



DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

**“EXPERIENCIAS DE REFLEXIÓN EN EL QUEHACER
PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL:
ESTUDIO DE CASO DE UN GRUPO DE TITULADOS DE LA
UNIVERSIDAD CATÓLICA SILVA HENRÍQUEZ”**

**SEMINARIO PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO DE TRABAJO SOCIAL**

AUTORES:

**PALOMA CÁCERES CARO.
ANA SALINAS BRAVO.
CYNTHIA MÉNDEZ URRUTIA.
MARCELA ÓRDENES FLORES.**

DOCENTE GUIA:

Ma. LUISA DÍAZ LETELIER.

SANTIAGO – CHILE

2009

INDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	4
CAP. I FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.- Formulación del problema	8
1.1.- Antecedentes generales	8
1.2.- Discusión bibliográfica	15
1.2.1.- La educación como motor de desarrollo humano	15
1.2.2.- Modelo de competencias dentro del mundo laboral y formación por competencias en la educación superior	18
1.2.3.- La reflexión en el contexto de las competencias profesionales/laborales	22
1.3.- Planteamiento del problema	28
1.4.- Justificación problema	33
1.5.- Objetivos de la investigación	36
CAP. II DISEÑO METODOLÓGICO	37
2.- Diseño metodológico	38
2.1.- Paradigma	38
2.2.- Enfoque	38
2.3.- Tipo de estudio	39
2.4.- Método	39
2.5.- Técnica e instrumento de recolección de datos	40
2.6.- Criterios de selección de informantes claves	42
2.7.- Criterio de validez	42
2.8.- Plan de análisis	42
2.9.- Fases en el proceso de la investigación	43
CAP. III PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	48
3.- Presentación y análisis de la información	49
3.1.- Identificación de Informantes Claves	50

3.2.- Identificación de la Reflexión en su Quehacer	51
3.2.1.- Presentación de identificación de la reflexión en su quehacer	53
3.2.2.- Análisis de identificación de reflexión en su Quehacer	55
3.3 Descripción de momentos de reflexión	61
3.3.1.- Presentación de descripción de momentos de reflexión	61
3.3.2.- Análisis de descripción de momentos de reflexión	70
CAP. IV CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	79
4.- Conclusiones y sugerencias	80
4.1 Conclusiones	80
4.2 Sugerencias del Trabajo Social	85
CAP. V BIBLIOGRAFÍA	88

INTRODUCCIÓN

En la sociedad de constantes cambios en la que hoy estamos inmersos, se ha buscado la especialización de las profesiones intencionando así el crecimiento sustantivo de los países, es por esto que hoy en día, se reconoce a la educación como principal motor de desarrollo de manera de llegar al perfeccionamiento de los trabajadores en cuanto a sus capacidades y habilidades, buscando en ellos nuevas herramientas para que se enfrenten a esta sociedad como profesionales integrales.

Es así, como las Casas de estudio han ido reformulando y construyendo nuevos modelos de formación, los cuales apuntan a las competencias profesionales/laborales que los estudiantes deben integrar para su futuro ejercicio, es por esto que la Universidad Católica Silva Henríquez ha desarrollado su modelo de formación en base a estas competencias. A partir de este cambio de modelo, el Departamento de Trabajo Social en el año 2007 reformula su malla curricular de manera que éste posea un perfil humanista, crítico, autoreflexivo y proactivo, de modo que sean conscientes de la realidad en la que están insertos, reconociéndose así como sujetos en permanente aprendizaje, quedando a la par con otras Casas de estudios que imparten el Trabajo Social, respondiendo a las nuevas necesidades del contexto actual. Es preciso destacar, que si bien, este perfil fue implementado actualmente dentro del departamento de Trabajo Social, la reflexión desde sus inicios siempre ha estado presente y ha sido parte del sello característico de este departamento. Desde allí que la reflexión se torna un elemento relevante para la discusión e investigación dentro del Trabajo Social, siendo éste un componente de perfeccionamiento para la profesión.

