



**IDENTIDAD LABORAL Y COMPONENTES IDENTITARIOS DE LOS
PROFESIONALES DE OFICINAS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE
INFANCIA Y ADOLESCENCIA DEL SERVICIO NACIONAL DE MENORES:**

**Una aproximación a la Identidad Laboral desde las representaciones
sociales y las relaciones laborales en la Institución**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE PERSONAS Y DINÁMICA ORGANIZACIONAL**

**Alumno: Daniel Herrera Atton
Profesor Guía: Pedro Ignacio Leiva Neuenschwander**

Santiago, Enero 2018

Agradecimientos

En primer lugar, quisiera agradecer a mi familia y amigos que me apoyaron en este proceso, así como también a los compañeros y las compañeras del Magíster, con quien compartimos esta experiencia desde el aprendizaje y del crecimiento tanto profesional como personal.

Quisiera también agradecer al Profesor Pedro Leiva por sus orientaciones y correcciones entregadas en este proceso, y a todos los profesores y profesoras que guiaron este camino de descubrimiento y aprendizaje.

Finalmente, les agradezco a todos los profesionales que participaron en esta investigación, siendo para ellos y ellas una experiencia de reflexión sobre su quehacer profesional y su rol dentro del sistema de protección de la infancia y adolescencia de nuestro país.

Índice

1. Introducción:.....	5
Pregunta de investigación:	9
Objetivo general:	9
Objetivos Específicos:.....	9
Relevancias de la Investigación:.....	10
2. Marco Teórico:.....	12
Identidad laboral como campo de estudio:	12
Concepto de Identidad profesional:	13
Temporalidad de la construcción identitaria:	17
Construcción identitaria e interacción social:.....	18
Conceptualización de las Representaciones Sociales:	23
El concepto de trabajo dentro del <i>postmodernismo</i> :.....	33
La OPD como una organización <i>híbrida</i> :	35
Modelo de las Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia:.....	36
Sistema de Gestión del Programa OPD:.....	38
Recursos Humanos en el Modelo OPD:	40
3. Marco Metodológico:.....	43
Técnica de Análisis de Datos Cualitativos:	44
Técnica de Recolección de Datos:	47
Codificación de datos cualitativos:.....	48
Diseño Muestral:.....	49
Unidad de análisis:.....	50
Caracterización de la muestra de la investigación:	50
4. Resultados de la investigación:.....	53
Tipologías identitarias como reflejo del contenido de las representaciones sociales.	55
Tipologías identitarias como producto de las transacciones objetivas y subjetivas entre las identidades atribuidas y asumidas.....	58
Resultados asociados a las tipologías identitarias y su configuración.....	61
Resultados de la investigación respecto a los principales componentes identitarios.	76

5. Discusión.....	85
6. Conclusiones.	96
Bibliografía:.....	104

1. Introducción:

Las problemáticas visualizadas a nivel nacional en el último año respecto al Servicio Nacional de Menores y el funcionamiento de programas de residencias y de intervención no es sólo una problemática respecto a la ejecución de las políticas públicas de infancia y adolescencia, sino que reviste diversas aristas que se conjugan en el cuestionamiento hacia el Servicio Nacional de Menores, sus programas de intervención y su accionar en función de la mejora de las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos.

A partir de los procesos de modernización del Estado de Chile del año 2000, y la puesta en marcha del Plan y Política Nacional de Infancia 2000 – 2010, se implementaron programas de promoción y protección de derechos de infancia y adolescencia en diversas comunas de nuestro país. En este sentido, las Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia (OPD) son organizaciones sin fines de lucro dependientes del convenio entre Servicio Nacional de Menores y las Municipalidades respectivas, reguladas bajo la Ley.20.032 del año 2005, que establece los lineamientos para la implementación del sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME bajo el régimen de subvención (Servicio Nacional de Menores [SENAME], 2015).

Las Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia (OPD) centran su funcionamiento en torno a dos componentes esenciales: *Protección de Derechos* y *Gestión Comunitaria*, estableciendo dentro de las bases técnicas y de convenio las plazas de atención de usuarios para las áreas de protección y de gestión.

En relación al componente proteccional, éste se enfoca en la atención de niños, niñas y adolescentes y sus familias en contexto de baja complejidad¹ en la vulneración de Derechos; y por otra parte, el componente de Gestión Comunitaria, tiene por realizar acciones de prevención de vulneración de derechos y promoción a nivel comunitario; y como objetivo transversal de ambos componentes, implementar un Sistema Local de

¹ Las vulneraciones de derechos asociadas a baja complejidad se entienden como “la presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en señales de alerta a considerar, pero que no provocan un daño evidente en niños/as y adolescentes en lo que al ejercicio de sus derechos se refiere” (SENAME, 2015, p.15).

Protección de Derechos y de vinculación con otros organismos del territorio en función de la promoción de Derechos (SENAME, 2015).

El modelo OPD difiere de otros programas de la red SENAME respecto a la modalidad de atención al operar desde una mirada de oferta de servicios y demanda de usuarios, mediante el ingreso de casos por demanda espontánea y OIRS SENAME, y por otra parte, en convenio con el Tribunal de Familia respectivo, tiene la obligación de la realización de informes situacionales y controles sociales en el caso de vulneración de derechos, cuya demanda es variable y su incumplimiento es sancionado por la entidad judicial y el Servicio Nacional de Menores.

Dentro de estas funciones con otros organismos judiciales, las OPD están encargadas de investigar vulneración de derechos en casos de *connotación pública*, como femicidios, homicidios y parricidios en el territorio correspondiente, dentro de 5 días hábiles, emitiendo un informe a las autoridades locales y a Dirección Regional de SENAME (SENAME, 2015).

Desde un punto de vista organizacional, las Oficinas de Protección de Derechos de Infancia y Adolescencia se caracterizan por ejecutar un modelo de gestión de administración centrada en el establecimiento de objetivos mediante una matriz de trabajo anual, la cual establece las acciones pertinentes y su nivel porcentual de cumplimiento requerido para todos los objetivos del programa mediante indicadores cuantitativos de resultado, de producto y de procesos. (SENAME, 2015).

Otro aspecto clave del modelo OPD es la flexibilidad laboral respecto al vínculo contractual de los profesionales con el Servicio, que se caracteriza por tener profesionales a tiempo completo y media jornada, así también puesto que al ser un convenio municipal, los profesionales de la OPD son funcionarios municipales a honorarios, cuyo contrato es de prestación de servicios al municipio correspondiente, dependiendo de éste el cumplimiento de derechos laborales de los profesionales. En este sentido, el contrato a plazo fijo y el sistema de contrata a honorarios tienen consecuencias desde el punto de vista individual a través del síndrome de *burnout*, afectando vida laboral del funcionario, puesto que éste queda sujeto a las demandas del mercado (Barría, 2001).

Dentro de las dinámicas internas tanto de la OPD como de los programas de la red SENAME en general, el ambiente laboral se caracteriza por una alta demanda producto de la intervención como del trabajo administrativo y un alto estrés laboral, que junto a condiciones de trabajo como las jornadas de atención de público de 3 a 6 horas diarias, extensión de la jornada de trabajo y la falta de programación debido a la falta de personal se encarece la calidad de vida laboral, además de las condiciones salariales, lo que trae como consecuencia el síndrome de burnout (Barría, 2003).

En esta línea, Quintana (2005) en su estudio sobre este síndrome en Operadores y Equipos de Trabajo en Maltrato Infantil Grave, afirma que los profesionales de los programas SENAME experimentan un alto desgaste emocional propio de las dinámicas de la temática de maltrato. Así mismo, las dinámicas de liderazgo autoritario paternalista por parte de coordinadores o directores hacia los profesionales inciden en el surgimiento del desgaste profesional o síndrome de *burnout* (Quintana, 2005).

En relación a la dinámica laboral respecto al trabajo con infancia vulnerada, Morales & Lira (1996, citado en Farkas & Santana, 2007) afirman que el trabajo con la violencia implica un desgaste profesional, aun cuando la intervención sea como equipo, desgastándose tanto grupal como individualmente debido a las temáticas y dinámicas de grupos; y en este sentido, Farkas & Santana (2007) plantean que es necesario desarrollar estrategias de autocuidado, de manera de enfrentar los impactos personales y profesionales de la temática laboral.

Otros estudios, en específico Arón y Llanos (2004) afirman que la exposición a las temáticas causa una traumatización de los equipos, lo que se traduce en una reproducción de las dinámicas de la violencia al interior de los equipos de trabajo. La traumatización se convierte entonces, en una causa tanto de estrés laboral, burnout y la rotación de personal de profesionales que trabajan con víctimas de violencia.

A nivel organizacional, es de gran importancia el estudio de las dinámicas laborales entre los profesionales, de tal manera de comprender cómo se estructuran las relaciones sociolaborales, el desarrollo de la intervención y las estrategias de abordaje de éstas, de tal manera de entender la relación del profesional con su trabajo de intervención, sus roles

y su identidad dentro de la organización, así como las problemáticas que enfrentan en su quehacer laboral.

En esta lógica, es de importancia clave el entendimiento de las dinámicas laborales bajo un contexto laboral complejo ejemplificado en la desprotección de los profesionales que se desempeñan en los organismos colaboradores del SENAME, el desgaste profesional y la alta rotación de personal, las cuales impactan en la calidad de la intervención teniendo consecuencias negativas en los usuarios y familias, tales como el reingreso y la cronificación de la vulneración de derechos.

De esta forma, las dinámicas internas producidas por las relaciones sociales dentro de las organizaciones es un foco investigativo clave dentro del Comportamiento Organizacional, puesto que éstas influyen tanto en la gestión del trabajo de intervención así como también en el ejercicio de los roles y funciones asociados a los puestos de trabajo, y en el caso de la presente investigación, del desarrollo de la intervención y restitución del derecho vulnerado en niños, niñas y adolescentes.

En relación a lo planteado anteriormente, la construcción y la transformación identitaria de profesionales de programas de la red SENAME como las Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia es una realidad individual y organizacional que debe ser observada y analizada desde el punto de vista de las relaciones sociales que articulan intersubjetividades individuales y colectivas respecto a la experiencia del trabajo con infancia marcada por la vulneración de derechos y la complejidad de la temática dentro de este proceso de construcción identitaria, así como también desde la incidencia del modelo de gestión de administración y del contexto de operación de los programas en este proceso de transformación de la identidad profesional.

La incertidumbre sobre cómo confluyen estos aspectos contextuales y relacionales en la configuración de la identidad del profesional dentro de este sistema de intervención psicosocial cuyas características organizacionales y laborales impactan de manera significativa la calidad de vida del profesional, tanto personal como laboral y por ende la calidad de la intervención, además de plantear cómo se posiciona el o la profesional dentro de un sistema de gestión ambivalente que debe cumplir con una demanda fija como las plazas o cupos de intervención y un sistema de demanda variable, como la

demanda espontánea y los requerimientos del Tribunal de Familia, y al mismo tiempo, intervenir exitosamente a niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos previniendo su reingreso al programa OPD.

Por lo tanto, la presente investigación se centrará en realizar un estudio respecto a la construcción identitaria de los profesionales que ejercen funciones dentro de las Oficinas de Protección de Derechos de Infancia y Adolescencia, considerando las características contextuales y organizacionales presentes que inciden en este proceso con el fin de establecer a través de la reconstrucción inductiva de la identidad, patrones convergentes y divergentes respecto a la identidad profesional individual y colectiva, a través del establecimiento de representaciones sociales con respecto al trabajo en OPD.

De esta forma, los antecedentes planteados desprenden la siguiente pregunta de investigación, objetivo general y objetivos específicos:

Pregunta de investigación:

- ¿Cómo se estructuran las identidades de los profesionales a partir de las representaciones y relaciones sociales en el desarrollo laboral en las Oficinas de Protección de Derechos de Infancia y Adolescencia?

Objetivo general:

- Analizar las identidades de los profesionales de las Oficinas de Protección de Derechos, así como los componentes que las constituyen, a partir de la relación entre las representaciones sociales del trabajo, los elementos de su identidad profesional y sus relaciones laborales en la organización.

Objetivos Específicos:

- Identificar y reconstruir las representaciones sociales de los profesionales respecto a los componentes del desarrollo laboral dentro de las Oficinas de Protección de Derechos.

- Describir y analizar la construcción de las identidades de los profesionales desde los componentes de las representaciones sociales y las relaciones sociales enmarcadas en el desarrollo laboral en las Oficinas de Protección de Derechos
- Desarrollar tipologías identitarias a partir de la relación entre las representaciones sociales, las relaciones sociales y las características de la identidad profesional.
- Identificar los componentes identitarios que forman parte de los tipos de identidades profesionales que construyen los profesionales de las OPD.

Relevancias de la Investigación:

Esta investigación tiene como relevancia principal comprender y analizar los procesos de construcción identitaria laboral, su evolución y definición, a través del análisis de la intersubjetividad que se establece entre el individuo, su desempeño laboral y sus resultados a través de la estructuración de sus representaciones sociales, considerando las dinámicas que se articulan a niveles individuales, grupales y organizacionales, junto con el contexto laboral y de gestión administrativa en el cual se enmarcan los programas OPD, con el fin de generar conocimiento sobre los procesos identitarios de profesionales en ambientes de alta demanda y alto desgaste profesional, con el fin de analizar la realidad laboral y su influencia sobre el profesional y su visión con respecto a su quehacer y el impacto de esta visión sobre su desempeño.

La investigación tiene como relevancia teórica, el análisis de la dinámica de la construcción social y laboral de la identidad, la estructuración de significados respecto al trabajo, y también de la reconstrucción tanto de representaciones sociales como de la identidad laboral mediante procesos inductivos, lo que abre la posibilidad de la construcción de tipologías o categorías identitarias, las cuales debido a su singularidad se enmarcan sólo dentro de su realidad organizacional, pero que permiten realizar comparaciones entre los integrantes de cada organización en función de sus propias dinámicas, relaciones interpersonales e intersubjetividades en la internalización de la realidad laboral.

Desde el plano metodológico, debido a que las representaciones sociales y la conformación de la identidad son procesos de construcción social basado en intersubjetividades, la relevancia en este plano se centra en la obtención de datos mediante el desarrollo analítico de la narración o relato individual cuya expresión verbal de su subjetividad en relación a su trabajo y sus relaciones laborales permite la reconstrucción de las representaciones sociales mediante el análisis de contenido, al identificar y categorizar estructuras de conocimiento dentro de planos comunes entre los profesionales.

Por otra parte, puesto que el contenido discursivo estructura una realidad social y la hace patente (Santander, 2011), el análisis de contenido al relacionar códigos dentro de categorías al interior del proceso de exploración de la identidad narrativa permite finalmente identificar al personaje y su identidad, y en este sentido, “la cual se construye en unión con la de la trama” (Ricoeur, 2006, p. 139).

Finalmente, desde un punto de vista de la relevancia práctica, la construcción identitaria como proceso de definición de una identidad profesional debe ser observada como el resultado de un proceso individual de internalización de una realidad que se construye socialmente, lo que permite describir las ambigüedades que existen entre los objetivos a cumplir en el orden organizacional y la relación del profesional con este proceso, de tal manera de desarrollar estrategias de gestión de personas que centran su atención en estas problemáticas, como también en el desarrollo de programas de autocuidado en el plano individual y grupal de los profesionales, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral y la calidad de vida de éstos.

2. Marco Teórico:

La construcción identitaria como producto de una articulación de intersubjetividades dentro de la interacción social, se debe analizar desde el punto de vista del concepto de identidad, la construcción de la identidad y las relaciones sociales enmarcadas dentro del contexto laboral en el cual se desarrollan los profesionales y los cuerpos de conocimiento institucionalizado a través del campo de las representaciones sociales sobre el trabajo.

En el presente marco teórico se establecen las perspectivas conceptuales de la identidad y su vinculación con las representaciones sociales de la realidad laboral de los profesionales, de tal manera de establecer un marco analítico respecto de este proceso individual y colectivo.

Identidad laboral como campo de estudio:

La identidad laboral ha sido un proceso individual y colectivo que se ha analizado durante el siglo XX y XXI, cambiando un enfoque de los procesos de trabajo como factor central en la construcción identitaria del asalariado enmarcado en una concepción fordista, estable o regulado, hacia un enfoque de la identidad dentro de un plano económico y sociodemográfico del mercado de trabajo producto de los cambios económicos y de la regulación del trabajo, caracterizados por la flexibilización laboral y el surgimiento del trabajo precario o informal (De la Garza, 2011).

En relación a este campo de estudio, los estudios sobre identidad laboral se han enmarcado dentro de la Sociología del Trabajo y la Psicología Laboral entre otras Ciencias Sociales producto de los cambios en el escenario económico mundial y la desregulación laboral que ha promovido el surgimiento de nuevas categorías de trabajadores y las formas de producción (De la Garza, 2011).

En nuestro país, la relación entre identidad y trabajo ha sido una temática de investigación que ha profundizado el conocimiento sobre las implicancias subjetivas de los cambios económicos y laborales del país en la construcción identitaria de los trabajadores (Gaete, 2012; Stecher, 2012; Soto, 2012), lo que ha permitido analizar las identidades en función tanto de las trayectorias laborales, como del contexto tecnológico, social y productivo en los cuales se insertan los trabajadores y se estructuran sus narrativas respecto a su

identidad (Stecher, 2012); así como también los cambios en las subjetividades laborales individuales producto de las condiciones laborales (Sisto, 2008).

En primer lugar, se debe plantear el eje principal de esta investigación, la cual es el concepto de *identidad* y en este sentido, la conformación de la identidad tanto a nivel personal y como profesional no es una identificación conformada subjetivamente desde el punto de vista del proceso productivo y su producto, ni tampoco una sumatoria de roles ejercidos durante la trayectoria biográfica, sino que tiene componentes sociales, psicológicos, culturales e incluso políticos que transforman la identidad de la persona, contemplando una red interrelacionada de interacciones sociales que moldean o definen su identidad como profesional.

De este modo, el trabajo se convierte una fuente de experiencias y significados diversos, los cuales a través del proceso intersubjetivo de la construcción de la propia identidad éstas se internalizan en el individuo y se exteriorizan a través de una identificación con otros mediante la interacción social (Ballesteros, 2006).

Por otra parte, es preciso delimitar la diferencia entre identidad social e identidad colectiva, siendo la identidad colectiva correspondiente a la pertenencia a un “grupo sus normas y acciones como resultado de un proceso entre los integrantes de éste”[y su definición del] “nosotros del grupo y su referencial simbólico y de acción” (Kossoy, 2009, Septiembre, p. 4), mientras que la identidad social es el “resultado de la tensión entre identidades atribuidas, heredadas y reivindicadas” (Kossoy, 2009, Septiembre, p. 7).

Concepto de Identidad profesional:

La identidad como construcción individual y social es un proceso resultante de las interacciones sociales entre un individuo y su entorno, y a través de diversas instancias de socialización el individuo va adquiriendo elementos identitarios, tanto en la autoidentificación e identificación con respecto a otros, como en el desempeño de roles dentro de su trayectoria laboral.

Respecto al concepto de identidad, Claude Dubar (2001) plantea que ésta se debe analizar desde dos puntos de vista: “una definición de sí, de lo que somos o queremos ser

– hecha por nosotros mismos”, o identidad individual; y una “definición de nosotros hecha por los otros”, o colectiva. (p.5).

De este modo, Dubar (2001) plantea que la identidad individual o definición de lo que somos o queremos ser proviene desde el mismo individuo y que se define como lo más íntimo y propio del ser humano; y la identidad colectiva, se define por otros individuos en relación a la pertenencia a un grupo social o laboral; y desde una perspectiva laboral, las identidades sociales y laborales se constituyen “como construcciones sociales que implican la interacción en las trayectorias laborales, los sistemas de empleo y sistemas de formación“ (p. 330).

En este sentido, la identidad colectiva se enmarca dentro de la división social del trabajo, la cual establece la distribución de funciones productivas dentro de la sociedad, y en este sentido, se debe plantear que la identidad colectiva surge a través de las funciones asociadas a la cultura de grupo y por lo tanto, genera una forma de pertenencia hacia éste (Dubar, 2001).

El grupo de profesionales según Dubar (2000, citado en Santos, 2005) es una forma de identidad colectiva, organizada en torno a un sistema de aprendizaje complejo en el cual se estructura la identidad profesional y un sentido de pertenencia, el cual se reforzará cuanto mayor sea la identidad colectiva y relacional del individuo dentro de su participación en actividades laborales formales e informales lo que permite desarrollar una “representación social más favorable de sí mismo en relación al grupo de trabajo de referencia e incluso desde las jefaturas” (Santos, 2005, p. 133).

En esta línea, la identidad social es el “resultado provisorio, subjetivo y social, biográfico y estructural originado en diversos procesos de socialización” (Dubar, 1991 en Kossoy, 2009, Septiembre, p.6), lo que establece el carácter social e individual de la construcción identitaria; y de este modo, la identidad es el resultado provisorio de “dos procesos heterogéneos que coexisten simultáneamente, el relacional y el biográfico” (Dubar, 1991, citado en Kossoy, Septiembre, 2009, p. 1).

En relación al primer proceso, éste está vinculado a la relación “entre la identidad que atribuyen las instituciones y las propuestas y asumidas por los grupos y sectores sociales”

(Dubar, 1991, en Kossoy, 2007, Octubre, p. 5), generando una identidad atribuida enmarcado en una transacción objetiva entre el individuo y los otros (Monereo, 2011); mientras que en el segundo caso, en el proceso personal y biográfico “existe una transacción subjetiva entre la identidad heredada y la deseada o proyectada”, generando en el individuo una *identidad asumida* (Dubar, 1991, citado en Kossoy, 2009, Septiembre, p. 1).

En relación al análisis identitario, Dubar (2005) plantea que éste debe estar centrado tanto en el trabajo en sí mismo, como en las relaciones con los otros individuos, destacando que la identidad profesional se encuadra en la dualidad dentro una “transacción interna del individuo y una externa establecida entre el individuo y las instituciones con las que interactúa” (p. 133), lo que corresponde a la transacción entre la identidad asumida y la identidad atribuida.

Continuando con lo anterior, el análisis de la identidad acorde a Dubar (2000b, citado en Loeza, 2007) consta de tres dimensiones clave en el entendimiento en su constitución:

La relación con los sistemas, instituciones y el poder dentro de la realidad cotidiana (...) la relación con el porvenir del sistema y del individuo propio lo que conforma orientaciones estratégicas (...) la relación con el lenguaje en la descripción de una situación vivida. (Dubar, 2000b, p. 104, citado en Loeza, 2007, p. 121)

Dentro del trabajo, la construcción de la identidad profesional es “representada como una interacción entre dos movimientos, uno de continuidad y uno de ruptura” (Dubar, 2000, citado en Santos, 2005, p. 137), siendo las identidades enmarcadas en este movimiento de continuidad caracterizadas por “ser un sistema unificado de producción, el cual permite una proyección y una realización personal y profesional, donde se le reconoce sus competencias como forma de validación de su propia imagen” (Santos, 2005, p. 137); y por otra parte, un movimiento de ruptura, en el cual “las identidades profesionales construidas implican una dualidad entre los espacios de las creencias personales y un espacio de las aspiraciones profesionales” (Santos, 2005, p. 137).

Santos (2005) plantea que las transacciones objetivas se enmarcan dentro entre el reconocimiento y no reconocimiento social, generándose en el segundo caso “un desacuerdo entre las identidades virtuales y las identidades reales” (Dubar, 2000 citado en Santos, 2005 p. 137), lo que se enmarca dentro de los procesos de ruptura.

Dubar también conceptualiza lo denominado formas de identidad las cuales son “construcciones sociales compartidas por todos aquellos que tienen trayectorias subjetivas y definiciones de actores homólogas en el campo profesional” (Dubar, 2000, citado en Loeza, 2007, p. 126), en las cuales se enmarca la forma relacional para sí, como proyecto el cual posee un sentido subjetivo y el cual existe una identificación con otros individuos dentro del mismo bajo una identidad de nosotros como forma específica del yo; y la forma biográfica para sí, en la cual se cuestiona las identidades atribuidas y un proyecto a largo plazo (Dubar, 2000, citado en Loeza 2007).

En esta línea, Dubar (1991, citado en Dubar, 2001) afirma que las formas de identidad se constituyen a través de una relación subjetiva entre el individuo y su trabajo; y en este ámbito, las identidades en el trabajo “son maneras de considerar el propio trabajo” (...) “la consideración de ser actor dentro de la organización” (Dubar, 2001, p.9), las cuales son producto de la internalización subjetiva de una realidad laboral objetiva a través de la articulación de relaciones con otros actores dentro del espacio laboral, estableciendo formas de interpretar su propio trabajo; y acorde a Sainsaulieu (1997, citado en Dubar, 2001) las identidades en el trabajo “son maneras de ser actor en sí” (p. 9), y el individuo de esta forma, se convierte en un personaje que puede estar a favor o en oposición a una situación dada (Dubar, 2001).

Respecto a las identidades en el trabajo, Dubar (2001) propone la existencia de dos estructuras que las componen siendo éstas, las relaciones de poder y las relaciones en el trabajo.

