cinco o seis sesiones hay algunas familias que no le voy a cambiar completamente su visión de cómo tienen que ordenar o no su casa, o como la tienen que cuidar o no, entonces uno puede dar ciertos tips, ciertas orientaciones, o que se yo, pero hay familias que no tienen, no sé si no tengan la capacidad, sino más bien, como que ya tienen una forma de ver la vida que por eso, no la voy a modificar en un año, a no ser que realmente la familia se comprometa a hacerlo, entonces cuando se ha visto que realmente genera cambios, es porque la familia se ha hecho parte de ese proceso. Hay familias que lamentablemente no tienen esa perspectiva, entonces, o no tienen los recursos, no tienen la edad ni la energía para lograrlo, que también se da porque también se trabaja con personas mayores. También obviamente es cómo fortalecer ciertas redes, pero hay familias que de verdad que son unipersonales, que no tienen más redes, entonces es lamentable que cuando la gente que sí tiene la energía, la capacidad, los recursos y todo eso y no se ocupa de ello, pero a eso me refería.

I: Ya, si, ahí si me queda mucho más claro... En la implementación del programa, ¿tú tienes espacios para poder realizar cambios?

E9: ¿Como por ejemplo? ¿Cómo flexibilizar o crear estrategias nuevas? No, no muchas.

I: Y esto es porque ¿hay una forma más estricta de seguir la intervención?

E9: Hay una metodología que se debe cumplir, pero por otro lado tampoco te permite innovar, entonces siempre se buscan espacios, siempre se intencionan desde los más altos ámbitos alguna cosa para poder innovar y que se yo, pero finalmente nunca se concretan.

I: Si ahora vamos profundizando un poquito más con ese ámbito, ¿tú has sentido alguna tensión o alguna incomodidad en la implementación del programa?

E9: Eh sí, cuando se hace la selección de familias, cuando por ejemplo tenemos, nosotros visitamos a todas las familias que nos derivan, pero por ejemplo si desde mi visión observo que no es factible o que no es como, que no hay una factibilidad de que se genere bien la intervención, yo he manifestado mi visión, pero obviamente que no me hacen caso, y finalmente se toma la decisión del encargado, aunque él no haya ido a terreno...

I: ¿Y cómo enfrentas tu esa incomodidad? ¿qué haces en esos casos?

E9: (Suspira) Hubo un momento en el que de verdad me molestaba bastante y le manifestaba a la persona encargada que en realidad es distinto verlo por fotos o que te lo digan a que esa misma persona lo vaya a ver, entonces alguna vez le dije “pero si usted no ha ido a terreno o ¿conoce la vivienda? así como la fui a ver yo con mi compañero, con mi dupla”, pero si, ya se cómo es y no sé qué y bueno, entonces como, esa incomodidad de no ser como tomado en cuenta por un lado, pero con el tiempo que ya llevo finalmente es como “ah ya”, dejo que pase...

I: Tú me mencionabas que no existía la posibilidad de hacer omisiones, ajustes del programa, ni a nivel micro ni macro...

E9: No...

I: Y lo que tú me mencionas que manifestaban esta molestia, ¿eso tuvo algún impacto o alguna consecuencia?

E9: Si ja ja ja

I: Ahí no se si me puedes contar algo...

E9: Una relación hostil de trabajo...

I: ¿En este caso con tu jefatura?

E9: Acoso, no ser tomada en cuenta, si... y en algunos momentos con el entorno de los otros programas, de las otras colegas, como que se busca como generar la contra entre todos, se genera un espacio negativo...

(Problemas de conexión...)

I: Mira, te alcancé a escuchar hasta que dijiste que se generaba un espacio negativo...

E9: Mentira ja ja ja

I: Me disculpo E9...

E9: ja ja ja, está bien, mira te cuento de nuevo...

I: Ya, por favor...

E9: Ya, pero lo voy a acortar mejor... finalmente lo que ocurre en esos espacios como de clima negativo, es que se genera como un ambiente hostil en temas de poner en contra, como que se vive también este nuevo concepto de cultura de cancelación, como que te ignoran, te dejan a un lado, entonces no es primera vez que busco huir, por decir lo que pienso, por manifestar mi visión, ni siquiera de una perspectiva personal sino como que más profesional, y opté finalmente hacer lo que tengo que hacer, mis tareas que corresponde hacer, cumplir,

incluso hasta adelantarme si es necesario, para poder, para evitar ese tipo de situaciones como que pongan, como que cuestionen mi labor...

I: Claro...

E9: Eso principalmente, hacer lo que hay que hacer y no involucrarme más allá, ni mucho ni poco...

I: Comprendo... ¿Has tenido alguna alianza de forma más colectiva respecto a esas situaciones?

E9: No

I: Siempre ha sido bien individual

E9: Se han intentado, pero igual siempre aparecen los individualismos, los amiguismos, los “no, si tu estai conmigo estamos en esto, pero si no, no”, entonces yo por eso prefiero mantener mis distancias también, sin tener un vínculo negativo o un trato cordial por así decirlo...