Es así, como el equipo investigador desde los inicios de su formación, se caracterizó por comprometerse a desarrollar una visión transformadora, crítica, y reflexiva hacia su formación, indagando e innovando nuevas formas de trabajo; este interés surge debido al convencimiento del equipo, que desde la formación se va desarrollando un perfil profesional, el cual se caracteriza por tener un rol fundamental dentro de la sociedad, propiciando las transformaciones desde una mirada crítica-reflexiva, hacia la construcción de una sociedad democrática con igualdad y justicia social, promoviendo y respetando los derechos humanos.

En consecuencia, las estudiantes toman como base su perfil estudiantil y cimentan esta investigación desde el supuesto que la reflexión dentro del Trabajo Social, se torna un elemento fundamental, tanto para la formación y la práctica de los trabajadores sociales, tomando a ésta como un compromiso ético de la profesión, reflexionando de ella y de los contextos sociales en la que se encuentra inmersa. Se entiende entonces a la reflexión como un componente, que permite al profesional cuestionarse, analizar y replantearse su quehacer como trabajador social, no sólo dentro de la práctica sino también como individuos de la sociedad, plasmándola así dentro de su perfil profesional.

A partir de esta premisa, la investigación devela experiencias de reflexión de un grupo de profesionales de Trabajo Social titulados de la Universidad Católica Silva Henríquez, identificando en sus experiencias la incorporación de la reflexión en sus prácticas laborales y describiendo los momentos que se dan dentro de ésta, de manera de conocer si la reflexión se está desarrollando hoy en día en su práctica y conocer en qué momentos está presente, con el fin de aportar información relevante sobre la reflexión dentro la práctica de los trabajadores sociales.

El seminario de grado se estructura de la siguiente manera: en primer lugar, correspondiente al capítulo número uno llamado Formulación del Problema, dentro de éste encontramos en primera instancia los antecedentes generales de la investigación pretenden contextualizar la problemática, para ello se presentan datos conceptuales y teóricos los que intentan dar una primera aproximación a la temática de investigación; dentro de este capítulo se presenta, también, la discusión bibliográfica, la que nos permite profundizar entre los autores más significativos que ahondan en el tema.

Posteriormente, dentro de este primer capítulo se presenta el Planteamiento del Problema el que dará las directrices que guiaran este seminario, exponiendo la situación que constituye el problema de investigación, para finalmente dar a conocer la pregunta de investigación que se traduce en la siguiente interrogante: ¿Cómo se expresa la reflexión en el quehacer profesional actual, en trabajadores sociales titulados de la Universidad Católica Silva Henríquez?

Además en este capítulo encontramos la justificación de la investigación, la que intenta fundamentar la importancia y la implicancia del abordaje de este tema dentro del Trabajo Social; para concluir, con los objetivos generales y específicos, que busca alcanzar el estudio planteado.

El segundo lugar, se da a conocer el capítulo número dos de la investigación llamado diseño metodológico este pretende especificar como se realizó la investigación dando cuenta de los procedimientos fundamentales para la realización del estudio.

A continuación, en tercer lugar se presenta el capítulo número tres de la investigación llamado presentación y análisis de la información; es aquí donde se presentan los hallazgos obtenidos en la investigación, de acuerdo a los objetivos específicos, estos serán presentados a través de cuadros, los que facilitarán el análisis de la información.

El capítulo número cuatro, es donde finaliza el estudio. Es aquí donde se reflejan las conclusiones y sugerencias para el Trabajo Social obtenidas desde el análisis de la información. Proporcionando esta nuevos cuestionamientos y desafíos para las futuras investigaciones o intervenciones desde el Trabajo Social, entre otras cosas

CAPÍTULO I
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.- ANTECEDENTES GENERALES

Hoy en día, nos encontramos inmersos en una sociedad que desde ya dos décadas se encuentra afectada por el fenómeno que conocemos como globalización, ésta se caracteriza por estar en constante cambio; según Castells (2006) se produjo por la transformación de los sistemas tanto productivo, organizativo, cultural e institucional, sobre la base de una revolución tecnológica que no es la causa, pero sí el medio indispensable de dicha transformación.