Las relaciones de poder surgen a través de las relaciones entre los individuos en su proceso de construcción identitaria, es decir que la identidad laboral se construye a través de las relaciones con otros actores. En este sentido, las relaciones de poder se centran en la “capacidad de influir sobre las decisiones de trabajo, pero también capacidad de influir sobre los otros y de participar en estrategias de actor” (Dubar, 2001, p.9).

Las relaciones en el trabajo se estructuran en torno a la relación entre el poder, el desarrollo de la actuación individual y los otros integrantes considerando la relación subjetiva de éstos con el trabajo enmarcadas en una situación definida (Dubar, 2001).

En su análisis sobre identidades en el trabajo, Dubar plantea que éstas deben ser reconstruidas de manera inductiva por el investigador, y que éstas no se desarrollan solamente a partir del contexto laboral o situaciones definidas externamente al individuo, sino que las tipologías que se construyen constituyen “modelos culturales de organización”(…) “formas de enfrentar el poder”(…) “definiciones de sí y de los otros” (Sainsaulieu, 1985, citado en Dubar, 2001, p.9), lo que también implica que dentro de la actividad laboral se pone en juego la relación entre la identidad personal y la identidad colectiva.

Por lo tanto, la construcción identitaria a nivel laboral depende de las características del trabajo en sí mismo, y del relato respecto a: “ciclo de vida laboral” (...) “su trayectoria laboral” (...) “la vida personal” (...) “creencias y prácticas simbólicas” (Dubar, 2000, citado en Dubar, 2009, p.13).

De este modo, la identificación laboral se constituye a partir de la internalización de un yo por sí mismo y un yo por los otros, lo que permite analizar el proceso individual de las formas de identidad personal, y por lo tanto, de la relación subjetiva con el trabajo y con los otros integrantes en la actividad laboral.

Temporalidad de la construcción identitaria:

La construcción identitaria tiene también una base de temporalidad en la cual “el tiempo son recursos sustanciales para la definición y articulación de la identidad” (Haicault, 1989 citado en Longo, 2006, p. 5.) y a través del uso de las categorías temporales de presente, pasado y futuro, se otorga sentido y coherencia a la subjetividad del individuo, y de este modo, la identidad se conforma a través de las condiciones de uso, expresión y transformación del tiempo, al mismo tiempo que estas categorías temporales entregan “rasgos específicos a las identidades personales y, a los sistemas de organización social” (Longo, 2006, p. 5).

Continuando con los aspectos de temporalidad, Dubar (2002, citado en Longo, 2006); señala que en la conformación de la identidad confluyen temporalidades distintas y sus modos de articulación, lo que se plantea en tres tipos de temporalidades (Dubar, 2005, citado en Legaspi, 2012).

En primer lugar, una temporalidad inscripta, también identificada como subjetiva, “como tiempo en relación al cuerpo y vivida como duración” (Longo, 2006, p. 5), en la cual el predomina el presente, así como también el pasado y el futuro del individuo (Legaspi, 2012).

En segundo lugar, la existencia de una temporalidad intersubjetiva en relación a las interacciones entre los individuos en un momento temporal común, tanto en los encuentros cara a cara y su relación con eventos significativos de su existencia (Legaspi, 2012; Longo, 2006);

Finalmente, la temporalidad biográfica, la cual es vivida como una articulación entre las “unidades de sentido más importantes en la construcción y reconstrucción de totalidad de nuestro itinerario de vida” (Longo, 2006, p. 5) y, así como también la inscripción del individuo dentro de posiciones en el mundo social (Legaspi, 2012).

En este sentido, la temporalidad de la construcción identitaria tiene un carácter clave en este proceso, al establecer puntos clave en la conformación del individuo en relación a sus relaciones sociales y su historicidad, considerando los cambios contextuales que inciden en ésta así como en su propio proceso identitario, en especial en la proyección futura dentro de la institución como de la profesión en sí misma.

Construcción identitaria e interacción social:

Teniendo en consideración que las organizaciones son productos sociales en las cuales se enmarcan distintas dinámicas entre sus integrantes, éstas deben ser entendidas como una realidad objetiva en la cual se enmarca el profesional, la construcción identitaria tiene fuertes raíces en la interacción social a través de los procesos de socialización enmarcados dentro de una realidad objetiva que se internaliza subjetivamente, y en este sentido, la “identidad puede ser mantenida, modificada o reformada por las relaciones

sociales , una vez que cristaliza, es mantenida, modificada o aun reformada por las relaciones sociales” (Berger & Luckmann, 1979, p. 214), por lo tanto, el carácter del yo se establece como un producto social.

Considerando a la identidad como producto basado en la interacción social, el desarrollo del individuo dentro de la sociedad tiene como instrumento fundamental el lenguaje, mediante el cual el ser se objetiva al constituir campos semánticos o zonas de significados lingüísticamente circunscritos, lo que permite “la objetivación, retención y acumulación de la experiencia biográfica e histórica” (Berger & Luckmann, 1979, p.58), por lo tanto, a través de su narrativa, reconstruye la realidad institucional y en este sentido, la realidad organizacional.

Desde un punto de vista organizacional, las instituciones al ser un producto social, el orden institucional puede ser entendido sólo en términos del conocimiento que sus integrantes tienen de éste y por lo tanto, este conocimiento se internaliza objetivamente a través de los procesos de socialización, teniendo en consideración los procesos de institucionalización y legitimación de la realidad objetiva (Berger & Luckmann, 1979).

La institucionalización como proceso de construcción de la realidad objetiva dentro de los planteamientos de Berger y Luckmann, surge a través de actividades que se repiten con una frecuencia determinada, creando “pautas de comportamiento reproducible bajo una economía de esfuerzos que ipso facto es aprehendida como pauta por el que la ejecuta” (Berger & Luckmann, 1979, p. 72), siendo el entendimiento de estas actividades supeditado al conocimiento particular construido socialmente y objetivado en referencia a estas actividades, siendo la participación en éstas un reflejo de la existencia del individuo en un mundo social delimitado y controlado por los cuerpos de conocimientos estructurados socialmente.

El proceso de institucionalización se articula alrededor de la tipificación de acciones habitualizadas por tipos de actores, siendo las tipificaciones de estas acciones las que constituyen las instituciones, por lo tanto, las instituciones implican “que las acciones del tipo X sean realizadas por actores del tipo X” (Berger & Luckmann, 1979, p. 74).

De este modo, las instituciones tienen una historicidad y un control sobre el comportamiento humano al establecer “pautas definidas de antemano que lo canalizan en una dirección determinada” (Berger & Luckmann, 1979, p. 74) y por lo tanto, el mundo institucional creado a través de estas acciones constituyen la realidad objetiva para los individuos.

La institucionalización se observa en la predictibilidad del comportamiento, y en esta línea, al aplicarse eficazmente procesos de socialización, se pueden aplicar medidas de carácter coercitivas de forma moderada y de forma selectiva sobre sus integrantes (Berger & Luckmann, 1979).

La institucionalización debe ser ratificada y mantenida a través de la legitimación, la cual es un proceso coherente con el orden institucional en la construcción de conocimiento socialmente estructurado, así como también justifica el orden institucional a través de normas y valores, así como también universos simbólicos construidos socialmente, siendo estos últimos mantenidos mediante dos mecanismos: la terapia, la cual consiste en redirigir conductas desviadas de los individuos hacia definiciones institucionalizadas de la realidad, y la aniquilación, la cual utiliza un lenguaje para suprimir de forma conceptual toda conducta fuera de la realidad objetiva (Berger & Luckmann, 1979).

En el caso del desarrollo de roles, los cuales surgen a través de la tipificaciones de las acciones surgen en el contexto de un cúmulo de conocimiento objetivado y común a una colectividad de actores (Berger & Luckmann, 1979), los cuales representan el vínculo entre el lenguaje, el conocimiento social y el comportamiento institucionalizado, puesto que las instituciones adquieren forma a través de los roles en la experiencia individual del sujeto.

El rol se puede observar desde dos perspectivas, el rol que se representa a sí mismo, y el “rol que representa todo un nexo institucional de comportamiento” (Berger & Luckmann, 1979, p.97), y por otro lado, el desempeño de roles responde a una participación en el mundo social, y al ejercer roles, el mundo social se torna una realidad internalizada de forma subjetiva (Berger & Luckmann, 1979).

En este sentido, se deben aprender vocabularios específicos de roles, lo que se traduce en la “internalización de campos semánticos que estructuran interpretaciones y comportamientos de rutina dentro de un área institucional” (Berger & Luckmann, 1979, p. 173), siendo este proceso de aprendizaje mediado por el diálogo, en donde la realidad subjetiva es mantenida a través del aparato conversacional “que mantiene, modifica y reconstruye continuamente su realidad subjetiva” (Berger & Luckmann, 1979, p. 189).

Por otra parte, el proceso de socialización tiene sus bases en el proceso dialéctico “que se da entre la autoidentificación y la identificación que hacen los otros, entre la identidad objetivamente atribuida y la que es subjetivamente asumida” (Berger & Luckmann, 1979, p. 165), y por lo tanto, la identidad se define objetivamente en contextos sociales específicos “como ubicación en un mundo determinado y puede asumírsela subjetivamente sólo junto con ese mundo” (Berger & Luckmann, 1979, p. 166), lo que permite establecer que el proceso de internalizar una identidad permite al individuo adjudicarse un lugar específico en ese contexto social o laboral.

De esta manera, los procesos de construcción identitaria se enmarcan dentro del proceso de socialización primaria y secundaria (Berger & Luckmann, 1979). En la socialización *primaria* el individuo acepta los roles y actitudes de los otros significantes, internalizándolos y reflejando las actitudes que generaron los otros significantes respecto al individuo en primer lugar, y “el individuo llega a ser lo que los otros significantes lo consideran” (Berger & Luckmann, 1979, p.165).

En este proceso, la abstracción de los roles y actitudes desde lo específico a lo general se denomina el “otro generalizado” (Berger & Luckmann, 1979, p.166), y al internalizar este otro generalizado en la conciencia, ésta implica:

La internalización de la sociedad en cuanto tal y de la realidad objetiva en ella establecida, y, al mismo tiempo, el establecimiento subjetivo de una identidad coherente y continua, (...) la sociedad, la identidad y la realidad entonces se cristaliza subjetivamente en el mismo proceso de internalización. (Berger & Luckmann, 1979, p. 167)

Por lo tanto, la cristalización del otro generalizado establece una relación directa entre las realidades objetivas y subjetivas, lo que permite la internalización de los roles y actitudes socialmente construidos.

En el caso de la socialización secundaria, ésta es “la internalización de “submundos institucionales o basados sobre instituciones” (Berger & Luckmann, 1979, p.170), siendo estos submundos aprehendidos a través de aparatos legitimadores, símbolos, rituales o materiales, y así mismo, la distribución social del conocimiento es un factor de importancia en la estructuración de la distribución institucionalizada de tareas en la socialización secundaria (Berger & Luckmann, 1979).

La socialización del individuo puede ser modificada a través de lo denominado alternaciones (Berger & Luckmann, 1979), las cuales requieren de procesos de resocialización lo que se asemejan a la socialización primaria, desintegrando la realidad subjetiva a través de una estructura de plausibilidad eficaz, o de una base social que provea de una instancia de transformación, la cual es mediada respecto del individuo en su relación con otros individuos, identificándose afectivamente con estos últimos. En este sentido, la identificación con los otros es la base de la transformación de la realidad subjetiva y de la identidad, puesto que el otro es quien actúa como guía en el establecimiento y mediación de la nueva realidad al representar la estructura de plausibilidad en los roles que desempeñan.

Como se mencionó anteriormente, la estructura de plausibilidad debe establecerse como el mundo del individuo, y el cambio de esta estructura se logra a través de la reorganización del aparato conversacional puesto que a través del diálogo con otros individuos se transforma la realidad subjetiva, así como también como condición del cambio de esta realidad el establecimiento de un aparato legitimador para todas las transformaciones, la cual repudia o abandona las realidades alternativas y reinterpreta la realidad pasada del individuo (Berger & Luckmann, 1979).

Por lo tanto, dentro de la organización se generan procesos de socialización e internalización de la realidad objetiva, y a través de la interacción social emergen los mecanismos sociales que contribuyen a una internalización subjetiva de la realidad objetiva, lo que a su vez permite el establecimiento de una identidad conformada

individualmente y una constituida socialmente dentro del marco institucional de la organización.

Conceptualización de las Representaciones Sociales:

Tomando en consideración lo planteado anteriormente, la estructuración de conocimiento socialmente adquirido tiene sus bases fundamentales en los procesos de socialización primaria y secundaria (Berger & Luckmann, 1979), por lo tanto, la expresión de este conocimiento dentro del comportamiento social del individuo se manifiesta en los roles y actitudes que desempeña dentro del orden social laboral, así como también ésta incide en los procesos de construcción identitaria tanto individual como colectiva.

El concepto de Representaciones Sociales, es definido por Moscovici (1984) como una “modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre individuos” (p. 17), y en este sentido, se debe comprender como “un modo de entender y comunicarse particular, propio de una sociedad o de un grupo social determinado, mediante el cual se construye la realidad y el conocimiento de la vida cotidiana” (Moscovici, 1984 citado en Prado & Krause, 2004, p. 57).

En función de lo anterior, Jodelet (1984) señala que las representaciones sociales se presentan bajo formas variadas, como:

Imágenes que condensan un conjunto de significados; sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso dar un sentido a lo inesperado; categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver; teorías que permiten establecer hechos sobre ellos. Y a menudo, cuando se les comprende dentro de la realidad concreta de nuestra vida social, las representaciones sociales son todo ello junto. (p. 472)

Así mismo, la teoría de las representaciones sociales acorde a Abric (2001), plantea que en la expresión grupal o individual respecto a un objeto o una situación determinada, aquella expresión determina en cierto grado al objeto, existiendo para éste grupo o

individuo, y a través de la relación sujeto-objeto, ésta determina al objeto mismo siendo “la representación siempre es la representación de algo para alguien” (p. 12).

En este sentido, “toda realidad es una representación apropiada por el individuo, el grupo y reconstituida en su sistema cognitivo, integrada en su sistema de valores que depende de su historia y del contexto social e ideológico que lo circunda.” (Abric, 2001, p. 12), y por lo tanto, aquella realidad apropiada conforma la realidad misma, la cual se traduce en la estructuración de una realidad que se traduce en un sistema que decodifica la realidad en función de un conjunto de anticipaciones y expectativas, el cual tiene como elemento central la acción sobre la realidad, al ser un filtro de informaciones e interpretaciones con el fin de trasladar la realidad en conformidad con la representación (Abric, 2001).

Las representaciones sociales no son solamente conceptualizaciones socialmente estructuradas respecto a un objeto o fenómeno social, sino que constituyen una “forma específica de conocimiento, denominado conocimiento ordinario” (Jodelet, 2011, p. 134) el cual se enmarca dentro de las construcciones sociales de conocimiento.; así como también las representaciones sociales son “modos de conocimiento autónomos” (Moscovici, 1984, p. 175), y poseen una doble función, “haciendo lo extraño familiar y lo invisible perceptible” (Farr, 1983, citado en Mora, 2002, p.7), así como también las representaciones sociales son una forma de “visión global y unitaria de un objeto pero también de un sujeto” (Abric, 2001, p. 12).

La representación al reestructurar la realidad permite una integración de las características objetivas del objeto, así como también de las experiencias previas del individuo y el sistema de normas y actitudes en el cual se enmarca, de tal manera de presentar a la representación como una “visión funcional del mundo que permite al individuo o al grupo conferir sentido a sus conductas y entender la realidad mediante su propio sistema de referencias y adaptar y definir de este modo un lugar para sí” (Abric, 2001, p. 11), otorgando un significado específico a esta realidad y sus componentes que la conforman.

Este sistema de interpretación de la realidad condensado en las representaciones sociales tiene dos componentes esenciales en su comprensión y análisis: el *componente cognitivo*, el cual supone la existencia de una “textura psicológica la cual está sometida a

las reglas que rigen los procesos cognitivos” (Moscovici, 1976, p. 40, citado en Abric, 2001, p. 13); y un componente social, cuya puesta en práctica de los procesos cognitivos está condicionada al contexto social en la cual la representación se enmarca su construcción (Abric, 2001).

Complementando lo anterior, dentro de la postura de Moscovici (1979), la representación social se construye de acuerdo a dos principios clave: la objetivación y el anclaje; siendo el primer término hace referencia al proceso de extrapolación a la realidad “de un esquema-conceptual al duplicar la imagen con una contrapartida material” (Moscovici, 1979, p. 75), , teniendo una instancia cognoscitiva en la cual se provee de significantes múltiples los cuales adquieren sentido al ser relacionados estos signos lingüísticos con estructuras materiales, siendo el lenguaje científico el camino más apropiado para la interacción entre ambos componentes, al adecuar el contenido del lenguaje a una realidad determinada (Moscovici, 1979).

El proceso de objetivación como proceso reflexivo implica el transporte de elementos objetivos al medio cognoscitivo, preparando un cambio un cambio de situación y función; y al mismo tiempo, objetivar acorde a Moscovici, es reabsorber un exceso de significaciones materializándolas. En este sentido, el proceso de objetivación integra teorías abstractas de un grupo especializado con elementos del medio ambiente, “traslada la ciencia al dominio del ser”. (Moscovici, 1979, p.121).

En este sentido, la objetivación requiere dos procesos: *la naturalización* es el subproceso en el que se reproduce la realidad a través del actuar del inconsciente (Moscovici, 1979, p.77). Así mismo, dentro de la objetivación, la *clasificación* surge como un subproceso que implica la organización y ubicación de las partes del mundo circundante e introduce un orden el cual se adapta al orden preexistente, disminuyendo el impacto de nuevas concepciones, siendo la clasificación, acorde a Moscovici, una necesidad psicológica, al filtrar los estímulos percibidos en función de una orientación hacia los procesos de mayor importancia sensorial o intelectualmente accesibles. (Moscovici, 1979, p.77), por lo tanto, naturalizar se traduce en convertir en real al símbolo, mientras que la clasificación le atribuye a la realidad un aspecto simbólico.

En segundo lugar, el anclaje acorde a Moscovici corresponde “a la inserción de una ciencia en la jerarquía de los valores y entre las operaciones realizadas por la sociedad” (Moscovici, 1979, p. 121), y en este sentido, este proceso permite a la sociedad cambiar un objeto social por un instrumento disponible, posicionando este objeto en una “escala de preferencia en las relaciones sociales existentes” (Moscovici, 1979, p. 121). Así mismo, este proceso “delimita el hacer, de tal manera de controlar la prohibición de comunicación” (Moscovici, 1979, p. 121).

Mediante el proceso de anclaje, se convierte un objeto abstracto en un instrumento útil y así también, lo útil se convierte en símbolos para el grupo social, y por lo tanto, al tomar lo planteado anteriormente, se establece que “la representación social surge donde existe un peligro para la identidad colectiva, en especial cuando la comunicación de los conocimientos infringen las reglas que la sociedad ha establecido” (Moscovici, 1979, p. 121).

Por otra parte, la representación social puede ser observada como “un instrumento de intercambio o sistema de interpretación la cual está subrepticamente arraigada en el medio social, el cual se afirma como hábito, idiosincrasia individual o cultural” (Moscovici, 1979, p.137). Por lo tanto, la representación se debe interpretar a través del análisis de la relación entre los signos y su significado en un sistema de significados cuya interpretación debe ser observada directamente en su contexto.

En este ámbito, se plantean dos contextos clave dentro de la constitución de la representación: el contexto discursivo, el cual consiste en las características del discurso y su producción, la cual permite desglosar el contenido de una representación, considerando sus condiciones de producción y los significados que ésta contiene (Abric, 2001); y el contexto social, en el cual la representación social se enmarca a través del contexto ideológico y la posición del individuo dentro del sistema social, siendo esta representación vinculada a significaciones más generales que intervienen en las relaciones simbólicas propias al campo social dado” (Doise, 1992, p 189, citado en Abric, 2001, p.15).

Si bien la representación social se puede entender como un cúmulo de significados relacionados entre sí con un sentido general, sin la comunicación de estos símbolos y

significados, la representación es difícilmente reconstruida. En este sentido, la comunicación a través del lenguaje es esencial para el establecimiento de un proceso de estructuración del conocimiento a través de las representaciones sociales, las cuales se arraigan y objetivan mediante el lenguaje científico.

En relación este proceso de estructuración del conocimiento y su relación con el lenguaje, Moscovici (1979) plantea la existencia de dos mecanismos claves: normalización, la cual consiste en la utilización de conceptos científicos dentro del lenguaje corriente; y la motivación, en el cual el concepto científico pasa al lenguaje común “agregando significados comunes a su significado original” (Moscovici, 1979, p.171).

Así mismo, la motivación consiste en la recombinação de signos lingüísticos que permiten una creación conceptual delimitada dentro de la extensión contextual de la representación social, e incluso surgiendo supraconceptos, como por ejemplo la palabra complejo dentro del psicoanálisis (Moscovici, 1979).

Las representaciones sociales al comprenderse como estructuras de conocimiento socialmente establecidas con relaciones simbólicas y de significados compartidos, juegan un papel clave dentro de las dinámicas de las relaciones sociales, puesto que éstas poseen las siguientes funciones (Abric, 2001):

Función de saber, la cual tiene relación directa con el entendimiento y explicación de la realidad a través de la adquisición de conocimientos y su asimilación en función de su funcionamiento cognitivo y un marco de referencia social común que favorezca el intercambio social y la transmisión de conocimiento, siendo la comunicación social esencial dentro de esta función (Abric, 2001)

Función identitaria, puesto que al situar a los individuos y grupos en el campo social, lo que establece una identidad social y personal en función de los sistemas de normas y valores compartidos. Así como también, a través de esta función surge la *comparación social*, en la cual el grupo sobrevalúa sus propias características en relación a otros grupos sociales, de tal manera de mantener una imagen positiva de su propio grupo (Abric, 2001).

Función de orientación, en el sentido que la representación social constituye una guía para la acción, ésta genera los lineamientos para el desarrollo de comportamientos y prácticas del individuo y del grupo, y en este sentido, “la representación de la tarea determina directamente el tipo de gestión cognitiva adoptada por el grupo, así como la forma en que se estructura y comunica, y eso independientemente de la realidad “objetiva” de la tarea” (Abric, 2001, p. 15). Así mismo, la representación “define lo lícito, lo tolerable o inaceptable en un contexto social determinado”. (Abric, 2001, p. 15)

Función justificadora, la cual corresponde dentro de las representaciones sociales a la explicación y justificación de los individuos y grupos respecto a su propio comportamiento, y al mismo tiempo, en la relación intergrupos mediante la comparación social, las representaciones sociales emergen como una forma de atribución de características al grupo contrario, con el fin de justificar el comportamiento en torno a éste (Abric, 2001). Así como también, “la representación tiene por función perpetuar y justificar la diferenciación social” (Abric, 2001, p. 17).

En relación a la estructura de las representaciones sociales y su análisis, se debe comenzar en primer lugar, con el desarrollo de las principales dimensiones de la representación social propuestas por Moscovici (Mora, 2002, p.10) las cuales se centran en tres categorías clave:

La información: Entendida como la suma de conocimientos que posee un grupo en relación a un objeto social, siendo esta definición relacionada directamente con las explicaciones generadas en los individuos en sus relaciones sociales (Mora, 2002).

El campo de representación: Esta dimensión expresa la organización del contenido de la representación de una forma jerárquica y su variación dentro de los grupos sociales y en relación a otros, exhibiendo las características del contenido, tanto cualitativas como imaginativas (Mora, 2002), destacando que este campo constituye la idea de imagen o modelo social del objetivo de la representación (Moscovici, 1979, citado en Mora, 2002).

La actitud: Esta dimensión se centra “en la orientación favorable o desfavorable en relación con el objeto de la representación social” (Mora, 2002, p.10), siendo el

componente de importancia a nivel motivacional y de comportamiento de los sujetos (Mora, 2002).

Lo planteado anteriormente, concuerda con lo planteado por Martinic (2006, citado en Canales, 2006), en donde las representaciones sociales poseen tres dimensiones centrales las cuales son: Contenido informacional, la cual se centra “en las distinciones cognitivas, de los conceptos y términos que contienen las representaciones para la interpretación y sentido otorgado a la dimensión de la realidad social” (Martinic 2006, citado en Canales, 2006, p. 300); una estructura de la representación, la cual se refiere al orden interno que otorga sentido a las relaciones que tienen las categorías construidas socialmente (Martinic, 2006); y una dimensión *ética normativa*, que valida o legitima las distinciones y relaciones que constituyen la representación (Martinic, 2006, citado en Canales, 2006).

Complementando lo anterior, Abric (2001) plantea una organización y una estructura centrada en lo que denomina una doble identificación, la cual contempla el contenido y la estructura de la representación. En este sentido, las representaciones sociales requieren una jerarquización de los elementos que la componen, las cuales se desglosan en dos estructuras para el desarrollo de una metodología de comprensión y análisis: núcleo central y elementos periféricos de la representación, de tal manera de vincular sus elementos constitutivos de forma jerárquica en función de las relaciones que conforman la representación social, en especial la relación entre sus significados (Abric, 2001).