I: Claro, si, y eso se acentúa...

E9: Pero no profundizar, no ir más allá...

I: Pero eso ¿se acentuó en la pandemia o ha sido un clima que es independiente al contexto?

E9: Es independiente al contexto, hoy día hay un poco más de flexibilidad por el tema de la pandemia, pero está como latente...

I: Ya, sí... ¿crees tú que tu formación profesional incide de alguna forma en como tú ves la intervención? En qué crees que es lo correcto, como tu posición ética...

E9: Si, si, por supuesto, no me puedo basar solo en la intuición tampoco, entonces, no sé, no es desde, la intuición no es lo profesional, sino más bien lo que uno va observando, yo creo que la observación y lo que uno va aprendiendo ahí, o ya las herramientas que uno cuenta en la formación te van haciendo el equilibrio para poder tomar ciertas decisiones finalmente.

I: Y si yo te pregunto, en ese sentido ¿cuáles son los elementos o factores que te motivan a ti o te guían en tu trabajo?

E9: ¿Cómo? No te escuché eso...

I: Te pregunto, ¿qué factores son los que a ti te motivan o te guían respecto a tu trabajo propiamente tal? ¿Qué son las cosas que a ti te mueven, que te hacen hacer lo que haces?

E9: Bueno, el motor de cambio finalmente que es como lo que te explicaba, quizás no son grandes o macro cambios como ¡wow!, que a veces hasta lo micro en verdad puede mover a las personas, eso por un lado, entregar, como, nosotros somos como, nosotros cumplimos un rol como de facilitadores, entonces poder ser parte de esos procesos para movilizar a las personas me gusta bastante, y ver que las mismas personas se dan cuenta de lo capaces que pueden ser, eso principalmente, eso me mueve... y bueno, desde los intereses más personales, tener un trabajo para poder también uno como persona, avanzar, movilizarte, ayudar a la familia, generar proyectos individuales, no sé, como que hay una ganancia por todos lados finalmente...

I: Y frente a estos contextos bien complejos, ¿has tenido algún espacio de autocuidado? ¿tanto de iniciativa tuya como de la institución?

E9: Por iniciativa propia sí, pero como institución no, nada, no hay...

I: No hay espacios de autocuidado...

E9: No, nada, nada, nada... no hay espacios de autocuidado, no sé, de repente, pero a la hora de, no sé si es autocuidado, pero a la hora de colación comemos rapidito, jugamos cartas con mis compañeras, entonces dudo que eso sea autocuidado brutal, pero no sé, en mi casa, o no sé, mi autocuidado fue en algún tiempo que estuve haciendo terapia, no sé, de repente para mí autocuidado es poder ver una película tranquila, ver series, no sé... no sé si eso responde a un autocuidado pero es que en el fondo no tengo otra opción por la pandemia, por los recursos y por el tiempo y en mí contexto individual.

I: Te lo pregunto porque la llegada de la pandemia también nos pone como en esta encrucijada no sólo en términos laborales, sino uno termina con complejidades personales, económicas, sociales

E9: Si, completamente...

I: Y a partir de esto, ¿crees que es necesario tener un espacio de autocuidado en el espacio donde tu trabajas?

E9: Yo creo que sí, que ojalá facilitaran esos espacios, que los pudieran cómo financiar incluso, que estuvieran dentro de los recursos como municipales para ayudar a los profesionales, sobre todo los desde ámbito social, porque igual uno, no sé, hoy día hice una visita a una persona, le hice un diagnóstico y de verdad que su carga emocional, afectiva o que se yo, uno igual la percibe, la siente, él de repente decir “señorita, no sé qué hacer”... entonces estoy hablando desde la misma frase que dice la gente que uno atiende. A veces es gente que de verdad está muy colapsada con sus situaciones y uno sea incluso hasta un oído para ellos para poder expresar lo que sienten, entonces claro que debieran ocupar un poco de recursos para los profesionales po...

I: Que en el fondo hay una canalización de toda esa información que en el fondo tampoco se puede hacer cargo de todas las necesidades...

E9: No, y también, ser lo más transparente posible en estos procesos con las familias, decirles “mire, nosotros abordamos tal y cual temática, podemos gestionar esto, podemos gestionar esto otro, pero para que usted mejore su situación, usted tiene que moverse. nosotros le podemos ofrecer todas estas opciones, pero usted tiene que movilizarse, yo no lo puedo andar llevando de la mano, sería una irresponsabilidad de mi parte hacer eso”...

I: Sí... E9, ya para ir finalizando, ¿tú qué me podrías decir al respecto del rol o de la importancia que ha tenido el Trabajo Social durante la pandemia?