Este proceso de transformación comenzó con la llamada “industrialización”, la que se divide en dos etapas según Castells (1999). La primera de ellas, en el tercio del siglo XIX, se caracterizó por el amplio uso de la información, aplicando y desarrollando el conocimiento; la segunda etapa, se desarrolló a fines del siglo XX y se destacó por el papel decisivo de la ciencia para fomentar la innovación, lo que generó múltiples transformaciones en el mundo actual, de orden económico, tecnológico y social; a este proceso se le ha llamado “revolución industrial tecnológica”, o nominado por otros autores como “la sociedad del conocimiento”, cuyo propósito sería, entonces, optimizar los saberes y el uso de la información disponible, para el incremento de la producción. A partir de estos cambios se configuró lo que se ha llamado una “nueva economía”, la cual se centró en el conocimiento de la información como base de la productividad y competitividad, ambos según Castells (2006), han traído consigo cambios en los modos de producción. La productividad se caracteriza por las relaciones técnicas de producción, y define los modos de desarrollo, refiriéndose a los modelos de productividad industrial. Es por ello que tanto el conocimiento y la información pasan a ser elementos decisivos en los modos de desarrollo; la competitividad enfatiza la generación del conocimiento, el procesamiento de la información y la comunicación de símbolos, donde prevalece la acción del conocimiento sobre si mismo, como principal fuente de productividad.

Estas transformaciones no sólo han afectado el sistema productivo, sino que también han traído consigo nuevas problemáticas, las que tienen relación con una serie de fenómenos, como el crecimiento de la desocupación, la exclusión, nuevas formas de pobreza, entre otras, las cuales afectan directamente la calidad de vida de las

personas. A este fenómeno se le ha denominado como “la nueva cuestión social”. Esta nueva cuestión social se caracteriza por *“estar vinculada a los problemas de desempleo estructural, precarización, vulnerabilidad de los sujetos y, en todo caso, a la problemática de la exclusión”* (García, D., 2006; 2)

Las transformaciones contextuales y las nuevas problemáticas existentes, han cambiado la forma de percibir y actuar de los sujetos en la realidad social, surgiendo así nuevas demandas, es así como el Informe a la UNESCO¹ (1996), plantea desde el mundo de la educación que ésta es el motor para transformar la sociedad frente al desarrollo humano; donde surgirán nuevos sujetos, más capacitados e integrales, ya que incorporarán conocimientos y aptitudes para la solución o resolución de problemas, y la satisfacción de nuevas necesidades.

Según las consideraciones anteriores el Informe a la UNESCO (1996) propone cuatro pilares fundamentales del conocimiento, los que se plantean como un desafío para la formación: “el aprender a conocer” que *“consiste para cada persona en aprender a comprender el mundo que la rodea al menos suficientemente para vivir con dignidad, desarrollar sus capacidades profesionales y comunicarse con los demás”* (Informe a la UNESCO, 1996; 92); el “aprender a hacer” adquirir calificación profesional, pero además que capacite al individuo para hacer frente a un gran número de situaciones. Esto *“...en el marco de la distintas experiencias sociales o de trabajos que se ofrecen a los jóvenes y adolescentes bien espontáneamente a causa del contexto social o nacional, bien formalmente gracias al desarrollo de la enseñanza por alternancia”* (Informe a la UNESCO, 1996; 103); “aprender a vivir juntos” para desarrollar *“la comprensión del otro y la percepción de la forma de interdependencia (...) respetando los valores del pluralismo, comprensión mutua y paz”* (Informe a la UNESCO, 1996; 103); finalmente se encuentra el “aprender a ser”: *“para que florezca la propia personalidad y se esté en condiciones de obrar con creciente capacidad de autonomía, de juicio y de responsabilidad personal”* (Informe a la UNESCO, 1996; 103).

A través de estos pilares es donde surgirán nuevos profesionales, más capacitados e integrales. En este marco emergen las competencias profesionales/laborales, las que se consolidan como una alternativa para impulsar la formación en una dirección en

¹ Presidida por Jaques Delors.

donde concuerden las necesidades de las personas, las empresas y la sociedad en general, creando así un nuevo paradigma en la relación entre los sistemas educativo y productivo. Así lo clarifica Mertens (1996) quien identifica las competencias profesionales/laborales² como las que “...pretenden ser un enfoque integral de formación que desde su diseño mismo conecta el mundo del trabajo y la sociedad en general con el mundo de la educación”. Es entonces que hoy en día las profesiones y disciplinas están apostando al nuevo modelo de formación basado en competencias.