El núcleo central corresponde a una organización de los elementos centrales de la representación que son esenciales para el entendimiento de la relación entre los elementos constitutivos de ésta y su significado, así como la comprensión del orden y de la realidad social de los individuos o del grupo social. En este punto, Moscovici (1961, citado en Abric, 2001), plantea que a través de la objetivación, los elementos de la representación son clasificados y seleccionados, y en la formación de este núcleo central de los elementos que conforman la representación, se inserta el sistema de valores del individuo el cual se relaciona directamente con las normas y reglas del sistema social en el cual se enmarca (Abric, 2001).

En esta línea, Abric (1976) afirma que “toda representación está organizada alrededor de un núcleo central, siendo éste clave dentro de la representación puesto que determina la relación entre los significados y la estructura de la representación” (Abric, 2001, p. 20); siendo este núcleo caracterizado por una función generadora, en la cual un elemento otorga de sentido, valor y significado de los otros elementos constitutivos de la representación; y una función organizadora, la cual determina las relaciones que unen los elementos de la representación, proveyendo una unificación y estabilización de la representación (Abric, 2001).

Dentro de las características del establecimiento de un núcleo central de la representación, producto de la resistencia a la variación de los elementos centrales, mantiene una estabilidad que le otorga sentido a la representación, así como un cambio en la estructura central, modifica los significados y relaciones de la representación. Por lo tanto, la comparación social entre representaciones sociales se basa en la comparación entre dos núcleos diferentes, a pesar de que existan elementos y contenidos similares, pues es la organización dentro del núcleo la que determina el sentido de la representación (Abric, 2001).

En este sentido, el sistema o núcleo central es construido socialmente dentro de un contexto histórico, sociológico e ideológico, el cual está relacionado directamente asociado a elementos valóricos y normativos, definiendo las bases sobre la cual es construida la representación (Abric, 2001).

Metodológicamente, el análisis del núcleo central de la representación se presenta como un análisis cualitativo, de tal manera de describir significados y establecer relaciones dentro de la estructura de la representación, las cuales se presentan en los discursos de los individuos o grupos sociales, mientras que cuantitativamente, la frecuencia de aparición de elementos comunes dentro del discurso no significa necesariamente su pertenencia y pertinencia al núcleo de la representación observado (Abric, 2001).

El desglose del núcleo se realiza mediante el estudio de los esquemas cognitivos presentes en estos la determinación de la valencia definida como “la propiedad de un ítem de entrar en un mayor a menos número de relaciones de tipo inductivo” (Abric, 2001, p.21).

En el análisis propuesto, los elementos centrales del núcleo deben ser constituidos por aquellos que poseen una mayor valencia, de esta manera, son los que estructuran el significado a la representación (Abric, 2001), siendo estos elementos conformados a través de la relación sujeto – objeto desarrollada en el individuo o el grupo social, siendo mediados por los valores y normas sociales de éstos. (Abric, 2001).

El análisis del núcleo interno de la representación social (Abric, 2001), establece dos dimensiones distintas del núcleo, acorde a las características del objeto a representar y la finalidad de la situación: Dimensión funcional, la cual tiene por objetivo establecer dentro del núcleo, los elementos más importantes para la realización de una actividad o tarea, a dimensión normativa, la cual se refiere a la caracterización actitudinal de la representación en el “ámbito social, socioafectiva o ideológico“ (Abric, 2001, p . 22) del individuo o grupo social.

Considerando tanto los elementos normativos o funcionales dentro del núcleo de la representación, Flament (1989, en Abric, 2001) considera que las representaciones sociales se pueden clasificar en autónomas y no autónomas, siendo la primera categoría una representación en la cual el principio que las organiza se organiza en torno al objeto mismo, como por ejemplo, un núcleo constituido por experiencias individuales y su comparación con otros individuos (Abric, 2001).

La segunda categoría guarda relación con un núcleo central situado externamente al objeto mismo de la representación, siendo de carácter global (Abric, 2001), el cual se debe analizar desde el exterior en función de la determinación de su significación.

Por otra parte, el proceso de reconstrucción de la representación a través del establecimiento de elementos constitutivos de ésta, surge la estructura periférica de la representación como complemento al núcleo central, en la cual se establecen elementos relacionados directamente con éste como los juicios formados alrededor de éste, los estereotipos y creencias que forman la representación, siendo su distancia al núcleo clave en el entendimiento de los significados de estos elementos la representación (Abric, 2001).

Como señala Abric (2001), los elementos periféricos constituyen una interfaz entre el núcleo central y la situación en la cual se crea o se desarrolla la representación, las cuales tienen las siguientes funciones:

Función de concreción, la cual es producto del proceso de anclaje, y tiene la particularidad de integrar elementos situacionales del contexto en el cual la representación se produce y de la experiencia del sujeto en ésta, lo que permite expresar la representación en términos objetivos (Abric, 2001).

Complementando lo anterior, la función de regulación tiene por objetivo promover la adaptación de la representación frente a los cambios en los contextos, mediante la reinterpretación de significados respecto al núcleo central y su posicionamiento en la periferia de la representación (Abric, 2001).

Dentro de las funciones de las representaciones, la función de defensa del sistema periférico, mantiene la estabilidad del núcleo mediante la transformación de los elementos periféricos a través de nuevos resignificados, reinterpretaciones o valoraciones, siendo importante destacar que los elementos contradictorios pueden surgir en el sistema periférico (Abric, 2001).

En este punto, se debe señalar que el sistema periférico de las representaciones sociales está determinado por características individuales y contextuales, permitiendo la adaptación alrededor del núcleo central común, generando representaciones sociales individuales o heterogéneas en contenido y comportamiento pero manteniendo la integridad del núcleo a través de la función de defensa (Abric, 2001).

Considerando lo planteado anteriormente, las representaciones sociales enmarcadas en la investigación permiten reconstruir y establecer conceptualizaciones socialmente estructuradas respecto al trabajo en la temática de infancia, así como también de las características del modelo de gestión, relaciones laborales y del contexto laboral en el cual se desarrollan los profesionales de las Oficinas de Protección de Derechos de Infancia y Adolescencia, de tal manera de vincular las representaciones sociales con los elementos que conforman la identidad en función de una mayor riqueza tanto en su contenido como en su análisis.

El concepto de trabajo dentro del *postmodernismo*:

El concepto de *trabajo* desde un plano general tiene una característica transformadora tanto de la realidad del individuo como de la definición de su propia identidad. En relación a la transformación humana y el trabajo, Bauman (2000) plantea que éste como institución humana, transforma la incertidumbre propia de la existencia del ser con su entorno y que empodera al ser humano a controlar su propio destino; mientras que la definición identitaria a través del desarrollo laboral, acorde a Ulrich Beck (1998), surge a través de la propia definición del ser del individuo, la cual no se establece por sus patrones físicos, o religiosos, sino en función de su profesión, “la cual sirve como medio de identificación y gracias a ellas valoramos en los hombres, si es que la tienen, sus personales necesidades y las capacidades atribuibles por su posición económica y social” (Beck, 1998, p. 157).

Desde una perspectiva contextual y temporal, el trabajo como forma de producción económica ha dejado de ser una institución estable para el desarrollo individual y social, producto de cambios políticos, sociales y económicos, los cuales se enmarcan dentro lo denominado postmodernismo (Beck, 1998; Giddens, 1997; Lash, 1997; Luhmann, 1991), en la cual la sociedad occidental ha pasado de un sistema industrial hacia un sistema donde “predomina la producción y el flujo de información y el saber técnico” (Lash, 1997a, p. 20, citado en Fair, 2008, p. 21), junto con procesos reflexivos (Giddens, 1997) y el surgimiento de la Sociedad del Riesgo (Beck, 1998) y también de la cultura del riesgo (Giddens, 1997), dentro de una economía neoliberal global que promovió la reorganización estatal, así como también la desregulación de los mercados internos y la reducción del gasto fiscal (Ezcurra, 1998, citado en Fair, 2008, p.7), así como también la conceptualización del empleo denominado bueno, entendido como positivo y con posibilidades de carrera y estabilidad se centra principalmente en los países más ricos, dentro de una dualidad norte-sur a nivel mundial (Dubar, 2012).

Dentro de este proceso postmodernista caracterizado por el riesgo, el trabajo dentro de las OPD se enmarca dentro del proceso de flexibilización laboral, en el cual se reorganizan los aparatos legales y de producción en función del aumento de la productividad a través de la creación del subempleo y empleos eventuales flexibles (Beck, 1998), así mismo Sennett (2000) plantea que bajo la flexibilidad laboral el trabajo cambia

de connotación y significado, bajo el término carrera, así como también la pérdida de la estabilidad laboral en función de fragmentos de trabajo lo que termina afectando el carácter del individuo, entendido como el valor ético atribuido a deseos y relaciones personales, así como también la búsqueda de objetivos a largo plazo (Sennett, 2000).

Este proceso en general corresponde a “una flexibilidad de entrada, referida a la posibilidad de contratar trabajadores sin garantizar la estabilidad laboral” (...) “flexibilidad de salida, alusiva al reconocimiento de la libertad de despido de trabajadores de forma ágil y barata” (López, 2002, p. 5) en concordancia a las variaciones de la demanda.

En este contexto de la flexibilidad laboral, el trabajo obtiene un significado mayormente *estético*, lo que conlleva a que el producto de su proceso productivo sea sólo gratificante para sí mismo. En este sentido, el grado de flexibilización, “al ser aplicado al mercado de trabajo, presagia el fin del empleo tal y como lo conocemos y anuncia en el advenimiento del contrato regido por contratos breves, renovables o directamente sin contratos, cargos que no ofrecen ninguna seguridad” (Bauman, 2000, p. 157).

Por lo tanto, el grado de incertidumbre laboral estructural al programa OPD y el surgimiento del individualismo como forma de supervivencia laboral son aspectos clave a investigar dentro del contexto de la construcción identitaria de los profesionales del programa, puesto que la calidad contractual de los profesionales de la OPD corresponde al sistema de honorarios, cuyo contrato se reduce a la prestación de servicios individuales al Municipio o Gobernación Provincial correspondiente, y de este modo el cumplimiento de los derechos laborales depende de los estatutos de cada municipio o Gobernación.

En este sentido, Bourdieu (1993) plantea que bajo esta lógica de flexibilización e incertidumbre laboral, surge “una fuerza de individualización poderosa” (Bourdieu, 1993, en Bauman, 2000, p.158), la cual corroe la antigua solidaridad lo que conlleva finalmente al debilitamiento de la importancia del trabajo como condición base de la elaboración del proyecto de vida del individuo (Ballesteros, 2006, Julio).

Complementando lo anterior, Beck (1998) afirma que el proceso de flexibilización laboral “rompe los diques que mantenían dividida la sociedad del mercado de trabajo” (Beck, 1998, p. 186), lo que diluye finalmente la división social del trabajo, creando un sistema en

donde el trabajo se estructura sólo en el individuo y no en las formas de producción, con la consiguiente pérdida de la connotación valórica social del trabajo.

La OPD como una organización *híbrida*:

Las organizaciones públicas en primer lugar, requieren adaptarse a cambios organizacionales producto de los procesos económicos, políticos, sociales y culturales que se enmarcan dentro de la transición de “una sociedad moderna a una posmoderna, de una sociedad segura a una sociedad del riesgo” (Ramírez, 1998 citado en Bozeman, 1998, p. 7). En este sentido, surge una tipología de las organización que no sólo se reduce a lo público ni a lo privado, sino que se hace presente a través de una fusión entre ambas: la figura de la organización híbrida (Bozeman, 1998).

La OPD, acorde a los planteamientos de Bozeman (1998), es una organización del tipo híbrida, puesto que mezcla orientaciones y objetivos de carácter público y de carácter privado, y así mismo, la OPD al ser una organización social, éstas tienen en la actualidad un fuerte papel protagónico, al tomar funciones que por tradición le correspondían al Estado (Ramírez, 1998, citado en Bozeman, 1998, p.9). En esta línea, la OPD está en un límite entre lo público y lo privado, al no pertenecer directamente al Municipio ni al Servicio Nacional de Menores, pero su administración y supervisión a nivel financiero depende de ambos.

Así mismo, Bozeman plantea que esta mixtura entre lo público y lo privado ha significado que las organizaciones públicas adopten mecanismos de administración que originariamente corresponden a la de la empresa privada; y por el contrario, las empresas privadas adopten mecanismos de protección social propios del Estado; lo que finalmente conlleva a que las organizaciones híbridas compartan estos enfoques de administración mencionados y al mismo tiempo, “incorporen elementos premodernos, modernos y posmodernos” (Bergquist, 1993, p. 173-174, citado en Bozeman, 1998, p. 11), lo que se traduce en la incorporación de mecanismos de gestión administrativa proveniente de la empresa privada, como la evaluación de desempeño y los indicadores de cumplimiento de objetivos de intervención, de tal manera, de establecer metas cuantitativas que justifiquen la inversión económica y social de los programas.

La OPD, como entidad pública y bajo dominio político, está sometida bajo manejo de lo público, como “interdependencia” (Bozeman, 1998, p. 203) en la cual el incremento de la exposición pública de una organización, se traduce en una mayor interdependencia con otras organizaciones y el ambiente externo de la organización, lo que implica la vinculación con otras organizaciones de intereses complementarios. Por lo tanto, se requiere un desarrollo de habilidades políticas de las autoridades de la organización en especial en el proceso de la coordinación de la interdependencia (Bozeman, 1998).

Modelo de las Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia:

Como se mencionó en la introducción a la investigación, la implementación de las Oficinas de Protección de Derechos de Infancia y Adolescencia (OPD) surge como respuesta a la ratificación de la Convención de los Derechos del Niño de 1990, los procesos de modernización del Estado y de la puesta en marcha del Plan y Política Nacional de Infancia (2000 – 2010), instaurando el proceso de Reforma Integral al Sistema de justicia y Proyección de la Infancia y Adolescencia en Chile (SENAME, 2015).

A partir de estos antecedentes, las Oficinas de Protección de Derechos son instrumentales en el proceso de garantizar la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes mediante la adecuación de prácticas y marco legislativo en función de la Convención de Derechos del Niño, tomando un enfoque de Protección Integral de los Derechos del Niño, el cual está centrado en una participación activa de los niños, niñas y adolescentes y sus familias dentro de su propio desarrollo (SENAME, 2015).

Por otra parte, SENAME a través la Ley de Subvenciones N°20.032 que establece las formas y condiciones de subvención a colaboradores define en su Artículo 4 a las Oficinas de Protección de Derechos de Infancia y Adolescencia como:

Instancias de atención ambulatoria de carácter local, destinadas a realizar acciones encaminadas a brindar protección integral a los derechos de niños, niñas y adolescentes, a contribuir a la generación de las condiciones que favorezcan una cultura de reconocimiento y al respeto de los derechos de la infancia. (SENAME, 2015, p. 3)

En este punto, el énfasis del programa OPD es el desarrollo institucional de Sistemas Locales de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia dentro del territorio comunal, y en términos metodológicos, los programas OPD poseen dos componentes clave dentro de su gestión denominados Protección de Derechos de niños, niñas y adolescentes y Gestión Intersectorial y articulación territorial (SENAME, 2015).

En aspectos generales, ambos componentes tienen la función de realizar acciones de atención directa de niños y niñas vulnerados en sus derechos y de trabajo de articulación de los garantes de derecho y corresponsabilidad de los actores institucionales locales, junto con una concientización y cambio cultural respecto a la promoción y protección de derechos en la comunidad.

Específicamente, el componente de Protección de Derechos tiene la responsabilidad de realizar intervenciones en casos de baja complejidad, gestionar casos desde OIRS, desarrollar planes de desinternación de niños, realizar controles sociales e informes situacionales para el Tribunal de Familia local, así como también atender casos de demanda espontánea e ingreso y derivación a otros programas (SENAME, 2015).

En relación al componente de Gestión Intersectorial y articulación territorial, también denominado Gestión Territorial, sus funciones se centran en el desarrollo de redes de trabajo intersectorial, diseño de Políticas de Infancia y gestionar la participación infanto-adolescente del territorio, de acuerdo a los lineamientos técnicos del Modelo OPD. (SENAME, 2015).

En esta línea, Gestión Territorial debe vincularse con el componente de Protección en función del complemento o actualización del Diagnóstico Local de Infancia y Adolescencia, de tal manera de implementar acciones de prevención y promoción e impulsar acuerdos y protocolos desarrollados en la Política Local de Infancia y Adolescencia, registrando sus actividades dentro de la plataforma SENAINFO y en sus respaldos físicos correspondientes.

Desde el plano de la gestión organizacional, acorde a las bases técnicas, es responsabilidad del coordinador/a generar y mantener un diálogo permanente con el equipo de tal manera de elaborar estrategias y acciones coordinadas entre ambos

componentes en función de los objetivos de la modalidad, y así mismo, realizar acciones que tengan como finalidad “evitar conformar equipos fragmentados desde el componente metodológico en el cual focalizan sus acciones” (SENAME, 2015, p.6)

Así mismo, considerando las características del trabajo desarrollado en las OPD, se debe fomentar estrategias de autocuidado del equipo a través de actividades que prevengan la aparición de *burn out* en los profesionales, así como también estrategias de buen clima laboral y la creación de espacios protegidos para el desarrollo profesional, las cuales deben asociarse al objetivo específico respectivo e incorporarse dentro de la Matriz de Trabajo, contemplando al menos dos actividades anuales (SENAME, 2015).

Sistema de Gestión del Programa OPD:

En relación al Sistema de Gestión del Programa OPD, éste se caracteriza por tener tres componentes: Una Matriz de Trabajo que establece objetivos, acciones e indicadores de resultado; La plataforma en línea SENAINFO que registra las acciones del proyecto en una base de datos; y finalmente, Supervisión del Proyecto tanto interna como externa desde Dirección Regional, que cerciora la existencia de los medios de verificación y evidencias físicas de la intervención, así como también el abordaje de casos del componente de Protección.

Dentro del Sistema de Gestión, la matriz de trabajo es el principal instrumento de gestión de OPD, la cual corresponde al diseño de una tabla de objetivos del programa en la cual se establecen resultados esperados con sus indicadores respectivos en relación al cumplimiento de los objetivos específicos del programa OPD y en función de los artículos de la Convención de Derechos del Niño.

En este sentido, a partir de los objetivos y los resultados esperados la matriz de trabajo se contemplan metas cuantitativas basadas en la población objetivo dentro del convenio para ambos componentes de la metodología OPD que son Gestión y Protección, y acorde a las bases técnicas, los indicadores mínimos por cada resultado esperado deben ser diseñado por los equipos profesionales en su propuesta de postulación de la implementación de OPD (SENAME, 2015).

Respecto a las metas del programa y su gestión, para el área de protección se establecen metas de atención mensual y anuales e intervención dentro de periodos establecidos en las bases técnicas, la cual corresponde al 8% de la población convenida anualmente; mientras que para el área de gestión, se establecen metas porcentuales respecto a la población infanto-juvenil en el territorio, lo que también tiene una meta de cumplimiento correspondiente a la intervención del 100% de la población convenida anualmente. (SENAME, 2015)

El Modelo de Gestión de OPD, acorde a las bases técnicas se supervisa de acuerdo a los siguientes indicadores de procesos: calidad de la información ingresada a SENAINFO; cobertura de acciones desarrolladas, su respaldo físico y en SENAINFO; Tasa de Rotación inferior al 50%; y finalmente, protocolos de trabajo de gestión en red con actores locales (SENAME, 2015).

En este ámbito, la herramienta de gestión principal dentro del Sistema de Gestión corresponde a la plataforma informática SENAINFO, la cual es una base de datos que registra información de los proyectos y de los niños, niñas y adolescentes atendidos en los programas de la red, siendo esencial su actualización y la calidad de los datos en función de una evaluación favorable por parte de la supervisión directa y Dirección Regional (SENAME, 2015).

La plataforma SENAINFO tiene por objetivo ser una base de datos cuya función es registrar todas las actividades desarrolladas del proyecto por los componentes de Gestión Territorial y Protección, de tal manera de ser el respaldo de las actividades y su realización (SENAME, 2015).

En esta línea, el usuario de la plataforma SENAINFO tiene un plazo máximo de 72 horas de actualización de actividades desde su fecha de realización, y cualquier error en la subida de datos, la solicitud de cambios debe ser canalizada a través de coordinación hacia Dirección Regional para modificar las actividades desarrolladas.

Otro aspecto de la importancia de SENAINFO para el proyecto y en específico, para el componente de Protección es el *Índice de la Calidad de la Información*, el cual es un indicador de cumplimiento del ingreso de datos personales y de la intervención de niños,

niñas y adolescentes dentro del programa OPD, siendo clave para la supervisión de casos y la evaluación general del proyecto.

La supervisión del proyecto corresponde a nivel externo a la Dirección Regional de SENAME, siendo el cumplimiento de los objetivos de programa son revisados y auditados por la Unidad de Prevención, Participación y Gestión Local (UPP) y Unidad de Protección de Derechos (UPRODE) cuya supervisión considera la información proveniente del SENAINFO y los registros físicos de las intervenciones, abordaje de casos OIRS, la evaluación del Tribunal de Familia y finalmente, la evaluación de la intervención por parte los usuarios, tanto niños, niñas o adolescentes como sus familias.

En relación a la supervisión a nivel interno, Coordinación está encargado de la supervisión de los datos subidos a SENAINFO, el cumplimiento de matriz y revisión de las carpetas físicas de la información de los usuarios como los Planes de Intervención, y de las evidencias de las actividades del área de gestión; así como también la administración de los recursos financieros y los procesos de supervisión externos del programa.

Finalmente, el cumplimiento de las metas anuales del programa es clave para su proceso de evaluación institucional y por consiguiente, los resultados favorables de la supervisión se traducen en la renovación automática del convenio entre la Municipalidad o Gobierno Provincial y el Servicio Nacional de Menores, lo que mantiene la estabilidad del proyecto en aspectos de recursos financieros y humanos, junto con los procesos de intervención en curso.

Recursos Humanos en el Modelo OPD:

En relación a los Recursos Humanos, el Modelo OPD define dentro de sus bases técnicas los perfiles profesionales requeridos en relación a la temática de infancia y el abordaje de vulneración de derechos de baja complejidad. Si bien los Equipos OPD se componen esencialmente por Coordinación, Duplas Psicosociales y Gestores Territoriales, también se integran Apoyos Administrativos, Abogados, Educadores y Estudiantes en Práctica, pero para efectos de la presente investigación, ésta se centrará en las dinámicas de las Duplas, Gestión y Coordinación exclusivamente.

En esta línea, las bases técnicas del Servicio establecen las características generales para todos los integrantes del equipo OPD, centradas en el trabajo interdisciplinario, habilidades comunicacionales en función de la intervención y de las relaciones laborales, propositividad de soluciones frente a problemáticas emergentes, responsabilidad y probidad. (SENAME, 2015).

Las funciones asociadas al cargo de Coordinador/a se definen esencialmente como: la vinculación de la OPD a la institucionalidad comunal y trabajo intersectorial a través de la articulación de voluntades entre los diferentes actores locales y traducir éstas en acciones coordinadas en favor de la niñez; asesorar a autoridades locales, aunando criterios en función del desarrollo del Sistema Local de Protección de Derechos (SENAME, 2015).

A nivel organizacional, la función asignada al Coordinador es la generación de estrategias y acciones entre los componentes de Gestión y Protección, de tal manera que a través de actividades de promoción de derechos se logren identificar situaciones de vulneración de derechos de niños, niñas en la familia, comunidad e instituciones para posteriormente sean ingresados al componente de protección de la OPD, además de velar por el cumplimiento de los objetivos y metas del programa, respondiendo directamente a la Dirección Regional de SENAME, Tribunales de Familia y otros garantes de derechos locales. Así mismo, el coordinador es el responsable del manejo de la gestión del proyecto en los ámbitos técnicos, administrativos y financieros (SENAME, 2015).

Por otra parte, el perfil de los integrantes de la Dupla Psicosocial tanto para Psicólogo como para Trabajador Social se definen bajo las mismas características acorde a las bases técnicas del Servicio (SENAME, 2015), las cuales se centran principalmente en la experiencia en el trabajo de intervención con infancia y adolescencia vulnerada y trabajo interdisciplinario; mientras que para el área de Gestión Territorial, el perfil corresponde a profesionales de las Ciencias Sociales (Sociólogos/as, Antropólogos/as, Psicopedagogos/as, Profesores/as), Profesionales de la Salud u otros, las cuales se centran en los conocimientos y experiencia en el área de infancia y habilidades para la gestión intersectorial y articulación territorial (SENAME, 2015).

Es importante señalar que para los profesionales de la OPD (Gestión, Protección y Abogado), la jornada laboral mínima corresponde a la jornada completa, teniendo una

remuneración mínima sugerida de \$880.000 pesos, y en el caso de Coordinación, la jornada debe ser completa y la remuneración mínima sugerida corresponde a \$1.100.000 pesos (SENAME, 2015).

En relación a los procesos de selección del equipo profesional, debe participar al menos el coordinador/a de OPD junto a un profesional designado por la autoridad local, y en el caso de la selección para el cargo de Coordinador, se debe incorporar al encargado de la Unidad de Protección y Promoción de SENAME Regional en la entrevista final (SENAME, 2015).

Finalmente, se debe establecer que la relación contractual es bajo el sistema de honorarios, establecida entre el profesional y la Municipalidad o Gobierno Regional, y por otra parte, el Servicio Nacional de Menores no puede intervenir en materias de orden laboral ni tampoco en la relación contractual entre la OPD y sus trabajadores.