E9: Bueno, desde la pandemia siempre se ha hablado que los profesionales de la salud han sido primera línea y de eso no hay duda, pero nosotros como trabajadores sociales tuvimos una importancia no menor, en el sentido de que nosotros fuimos como los primeros en contener a las familias que sus situaciones cambiaron abruptamente, contener, apoyar, orientar, creo que nuestra profesión es super importante en ese sentido, entonces por todos esos factores que te menciono, que nosotros contuvimos a gente que en verdad su situación cambió de un momento a otro, fue muy abrupto el cambio, de un momento a otro quedaron sin trabajo, de un momento a otro dejaron de vender cosas, de un momento a otro empezaron de verdad, de un momento a otro se enfermaron de Covid y sus familias y ahí estuvimos nosotras pa' contener, “señorita, necesito ayuda, como puedo hacerlo para tener tal cosa”, ya, nosotros hacemos la gestión, algo tan simple como una caja de mercadería, de verdad mejoro, no es la ayuda al 100%, nosotros lo tenemos claro, para nosotros como trabajadores sociales la caja de mercadería en algunos momentos fue como asistencialismo, pero para situaciones tan abruptas como estas fueron muy útiles, entonces estuvimos ahí, también al pie del cañón...

I: Si, también ahí en la primera línea...

E9: Claro, de otro ámbito, pero también estuvimos en la primera línea, entonces ¿si me agoto el año pasado? mucho, ¿qué me molestaba que no tuviéramos las condiciones mínimas? ¿Que nuestro empleador como por así decirlo, no nos ofreciera los mínimos? también me agoto,

pero sabía que, dentro de todo, lo que yo hacía era para ayudar a personas que realmente lo necesitaban. Entonces, solo me molesta que casi todavía haya una perspectiva de que el Trabajo Sociales casi, así como filantropía, entonces como que a pesar de que lleva años instalado el Trabajo Social en los municipios, como que todavía quedan atisbos de “no es que hacen lo mejor por el prójimo” por así decirlo...

I: Claro, una mirada más caritativa...

E9: Sí, totalmente, que tuve conflictos, que en realidad también puse cara de molestia, si lo hice, pero es que me parece injusto po, me parece totalmente injusto que todavía no, y encima que, en nuestras condiciones de honorarios, porque ni siquiera, estamos dentro a veces de grupos de alta vulnerabilidad veces ja ja ja, lamentablemente nosotras podríamos atendernos a nosotras mismas ja ja ja...

I: Si ja ja ja, eso es verdad...

E9: Entonces sí hemos generado esos espacios de reflexión en torno a eso con las colegas, pero quedan en eso, no es mucho lo que se pueda concretar en realidad, es difícil...

I: Si, es bastante complejo, porque está este imaginario que tú estás comentando, que yo creo que es lo más difícil de romper y que siempre se pone en comparación a otras profesiones mucho más técnicas y específicas, pero bueno... Aquí estamos dando la pelea...

E9: Si... así es... ¿tú estás trabajando?

I: Prontamente, estoy haciendo una entrevista laboral, me queda el último paso y puede que entre a trabajar ya en octubre...

E9: Ah súper, bueno... ¿Es la primera vez que trabajas o ya...?

I: Si, mi primera vez como trabajadora social, he tenido otros acercamientos a otras áreas, pero es la primera vez...

E9: Bueno, entonces mucho ánimo... y espero que en verdad te ofrezcan las mejores condiciones laborales.

I: En eso ando, en eso ando ja ja ja... E9, no sé si quieres agregar algo más, algo que consideres importante mencionar, algo que no hayamos podido profundizar ahora...

E9: No... ojalá que tu tesis o esta parte de investigación que estás realizando pueda generar algún impacto, me refiero a la mejora de condiciones...

I: Claro, uno de mis propósitos es poder visibilizar eso que de alguna forma está bien oculto, como que nadie quiere hablar de lo paupérrimo que pueden ser las condiciones para desempeñar trabajos como el de nosotras, tan importantes, porque en el fondo trabajamos con personas...

E9: Si po, completamente, y lo más triste de todo es que si un día de estos quedai sin trabajo, como tu profesional, podís pasar de verdad a un grupo super vulnerable, es super heavy de verdad...

I: Es como la contracara...

E9: Si, incluso en algunos momentos te encontrai con familias que generan muchos más ingresos que lo que tu podís generar como profesional y encima, en los cómo, en estos registros, como el Registro Social de Hogares, para medir los porcentajes de vulnerabilidad, que se yo, el hecho de ya nosotras tener un título profesional, nos aumenta ya sin saber que en realidad los sueldos no son muy altos po...Entonces eso, ojalá te vaya muy bien en tu estudio, te vaya muy bien en tu experiencia laboral y eso...

I: Muchas gracias E9, me disculpo nuevamente por la intermitencia del internet, te comento que, una vez finalizado mi trabajo con los resultados, de alguna u otra forma más o menos creativa, van a ser devueltos así que te voy a estar contactando para contarte qué fue lo que estuve encontrando, y para de alguna manera, devolver a mano a esta ayuda que me estás brindando también...

E9: No hay problema...

I: Muchísimas gracias E9, que tengas unas lindas fiestas

E9: Igualmente, disfruta y trata de descansar en estos días...

I: Igualmente, cuídate mucho

E9: Que estés bien, chao.

I: Chao.