3. Marco Metodológico:

El análisis de la identidad laboral, su construcción y la configuración de las representaciones sociales respecto al trabajo requieren de una aproximación metodológica de recolección de datos que trasciende el contenido del diálogo y lo traslada hacia la perspectiva discursiva que relata las intersubjetividades en el proceso de internalización de la realidad laboral, los símbolos y significados del desarrollo productivo y por lo tanto, expresa el carácter subjetivo de la identidad laboral y de las representaciones sociales.

En este sentido, la presente investigación se centra en una perspectiva cualitativa, la cual tiene como foco principal, acorde a Sampieri (2010), comprender la perspectiva de los participantes en relación a fenómenos que los rodean, así como también profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados. De esta forma, la investigación cualitativa se centra en cómo “los participantes perciben subjetivamente su realidad” (Sampieri, 2010, p. 364) y por lo tanto, cómo los profesionales de los programas OPD estructuran su realidad laboral y profesional expresado a través de sus representaciones sociales, y su desarrollo y expresión identitaria.

Por otra parte, la presente investigación es del tipo exploratoria, la cual tiene como objetivo central abordar un problema de investigación cuyo desarrollo es escaso o que se desea estudiar desde otras perspectivas (Sampieri, 2010).

En este ámbito, si bien existe un amplio repertorio de estudios sobre identidad profesional, así como también las condiciones de trabajo de los profesionales de la red SENAME, la presente investigación tiene como meta la exploración de las representaciones sociales y del campo identitario de los propios profesionales de programas SENAME, temática no explorada dentro del abanico de investigaciones realizadas en nuestro país. Por lo tanto, abre la posibilidad de nuevos procesos investigativos posteriores con el fin de profundizar el conocimiento sobre la estructuración identitaria y la relación con la configuración de las representaciones sociales construidas por éstos.

Técnica de Análisis de Datos Cualitativos:

La construcción identitaria y el estudio de las representaciones sociales estructuradas en el discurso colectivo e individual de los profesionales de las Oficinas de Protección de Derechos requiere del establecimiento de técnicas o herramientas de análisis que permitan una visualización de los conceptos identitarios y de representaciones sociales dentro de las narrativas junto con la descripción de sus diversos matices, de tal manera de generar formas identitarias representativas de los profesionales estudiados, puesto que la interpretación de la realidad social se enuncia en el discurso creado a partir de las interacción social de éstos.

Si bien la investigación es de carácter exploratoria, la articulación de una realidad laboral socialmente construida al interior de la organización y la descripción de sus conceptualizaciones con sus propiedades y relaciones permite la utilización de la metodología de la Teoría Fundamentada de Strauss & Corbin (2002) con el fin de aplicar el Método de la Comparación Constante de Glaser & Strauss (1967) en función de la identificación de las propiedades, construir y relacionar conceptos, así como también la exploración de las interrelaciones entre éstas y su integración posterior dentro de una construcción teórica.

El Método de la Comparación Constante tiene como propósito realizar comparación y análisis de los datos para generar teoría, mediante la utilización de la codificación explícita y de procedimientos analíticos (Glaser & Strauss, 1967), de tal manera de que puede ser utilizado en conjunción del muestreo teórico para la recolección de nuevos datos que permitan el establecimiento de las relaciones entre conceptualizaciones en función de la construcción teórica, teniendo como foco principal la integración de una diversidad de datos, entendiendo ésta como la comparación entre incidentes o con una categoría en términos de sus similitudes y diferencias (Glaser & Strauss, 1967).

Continuando con lo propuesto anteriormente, el Método de Comparación Constante se centra principalmente en el análisis de incidentes o casos dentro de una categoría, realizando comparaciones teóricas que permite la examinación de éstos (Ardilla y Rueda, 2013). Así mismo, dentro del proceso comparativo, los incidentes se analizan profundizando en lo que representan o simbolizan, comparando la mayor cantidad posible

de diferencias y similitudes entre los datos, de tal manera de observar las variaciones entre estos incidentes y construyendo nuevas categorías, propiedades y también sus interacciones (Glaser & Strauss, 1967).

Esta metodología acorde a Glaser & Strauss (1967) posee cuatro etapas: En primer lugar, la elaboración de una comparación entre incidentes aplicables en cada categoría, en la cual se codifican los incidentes en la mayor cantidad de categorías, de tal manera de comparar esta codificación con otros incidentes dentro de la misma categoría. En esta etapa, se comienza a generar propiedades teóricas de las categorías emergentes, asociando atributos socialmente definidos a éstas a través de la codificación y análisis de los datos, lo que acorde a los autores permite el surgimiento de las categorías y sus propiedades, surgiendo dos tipos: las creadas por el mismo investigador así como también las desarrolladas a partir del lenguaje de la situación de investigación (Glaser y Strauss, 1967, p.106). Dentro de esta etapa inicial, el analista debe reflexionar y desarrollar conclusiones lógicas basadas en los datos, lo que incluye el desarrollo de nuevas categorías y la modificación de la formulación de la teoría.

La segunda etapa consta del proceso de integrar categorías y sus propiedades a través de la comparación constante de los incidentes en relación a la emergencia de nuevas categorías. En esta línea, la comparación de incidentes con otros incidentes permite el establecimiento de las propiedades de cada categoría; lo que posteriormente integra el conocimiento acumulado de una propiedad de una categoría con otra, relacionándose de maneras diferentes, de tal manera de que resulta un conjunto unificado (Glaser & Strauss, 1967).

Por otra parte, para un funcionamiento apropiado de esta estructura de recodificación y relacionamiento de categorías es necesario un muestreo teórico que maximice la recogida de datos y su análisis, lo que se traduce en una integración más fluida de la teoría (Glaser & Strauss, 1967).

En tercer lugar, la etapa de delimitación teórica tiene por intención primaria permitir la estructuración teórica delimitando en dos niveles, siendo el primero una delimitación teórica y el segundo, una delimitación de las categorías y sus propiedades. Siendo las modificaciones analíticas posteriores necesarias para la clarificación de la teoría, como la

eliminación de propiedades no relevantes en las categorías desarrolladas. (Glaser & Strauss, 1967).

Por otra parte, la delimitación permite el análisis de las propiedades internas de las categorías, formulando la teoría a través de la estructuración de conjuntos de conceptos de mayor nivel, así como también la reducción de categorías de codificación a través de la saturación teórica de éstas, lo que se traduce en una posibilidad de una generalización de la estructuración teórica a través del establecimiento de dos requerimientos: “parsimonia de variables y formulación; y alcance en la aplicabilidad de la teoría en una amplia gama de situaciones, mientras preserva una fuerte correspondencia entre teoría y datos” (Glaser & Strauss, 1967, p. 118).

La cuarta etapa del Método de Comparación Constante consiste en la redacción de la teoría, en la cual los datos codificados, el contenido de las categorías y su análisis se convierten en una teoría sustantiva sistemática. Este proceso contiene una revisión de los datos de tal manera de validar puntos claves, precisar datos de las hipótesis así como también resquicios dentro de la teoría. (Glaser & Strauss, 1967).

En este sentido, acorde a Glaser & Strauss (1967), el Método de Comparación Constante es un método inductivo de formulación y desarrollo de teorías, lo que puede ser utilizado también en la creación de teorías estáticas, así como también a teorías pertenecientes a organizaciones, posiciones o interacciones sociales (Glaser y Strauss, 1967).

Por lo tanto, el tipo de teoría en el cual se enmarca esta investigación corresponde a una “teoría sustantiva” (Glaser y Strauss, 1967, p. 110), puesto que se centra sólo en un área conceptual, lo que corresponde a la construcción identitaria profesional y sus representaciones sociales, las cuales se enmarcan dentro del comportamiento organizacional de las Oficinas de Protección de Derechos.

Dentro de la propuesta de análisis desarrollada anteriormente, es necesario plantear que el análisis del Método de la Comparación Constante en esta investigación se desarrollará mediante el análisis de contenido, la cual es definida como “una técnica de investigación para la descripción, objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de las comunicaciones y que tiene como finalidad interpretarlas.” (Berelson, 1952, citado en

Cortazzo et al. 2015, p. 44), por lo tanto, el análisis de contenido tiene el objetivo de establecer relaciones entre los diversos elementos conceptuales o símbolos presentes en el contenido del discurso, generando una matriz que permita categorizar los códigos e identificar las propiedades de éstos dentro de un contexto determinado.

Como complemento a este análisis, en relación a la dimensión actitudinal de las representaciones y de las subjetividades asociadas a ésta, se desarrollará el análisis de discurso bajo la óptica de los tres niveles del discurso, una centrada en los objetos referenciales en el discurso o función referencial; función ideológica o encubridora, entendida como el “lenguaje que oculta cosas” (Orti, 1986, citado en García Ferrando, 1986, p.165); función ideológica, como el “lenguaje que revela o traiciona significados” (Orti, 1986, citado en García Ferrando, 1986, p.165) las cuales tienen como objetivo revelar elementos discursivos en relación a los elementos conformantes de la identidad.

El modelo analítico planteado anteriormente permite la identificación de las estructuras simbólicas de las representaciones sociales que se encuentran inmersas dentro del discurso de los profesionales de las Oficinas de Protección de Derechos, y su relación con la construcción identitaria de éstos a través de la relación entre los datos de las categorías analíticas a desarrollar dentro del análisis de la investigación.

Técnica de Recolección de Datos:

Como se planteó en el Marco Teórico, la narrativa tiene una relación directa en la configuración de la identidad del individuo dentro de los contextos laborales. Por lo tanto la técnica de recolección de datos cualitativo se centra en la entrevista en profundidad, la cual se define como una técnica social que establece una comunicación directa entre un investigador o entrevistador y un individuo entrevistado en “una relación peculiar de conocimiento que es dialógica, espontánea, concentrada y de intensidad variable” (Gaínza, 2006, citado en Canales, 2006, p.219).

Por lo tanto, la entrevista en profundidad estará centrada principalmente en la narrativa del sujeto puesto que de este modo se reconstruye su identidad a través del análisis de la subjetividad del relato. En este sentido, Bruner (2003, citado en Stecher, 2013) afirma que

al crear y recrear la identidad a través de la narrativa, el yo del individuo es un producto de su relato, y sin este relato biográfico o histórico, no existiría la identidad.

Así mismo, complementado lo propuesto por Wittgenstein con su giro lingüístico, el análisis de la narrativa se centra en lo denominado giro interpretativo de las Ciencias Sociales (Riessman, 1993, citado en Coffey & Atkinson, 2003), en la cual la narrativa es una sucesión de eventos que tienen importancia para el narrador y su público (Denzin, 1989, citado en Coffey & Atkinson, 2003). En esta línea, Lawler (2002, citado en Stecher, 2013) expone que las narraciones de los sujetos sobre su vida otorgan sentido e interpretación de sus experiencias, las relaciones con otros sujetos y que esclarecen su lugar en el mundo.

Codificación de datos cualitativos:

La presente investigación requiere la elaboración de una codificación que permita la vinculación de los distintos elementos constitutivos de la relación entre identidad y representaciones sociales dentro de la interacción social a través del análisis de discurso. En este sentido, el proceso de codificación se plantea como “materia prima del análisis” (Miles & Huberman, 1994, p. 56, citado en Coffey & Atkinson, 2003, p. 33) que permite al investigador identificar los datos de relevancia o significativos para establecer el escenario para interpretar éstos y desarrollar conclusiones respectivas.

En este ámbito, la codificación se inicia desde una codificación abierta, con el fin de establecer conceptos y la construcción de categorías de análisis del contenido en función de las características de las partes de la narrativa que son relevantes para la investigación.

La codificación abierta se entiende como “un proceso analítico por medio del cual se identifican los conceptos y se descubre en los datos sus propiedades y dimensiones” (Strauss & Corbin, 2002, p. 110). En esta línea, la codificación abierta permite la comparación de eventos, acciones e interacciones con otras para establecer similitudes y diferencias, así como también permite la formación de categorías y subcategorías. (Strauss & Corbin, 1990).

En esta línea, la codificación abierta permite a los investigadores a través del cuestionamiento y la comparación constante, atravesar las subjetividades y los sesgos propios del investigador, separando los datos de las ideas preconcebidas y de esta forma, corregir categorías erróneas o códigos mal categorizados. (Strauss & Corbin, 1990).

De este modo, la codificación abierta requiere el análisis de las interrelaciones entre los códigos y categorías, de tal manera de contrastar los aspectos teóricos el establecer los constructos identitarios de los profesionales de las OPD investigados dentro de las representaciones sociales del contexto laboral, modelo de gestión y su realidad profesional, así como también las relaciones sociales y laborales que inciden en el proceso de construcción identitaria.

Diseño Muestral:

La presente investigación, debido a las características del objeto de estudio y la técnica de análisis de datos, requiere de una muestra de profesionales diversa que permita un desarrollo del análisis de las representaciones sociales y de la construcción identitaria tanto biográfico como laboral del individuo, así como también la comparación de la diversidad de experiencias en el plano temporal profesional, con el fin de establecer la identidad profesional de acuerdo a este periodo.

Considerando los aspectos metodológicos correspondientes al análisis del Método Comparativo Constante, se debe realizar un muestreo teórico, el corresponde al proceso de recolección de datos para la generación de teoría mediante la cual el investigador selecciona, codifica y analiza información, decidiendo que información es de mayor importancia y en qué lugar encontrarla para desarrollar el modelo teórico de la investigación (Glaser & Strauss, 1967).

En este ámbito, es necesario señalar que es de alta relevancia la definición de los grupos o subgrupos a investigar, teniendo en consideración la maximización de la recolección de los datos de éstos, y principalmente, debido al Método de Comparación Constante, se requiere de un diseño muestral que permita establecer diferencias y similitudes entre los grupos estudiados, por lo tanto los grupos deben ser seleccionados acorde a su *relevancia teórica* para el estudio y análisis de las categorías emergentes.

De esta manera y considerando lo planteado anteriormente, la muestra corresponde al tipo “muestra por saturación” (Canales, 2006, p.283), la cual se comprende con la ampliación de la muestra hasta un límite numérico cumpliendo la lógica del agotamiento de información nueva en el análisis, lo que bajo una representatividad de la muestra permita el establecimiento de discursos grupales comunes, por lo tanto, la muestra debe contemplar duplas psicosociales y gestores comunitarios pertenecientes a diversas Oficinas de Protección de Derechos, de tal manera de comparar conceptualmente los discursos elementos emergentes dentro del estudio.

Unidad de análisis:

Las características principales respecto a la metodología definida para la investigación y los objetivos de investigación, requieren una unidad de análisis que permita establecer comparaciones y similitudes en la estructuración de la identidad profesional y las representaciones sociales respecto al trabajo en Oficinas de Protección de Derechos, así mismo como la experiencia biográfica y laboral y su relación con la identidad, en conjunción con el proceso del muestreo teórico, de tal manera de analizar a través de su narrativa tanto biográfica como profesional, la estructuración y definición identitaria profesional. Es de esta forma, que la unidad de análisis se define como: Mujeres y hombres que se desempeñen o han desempeñado en Oficinas de Protección de Derechos de Infancia y Adolescencia en las áreas de Protección y/o Gestión Comunitaria, durante un periodo igual o superior a 1 año.

Caracterización de la muestra de la investigación:

La caracterización de la muestra de la investigación en base a los criterios muestrales se destaca dentro de la siguiente tabla, siendo las principales OPD a analizar corresponden a las A, B, C y D, mientras que las OPD E y F corresponden a organizaciones en las cuales los profesionales respectivos se han desempeñado con anterioridad:

Caracterización de la muestra de la Investigación						
Profesional	Nº OPD en las que se ha desempeñado	OPD	Número de Programas SENAME en que se ha desempeñado	Años de Experiencia laboral dentro de la OPD estudiada	Área - Profesión	Edad
1	1	A	5	7 años	Protección – Asistente Social	44 años
2	2	A-E	2	5 años	Protección - Psicólogo	33 años
3	1	A	1	2 años	Gestión Comunitaria- Trabajador Social	23 años
4	1	A	1	2 años	Gestión Comunitaria- Trabajador Social	28 años
5	1	B	1	7 años	Protección / Gestión Comunitaria – Trabajador Social	38 años
6	1	B	2	1 año	Protección – Psicólogo	25 años
7	1	C	2	1 año	Protección – Trabajador Social	27 años
8	2	C - F	2	1 año	Protección - Psicólogo	24 años
9	1	D	1	7 años	Gestión Comunitaria – Administrador Público	33 años

Condiciones éticas:

En primer lugar, debido a las características de la investigación y la experiencia del autor dentro de Oficinas de Protección de Derechos de la infancia, es esencial la mantención de una visión objetiva respecto al objeto de estudio, de tal manera de maximizar el análisis evitando sesgos tanto conscientes como inconscientes en el proceso investigativo.

En segundo lugar, producto de la situación coyuntural en la que encuentra actualmente el Servicio Nacional de Menores, la protección a través del anonimato tanto de las fuentes como de las organizaciones participantes es un aspecto clave dentro del proceso investigativo y sus resultados.

Así mismo, la participación de los profesionales en esta investigación fue voluntaria, la cual se firmaron consentimientos informados respecto al proceso de investigación, recolección de los datos y el resguardo de la información sólo para fines del proyecto.

Finalmente, dentro de las condiciones éticas es desarrollar a partir de este estudio, herramientas de mejoramiento de la gestión de personas dentro de las Oficinas de Protección de Derechos, considerando las características de éstas nivel interno y el contexto en el cual operan, de tal manera de mejorar la calidad del servicio, la atención al usuario y la restitución efectiva de los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes.

4. Resultados de la investigación:

Como antesala a los resultados de la investigación, se debe consignar que el análisis de las representaciones sociales y su entrelazado con los procesos de construcción identitaria se compone a través de la configuración del conocimiento socialmente estructurado de la representación y los procesos de socialización, estos últimos marcados por la internalización de comportamientos institucionalizados y sus roles asociados.

En base a lo propuesto anteriormente, el análisis de las representaciones sociales se detalla en profundidad en el Anexo I, el cual se compone por el desarrollo de las representaciones sociales de los siguientes elementos analíticos: Relaciones Laborales, Trabajo en OPD, Sistema de Gestión, Contexto Laboral y Resultados de la Intervención; y respecto al proceso de construcción de las tipologías identitarias, éstas se profundizan en el Anexo II, el cual se centra en el análisis de las dinámicas de las relaciones sociales y la conformación de elementos identitarios presentes en las representaciones sociales, tanto a nivel de contenido y como actitudinal.

En relación a los resultados de la investigación, la estructuración identitaria es un proceso metodológico en el cual se reordenan los elementos constitutivos de la representación social en función de características comunes a nivel de contenido, discursivo y actitudinal, los cuales posteriormente son analizados desde su constitución social, para luego explorar las transacciones objetivas y subjetivas en esta constitución, lo que finalmente permite develar las tipologías identidades predominantes en los profesionales y sus características.

Desde un punto de vista teórico y metodológico, el análisis de la representación social por sí misma no explica la construcción identitaria sino que entrega fragmentos identitarios que deben ser interrelacionados en función de la composición de una imagen identitaria, la cual se debe trasladar desde las relaciones sociales y hacia la representación y viceversa en un proceso tanto inductivo como deductivo, lo que tiene como resultado una comprensión de las dinámicas identitarias en la conformación de la identidad atribuida y asumida.

En relación a la pregunta de investigación, los resultados a exponer demuestran que la estructuración de las identidades de los profesionales es un proceso social enmarcado dentro de las organizaciones y sus características tanto de las relaciones laborales como del trabajo en sí mismo, siendo las representaciones sociales un producto de las intersubjetividades en las relaciones laborales las cuales tienen la facultad de exponer elementos identitarios de forma cuantitativa, mientras que las relaciones sociales en la construcción identitaria permite el entendimiento de la producción los elementos de las representación y su reordenamiento en las tipologías generadas en el presente estudio, las cuales se comprenden de manera cualitativa, lo que extiende la riqueza del análisis.

Considerando los objetivos de la investigación, es importante destacar que las transacciones objetivas y subjetivas de los profesionales enmarcadas dentro de las relaciones sociales moldean y definen la identidad tanto atribuida como asumida, por lo tanto, las representaciones sociales son un reflejo de las relaciones intersubjetivas de los profesionales en el desarrollo laboral las cuales son un producto del conocimiento socialmente estructurado, existiendo la relación entre las representaciones sociales, las relaciones sociales y los elementos de la identidad profesional.

Por otra parte, las tipologías construidas a partir de las representaciones sociales, las relaciones laborales y las características de los procesos de definición identitaria, son representativas de los profesionales participantes en la investigación puesto que al ser reconstruidas a partir de sus narrativas contienen elementos identitarios convergentes y divergentes que permiten su diferenciación entre éstas, así como también expone que las tipologías identitarias no son sólo compuestas por profesionales pertenecientes a la misma organización, sino que también a otras lo que se demuestra en la tipología denominada *máquina*.

Finalmente, los presentes resultados revelan la existencia de comportamientos institucionalizados contruidos a partir de los procesos de socialización que son transversales a todas organizaciones, lo que principalmente corresponde a la ejecución de lineamientos generales de funcionamiento, pero que debido a las características de la socialización secundaria dentro de la organización y las de la socialización primaria del individuo, se obtienen matices en estos comportamientos como producto de las técnicas

de socialización y resocialización por parte de Coordinación y del equipo de los profesionales pertenecientes a las OPD.

Tipologías identitarias como reflejo del contenido de las representaciones sociales.

Los resultados de la investigación permitieron establecer a las distintas configuraciones de las tipologías identitarias y sus elementos que las conforman como reflejo de la internalización de una realidad laboral objetiva, la cual es externalizada por parte de los profesionales a través las actitudes hacia los diferentes componentes del trabajo en OPD y el ejercicio de los roles dentro de los comportamientos institucionalizados.

En este sentido, el análisis de las subjetividades de los profesionales externalizadas a través de los comportamientos institucionalizados respecto a los componentes del trabajo en OPD desglosados en las categorías y subcategorías de las representaciones sociales, permite una visión general de las configuraciones de las tipologías identitarias de la investigación, las cuales se simbolizan de acuerdo los tipos de subjetividades en relación a su contenido narrativo, discursivo y actitudinal en las representaciones sociales: Subjetividad positiva como actitudes favorables o adaptación en relación a la subcategoría; negativas como desfavorables o resistencia hacia las subcategoría; relación positiva-negativa como reflejo de la existencia de elementos positivos y negativos dentro de la subcategoría; y neutralidad como una posición neutral o no existente dentro del contenido narrativo respecto a la categoría.

De esta forma, la siguiente tabla expone los puntos convergentes dentro del contenido narrativo de los profesionales como producto de comportamientos institucionalizados transversales en el grupo de profesionales participantes en esta investigación, así como también de los puntos divergentes en éstos como resultado de los distintos procesos de socialización e internalización subjetiva de la realidad objetiva del trabajo en OPD:

Tipologías identitarias y sus subjetividades externalizadas a través de comportamientos institucionalizados					
Características de la tipología	Relaciones laborales	Sistema de Gestión	Trabajo en OPD	Contexto Laboral	Resultados de la Intervención
+ subjetividad positiva - subjetividad negativa +- subjetividades en conflicto 0 neutralidad o no reconocimiento	(Verticales / Horizontales/ autocuidado)	(SENAINFO/ Gestión del Modelo/ Supervisión externa)	(Funciones / Características Profesional/ Desarrollo del Trabajo)	(Trabajo en Infancia/ Contexto laboral)	(Invisibilización / Reingreso / Cumplimiento metas)
<i>Adaptado</i>	+ / + / +	+ / + / -	+ / + / -	+ / -	+ / + / +
<i>Plástico</i>	- / + / +	+ / + / -	+ / + / +	+ / +	- / + / +
<i>Invisible</i>	- / + / -	- / + / -	- / + / -	+ / -	- / 0 / -
<i>De paso</i>	+ / + / 0	+ / + / -	+ / + / -	+ / -	- / + / -
<i>Máquina</i>	- / - / -	- / - / -	- / - / -	- / +	- / - / -

Es importante destacar las diferencias claras entre las tipologías *adaptado* e *invisible*, las cuales divergen en todas las categorías, lo que reflejan las construcciones sociales y su expresión en comportamientos institucionalizados por parte de los profesionales que integran las tipologías como resultado de los distintos procesos de socialización en los cuales están inmersos dentro de sus organizaciones correspondientes.

En el caso de la tipología *adaptado*, existen subjetividades positivas en las relaciones laborales y resultados de la intervención, mientras que las subjetividades negativas se refieren sólo respecto al contexto laboral producto de la inestabilidad laboral; y en el caso de las subjetividades positivas-negativas se exponen en la Gestión del Modelo y el Desarrollo del Trabajo, como reflejo del impacto emocional respecto del SENAINFO y a las exigencias del Modelo respectivamente.

Respecto a la tipología *plástico*, se destaca principalmente por subjetividades positivas hacia el Trabajo en OPD y el Contexto Laboral; mientras que en las relaciones verticales, se destacan subjetividades negativas hacia la verticalidad, lo que se vincula hacia la invisibilización de OPD y del profesional dentro de los resultados de la intervención, cuyas subjetividades también son negativas; y por otra parte, respecto a las posiciones positiva-negativa, éstas surgen en los autocuidados producto de las relaciones laborales, gestión del modelo debido a las limitaciones de recursos y los conflictos con los lineamientos, así como también las características negativas de la supervisión externa.

La tipología invisible como producto de procesos de socialización fallidos y la mantención de una identidad asumida destaca dentro de sus subjetividades negativas a las relaciones verticales, SENAINFO y supervisión externa, así como también producto de esta socialización, una subjetividad negativa respecto a las funciones y roles dentro de la OPD y el desarrollo del trabajo, lo que adjunto a las relaciones verticales negativas conlleva hacia una invisibilización de OPD y los profesionales, y una subjetividad negativa frente al enfoque cuantitativo de la intervención.

Por otra parte, las subjetividades expuestas en la posición positiva-negativa se desarrollan en la subcategoría de autocuidado producto de las relaciones sociales; mientras que la posición positiva—negativa en la gestión del modelo se centra relación a los recursos y lineamientos técnicos; y las características del profesional en relación a la autoidentificación como máquina programable; en el contexto laboral se exponen los aspectos políticos como factor de este tipo de subjetividad; y por otra parte, el reingreso se observa como valor 0 al no haber información en el contenido narrativo del profesional respecto a esta subjetividad.

En el caso de la tipología *de paso*, las subjetividades positivas se centran solamente en las funciones dentro del trabajo en OPD, mientras que las posiciones negativas se desarrollan en la supervisión externa en el Sistema de Gestión producto de la percepción de amenaza frente a este proceso; así como también las subjetividades negativas se desarrollan respecto a la inestabilidad laboral en el contexto de trabajo en OPD; y respecto a los resultados de la intervención, las subjetividades negativas se centran en la invisibilidad y cumplimiento de metas a nivel cuantitativo como foco de la intervención.

En este sentido, las percepciones positiva - negativa se establecen en las relaciones laborales producto del distanciamiento con coordinación, así como también el surgimiento de una relación entre la codependencia de dentro de la dupla y la emergencia de la competitividad al interior de ésta, mientras que respecto a los autocuidados no hubo información dentro del contenido narrativo en este ámbito.

Finalmente, la tipología *máquina* se observan subjetividades negativas como una dualidad entre la resistencia y la adaptación del profesional respecto a las Relaciones Laborales, Sistema de Gestión, Trabajo en OPD y resultados de la intervención como respuesta frente a su propia realidad internalizada y expresada en el contenido narrativo y discursivo de su desarrollo laboral en OPD; así también es necesario destacar una subjetividad negativa respecto al trabajo en infancia como una dualidad entre la resistencia y la adaptación; y por otra parte, surge una subjetividad positiva frente al contexto laboral producto de una adaptación a través de la resocialización de los profesionales.

Tipologías identitarias como producto de las transacciones objetivas y subjetivas entre las identidades atribuidas y asumidas.

Las tipologías identitarias desarrolladas a través del análisis de las representaciones sociales y la estructuración de las relaciones sociales en torno al surgimiento de los elementos conformantes de las representaciones, no emergen solamente a través de las perspectivas del conocimiento socialmente estructurado, sino que también mediante la transacciones entre las identidades atribuidas y por las organizaciones y las relaciones sociales en las transacciones de las identidades asumidas en el proceso personal y biográfico del profesional.

En este sentido, las tipologías construidas contienen las transacciones objetivas y subjetivas de los profesionales, los resultados de los procesos de socialización y objetivación en los comportamientos de los profesionales dentro de las organizaciones en relación a los roles y funciones desempeñados, así como también al enfoque del trabajo desempeñado ya sea cuantitativo o cualitativo o ambos, lo que se relaciona directamente con la identidad asumida y atribuida.

Como se ha mencionado durante esta investigación, el contexto social se comprende como las relaciones sociales tanto verticales como horizontales y sus dinámicas, las cuales son esenciales en el entendimiento de la configuración identitaria y la mantención de los comportamientos de los profesionales mediante el establecimiento de mecanismos de legitimación de los roles, actitudes y sus desempeños en el ejercicio profesional, así como también otros mecanismos de resocialización a través de la alternación que transforman la identidad asumida en función de la atribuida.

A modo de contextualizar los resultados de la investigación, se debe establecer como primer resultado de este estudio, las tipologías construidas corresponden a la relación entre el contexto social, características identitarias generales y los comportamientos de los profesionales siendo esta relación constituida por los elementos de la representación social respecto a las relaciones laborales, los elementos identitarios de Dubar en la conformación de la identidad atribuida y asumida, así como también de las conceptualizaciones de socialización de Berger y Luckmann aplicados dentro de este estudio que explican los mecanismos de configuración identitaria a partir de las relaciones sociales y los procesos de socialización.

Por lo tanto, cada tipología se diferencia entre sí fundamentalmente por las características identitarias generales, siendo éstas las transacciones objetivas y subjetivas así como también el predominio de los tipos de identidad y de proceso de ruptura o continuidad, lo que se complementa con los comportamientos de los profesionales dentro de la organización. De este modo, se resumen las constituciones identitarias de los profesionales, su contexto social y su extrapolación hacia los comportamientos dentro de las OPD, las cuales son organizadas acorde a sus tipologías correspondientes:

Conformación identitaria de los profesionales de las Oficinas de Protección de Derechos			
Tipología	Contexto social	Características Identitarias generales	Comportamientos de los profesionales
Adaptado	Liderazgo de Coordinación, Trabajo en equipo unificado con coordinación	Simetría entre identidad asumida y atribuida, predominio de la continuidad sobre ruptura	Comportamientos institucionalizados centrados en lo cuantitativo y cualitativo
		Socialización secundaria exitosa	Simetría entre roles y funciones atribuidas y asumidas
Plástico	Autoritarismo de coordinación, trabajo en equipo sólo entre áreas	Transacción entre identidad asumida y atribuida con tendencia a la simetría entre ambas, predominio de la continuidad por sobre la ruptura.	Comportamientos institucionalizados centrados en lo cuantitativo y cualitativo
		Socialización secundaria exitosa que conjuga elementos de la socialización primaria	Simetría entre roles y funciones atribuidas y asumidas
Invisible	Autoritarismo de coordinación, trabajo en equipo sólo entre áreas	Transacción entre la identidad asumida y la atribuida predominio de la asumida articulada por la ruptura	Comportamiento individual centrado en lo cualitativo
		Socialización secundaria incompleta	Ruptura entre roles y funciones atribuidas y roles y funciones asumidas
De paso	Neutralidad de coordinación, trabajo en equipo sólo entre áreas	Constante transacción subjetiva y objetiva, predominio de la identidad atribuida; constante transacción entre la ruptura y la continuidad	Comportamientos institucionalizados centrados en lo cuantitativo y cualitativo
		Socialización secundaria incompleta	Adaptación a roles y funciones atribuidas, ruptura frente a roles y funciones asumidas
Máquina	Autoritarismo de coordinación, trabajo en equipo sólo entre áreas	Predominio de la identidad atribuida, pérdida de la identidad asumida, constante transacción entre la ruptura y la continuidad	Comportamientos institucionalizados centrados en lo cuantitativo
		Resocialización exitosa mediante la alternación	Adopción de roles y funciones atribuidas y disonancia respecto a las asumidas a través del quiebre con su profesión

Resultados asociados a las tipologías identitarias y su configuración.

Las tipologías expuestas anteriormente son categorías identitarias construidas a través de un proceso inductivo que condensa elementos identitarios y de conocimiento estructurado a través de las relaciones sociales en la verticalidad y horizontalidad, las cuales promueven o limitan los procesos de socialización respecto al desarrollo del trabajo de intervención, su contexto y sus resultados, lo que conforman las representaciones sociales.

Así mismo, las tipologías identitarias son producto de las transacciones objetivas y subjetivas en relación a las identidades atribuidas por los otros integrantes de la OPD y las identidades asumidas como una internalización de un yo producto de procesos de socialización primarios y secundarios, así como también de las proyecciones o continuidades o rupturas personales y laborales.

Teniendo en consideración lo planteado anteriormente, se describen los resultados de la investigación en relación a la configuración de las tipologías identitarias, sus características, vinculaciones y factores relevantes en su construcción.

Configuración del Profesional adaptado:

Los resultados de la investigación exponen que el *profesional* enmarcado en esta tipología se configura principalmente por un proceso de adaptación tanto hacia el trabajo en sí mismo, las relaciones laborales y el contexto laboral, dentro de un marco de socialización exitosa, siendo ésta posible debido a las características de la identidad asumida que mediante las transacciones objetivas con la identidad atribuida se logra una simetría entre ambas identidades en el profesional adaptado.

Esta transacción objetiva tiene como resultado el desarrollo de comportamientos institucionalizados centrados tanto en lo cuantitativo y lo cualitativo, lo que efectivamente corresponde también al cumplimiento de las bases y lineamientos técnicos provistos por el Servicio.

En esta línea, los resultados del análisis respecto a esta tipología exponen un factor de importancia en la configuración de la identidad de los profesionales *adaptado y plástico*, siendo este factor el compromiso tanto con el trabajo en OPD como con la infancia, el cual diferencia a los profesionales y por lo tanto a esta tipología de las otras, otorgando un sentido identitario de carácter inamovible e inmodificable en sí mismo, lo que promueve el proceso de adaptación dentro de la organización.

Partiendo desde una adaptación del profesional a través de los procesos exitosos de socialización secundaria, se abre la posibilidad de una autoidentificación grupal consolidada tanto a nivel vertical como horizontal, lo que responde a la internalización de los procesos de socialización y al mismo tiempo, la continuidad de la socialización primaria dentro de la realidad subjetiva del profesional, así como también la visualización del equipo y del profesional permite una internalización de la identidad atribuida en simetría con la asumida.

La adaptación a través de relación en la verticalidad establece un vínculo de apoyo y acompañamiento por parte de Coordinación, lo que tiene aspectos emocionales asociados a la socialización primaria, así como también la funcionalidad de los autocuidados dentro de la organización, lo que permite la concreción del trabajo en equipo.

En relación al trabajo en OPD, los procesos de socialización exitosa no solamente permiten una visualización del profesional dentro del equipo de trabajo, sino que también establecen una simetría entre los roles y las funciones asumidas y atribuidas la cual es potenciada por el compromiso con el trabajo en OPD y el control emocional a través del autocuidado.

En esta línea, es importante destacar dentro de la configuración del profesional *adaptado* es la internalización de un elemento básico dentro de los lineamientos del Servicio, la cual es el *sometimiento a las necesidades y la demanda*, la cual responde a una internalización del trabajo a través de la socialización secundaria, lo que comprende el procesos de identificación tanto grupal como individual en relación a la simetría entre la identidad atribuida y la asumida.

Respecto al Sistema de Gestión, es importante destacar que en el caso del *profesional adaptado* se entiende un proceso de adaptación exitoso reflejado en los comportamientos institucionalizados respecto al Sistema, el cual contempla tanto los enfoques cuantitativos como cualitativos; y de esta forma, la construcción social del SENAINFO corresponde a una visibilización del trabajo y sus resultados, lo que corresponde a las funciones del cargo de Gestor Comunitario acorde a los lineamientos del Servicio.

Así mismo, la construcción identitaria del profesional *adaptado* considera a la Matriz de marco lógico como una herramienta de planificación que permite el desarrollo del trabajo, su visualización y su cumplimiento, así como también la supervisión interna se configura como una evaluación de la intervención desde la coordinación y a nivel grupal, lo que se enmarca dentro de la horizontalidad de las relaciones laborales y el apoyo hacia el profesional; y en este sentido, la internalización de la realidad objetiva y su paralelo con la realidad subjetiva permite identificar y comprender la supervisión externa como una evaluación cuantitativa, respecto a la cual no existen actitudes negativas desde el profesional, lo que respalda la afirmación de un proceso de socialización exitosa.

Es importante señalar que la *adaptación* al trabajo en OPD, no está exenta de problemáticas, en especial en relación al conflicto entre los lineamientos y la realidad de la intervención producto de la limitación de los recursos financieros y humanos que no permiten una ejecución del trabajo, lo que requiere una adaptación en el ejercicio profesional lo que se expresa en las narrativas respecto a estas problemáticas.

Por otra parte, la relación entre el profesional *adaptado* y el contexto laboral se expresa a través de las transacciones subjetivas y objetivas respecto a éste en el proceso identitario, y en específico entre la continuidad y la ruptura debido al sistema contractual que limita la proyección del profesional, así como una identificación de una posición indefinida a nivel contractual, emergiendo una característica transversal asociado a la flexibilización laboral, el *profesional desprotegido*. A pesar de esta situación contractual, el profesional *adaptado* se caracteriza por una alta motivación hacia el trabajo como reflejo de la simetría entre la identidad atribuida y la asumida lo que es producto de la internalización del trabajo en infancia tanto a nivel subjetivo como objetivo como resultado de una socialización exitosa.

Los procesos de consolidación identitaria del profesional *adaptado* se exponen en las subjetividades asociadas a los resultados de la intervención, siendo caracterizados por una construcción social de una visibilización y legitimación del profesional y la OPD D a nivel territorial, lo que se vincula a los procesos de socialización en cuanto a las funciones y roles y su ejecución.

En relación al fracaso de la intervención, el profesional *adaptado* conceptualiza éste como una problemática contextual centrada en las vulneraciones transgeneracionales y los contextos de legitimación de la vulneración, así como también un reconocimiento emocional del impacto del reingreso, lo que vincula subjetiva y objetivamente el trabajo de intervención en el profesional, y por lo tanto, existe una simetría entre la socialización primaria y la secundaria, lo que se manifiesta en conceptualizar el éxito de la intervención como resultado positivo con el usuario, lo que se opone a la conceptualización de éxito de la intervención por parte del *profesional máquina*, el cual centra el éxito de la intervención bajo los parámetros definidos por el profesional, excluyendo al usuario del proceso de intervención y restitución del derecho vulnerado.

En conclusión, el profesional adaptado se constituye principalmente por una transacción subjetiva respecto del contexto laboral reconociendo aspectos tanto positivos como negativos, así como también una adaptación producto de los procesos de socialización exitosos en relación hacia los sistemas de gestión y trabajo en OPD, lo que se traduce en una conceptualización positiva hacia su trabajo y los resultados de éste; siendo el trabajo en equipo desarrollado por todos los integrantes de OPD y el reconocimiento desde Coordinación como el eje articulador de la adaptación en la organización y el éxito del proceso de socialización secundaria.

Configuración del Profesional plástico:

Esta tipología se caracteriza en primer lugar, por la distribución de los elementos de las representaciones sociales, tanto a nivel de contenido como actitudinal, las cuales responden a las construcciones socialmente construidas a través de la socialización secundaria, así como también a las individuales como reflejo de la socialización primaria, y por lo tanto, al existir esta transacción entre estos procesos de socialización, la identidad del profesional contempla matices tanto individuales como colectivos, lo que permite una

adaptación a la organización y una tendencia hacia la simetría entre las identidades asumidas como atribuidas.

Respecto al *profesional plástico*, el eje central de su composición identitaria corresponde al compromiso con la infancia y con el trabajo en OPD, siendo éste el elemento identitario principal en la diferenciación con otras tipologías, del profesional frente a la temática de vulneración y los mecanismos coercitivos, lo que facilita una adaptación en relación a los comportamientos institucionalizados, manteniendo una transacción tanto objetiva como subjetiva en este proceso de construcción social alrededor del trabajo.

El *profesional plástico* por lo tanto, se compone a través de las transacciones subjetivas en las cuales se destaca un predominio de la continuidad sobre la ruptura en la proyección del profesional tanto individual como laboral, lo que se relaciona a la conceptualización del compromiso como factor identitario, lo cual fortalece los procesos de internalización y desempeño de los roles y funciones, entendidas como formas del comportamiento institucionalizado al conjugar las identidades atribuidas y asumidas.

En esta línea, surge como elemento central el manejo emocional frente al trabajo, el cual responde a la adaptación del profesional dentro de la organización, el vínculo con el sujeto de atención y las características de la intervención, así como también la adaptación al enfoque de coordinación y las relaciones verticales.

En relación al Sistema de Gestión, el *profesional plástico* se constituye a través de una internalización y objetivación de los componentes del sistema como parte de las funciones y roles del cargo, la cual no está exenta de matices actitudinales y discursivos como reflejo de los conflictos entre los procesos de socialización tanto primarios como secundarios. Así mismo, la plasticidad del profesional se configura la supervisión interna como centrada en lo cuantitativo producto de las relaciones laborales con Coordinación y su enfoque, que si bien existen actitudes negativas en relación a este enfoque, se realiza su cumplimiento como parte de las funciones y roles simétricos de esta tipología, lo actitudinalmente se interpreta como parte de los procesos de transacción subjetivos.

La tipología *profesional plástico* contiene como factor en su construcción el reconocimiento de los conflictos entre lineamientos técnicos, intervención y realidad, así

como también la limitación de recursos, lo que conlleva al desarrollo de procesos de adaptación frente a las discrepancias con respecto del modelo de intervención como resultado de esta realidad objetiva y su internalización a través de los procesos de socialización secundarias.

En relación al desarrollo del trabajo, el *profesional plástico* se construye en base a la conjugación de los elementos de la socialización y primaria en la transacción subjetiva, lo que se traduce en un desempeño de las funciones y de roles tanto atribuidos como asumidos, lo que dentro de la perspectiva identitaria permite una transacción entre la identidad atribuida y asumida cuya tendencia es a la simetría entre ambas.

Así mismo, el *profesional plástico* es producto de la adquisición de conocimientos y competencias en base a la experiencia dentro del trabajo en OPD, lo que corresponde a que los profesionales de esta tipología se constituyeron a través de un proceso de socialización secundaria exitosa, sin embargo existen conflictos con los elementos de la socialización primaria en esta tipología, lo que emerge producto de las transacciones subjetivas; y de esta forma, esta transacción se refleja en los comportamientos institucionalizados como enfocados en el cumplimiento cuantitativo y cualitativo.

Los discursos socialmente construidos como el cuestionamiento del cumplimiento enfocado exclusivamente en los resultados cuantitativos y la invisibilidad de la OPD en la comunidad responde principalmente a una expresión discursiva de los comportamientos institucionalizados en el profesional, lo que es producto de procesos de socialización secundaria, como la definición de éxito de la intervención a través del trabajo en equipo en su planificación y ejecución.

El profesional *plástico* considerando las características de la transacción entre la identidad asumida centrada en el compromiso y la atribuida en los roles y funciones, se adapta al alrededor del contexto laboral, como resultado de la transacción entre proceso de socialización secundaria la cual expresa la percepción de vulneración del profesional como la imposibilidad de proyección laboral ésta, y el proceso de socialización primaria que genera una mantención de la identidad asumida expresada en la autoidentificación del profesional en función de la infancia, y teniendo la motivación como factor en el proceso laboral.

En este sentido, el compromiso y la motivación expresados como parte de la identidad asumida del profesional genera una continuidad a nivel personal, pero así mismo, una ruptura como profesional en relación a la inestabilidad laboral, manteniéndose en una transacción permanente entre la identidad asumida y la atribuida articulada por esta ambigüedad entre las identidades, aunque se observa una tendencia hacia la simetría identitaria y la continuidad.

En conclusión, el *profesional plástico* se caracteriza por un proceso de adaptación hacia tanto las relaciones laborales, como el trabajo en sí mismo y las relaciones sociales, lo que configura el desarrollo de diversas estrategias individuales de adaptación en este ambiente laboral, lo que se atribuye al compromiso con la infancia y el trabajo en OPD, la motivación y el manejo emocional, lo que se traduce en el cumplimiento de roles y funciones con sus resultados cuantitativos como cualitativos.

Configuración del Profesional Invisible:

En primer lugar, la invisibilización del profesional surge como resultado de las relaciones sociales con Coordinación, las cuales generan un proceso de socialización secundaria a partir de una invisibilización del profesional a nivel laboral, lo cual es reforzado a través de los resultados de la intervención, que discursivamente se objetiva a través de la invisibilidad de la OPD en el territorio.

En segundo lugar, las relaciones horizontales generan una identidad grupal de invisibilización producto de la relación con coordinación y su visualización exclusiva para la red y otras instancias de participación de OPD, teniendo como resultado de esta segregación una disfuncionalidad del autocuidado grupal.

El *profesional invisible* así mismo, es una transacción entre las identidades asumidas y atribuidas generada por el conflicto entre la socialización primaria y secundaria, siendo esta transacción articulada por la ruptura en la proyección laboral y desarrollo personal dentro de la organización, lo que se traduce en un quiebre entre los roles y funciones tanto asumidas como atribuidas dentro de la organización, así como comportamiento centrado en el trabajo cualitativo por sobre el cuantitativo.

La objetivación de la plataforma SENAINFO, Matriz y Evaluación internalizadas como sistemas de invisibilización del trabajo cualitativo es una característica del *profesional invisible* como resultado de la interpretación subjetiva de una realidad objetiva, y legitimada por las relaciones sociales con coordinación a través de sus mecanismos de socialización, como la evaluación centrada en lo cuantitativo y la aplicación de medidas coercitivas, lo que profundiza el quiebre del profesional respecto a los resultados de los procesos de socialización primaria en relación a los resultados de la socialización secundaria, lo que repercute en la motivación en el desarrollo laboral.

Las funciones y roles asumidos y adquiridos dentro de la tipología *invisible* se caracterizan por una disonancia entre éstos, lo que establece un quiebre identitario debido a la multiplicidad de roles manifestada actitudinalmente a través de la insatisfacción laboral y la percepción de la invisibilización del trabajo, lo que se objetiva a través de la descripción del profesional OPD como profesional programable cuya labor está centrada en los medios de verificación y no en la intervención en sí misma. Así mismo, el quiebre identitario en la disonancia de roles y funciones promueve un cuestionamiento del ejercicio profesional dentro de esta tipología como producto de los conflictos entre los procesos de socialización dentro de la organización.

Finalmente, el *profesional invisible* es producto tanto de la invisibilización como forma de socialización por parte de Coordinación en función de una identidad atribuida, como parte del quiebre entre la socialización primaria y la secundaria, siendo esta última incompleta; y de esta forma, el conflicto entre estos procesos de socialización se entiende como una resistencia de la identidad asumida frente a la atribuida, entre una visibilización e invisibilización, y por lo tanto, una resistencia entre el ejercicio profesional y el cambio de profesión por parte del individuo en su desarrollo laboral.

Configuración del Profesional de paso:

A nivel identitario, el *profesional de paso* se configura a través de un proceso constante de transacción subjetiva y objetiva en la cual existe un predominio de la identidad atribuida y una constante transacción entre la ruptura y la continuidad como producto de la socialización secundaria incompleta, la cual se explica a través de una neutralidad actitudinal y desvinculación laboral desde los profesionales hacia Coordinación y

viceversa, lo que se desarrolla dentro del marco del análisis discursivo de los profesionales enmarcados en esta tipología.

Así mismo, la tipología de *profesional de paso* como su nombre lo indica, se caracteriza por un quiebre en la continuidad dentro de la organización producto de la inestabilidad laboral lo que se encuentra internalizado dentro del discurso de la dupla de OPD C, y por lo tanto, se configura como parte de la realidad socialmente construida y que es factor decisivo dentro de la identidad atribuida y asumida de los profesionales.

En este sentido, la conceptualización de la inestabilidad se desarrolla a través de discursos colectivos centrados en la imposibilidad de una intervención óptima producto esta realidad laboral y la desprotección del profesional, lo que a nivel de comportamiento se traduce en potenciales conductas de salida; y contradictoriamente, el *compromiso* emerge como factor clave en el desarrollo de la intervención, así como también la instrumentalización del trabajo en OPD en función de un potencial desarrollo laboral en otras organizaciones denominado bajo términos de *trampolín laboral*.

Estas contradicciones mencionadas son reflejo de las constantes transacciones subjetivas de los profesionales que componen la tipología en cuanto la adaptación hacia las identidades atribuidas y la mantención de elementos de la identidad asumida articuladas entre la ruptura y la continuidad.

Considerando lo planteado anteriormente, esta tipología se caracteriza por un proceso de adaptación hacia los roles y funciones atribuidas y un quiebre frente las asumidas como resultado de los procesos de socialización secundaria mediante la socialización tanto en la relación vertical como horizontal lo que se establece como un proceso incompleto.

En el caso de esta tipología, las relaciones verticales como factor de socialización clave dentro del entendimiento de las dinámicas laborales dentro de las OPD, las cuales se componen por una dinámica socialmente construida centrada en la desvinculación del profesional con Coordinación y caracterizada por la falla del rol de Coordinación en la entrega de directrices sobre la ejecución del trabajo y el foco exclusivo de ésta en los resultados cuantitativos por sobre la calidad de la intervención, lo que tiene por consecuencia el desarrollo de actitudes negativas hacia la supervisión externa en

términos de la construcción de ésta como una amenaza hacia el profesional respecto de la supervisión del trabajo de intervención realizado.

En relación a la horizontalidad, a nivel de contenido se observa una interdependencia y complementariedad en el trabajo en dupla, pero discursivamente se observa una instrumentalización entre los profesionales que componen la dupla, en función del cumplimiento de la intervención tanto cualitativa como cuantitativa, estableciendo comportamientos institucionalizados en función de estos enfoques.

Considerando que los procesos de socialización al estar incompletos debido a la desvinculación con la verticalidad, la socialización horizontal surge como aspecto clave en el proceso de construcción identitaria y de construcción colectiva respecto al trabajo en OPD y por lo tanto, las actitudes respecto al Sistema de Gestión emergen como resultado de los procesos de socialización dentro de la dupla como conocimientos y actitudes centradas en la dualidad entre una perspectiva cuantitativa de la evaluación en el sistema y una cualitativa del desarrollo de la intervención.

En este sentido, la dimensión cuantitativa refiere al surgimiento de actitudes y conductas centradas en el cumplimiento de objetivos del SENAINFO y la conceptualización de la matriz como resultado de los procesos de socialización secundaria y la internalización de la realidad objetiva del trabajo en OPD, así como también la construcción respecto del Sistema de Gestión como un sistema exclusivamente cuantitativo y excluyente de la medición de la calidad de la intervención, como producto de las características de Coordinación y la relación de abandono frente al desarrollo del trabajo del profesional.

En la dimensión cualitativa, emergen elementos identitarios respecto al desarrollo del trabajo, las conceptualizaciones del Sistema de Gestión en relación a los puntos divergentes y convergentes de los profesionales respecto de éste. En esta línea, al igual que en la dimensión anterior se expone un surgimiento de la necesidad de orientación y apoyo de Coordinación hacia el profesional, siendo ésta última un reflejo de la realidad internalizada expresada en el conflicto con la supervisión interna la cual carece de una evaluación cualitativa del proceso de intervención y por lo tanto, los procesos de socialización respecto al desempeño en el trabajo se ven truncados.

Considerando a la socialización incompleta como la característica central de la tipología, ésta no sólo se comporta dentro de la relación vertical, sino que también esta socialización se enmarca dentro de la internalización de la realidad objetiva del trabajo en OPD lo que se expone en las necesidades constantes de aprendizaje dentro de la OPD.

En este sentido, es importante destacar que la identidad atribuida por los profesionales como *agente de cambio* se define bajo la perspectiva de un proceso que requiere de constantes capacitaciones y en términos de la socialización secundaria este proceso incompleto impide una internalización y externalización de la realidad objetiva del trabajo en OPD, traduciéndose en un cuestionamiento hacia los roles y funciones asumidos, así como también genera una transacción objetiva constante entre la identidad atribuida y asumida.

Este cuestionamiento producto de la socialización incompleta se manifiesta mediante el conflicto entre el profesional y la realidad objetiva, el cual se extiende hacia los lineamientos técnicos, la intervención y realidad de ésta; así como también la percepción de amenaza desde los procesos de supervisión externa como producto de este quiebre con Coordinación; y por otra parte, el conflicto también se extiende hacia la gestión de medios de verificación, y la relación ingreso de casos e incremento de la carga laboral.

El profesional *de paso* también destaca dentro de sus factores identitarios, el surgimiento de un *rol de poder* caracterizado por la ejecución de conductas centradas en la imposición de directrices y un trato condescendiente al usuario, siendo esta característica identitaria parte de la tipología *profesional máquina*.

Es importante destacar que la conceptualización del trabajo en OPD dentro de esta tipología es definida como *fea* y también como *difícil*, es decir, una apreciación negativa del profesional hacia la temática de vulneración, el impacto emocional negativo del trabajo respecto al ingreso de casos y su desarrollo, la complejidad en la ejecución y el reconocimiento de la imposibilidad de cambios estructurales en la infancia, por lo tanto, la definición subjetiva del trabajo en OPD bajo estos parámetros responde a la externalización de la realidad subjetiva del profesional.

Finalmente, la investigación reveló la construcción de *invisibilidad* del proceso y desarrollo de la intervención y *visibilidad exclusiva del resultado* por parte de Coordinación, lo que constituye un factor identitario en esta tipología al incidir en la construcción de la identidad atribuida, así como también incide en el desempeño de roles y funciones asumidas producto de las transacciones subjetivas y objetivas que se enmarcan dentro de las relaciones sociales tanto horizontales como verticales.

Configuración del Profesional máquina:

Como se ha desarrollado previamente, el profesional *máquina* es resultado de diversos procesos de socialización y resocialización a partir de las relaciones sociales tanto en la verticalidad como en la horizontalidad, las cuales tienen como consecuencia el desarrollo de comportamientos institucionalizados en función del resultado cuantitativo y la escisión entre las identidades asumidas y atribuidas, siendo esta última consolidada bajo los procesos de resocialización y alternación, lo que modifica la realidad subjetiva internalizada por el profesional respecto del trabajo en OPD y autoidentificándose como una *máquina* en la conceptualización sobre sí mismo en el lugar de trabajo.

El resultado de los procesos de resocialización genera una distribución de los elementos de las representaciones sociales, que si bien existen elementos convergentes con las otras tipologías, el profesional *máquina* se distingue de otras tipologías por sus elementos divergentes y sus actitudes hacia éstos, lo que es representativo de su realidad subjetiva, y por lo tanto, constitutivo de su identidad como profesional.

Así mismo, la configuración del profesional *máquina* es resultado de las relaciones sociales las cuales se enmarcan dentro del autoritarismo y el ejercicio del poder coercitivo, lo que genera una invisibilización del profesional y del desarrollo de la intervención en función del resultado cuantitativo, ejerciendo comportamientos institucionalizados centrados en este tipo de resultados, así como también la emergencia de un conflicto basado en la competitividad dentro de la dupla como reacción frente al poder coercitivo ejercido por Coordinación, la cual media las relaciones laborales dentro de ésta, generando dentro de la horizontalidad una instrumentalización del trabajo en dupla como conducta institucionalizada.

Considerando lo anterior, los procesos de resocialización en el profesional *máquina* tienen como resultado dentro de las transacciones subjetivas, una ruptura con la identidad asumida, lo que genera una resignificación de la identidad atribuida basada en los comportamientos y conductas institucionalizadas y legitimadas por Coordinación.

Es de suma importancia destacar como resultado de los procesos de resocialización, la identidad asumida como profesional está en constante transacción y conflicto con la identidad atribuida dentro de su comportamiento en la organización, lo que lleva al cuestionamiento de su propia profesión dentro de la OPD y la internalización de otros campos profesionales en función del cumplimiento de estos comportamientos, lo que se observa como un *cambio de profesión* desde la Psicología hacia el Trabajo Social, lo que significa una pérdida del sentido profesional en los individuos que componen la tipología.

En este cambio de profesión se desarrolla una adaptación de los roles y funciones atribuidas, como resultado de los procesos de resocialización e internalización de la realidad objetiva del trabajo en OPD, surgiendo una transacción subjetiva mediada por estos procesos de resocialización en la cual se transforma la identidad asumida en función de las atribuidas; y por otra parte, desde el punto de vista individual, la disonancia respecto a los roles y funciones asumidas responde al quiebre del desarrollo del profesional desde su disciplina y profesión, la cual no está exenta de conflictos en las subjetividades de los profesionales respecto a este quiebre, siendo finalmente solapada por los roles y funciones atribuidos, lo que se traduce en la multiplicidad de roles, produciendo insatisfacción laboral siendo esto último destacado por el profesional 6 en su narrativa.

En relación al Sistema de Gestión de OPD, producto de los procesos de resocialización, la realidad objetiva en esta tipología apunta hacia el desarrollo de comportamientos institucionalizados basados en el cumplimiento exclusivo de los resultados cuantitativos tanto en el SENAINFO y la utilización de mecanismos de explotación de vacíos en el sistema en función de estos resultados; así como el desarrollo de la intervención en función de un resultado positivo en la supervisión interna y externa. Así mismo, la utilización de la supervisión interna como instrumento coercitivo desde Coordinación incide el comportamiento institucionalizado en torno al enfoque cuantitativo de la intervención.

En complemento a lo anterior, esta tipología se caracteriza por conceptualizaciones negativas respecto al modelo como respuesta frente a la internalización de la realidad objetiva basada en la visibilización exclusiva de los resultados cuantitativos en el sistema SENAINFO y la mecanización del trabajo a través del cumplimiento de Matriz y la supervisión externa como una ambigüedad entre los lineamientos y su ejecución como resultado de una externalización de la realidad subjetiva expresada discursivamente.

En relación al trabajo en OPD, la autodefinición como máquina por parte de los profesionales como se mencionó anteriormente, responde a los procesos de resocialización lo que se externaliza a través de discursos centrados en aspectos negativos del trabajo en OPD, como la *mecanización de la intervención* entendida como el cumplimiento de metas de intervención en detrimento del foco cualitativo y la calidad de la intervención, siendo esto articulado con la alta demanda y carga laboral. Así mismo, la mecanización también se expone como el reconocimiento de la priorización de los medios de verificación por sobre la calidad de la intervención como parte de los comportamientos institucionalizados dentro de esta tipología.

Por otra parte, la definición del trabajo en infancia como difícil se enmarca en la pérdida del soporte emocional grupal respecto al impacto de la temática de vulneración en el profesional, la cual es entendida como resultado de las relaciones sociales en la verticalidad y horizontalidad, caracterizadas por el conflicto inherente entre éstas y la invisibilización de las problemáticas de la intervención.

En este sentido, las relaciones sociales conflictivas tienen por consecuencia conductas de evasión de la realidad del trabajo en OPD, la normalización emocional frente a la vulneración de derechos y la aceptación del sistema laboral como producto de la resocialización, así como también la conceptualización de la imposibilidad de proyección del profesional dentro de la organización, lo que se relaciona con los procesos de ruptura entre la identidad asumida y la atribuida.

Teniendo en consideración los procesos de ruptura, surgen dentro de la configuración de los profesionales de *paso y máquina*, la instrumentalización del trabajo en OPD, utilizando a ésta como *trampolín laboral*, es decir, como una puerta de entrada hacia la contratación

desde otros programas asociados a la red SENAME, lo que se opone a las conceptualizaciones del *compromiso* con el trabajo en OPD.

Es importante destacar que los profesionales constitutivos de esta tipología exponen en sus narrativas el carácter iatrogénico del sistema proteccional, la invisibilización de la infancia e importancia del resultado cuantitativo como expresión del conflicto dentro de sus procesos de socialización y resocialización, así como también esta exposición surge como reflejo de las resistencias desde la identidad asumida a estos procesos. Sin embargo, los comportamientos institucionalizados de éstos se enmarcan dentro de la internalización de la identidad atribuida, la cual apunta hacia la continuidad de las características negativas del trabajo en infancia mencionadas anteriormente.

Considerando las construcciones sociales respecto a la invisibilización de los profesionales dentro de esta tipología como resultado de la internalización de la realidad objetiva, esta característica no sólo se desarrolla en los profesionales, a su trabajo y los resultados de éste, sino que también se extrapola hacia los resultados en la comunidad, generando una invisibilidad de OPD en el territorio, lo que es una característica convergente con el *profesional invisible*.

En relación a los resultados de la intervención, el profesional *máquina* tiene como característica principal la pérdida del cumplimiento de la política del buen trato y la conceptualización de la relatividad del éxito de la intervención, al estar definida por los parámetros establecidos por el profesional en base a los lineamientos técnicos, invisibilizando al usuario, su contexto y sus dinámicas familiares, y ejecutando el rol de poder sobre éste, lo que se relaciona con la intervención iatrogénica y la calidad de la intervención medida a través del reingreso al programa.

En este sentido, el reingreso como fracaso de la intervención es conceptualizado a través del contenido narrativo como una responsabilidad compartida entre el profesional, el equipo y los cogarantes de derecho; mientras que desde una perspectiva discursiva, la responsabilidad compartida se comprende como un desprendimiento de la responsabilidad individual del fracaso de la intervención.

En conclusión, el profesional *máquina* es consecuencia de factores sociales y sistémicos cuyo eje central es el cumplimiento cuantitativo de la intervención, siendo de importancia en este caso, la utilización de mecanismos de control de las conductas en función de este central por parte de Coordinación, así como también se debe destacar los aspectos biográficos encarnados en la identidad asumida que no proveen de un marco estable que permita una resistencia mediante las transacciones subjetivas, sino que en el caso del profesional *máquina* se suprime esta identidad en función de la atribuida por la organización, siendo una adaptación forzada dentro de la organización; lo que se opone a la configuración de la tipología *plástico*, puesto que esta última se caracteriza por una conjugación entre la identidad asumida y la atribuida, teniendo en consideración que ambas organizaciones se rigen bajo el autoritarismo y la utilización de mecanismos de coerción en los procesos de socialización.

Resultados de la investigación respecto a los principales componentes identitarios.

Inicialmente, la investigación desarrollada permitió desarrollar tipologías identitarias cuyas características surgen tanto en las relaciones sociales como en las subjetividades respecto al objeto, que para efectos del análisis este último corresponde al trabajo en las Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia.

De esta forma, la exploración del campo de las subjetividades individuales y construcciones sociales enmarcadas en la conformación identitaria permitió develar los principales componentes de este proceso identitario, los cuales dependen de factores tanto sociales como individuales, y que por lo tanto, diferencian las tipologías entre éstas, así como también sus características dentro del análisis desarrollado en la presente investigación.

En función de lo planteado anteriormente, presentan los resultados de la investigación en relación a los principales componentes identitarios en la conformación identitaria de los profesionales de las Oficinas de Protección de Derechos analizadas dentro de este estudio.

Compromiso como principal componente identitario:

El análisis contenido discursivo y actitudinal de las narrativas de los profesionales en esta investigación destaca dentro de sus hallazgos, el compromiso hacia el trabajo en OPD entendido como la calidad de la intervención y el cumplimiento de las metas, y el compromiso con el trabajo en Infancia entendido como una vinculación del profesional con su trabajo, el usuario y la comunidad.

El compromiso emerge como el principal componente identitario dentro de la configuración de los profesionales *adaptado* y *plástico*, la cual se observa como una construcción individual, la cual no está mediada por las relaciones sociales dentro de la organización sino que se enmarca dentro de procesos biográficos y por lo tanto, de una objetivación de los elementos de la socialización primaria y parte de una identidad asumida.

Entonces, el compromiso al ser constituido dentro de la socialización primaria y otros procesos de socialización previos al ingreso a OPD como parte estructural de la identidad asumida, su modificación es limitada y su mantención en la socialización secundaria en el ejercicio de roles corresponde a una adaptación de esta identidad asumida dentro de las transacciones subjetivas, y por lo tanto, el proceso identitario en el caso de la tipología *profesional plástico* tiende hacia una simetría entre la identidad atribuida y asumida; mientras que en el *profesional adaptado*, considerando que los elementos de la socialización primaria no se desarrollaron dentro de sus narrativas, es posible entender que debido al éxito de los procesos de socialización secundarios, el compromiso emerge desde las relaciones sociales hacia el individuo y de éste hacia su vínculo organizacional, estableciendo una simetría entre la identidad atribuida y asumida, lo que es consistente con los elementos identitarios desarrollados en las narrativas del Profesional 9.

En esta línea, el análisis de las relaciones sociales dentro de la tipología *profesional invisible* permitieron entender que el compromiso en ésta se compone como parte de la identidad asumida lo que se expresa mediante el análisis discursivo como un elemento de la socialización primaria, siendo la mantención del compromiso individual objeto focal dentro de los procesos de socialización secundaria dentro de la organización, y en esta instancia donde Coordinación juega un rol mediador en este proceso.

En relación a la tipología *de paso*, si bien el análisis del contenido narrativo reveló elementos lingüísticos relacionados con el compromiso dentro de OPD C, no se observan conductas o comportamientos institucionalizados a nivel individual alrededor de este concepto dentro de las narrativas, sino que son referencias relativas al grupo en el Profesional 8, y en el caso del Profesional 7 quien destaca actitudes positivas hacia su trabajo sin que se destaquen elementos relacionados al compromiso en su ejercicio profesional en la organización dentro de sus narrativas.

El análisis de la tipología *máquina* provee una imagen diferente a las previamente señaladas, puesto que ni a nivel de contenido ni discursivo, así como tampoco actitudinalmente se presentó una estructuración del compromiso individual con la Infancia o el Trabajo en OPD en los profesionales correspondientes a esta tipología, lo que sustenta su base constitutiva, la cual se centra en una mecanización del trabajo y una invisibilización del usuario en función del resultado cuantitativo de la intervención, como resultado de procesos de socialización secundarias enmarcados en el autoritarismo sus mecanismos de resocialización, lo que establece una pérdida de la identidad asumida.

Finalmente, los resultados de la investigación permiten establecer al compromiso tanto en OPD como con la Infancia como un componente identitario consolidado en procesos anteriores tanto biográficos como de socialización, siendo este componente adaptable hacia los nuevos escenarios mediante las transacciones subjetivas, así como también mediante las transacciones objetivas, siendo en estas últimas la modificación de la identidad asumida mediante técnicas de resocialización por parte de Coordinación, así como también de los procesos de socialización dentro de las duplas.

Características de los procesos de socialización como componente identitario:

En primer lugar, los procesos de socialización exitosos, a través de la internalización de submundos institucionales o basados en instituciones acorde a Berger y Luckmann, tienen como resultado la internalización y apropiación de una identidad atribuida, la cual se consolida como una simetría entre la identidad asumida y atribuida, teniendo como característica principal el desarrollo de comportamientos institucionalizados y legitimados tanto individualmente como colectivamente.

Por lo tanto, las fallas de los procesos de socialización conllevan a una disonancia en la autoidentificación en el lugar de trabajo y del desarrollo de roles y funciones establecidas dentro de la organización, como resultado de los conflictos individuales respecto a las transacciones subjetivas y objetivas de los profesionales, lo que establece quiebres entre las identidades asumidas individuales y atribuidas por las relaciones laborales, como surge en el caso del *profesional invisible*.

En este sentido, el análisis de la tipología *de paso* expuso una relación entre los profesionales y Coordinación de neutralidad dentro del contenido narrativo y de abandono al profesional en el discurso enmarcado, lo que se traduce en un quiebre en los procesos de socialización secundaria mediados por Coordinación, y por lo tanto, de la internalización de la realidad objetiva de manera subjetiva y mediada por esta relación. lo que conlleva a la disonancia de los roles y funciones dentro de la subjetividad del individuo.

En este caso también es importante destacar que mediante el abandono de Coordinación al profesional, surge el refuerzo de la socialización dentro de la dupla e identidad de grupo, lo que conlleva al ejercicio de roles cuyo resultado apunta hacia lo cualitativo, así como también a lo cuantitativo en función de la internalización individual de las dinámicas laborales de la dupla como forma de internalización de la realidad objetiva en torno a los lineamientos técnicos.

Por el contrario, las técnicas de resocialización a través de la alternación y la aniquilación la cual se encuentra subrepticamente en el ejercicio del autoritarismo expone formas de justificación del orden institucional y los mecanismos de coerción, tienen como consecuencia la reestructuración de los procesos de socialización cuyos resultados son exitosos al suprimir los elementos identitarios de la identidad asumida en función de una atribuida, lo que se traduce en comportamientos centrados en el cumplimiento cuantitativo de la intervención.

Los procesos de socialización, por lo tanto, pueden ser observados como exitosos en dos perspectivas: una simetría de la identidad asumida y atribuida; y por otra parte, la alternación en los procesos de socialización e institucionalización del comportamiento mediante mecanismos de redirección de conductas desviadas hacia las definiciones

institucionalizadas los cuales se ejecutan mediante el uso del poder coercitivo por parte de Coordinación, o por parte de los miembros del equipo; y complementando lo anterior, la institucionalización permite la utilización de la aniquilación, lo que se traduce en una supresión conceptual a través del lenguaje de toda conducta fuera de la realidad definida dentro de la organización, lo que reestructura los comportamientos organizacionales dentro del orden institucional.

Respecto a la perspectiva del poder, es necesario considerar la asimetría de poder existente en las OPD A y B, así como la neutralidad en C y las características del poder en D, lo que se considera como factor dentro de las definiciones identitarias de los profesionales, considerando la perspectiva de Dubar en las relaciones de poder y relaciones en el trabajo como elementos clave de la identidad en el trabajo.

Debido a las características de las tipologías y la heterogeneidad de los integrantes que las componen, las relaciones de poder pueden ser observadas como factor decisivo en la estructuración identitaria colectiva dentro de una organización, y por otra parte, como factor que impacta sólo a nivel individual. Esto se refleja en OPD A, puesto que los integrantes de ésta se distribuyen en tres tipologías diferentes, por lo tanto el factor de las relaciones de poder en este caso se contempla como factor identitario grupal pero no individual.

Complementando lo anterior, en el caso de OPD B el ejercicio del poder coercitivo emerge como factor de resocialización y definición identitaria clave dentro de las identidades en el trabajo a nivel individual y grupal; mientras que en el caso de OPD C, al no observarse una relación de poder con Coordinación, emergen horizontalmente las relaciones de poder al ser externalizadas a través de las definiciones de competitividad dentro de la dupla; mientras que en OPD D, si bien a nivel de contenido narrativo se plantea una homogeneidad en el poder dentro de la organización, a nivel discursivo se revela la existencia de una asimetría de poder desde la Coordinación, en específico dentro de las características del liderazgo de Coordinación como *exigente* dentro del desarrollo del trabajo en la organización.

Por lo tanto, en la perspectiva de las relaciones de poder dentro de las dinámicas de socialización e identidad, se puede establecer a la supervisión interna como una relación

de poder entre Coordinación y el profesional, lo que se traduce en un ejercicio del control sobre éste y la aplicación de métodos coercitivos de resocialización frente a resultados negativos tanto a nivel de cumplimiento como de supervisión externa, lo que se ha presentado en OPD B de forma explícita en el contenido y en el discurso de los profesionales que la componen, lo que incide en las definiciones identitarias de éstos, y de esta forma, se reestructuran los comportamientos individuales en función del cumplimiento cuantitativo de la intervención.

Finalmente, los procesos de socialización y sus resultados como la internalización y externalización a través de los comportamientos institucionalizados de los profesionales revelan la naturaleza de la constitución identitaria tanto en la identidad asumida e individual y la identidad atribuida, la cual es definida dentro las relaciones laborales dentro de la organización, especialmente a nivel de Coordinación, por lo tanto, el manejo de los procesos de socialización de los profesionales dentro de las OPD es una temática clave dentro de la gestión de Coordinación en función del desarrollo de una simetría de ambas identidades, como lo expuesto en la tipología *profesional adaptado*.

Reconocimiento, invisibilización y prioridad del resultado cuantitativo como componentes identitarios:

Las dinámicas identitarias como transacciones objetivas entre la identidad asumida y atribuida se enmarcan dentro de los procesos sociales entre los integrantes de las organizaciones y en este sentido, el reconocimiento del profesional por parte tanto de Coordinación como de los otros profesionales, los procesos de invisibilización del profesional y de su trabajo, y la priorización del resultado cuantitativo constituyen componentes identitarios clave en la construcción de la identidad del profesional.

El reconocimiento es de este modo, dentro de la perspectiva de Dubar, un factor de continuidad de la identidad a través de la validación de su propia imagen por parte de los otros, así como el reconocimiento de sus competencias dentro de esta validación, mientras que la ruptura se enmarca dentro de una construcción identitaria en una dicotomía entre las creencias personales y las aspiraciones profesionales, siendo de este modo la invisibilización del profesional se conjuga dentro de este proceso de ruptura.

La investigación reveló que la percepción de reconocimiento de Coordinación y la comunidad frente al trabajo del profesional es un aspecto clave para la construcción identitaria, lo que se ve reflejado en el Profesional 1, quien mantiene una simetría entre la identidad asumida y atribuida en base a este reconocimiento; por otra parte, los profesionales de la tipología *plástico* no se ven afectados por el reconocimiento o la invisibilidad producto de sus propios procesos de adaptación hacia el trabajo y la consolidación de elementos constitutivos de su identidad asumida dentro de la identidad atribuida en la OPD A, lo que permite una reestructuración de la realidad objetiva a través de la internalización subjetiva por parte de los profesionales.

En este sentido, el arquetipo de la ruptura mediante la invisibilización corresponde a la tipología *invisible*, en la cual el Profesional 3 es sistemáticamente invalidado y no reconocido tanto en el desarrollo de su trabajo como en sus roles y funciones desde Coordinación y bajo mecanismos de coerción, lo que se tradujo en conductas de salida de la organización, siendo un ejemplo pragmático de la ruptura identitaria y los comportamientos asociados a la mantención de una identidad asumida la cual no se modificó bajo los parámetros de la resocialización.

En el caso de la tipología *máquina*, la invisibilización sistemática hacia el profesional de parte de Coordinación se establece como un comportamiento institucionalizado de ésta dentro de la OPD B y A, y de este modo, la invisibilización conforma la realidad objetiva organizacional de éstas, lo que se mantiene a través de los procesos de legitimación a través del ejercicio del poder coercitivo y las técnicas de resocialización.

La investigación también reveló que la priorización del resultado cuantitativo es un factor identitario clave, no sólo como foco de la intervención sino como un reflejo de las características organizacionales respecto al desarrollo de los procesos de intervención, basada principalmente en el manejo del Sistema de Gestión a través de mecanismos de socialización desde Coordinación, las duplas psicosociales y de Gestión Comunitaria.

En este sentido, los mecanismos de socialización y resocialización tienen como consecuencia la internalización de una realidad objetiva organizacional redefinida cuyo foco primario se basa en el cumplimiento de las metas de intervención y por lo tanto, los roles y funciones y dinámicas laborales se conjugan en función de esta nueva

organización, y por lo tanto, reordenan los elementos identitarios de los profesionales que las componen en cuanto a sus identidades atribuidas, las que se funden con la identidad asumida bajo contextos de una socialización exitosa o una resocialización por alternación.

La priorización del resultado cuantitativo se convierte entonces, en una característica de todas las organizaciones como parte de su *cultura organizacional*, en las cuales la adaptación o la resistencia hacia este proceso se enmarca dentro de las transacciones tanto objetivas como subjetivas de los profesionales que las componen.

En base a lo planteado anteriormente, las tipologías *adaptado* y *plástico* han desarrollado mecanismos de adaptación hacia la cultura organizacional en relación a los resultados cuantitativos y los cualitativos en virtud de las transacciones identitarias subjetivas y los procesos de socialización que conjugan elementos de la socialización primaria en el caso del *plástico* y de socialización secundaria exitosa como en la tipología *adaptado*, lo que conlleva a comportamientos institucionalizados centrados en el cumplimiento cuantitativo y cualitativo.

Este proceso adaptativo también se observa dentro de la tipología *de paso*, como producto de la socialización incompleta desde Coordinación y su foco cuantitativo, y la horizontalidad y su foco cualitativo, lo que genera transacciones subjetivas y objetivas a nivel identitario entre la identidad asumida y la atribuida considerando los roles y funciones mediados por estas transacciones, lo que finalmente se traduce en comportamientos institucionalizados centrados en lo cuantitativo y cualitativo.

En el caso de la tipología *invisible*, la mantención de la identidad asumida como resistencia ante la identidad atribuida ante los procesos de socialización, tienen como consecuencia una ruptura entre los roles y funciones centrados en los cuantitativo, manteniendo de este modo, el enfoque cualitativo del profesional en el desarrollo de la intervención, por lo tanto, se distingue esta tipología de las otras a través de este enfoque.

Finalmente, el foco cuantitativo de la intervención se compone como elemento identitario fundamental en la tipología *profesional máquina*, puesto que como producto de una configuración cuantitativa de la realidad del trabajo en OPD legitimada por las relaciones sociales dentro de la organización, se internaliza esta realidad de manera subjetiva siendo

los procesos de resocialización enmarcados en la corrección de conductas desviadas como la intervención cualitativa, por lo tanto, considerando esta realidad organizacional, la configuración subjetiva de los roles y funciones apuntan hacia este enfoque, lo que se internaliza en los profesionales de manera más expedita debido a la pérdida de la identidad asumida a través de los procesos de resocialización mediante la alternación y el quiebre del profesional respecto a su disciplina correspondiente.

5. Discusión.

Partiendo de la premisa que las Oficinas de Protección de Derechos como las bases técnicas lo indican tiene por objetivo ser una instancia de atención ambulatoria cuya finalidad es realizar acciones encaminadas a la protección integral de derechos y al favorecimiento de una cultura de reconocimiento y derechos de la infancia, las conceptualizaciones a través de las representaciones sociales de los profesionales que se desempeñan en éstas exponen diferencias en su internalización y por lo tanto, existen discrepancias en el desarrollo de las acciones pertinentes en el cumplimiento de este objetivo, lo que se relaciona a sus tipologías identitarias.

En la presente discusión, se analizará la construcción identitaria profesional no solamente como un proceso constitutivo por relaciones laborales y subjetividades frente al trabajo, sino que comprende diversas aristas que deben ser observadas bajo otros puntos de vista, de tal manera de comprender las dinámicas de los profesionales dentro la realidad organizacional e individual.

En primer lugar, es importante destacar que las tipologías identitarias descritas en esta investigación son conformadas a través de la relación entre los procesos de socialización y el ejercicio de los roles y funciones dentro de las organizaciones, las cuales tienen como componente esencial una internalización de la realidad organizacional y sus características propias.

Desde un punto de vista organizacional y la administración de recursos humanos, la identidad profesional es observada como reflejo de normas y valores individuales y compartidos, siendo éstos pautas de orientación en el comportamiento en el trabajo y fuera de éste (Ivancevich, 2006) y por lo tanto, una simetría entre los valores organizacionales y los valores individuales permiten un comportamiento congruente en distintas situaciones, y la mantención de las identidades asumidas y atribuidas.

En este sentido, la cultura organizacional también es factor de desarrollo identitario, al proveer a sus integrantes un sentido de identidad que se transmite, internaliza y legitima socialmente como realidad objetiva del trabajo en OPD, por lo tanto, las características de ésta son relevantes en la conformación identitaria de los profesionales, puesto que la

cultura organizacional representa normas informales que orientan el comportamiento de los integrantes de una organización, así como también corresponde a un “conjunto de hábitos y creencias establecidos por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización” (Chiavenato, 2013, p.88)

Si bien los lineamientos técnicos y las bases de funcionamiento son iguales para todas las OPD de la investigación, las culturas organizacionales difieren entre sí, tendiendo en el caso de OPD A y B hacia un autoritarismo y un enfoque cuantitativo, mientras que en OPD C la cultura organizacional se centra en un *laissez faire* de los profesionales siendo su característica el enfoque cuantitativo y cualitativo; mientras que en OPD D, la cultura organizacional corresponde a un sistema participativo y horizontal enfocado en los resultados cuantitativos y cualitativos.

Desde este punto de vista, la cultura organizacional tiene como característica fomentar un sentido de pertenencia a través de estos procesos, a través de la socialización de nuevos miembros e incluyendo la gestión de carrera y seguridad en el empleo (Ivancevich, 2006). En este sentido, las OPD no se destacan por crear un sentido de pertenencia, lo que se atribuye a su uso instrumental como plataforma laboral y la rotación de personal, y por lo tanto, el desarraigo del profesional hacia la organización es producto de las características de la organización en relación a su cultura.

Es entonces que la cultura organizacional se constituye a través de la transmisión de los valores y normas, sentimientos y expectativas, así como los patrones de influencia y poder, éstos dependen de los procesos de socialización desde las relaciones sociales, y por lo tanto, de los procesos de capacitación e inducción los que inciden en la construcción identitaria.

En relación a estos procesos, los profesionales de las tipologías *invisible*, de *paso* y *máquina*, en específico el Profesional 2, destacan que no hubo proceso de capacitación hacia el trabajo de intervención desde Coordinación, sino que los procesos de inducción y capacitación se desarrollan bajo una lógica de la horizontalidad, lo que se traduce en la adopción de roles y actitudes de grupo, conformando patrones identitarios en base a este grupo, lo que se relaciona con el cambio identitario de los Psicólogos en la tipología *máquina*.

Por otra parte, si bien el compromiso es un factor de continuidad dentro de la organización, se debe observar que éste no se desarrolla desde la cultura organizacional, sino que los profesionales que exponen dentro de sus narrativas un mayor compromiso con el trabajo y con la infancia responden a satisfacciones personales asociados a su desempeño, los significados del trabajo para éstos y la mayor utilización de sus habilidades en el desarrollo de la intervención (Ivancevich, 2006), siendo las tipologías *adaptado* y *plástico*, los representantes de este compromiso, lo que se complementa con la definición de compromiso afectivo de Robbins (2009), en la cual existe una carga emocional hacia la organización y sus valores, y que en el caso del profesional *plástico* y *de paso*, la organización no sería el foco afectivo, sino el trabajo con la infancia en general.

El compromiso, a su vez tiene otra acepción, la cual corresponde a un compromiso con la meta la cual se define como “cantidad de esfuerzo real que se aplica para alcanzar una meta” (Ivancevich, 2006, p. 155), que en el caso de la tipología máquina, las estrategias de desarrollo del trabajo apuntan a una economía de esfuerzos expuesto a través de la mecanización del trabajo, lo que también se asocia a la pérdida del significado de la tarea.

En el ámbito del significado y la realización del trabajo de intervención como parte de la composición de la tarea en sí misma, son factores de importancia en la construcción identitaria acorde a lo planteado por Dubar y Sennett, siendo un punto clave en esta investigación la pérdida de la identidad con la tarea, la cual no sólo responde a un proceso de socialización y mecanización del trabajo, sino que también a factores del diseño del puesto de trabajo.

En este ámbito, dentro de la definición del modelo de características del diseño del puesto de trabajo de Hackman y Oldham (Ivancevich, 2006), la identidad hacia la tarea es fundamental en la percepción con respecto a su propio desempeño y sus significados experimentados en el trabajo así como también la responsabilidad experimentada por los resultados y el conocimiento de los resultados reales de las actividades laborales. Por lo tanto, acorde a Chiavenato (2013) el resultado completo de una tarea genera una identidad, mientras que el quiebre con la identidad de la tarea responde a la realización de fragmentos del trabajo bajo ambientes laborales altamente determinados por la administración, como es el caso de las tareas y funciones dentro de las OPD.

Desde la otra arista de las características del puesto de trabajo, la retroalimentación como conocimiento de los resultados reales de la intervención otorga estados psicológicos cruciales dentro de las dinámicas del significado del trabajo, y por lo tanto, al enmarcarse la retroalimentación como proceso socialmente mediado, es considerado un factor de desarrollo identitario.

De este modo, el puesto de trabajo se constituye como factor del desarrollo identitario del profesional dentro de la organización, y por lo tanto, se requiere de una modificación tanto de la gestión de la retroalimentación como de los propios los puestos de trabajo y sus funciones que permitan una identidad hacia la tarea y una resignificación de los resultados en las Oficinas de Protección de Derechos, puesto que las bases técnicas describen exclusivamente funciones asociadas a los cargos y las características del profesional para esa posición, sin detallar un diseño apropiado para el puesto de trabajo correspondiente.

Es de este modo, que la gestión de los puestos de trabajo debe ser dirigida desde la administración de las OPD que en este caso corresponde a Coordinación, bajo términos que potencien el desarrollo de significados positivos hacia la tarea y una identidad hacia ésta de parte de los profesionales, por lo tanto, Coordinación se convierte en un mediador entre los significados atribuidos al trabajo, sus mecanismos de desarrollo y la evaluación del desempeño dentro del trabajo en OPD.

En complemento a lo anterior, las bases técnicas indican como perfil de cargo las siguientes características: Capacidad de liderazgo, conocimientos y habilidades para conducir equipos de trabajo interdisciplinarios y para generar un clima organizacional adecuado, lo que se vincula principalmente a formas de liderazgo que promuevan una dirección, guía y apoyo hacia los profesionales.

Por el contrario, considerando las características de Coordinación en las relaciones verticales dentro de la investigación, el liderazgo autoritario es clave dentro de la composición identitaria como se estableció en los resultados de la investigación, al mediar los procesos de socialización y de la construcción identitaria del tipo atribuida.

El liderazgo autoritario presente en las organizaciones de la investigación se enmarca dentro de lo denominado *sistema autoritario-coercitivo* el cual se caracteriza por un ser

sistema autocrático, centralizado, coercitivo, en la cual la toma de decisiones es centralizada, comunicación limitada y desde la verticalidad, relaciones interpersonales limitadas y un sistema de sanciones disciplinarias en las cuales la obediencia y el cumplimiento de las reglas son fundamentales (Chiavenato, 2013).

En relación al Liderazgo en las tipologías *plástico, invisible, de paso y máquina*, éste se puede observar desde una perspectiva sociotécnica, la cual se centra principalmente en lo denominado Liderazgo incompetente (Kernberg, 1998). En este sentido, Kernberg señala que la incompetencia de los líderes no sólo ejerce un efecto catastrófico en el funcionamiento organizacional, sino que también promueve la paranoia dentro de ésta, de esta forma, líderes incompetentes frente a subordinados competentes, establecen mecanismos autoritarios en un contexto de constante paranoia y de rasgos psicopáticos (Kernberg, 1998), lo que presenta como rasgos narcisistas de Coordinación y sus relaciones de poder coercitivo con los profesional en las tipologías mencionadas anteriormente.

Desde una perspectiva de la evaluación de desempeño, el tipo de liderazgo expuesto en la investigación se caracteriza por una falla en la estrategia de retroalimentación sobre el trabajo de intervención, lo que desde el comportamiento organizacional, la retroalimentación del desempeño de forma autoritaria o crítica es un factor estresor hacia los integrantes de la organización (Ivancevich, 2006), lo que incide negativamente en sus rendimientos y en la satisfacción laboral asociada al puesto de trabajo, por lo tanto, la evaluación de desempeño enmarcada en una retroalimentación sobre el trabajo realizado es un factor que incide en el significado de la tarea y por lo tanto, de construcción identitaria.

En este sentido, la investigación reveló que los procesos de retroalimentación en las OPD A, B y C son rudimentarias o inexistentes lo que tiene como consecuencias la invisibilización del trabajo de intervención así como también un desconocimiento del impacto del trabajo, lo que se relaciona con los estados psicológicos cruciales asociados al puesto de trabajo bajo la perspectiva de Hackman y Oldham, que en estos casos afectan el desarrollo laboral de los profesionales, lo que incrementa sus disonancias respecto a su propio rendimiento y el sentido de la tarea, lo que impacta en la autoidentificación dentro de la OPD.

En este ámbito, las evaluaciones de desempeño dentro de las OPD deben apuntar hacia una conjugación entre el desarrollo profesional del individuo, el resultado de su trabajo, sus potencialidades y las problemáticas en la ejecución de la intervención, con el fin de generar estrategias en conjunto que otorguen un mayor significado positivo hacia la tarea, especialmente bajo entornos de alta complejidad e impacto emocional.

Desde un punto de vista del Comportamiento Organizacional y frente a este escenario de complejidad emocional de la temática de vulneración y las características del Sistema de Gestión, es importante para el funcionamiento de las OPD el desarrollo de un soporte emocional y laboral grupal a través de la dirección de un líder transaccional (Ivancevich, 2006), el cual se debe caracterizar por un apoyo hacia los profesionales en el cumplimiento de objetivos considerando las necesidades de estima y autoconcepto de éstos, lo que permitiría un reconocimiento y validación entre Coordinación y los profesionales y viceversa, promoviendo el desarrollo de una simetría entre la identidad atribuida y asumida.

En este sentido, la aplicación de un estilo transaccional permitiría identificar de mejor manera los requerimientos de la tarea del profesional y su cumplimiento, aplicando a su vez el reforzamiento mediante recompensas contingentes, generando motivación y satisfacción laboral (Ivancevich, 2006), y dentro de este estilo de liderazgo, la guía y orientación en el ejercicio de los roles se convierte en una necesidad clave en tanto para el funcionamiento organizacional como para la reducción de los conflictos y ambigüedades de rol.

En relación a los roles organizacionales, se deben entender desde el comportamiento organizacional como un “conjunto de patrones de comportamiento esperado atribuidos a alguien que ocupa una posición social” (Robbins, 2009, p. 289) así también como parte de los comportamientos institucionalizados (Berger & Luckmann, 1979), siendo los roles indicadores de la internalización de la realidad subjetiva y de su participación dentro de la organización. En esta línea, la investigación reveló la existencia de ambigüedades y disonancias entre los roles atribuidos y asumidos de los profesionales de las tipologías *profesional invisible, de paso y máquina*.

La ambigüedad de rol se define como una falta de claridad respecto a los comportamientos a realizar un el individuo que ocupa una posición dentro del grupo producto de una falta de claridad del rol en sí mismo, así como por una falla de consenso grupal respecto a los comportamientos asociados al rol y la incertidumbre del individuo respecto a los tipos de comportamiento esperados en torno al rol (House, et al, 1983 citado en Forsyth, 2006).

En este sentido, las funciones y roles atribuidos, es decir los definidos a través de los lineamientos técnicos tienen una claridad desde el punto de vista técnico, existe una ambigüedad en el rol asumido, los cuales se construyen en base a las expectativas y directrices socialmente establecidas y legitimadas por Coordinación y por las relaciones horizontales, lo que en las tipologías mencionadas emerjan conflictos producto de esta ambigüedad respecto al cumplimiento de los roles asumidos, lo que provoca conflictos de rol, los cuales crean un incremento del estrés y baja productividad (Forsyth, 2006), lo que en el caso de los profesionales *máquina* e *invisibles*, impacta en la satisfacción laboral y en su propia articulación identitaria dentro de la organización.

Por otra parte, las disonancias respecto al rol surgen por incongruencias entre las actitudes, valores habilidades y otras características del individuo que ocupa ese rol (Forsyth, 2006), y en el caso de las tipologías *invisible*, la disonancia se profundiza hacia una ruptura mediante el conflicto en los procesos de socialización su consiguiente cambio hacia roles asumidos, mientras que en el caso del *profesional máquina*, la disonancia se centra en estos roles y funciones asumidos a través del quiebre con su profesión mediante la alternación.

Por lo tanto, la definición de los roles y sus expectativas construidas socialmente dentro de la organización deben en primer lugar, ser correspondientes a las bases técnicas del programa, y en segundo lugar, deben adecuarse a las características del puesto de trabajo con el fin de maximizar los significados positivos de la tarea realizados a través del rol, así como también contemplar las disonancias y aptitudes hacia los roles mediante las evaluaciones de desempeño y el acompañamiento al profesional.

En este sentido, los procesos de capacitación respecto a los roles en el trabajo en OPD se convierten de este modo, en procesos de socialización secundaria que tienen como

finalidad ser una estrategia de unificación entre identidades atribuidas y asumidas, de tal manera de reducir las disonancias y conflictos de rol tanto atribuidos como asumidos, aportando positivamente hacia una resignificación del trabajo y una identificación con la tarea.

Por otra parte, dentro de la discusión es necesario abordar las temáticas de la investigación desde un punto de vista sociotécnico y en este sentido, las Oficinas de Protección de Derechos se pueden caracterizar en dos formas: *estructura defectuosa* (Kernberg, 1998) y *rígida* (Dejours, 1992). La estructura defectuosa se refiere a la disonancia entre los objetivos declarados y la estructura organizativa implícita, siendo esta discrepancia un factor de paranoiagénesis en los individuos que las componen (Kernberg, 1998).

En este sentido, las OPD si bien tienen un objetivo de promover una cultura de derechos y de intervención frente a vulneraciones de derechos en niños, niñas y adolescentes, la disonancia entre el cumplimiento cuantitativo de estos objetivos y las características cualitativas de la intervención son representantes de esta estructura defectuosa, los que generan en los profesionales ansiedades y trastornos psicológicos asociados a la paranoia.

Desde el punto de vista de Dejours, las OPD se caracterizan principalmente por un estructura laboral rígida generando un sistema de producción cuyo foco cuantitativo corresponde a los postulados de la Organización Científica del Trabajo de Taylor (Dejours, 1992), siendo esta organización rígida y dominante en todas las esferas del individuo, invadiendo también su espacio personal, como en el caso de los profesionales *máquina*, quienes trasladan su trabajo de intervención hacia sus espacios personales; siendo esta rigidez potenciada a través del ejercicio del poder coercitivo.

El sistema taylorista de OPD se basa principalmente en una dinámica de ingreso-intervención-egreso, la cual sigue rutinas, plazos y metas de producción las cuales están basadas en una Matriz de trabajo y los lineamientos técnicos, los cuales definen de antemano, las acciones a realizar y sus mecanismos de desarrollo de éstas; así como toda producción enmarcada en esta estructura rígida de trabajo es supervisada y

reportada a través de la plataforma SENAINFO, siendo este último, objeto de subjetividades negativas en las tipologías *máquina, de paso e invisible*.

En este sentido, los profesionales de la tipología *máquina* se enmarcan en lo denominado “obrero-mono de Taylor” (Dejours, 1992, p. 47) el cual es producto de una desmantelación del equipo de trabajo, la supresión de la libre adaptación al trabajo y la concreción del poder supremo de la supervisión, lo que tiene como consecuencia la aislación individual y la falta de iniciativas en el desarrollo de su labor; y por lo tanto, se deshumaniza al profesional dentro de este marco de producción, lo que se traduce en una normalización del impacto emocional desde el mismo profesional hacia el usuario.

Es entonces que la OPD, es un sistema que elimina las diferencias, crea el anonimato y la intercambiabilidad de sus profesionales a través de la invisibilización de éstos por parte de la estructura social que domina la organización (Dejours, 1992), lo que genera a través de la repetición de la tarea y su monotonía, lo desarrollado en esta investigación como la *mecanización del trabajo*, piedra angular de este sistema de producción taylorista de la intervención.

Es entonces que la mecanización se caracteriza por una pérdida de sentido del trabajo en los profesionales *máquina*, la cual es una respuesta a este sistema de trabajo teniendo un impacto psicológico a partir de la división del trabajo y la separación de los grupos de trabajo (Dejours, 1992), así como surge también una alienación del profesional en donde los comportamientos condicionados y el establecimiento de plazos de intervención generan un síndrome psicopatológico en los profesionales (Dejours, 1992), reforzado por estos mismos a través de sus propios comportamientos institucionalizados, actitudes y roles dentro de la OPD.

Las consecuencias del sistema taylorista no sólo afectan el significado de la tarea sino que también afecta psicológicamente a los profesionales así como también la satisfacción laboral. En este sentido, existe una oposición entre la satisfacción y organización del trabajo, y de este modo, mientras más rígida sea la organización del trabajo, mayor es la división del trabajo y por lo tanto, las posibilidades de rediseñarlo son bajas y de esta manera, acorde a Dejours, el sufrimiento y la insatisfacción laboral aumenta (Dejours, 1992); lo que se observa en las narrativas de los profesionales *máquina y de paso*

quienes reconocen una imposibilidad de cambio a través del trabajo, y en el caso del Profesional 6, del sufrimiento emocional producto de la adaptación a este sistema taylorista de intervención psicosocial.

Desde otra perspectiva sociotécnica, la realidad organizacional de las OPD en esta investigación se puede observar como organizaciones que se encuentran en una dualidad entre las “precisas y las creadoras de paranoia” (Jaques, 1976 citado en Kernberg, 1998, p. 147), siendo las primeras caracterizadas por una estructura administrativa funcional, en la cual la autoridad y la responsabilidad son paralelas, y su composición numérica de integrantes permite la realización de la tarea, lo que genera relaciones sociales abiertas que excluyen la sospecha y la desconfianza.

Las OPD en esta investigación se enmarcan en la segunda clasificación la cual apunta a una imposibilidad que los integrantes de la organización establezcan relaciones normales de confianza y responsabilidad, forzando interacciones sociales dentro de marcos normativos y conductuales que tienden a hostilidades, rivalidades en la dupla y en la verticalidad y ansiedades hacia los mecanismos de supervisión.

Las representaciones sociales en esta investigación revelaron dos elementos que favorecen la paranoiagénesis (Kernberg, 1998) entendida como el surgimiento de estados psicológicos negativos que inciden en la realización de la tarea y en las relaciones sociales, siendo estos elementos *la escasez de recursos* en el cumplimiento de la tarea lo que contribuye a las ansiedades; y los *aspectos políticos* en la toma de decisiones, estableciendo la política “como una conducta diseñada para influir en otras personas o grupos, a través de límites institucionales, en la persecución de los intereses o metas individuales” (Masters, 1989 citado en Kernberg, 1998, p.152), lo que es representado a través de la visualización exclusiva de Coordinación y la invisibilización del profesional.

Por lo tanto, la acción política realizada por Coordinación establece la orientación del funcionamiento organizacional y sus prioridades; y por lo tanto, una acción política cuyas metas y valores no estén orientadas apropiadamente promueve disfuncionalidades organizacionales y la paranoiagénesis de los profesionales, como es el caso de los profesionales *máquina* y *de paso*, quienes revelan dentro de sus narrativas, la emergencia de una competitividad, envidias y ansiedades en las dinámicas de dupla.

Desde el punto de vista de las relaciones de poder, la ejecución del poder coercitivo desde Coordinación no es sólo un mecanismo de control social, sino que a través de éste emerge la paranoia dentro de la misma organización, lo que legitima su actuar hacia los integrantes de la OPD al prevalecer las condiciones que favorecen la génesis de esta paranoia, y a través del poder, la acción política se convierte en un mecanismo que provoca la ruptura grupal y la necesidad de formación de subgrupos para proyecta la violencia y la agresión hacia otros, como por ejemplo, los usuarios a través del rol de poder.

Finalmente, dentro de las diferencias entre las tipologías el uso de la creatividad y conocimiento mutuo por parte de los grupos de trabajo en función del cumplimiento de la tarea no se insertan bajo al dinámica del *burn out* (Foladori, 2007), lo que se observa en los profesionales *adaptado* y *plástico*, quienes han desarrollado estrategias de adaptación en base a sus conocimientos y/o el desarrollo de nuevas habilidades en el desarrollo de la intervención.

Este proceso adaptativo no se encuentra presente dentro de los profesionales de la tipología *máquina*, puesto que esta adaptación tiene un correlato directo con el poder coercitivo manifestado por Coordinación, provocando un apoderamiento del poder individual por parte de la institución al “rutinizar las relaciones interpersonales” (Foladori, 2007, p. 12) y restringiendo las iniciativas, lo que se vincula al *obrero-mono* de Taylor.

Como cierre de esta discusión, considerando las condiciones de flexibilización laboral, la corrosión del carácter del profesional frente a su trabajo, y la vulneración hacia el profesional por parte de los mecanismos de control social dentro la organización, se cumple la paradoja de Bleger en la cual se señala que “la institución tiende a adquirir la misma estructura y el mismo sentido que el problema que se propone resolver” (Bleger, 1966, p. 91, citado en Foladori, 2007, p. 4) lo que se traduce en la vulneración hacia los propios profesionales desde Coordinación y la generación de la intervención siendo éstas, los principales aspectos identitarios de la tipología *máquina*.

6. Conclusiones.

La investigación realizada desarrolló tipologías identitarias a partir de las representaciones sociales y las relaciones sociales dentro de las Oficinas de Protección de Derechos, las cuales son producto de procesos de socialización diversos, así como también de subjetividades respecto a los aspectos organizacionales, como el Sistema de Gestión y contextuales, como las condiciones laborales en las cuales se enmarca el trabajo de OPD.

A continuación, se extienden las principales conclusiones respecto a los principales identitarios asociados a los resultados de la investigación, los cuales si bien no son transversales a todas las tipologías, son resultado de los procesos de construcción identitaria y las definiciones subjetivas de los profesionales respecto a su propio trabajo, lo que se relaciona con la discusión anteriormente planteada.

Mecanización del trabajo como resultado de la alternación y emergencia del rol del poder:

La mecanización del trabajo en primer lugar, surge como comportamiento institucionalizado a partir de los procesos de socialización y resocialización en los profesionales, la cual tiene como componente central la realización de un trabajo de intervención en función del resultado cuantitativo y bajo los parámetros dictaminados por el profesional, Coordinación y Supervisión Externa, teniendo en consideración la alta demanda, los plazos y el cumplimiento de las intervenciones.

En esta línea, la mecanización del trabajo se configura a partir de los relatos de los profesionales como una forma alternativa de conceptualización del trabajo en OPD y su ejecución, teniendo como característica principal en la intervención familiar la aplicación de esquemas de comportamiento familiar universales y la definición de roles parentales y de trato hacia los niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, bajo un contexto de intervención basado en la invisibilización del usuario y su contexto familiar, siendo estas acciones legitimadas socialmente y bajo los lineamientos técnicos del programa.

Complementando lo anterior, la mecanización del trabajo también ejerce en relación al desarrollo de las acciones de la Matriz al realizarse estas acciones en función del cumplimiento cuantitativo en cuanto a plazas acordadas en el convenio y la cantidad de actividades correspondientes al objetivo en particular, lo que genera en consecuencia, la pérdida del sentido de la intervención.

Como se mencionó anteriormente, en la tipología *máquina* el éxito de la intervención se basa principalmente en el cumplimiento de los objetivos de la intervención, siendo esta última planificada por el profesional y por lo tanto, bajo los parámetros definidos por éste; y en el caso de la intervención comunitaria, el éxito se define en función de los aspectos cuantitativos de las acciones y el cumplimiento de la metas mensuales y anuales del programa, lo que representa otra arista de la mecanización del trabajo de intervención.

Por otra parte, la pérdida del enfoque cualitativo en la intervención con el usuario y la comunidad responde a formas de organización del trabajo responde también a procesos de resocialización mediante la alternación, lo que trae por consecuencia la mecanización de la intervención y el ejercicio del rol de poder como estrategias del cumplimiento de las metas asociadas al programa.

Es importante destacar, el reconocimiento del quiebre identitario y la normalización frente a la temática de vulneración como un fenómeno que ocurre en el caso de los profesionales 2, 5 y 6, en los cuales se observa una disociación entre la identidad asumida y la identidad profesional atribuida, siendo esta última la predominante dentro del espacio laboral, en la cual la mecanización del trabajo se inserta dentro del ejercicio de los roles y funciones del cargo como parte del desarrollo del trabajo de intervención.

En resumen, la mecanización de la intervención se puede observar desde dos perspectivas: como estrategia del cumplimiento de las metas asociadas al programa legitimada a nivel organizacional; y por otra parte, como una internalización subjetiva de las realidades objetivas a partir de los mecanismos de resocialización cuya finalidad es el cumplimiento cuantitativo de las metas del programa; así como también la mecanización depende de factores identitarios y biográficos en las transacciones entre la identidad asumida y atribuida, y por lo tanto, del ejercicio de los roles dentro de los comportamientos institucionalizados.

Inestabilidad laboral como factor en los procesos de continuidad y ruptura enmarcados en la desprotección del profesional:

Las características contractuales basadas en la flexibilidad e inestabilidad laboral en las cuales se enmarca la actividad laboral de los profesionales de las Oficinas de Protección de Derechos surgen como un factor clave dentro de la construcción identitaria puesto que se relaciona directamente con los procesos de continuidad y ruptura de esta construcción dentro de la conceptualización de la realidad objetiva del trabajo en estas organizaciones.

Los movimientos de continuidad entendidas como un sistema de producción que permite una proyección personal y profesional dentro de la organización, en el caso de las Oficinas de Protección de Derechos este movimiento es limitado por la calidad contractual, así como por aspectos políticos que condicionan una continuidad laboral, lo que tiene como consecuencia la ruptura identitaria, la cual se asocia a la rotación de personal y la interrupción del proceso de intervención con el usuario acorde a las narrativas de los profesionales participantes de esta investigación.

Considerando lo anteriormente planteado, bajo esta óptica de inestabilidad, el trabajo en OPD es definido por los profesionales como una desprotección y vulneración hacia el desarrollo profesional y personal, lo que se vincula a los procesos de ruptura y a la pérdida de la continuidad, tanto laboral como identitario.

En este sentido, la desprotección del profesional es producto de la imposibilidad de una proyección laboral producto de la calidad contractual, como lo plantean los profesionales 7, 8 y 9, lo que se enmarca en un quiebre de la continuidad, y por lo tanto, ésta incide en sus subjetividades respecto al contexto laboral como también en la construcción identitaria de los profesionales.

La desprotección por otra parte, impacta a nivel personal producto del exceso de carga laboral lo que incide en la calidad de vida del trabajador, al trasladar el trabajo de intervención hacia sus espacios personales en función del cumplimiento de metas y plazos, como en el caso de los profesionales 5 y 6 de OPD B, siendo un factor de ruptura identitaria al extrapolar la identidad atribuida dentro de los espacios personales.

Por otra parte, en el caso del Profesional 3, la desprotección está vinculada al quiebre de la continuidad como producto de las licitaciones y los aspectos políticos asociados a estos procesos, lo que también genera procesos de quiebre en la continuidad identitaria.; y en este caso se debe observar que su identidad asumida es predominante frente a la atribuida, siendo ésta última caracterizada por una invisibilización y falta de reconocimiento desde Coordinación, lo que quiebra el proceso de continuidad y establece una ruptura en el proceso identitario laboral, tendiendo hacia conductas de salida como la renuncia a la organización.

En esta línea, es necesario señalar que los procesos de ruptura debido a la inestabilidad laboral que si bien se comprenden como factores que inciden en la definición identitaria, se debe destacar que los profesionales 1 y 4, dentro de la tipología *plástico*, la inestabilidad laboral no constituye un factor negativo en su constitución identitaria, sino que producto de sus transacciones subjetivas y objetivas, se han adaptado hacia este sistema, tomando los aspectos positivos la condición laboral, destacando el *compromiso* por sobre la inestabilidad del trabajo en OPD; mientras que en el caso del Profesional 9, quien también destaca un compromiso hacia el trabajo en OPD, se encuentra discursivamente en una transacción entre la continuidad y la ruptura, siendo la tendencia hacia la continuidad la predominante en su proceso identitario.

En el caso del Profesional 8, las características de la socialización primaria se mantienen a pesar dentro de los procesos de socialización secundarios, lo que tiene por resultado una mantención de la identidad asumida dentro de este marco de inestabilidad, puesto que se priorizan aspectos del desarrollo personal por sobre el laboral, lo que expone una transacción objetiva y una subjetiva dentro de su propia definición identitaria.

A partir de los planteamientos anteriores, es posible señalar que la identidad profesional depende, entre otros factores, de las posibilidades de proyección laboral así como también de la limitación de ésta, en el sentido de una conjugación identitaria que contemple la inestabilidad como parte de la realidad objetiva y parte de la identidad atribuida, teniendo en consideración que las identidades asumidas contengan elementos que favorezcan la internalización de esta realidad de forma subjetiva, de tal manera de que exista una simetría o una tendencia a la simetría entre los dos tipos de identidades.

Intervención iatrogénica: Pérdida del sentido de la intervención:

En primer lugar, la investigación reveló principalmente como resultado asociado a las tipologías, el surgimiento de consecuencias hacia el usuario producto de la focalización de cuantitativa de la intervención, lo que se traduce en una intervención iatrogénica de la restitución del derecho vulnerado y la superación del estado de vulneración.

La iatrogenia dentro del contexto de OPD, se entiende como la vulneración de derechos en la intervención con el usuario, lo que responde principalmente a la pérdida del sentido cualitativo de la intervención en función del resultado cuantitativo, lo que constituye un factor clave en la tipología *máquina* y en la mecanización del trabajo de intervención.

La ejecución de intervención bajo la iatrogenia es producto de los procesos de resocialización y pérdida de la identidad asumida, siendo esta última establecida mediante la socialización primaria y que es modificada e incluso suprimida mediante la alternación, lo que significa una socialización de nuevos parámetros normativos y valóricos respecto a su propia identidad y la ejecución de los roles dentro de la organización, lo que se observa en los profesionales pertenecientes a la tipología *máquina*.

Así mismo, la iatrogenia se genera a partir de la internalización de las pautas normativas y conductuales institucionalizadas de la organización respecto al proceso de intervención, sus metas y plazos, a través de mecanismos sociales eficaces como los coercitivos desde Coordinación y los socialmente legitimados como la presión de grupo, los cuales generan un aparato legitimador desintegramiento la realidad subjetiva del profesional en función de la corrección de conductas desviadas a través de los mecanismos mencionados, siendo la desviación en este caso, el desarrollo de una intervención cualitativa y con foco en el usuario y sus características, lo que acorde al estudio entra en conflicto con los lineamientos técnicos, los requerimientos del sistema en cuanto a plazos, y la alta demanda de casos que se ingresan dentro de las Oficinas de Protección de Derechos.

En este sentido, la iatrogenia surge también a través del ejercicio del rol de poder del profesional sobre el usuario, en el cual se definen los parámetros de la intervención desde la dupla e invisibilizando el contexto del usuario y sus características, lo que se asocia al éxito de la intervención definido bajo los parámetros del profesional y de esta manera, y

acorde al contenido narrativo de los profesionales, la invisibilización del usuario y su contexto familiar tiene como consecuencia el reingreso a otros programas o la cronificación de la vulneración.

La iatrogenia al estar vinculado a los procesos de socialización y de resignificación del trabajo es por lo tanto, una consecuencia que se desarrolla subrepticamente en los profesionales y en la organización frente a la realidad del contexto laboral como la alta demanda y las exigencias del modelo de intervención en cuanto a sus resultados cuantitativos, generando un círculo vicioso entre el cumplimiento de la intervención y el cumplimiento de las metas cuantitativas asociadas al modelo OPD, lo que a su vez tiene como consecuencia la normalización de conductas centradas en el cumplimiento cuantitativo y la supresión del impacto emocional del trabajo en infancia vulnerada.

Autocuidados como reflejo de las problemáticas organizacionales:

En el aspecto de los autocuidados, estas instancias de participación de los profesionales son clave en el cuidado emocional de éstos, dentro de las dinámicas de normalización y sensibilización enmarcadas en el control emocional del profesional dentro del contexto de vulneración de derechos.

En este sentido, los autocuidados de OPD A, B y C, no responden a este proceso de desvinculación temporal con el trabajo de intervención, sino que continúan exponiendo problemáticas dentro de la organización y entre sus integrantes, lo que perpetúa los procesos de desgaste emocional, siendo un reflejo de las condiciones laborales y de las dinámicas de poder entre los profesionales, lo que genera elementos asociados a la paranoiagénesis, como la ansiedad y el estrés.

Los autocuidados por lo tanto, bajo liderazgos incompetentes (Kernberg, 1998) generan más daño emocional que lo que pretenden resolver, y por lo tanto, se convierte en actividades mecanizadas centradas en sólo en su cumplimiento en la Matriz, como lo señalan los profesionales cuyas OPD operan bajo este tipo de liderazgo. Es necesario mencionar el caso del Profesional 1, quien destaca su capacidad de autocuidado individual como estrategia de control emocional, aun así bajo el ejercicio del poder coercitivo en OPD A.

Por otra parte, la invisibilización de las problemáticas internas dentro de las dinámicas de autocuidado generan *burn out* en los profesionales, lo que es producto de las condiciones laborales más que el trabajo en sí mismo, en función de lo que plantea Foladori (2007), quien señala son las condiciones de trabajo los que producen el *burn out* y no el trabajo en sí mismo.

Por lo tanto, los autocuidados siguen la paradoja de Bleger (1966, citado en Foladori, 2007) “la institución tiende a adquirir la misma estructura y el mismo sentido que se propone resolver”; en vez de ser instancias de reconocimiento de los aspectos emocionales del trabajo y su impacto emocional, se convierte en un foco de invisibilización y de evasión.

Reflexiones metodológicas y contextuales:

En primer lugar, esta investigación es de carácter exploratoria, por lo tanto, sus resultados abren la puerta a otros estudios en esta misma temática, aportando conocimiento sobre las dinámicas sociolaborales al interior de las organizaciones y programas asociados al Servicio Nacional de Menores, en función de una propuesta de mejoras en la gestión de personas y la calidad de la intervención en infancia vulnerada.

En este sentido, metodológicamente el estudio de las representaciones sociales e identidad profesional requiere de un análisis meticuloso de las relaciones en el contenido narrativo, discursivo y actitudinal, de tal manera de generar un análisis más completo sobre la realidad organizacional e identitaria de los profesionales de las OPD. Sin embargo, el análisis propuesto en esta investigación se recomienda para diseños muestrales de mayor envergadura el uso de herramientas digitales de análisis cualitativo, producto del volumen de información proveniente de las narrativas.

En segundo lugar, durante los últimos años, el Servicio Nacional de Menores y sus programas asociados ha sido objeto de escrutinio público producto de las problemáticas que han suscitado en estos programas, como los maltratos hacia niños, niñas y adolescentes, como la negligencia hacia el cuidado y sus consecuencias como la muerte de infantes y adolescentes dentro de los programas, dificultó la participación de profesionales en la realización de esta investigación.

En relación a estas dificultades, la rotación de personal en los programas OPD dentro del periodo de investigación obstruyó el proceso de recolección de datos, así como también los miedos e incertidumbres de los mismos profesionales participantes en esta investigación.

Finalmente, la investigación no contó con la participación de Coordinadores ni Abogados, los cuales declinaron participar en esta investigación bajo la premisa de problemas potenciales respecto al contenido de sus entrevistas y los factores políticos asociados a su puesto laboral, lo cual si bien se explicó el anonimato de las fuentes y el uso de consentimientos informados en el uso exclusivo de la información para asuntos académicos, la negativa hacia la participación se mantuvo, lo que impidió metodológicamente, una riqueza mayor del análisis mediante la triangulación de datos y la realización del análisis de las dinámicas laborales de Coordinación.

Bibliografía:

- Abric, J. (2001). *Prácticas Sociales y Representaciones*. México D.F: Ediciones Coyoacán.
- Ardila, E; Rueda, J. (2013). Saturación teórica en la teoría fundamentada: su delimitación en el análisis de trayectorias de vida de víctimas del desplazamiento forzado en Colombia. Bogotá. *Revista Colombiana de Sociología*, Jul-Dic 2013, ISSN 0120-159X. PP.93-114. Extraído de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/38643/1/41641-189266-1-PB.pdf>
- Arón, A. Llanos M. (2004). Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, Año 20-nº1-2, p.5-15. Extraído de: http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/desgas/dpa_aron2.pdf.
- Barría J. (2003). Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana. *Revista PSYKHE*, 2003, Vol. 12, Nº1 213-226. Extraído de: <http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/viewFile/332/312>
- Ballesteros, G (2006). *El trabajo en la identidad y la identidad en el trabajo*. Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa. México D.F. Extraído de: http://www.iztapalapa.uam.mx/amet/congresoqueretaro/ponencias/4_trabajo_la%20identidad.doc
- Bauman, Z. (2000). *Modernidad líquida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Beck, U. (1998). *La Sociedad del Riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.
- Berger, P; Luckmann, T. (1979). *La Construcción Social de la Realidad*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Bozeman, B. (1998). *Todas las organizaciones son públicas*. México D.F: Fondo de Cultura Económica.
- Canales, M. (2006). *Metodologías de Investigación Social*. Santiago: LOM.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. Octava Edición. México D.F: McGraw-Hill.
- Coffey, A, Atkinson P. (2003). *Encontrar el sentido a los datos cualitativos*. Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia. Antioquia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Cortazzo, I. P.Schettini. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social*. La Plata: U.de la Plata. Extraído de:

http://stel.ub.edu/sites/default/files/agenda/documents/analisis_de_datos_cualitativos_1.pdf

- Dejours, C (1992). Trabajo y Desgaste mental: una contribución a la psicopatología del trabajo. Buenos Aires: Humanitas.
- Dubar, C. (1998) Trajetórias sociais e formas identitárias: alguns esclarecimentos conceituais e metodológicos. *Educação e Sociedade* 1998, vol.19, n.62, pp.13-30. Extraído de: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-73301998000100002&script=sci_abstract&tlng=pt
- Dubar, C. (2001). El trabajo y las identidades profesionales y personales. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*. Año 7, N°13, 2001. Buenos Aires, Argentina.
- Dubar, C. (2005). *A Socialização: Construção das Identidades Sociais*. Sao Paulo: Martins Fontes.
- Dubar, C. (2006). *A crise das identidades: A interpretação de uma mutação*. Porto: Edições Afrontamento.
- Dubar, C. (2012) A construção de si pela atividade de trabalho: a Socialização profissional [The construction of self through work activity: The Professional Socialization]. *Cadernos de Pesquisa* v.42 n.146 p.351-367 maio/ago. 2012 351. Extraído de: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-15742012000200003&script=sci_abstract&tlng=pt
- De la Garza, E. (2011). *Trabajo No Clásico, Organización y Acción Colectiva*. México D.F: Plaza y Valdés.
- Fair, H. (2008). El sistema global neoliberal: *Revista Polis* VOL. 7 N° 21, 2008 Universidad Bolivariana. DOI: 10.4067/S0718-65682008000200012. Extraído de <http://www.scielo.cl/pdf/polis/v7n21/art12.pdf>
- Farkas, C. Santana, A (2007). Estrategias de Autocuidado en Equipos Profesionales que Trabajan en Maltrato Infantil. *Revista Psykhe*, 2007, Vol.16 N°1. Extraído de: <http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/download/249/pdf>
- Foladori, H. (2007). Burn-out: El trabajo psíquico con equipos de salud y educación, *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, N° 12. Extraído de: <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/interactiva/49084.pdf>
- Forsyth, D (2006). *Group Dynamics*. Belmont: Thomson Wadsworth.
- Gaete, T. (2012). Este Es Mi Trayectoria, Este Es Mi Trabajo: Narrativas e Identidad en el Trabajo en Chile. *Revista Psykhe* 2012, Vol. 21, N° 2. Extraído de: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-2228201200020000

- García, M. et al. (1986). El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza.
- Giddens, A. (1997). Modernidad e Identidad del Yo. Barcelona: Península.
- Glaser, B; Strauss A. (1967). The Discovery of grounded theory: strategies for qualitative research. New York: Aldine Publishing Company. (Forni. F, Trad,) Extraído de: <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/ginfestad/biblio/1.10.%20Glaser%20y%20Strauss.%20El%20metodo....pdf>
- Hernández Carrera, R. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. Universidad Internacional de la Rioja. Cuestiones Pedagógicas, 23,2014, pp.187-210. Extraído de: http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/23/Mis_5.pdf
- Ivancevich, J. (2006). *Comportamiento Organizacional*. Séptima Edición. México D.F: McGraw-Hill.
- Jodelet, D. (1984). La representación social, fenómenos, concepto y teoría. En S.Moscovici (comp.) Psicología Social II. Barcelona: Paidós.
- Jodelet, D (2011). Aportes del enfoque de las representaciones sociales al campo de la educación. Espacios en Blanco – Serie indagaciones. Nº21. Junio 2011 (133-154). Extraído de <http://www.scielo.org.ar/pdf/eb/v21n1/v21n1a06.pdf>
- Kernberg, O. (1998). La evolución paranoica en las organizaciones, en Kães, El sufrimiento y psicopatología de los vínculos institucionales, Barcelona: Paidós.
- Kossoy, A (2007, Octubre). Trayectorias subjetivas y construcción de identidad social de jóvenes de clases populares. Universidad Nacional General Sarmiento. Artículo presentado en II Reunión Nacional de Investigadas/es de Juventudes Argentinas “De las construcciones discursivas sobre lo juvenil hacia los discursos de las y los jóvenes”. Buenos Aires. Argentina. Extraído de: http://www.ungs.edu.ar/ms_ici/wp.../ALICIA-KOSSOY-GT7-UNGS-version-final.pdf
- Kossoy A. (2009, Septiembre). La construcción de la identidad social: cuestiones metodológicas para su análisis. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires. Extraído de: <http://cdsa.academica.org/000-062/1169.pdf>
- Lash, S. (1997). La Sociología del Postmodernismo. Buenos Aires: Amorrortu.

- Legaspi, L (2012). Temporalidad e Identidad en jóvenes vulnerables. Universidad de Buenos Aires. Anuario de Investigaciones. Vol.12.Nº1. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Junio, 2012. Extraído de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-16862012000100035
- Loeza, L (2007). Identidades políticas: el enfoque histórico y el método biográfico. Perfiles Latinoamericanos, núm. 29, enero-junio, 2007, pp. 111-136. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Distrito Federal, México. Extraído de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-76532007000100002
- Longo, M. (2006). Un Tiempo Incierto. La socialización en el trabajo en un contexto de transformaciones. Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo. Extraído de: <http://www.aset.org.ar/congresos/7/12024.pdf>.
- López, D. (2002). Mitos, Alcances y Perspectivas de la Flexibilización Laboral: Un debate permanente. Análisis Laboral nº 16, Fundación Friedrich Ebert Stiftung, septiembre 2002. Extraído de: www.iisg.nl/labouragain/documentas/lopez-flexibilización.pdf.
- Luhmann, Niklas (1991). Sistemas Sociales. Lineamientos para una teoría general. México DF: Universidad Iberoamericana y Alianza Editorial.
- Monereo, C. (2011). La Identidad en Psicología de la Educación. Madrid: Narcea.
- Mora, M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. Athenea Digital num. 2. Otoño 2002. Universidad de Guadalajara. Extraído de <http://atheneadigital.net/article/view/n2-mora/55-pdf-es>
- Moscovici, S. (1979). El psicoanálisis, su imagen y su público. Buenos Aires: Editorial Huemul.
- Prado M, Krause M. (2004) Representaciones Sociales de los chilenos, PSYKHE 2004, Vol.13, Nº2, 57-72. Extraído de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282004000200005
- Quintana, G. (2005). El Síndrome de Burnout en Operadores y Equipos de Trabajo en Maltrato Infantil Grave. Revista Psykhe, 2005, Vol.14.n.1. Extraído de: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282005000100005
- Ricoeur, P. (2006) Si mismo como otro. México D.F: Siglo XXI.

- Robbins, S; Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Décimo tercera Edición. México D.F: Pearson.
- Santander, P. (2011). Por qué y cómo hacer Análisis de Discurso. *Cinta Moebio* 41, pp.207-224. Extraído de: <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/41/santander.pdf>
- Santos, C (2005). A Construção Social do Conceito de Identidade Profissional. *Interacções* número 8. pp. 123-144. Extraído de: <http://www.interacoes-ismt.com/index.php/revista/article/download/145/149>
- SENAME (2015). *Bases técnicas Línea de Acción Oficinas de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes 2015 – 2018*. Santiago: Departamento de Protección de Menores.
- Sennett, R. (2000). *La corrosión del carácter: las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Sisto, V (2008). Narrándose en la flexibilidad. Un análisis narrativo discursivo de la identidad en tiempos de flexibilidad laboral. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, vol. XVII, N°2, 2008. Extraído de: <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/17137>
- Soto A. (2012). La Construcción de Identidades en el Trabajo en América Latina. *Psykhe* vol.21 no.2 Santiago nov. 2012. Extraído de: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282012000200001
- Stecher, A. (2012). Perfiles Identitarios de Trabajadores de Grandes Empresas del Retail en Santiago de Chile: Aportes Psicosociales a la Comprensión de las Identidades Laborales. *Psykhe. Vol 21 num 2.Santiago nov.2012*. Extraído de: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282012000200002
- Stecher, A. (2013). Un modelo crítico-interpretativo para el estudio de las identidades laborales. *Contribuciones a la investigación psicosocial sobre trabajo y subjetividad en América Latina. Universitas Psychologica*, 12(4), 1311-1324. Doi: 10.11144/Javeriana.UPSY12-4.mcie. Extraído de: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/6505>
- Strauss, A. Corbin, J (1990). *Grounded Theory Research: Procedures, Canons and Evaluative Criteria*. *Qualitative Sociology*. Vol 13, No 1, 1990. Harman Sciences Press, Inc.
- Strauss, A. Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Antioquia: Editorial Universidad de Antioquia.