Las profesiones que están relacionadas con la construcción de sociedad, deben ir en constante renovación con los cambios sociales, “Es cierto que ninguna colectividad de carácter profesional puede situarse al margen de la sociedad de la que forma parte. Las profesiones no se entienden sino desde la función social que desempeñan, y eso las vincula al contexto del que surgen y al que pretenden servir” (Hortal, A. 1994; 18). Una de estas profesiones es el Trabajo Social, una actividad construida socialmente y que debe ir a la par con los cambios sociales.

Entonces, los profesionales no se pueden desligar de la responsabilidad por la construcción de saberes, aportando así a una mejor comprensión de la realidad en la que estamos inmersos, siendo el profesional el que debe crear y cimentar las mejores condiciones para el desarrollo humano y social a través de su práctica y de la reflexión que éste hace de ella, para así repensar la realidad social, sus características teóricas, éticas, conceptuales, metodológicas y técnicas del Trabajador Social “...la búsqueda de excelencia y el incremento de la competencia en el campo profesional, harán posible el mantenimiento de una imagen social positiva de la profesión, que erradicará algunas de las posibles críticas y facilitará la apertura de nuevos ámbitos de actuación” (Bermejo; 2002,170)

En nuestro país, algunas Casas de estudio, tanto estatales como privadas, han reaccionado y se han hecho parte de los desafíos actuales de la educación, tomando como referente la formación en base a las competencias.

² Algunos autores hacen diferencia entre competencias profesionales y competencias laborales. Echeverría y Bunk (2000), entre otros, las visualizan como profesionales y Mertens (1996) como laborales.

En el año 1997, el Gobierno de Chile y el Ministerio de Educación establecieron una nueva política que tiene como misión realzar el desarrollo de la Educación Superior. A partir esto es que surge el Programa de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación Superior (MECESUP). Los principales objetivos que se tiene presente, es tener una respuesta a los desafíos que surgen producto de la globalización. El Programa MECESUP (2003) *“busca promover el mejoramiento de la calidad de los servicios educacionales, favoreciendo su relevancia, de manera que los programas respondan lo más adecuadamente posible a las necesidades de los usuarios y a los intereses nacionales (...) como respuesta a esto se está implementando un Fondo Competitivo, que persigue fomentar la calidad, pertinencia, innovación y eficiencia de los servicios docentes de la educación superior en todos sus niveles - pregrado, postgrado y técnicos de nivel superior”*. (Ministerio de Educación, 2002).

Los profesionales han debido aumentar sus estándares de productividad, poniendo en debate el hecho de replantearse o modificar los contenidos y métodos impartidos en las Casas de Estudios del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (CRUCH) y en algunas universidades privadas que ya había sido puesta en marcha. Sus esfuerzos están centrados en fomentar *“las competencias necesarias que permitan aumentar la competitividad global, sostener el desarrollo económico y social, y asegurar que ningún talento se pierda por diferencias en las oportunidades de aprendizaje”* (MECESUP; 2003).

Es así, como se implementaron una serie de proyectos de orden investigativo con universidades miembros del Consorcio de Universidades Estatales (CUE) para mejorar la flexibilidad y coherencia de la educación superior. Una de las universidades pioneras en ejecutar este proyecto es la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM). Donde sus principales lineamientos tienen como base que las *“transformaciones estructurales que caracterizan hoy al mundo, tensionan a la profesión, en la medida que le exigen respuestas rápidas y pertinentes a las problemáticas emergentes ligadas a dichas transformaciones”* (MECESUP, 2003). A partir de esto y de las exigencias observadas se inserta en buscar nuevas miradas que destaquen *“las competencias de acción profesional como una alternativa para garantizar un desempeño profesional eficiente de sus titulados/as”* (MECESUP, 2003).

La Escuela de Trabajo Social de dicha universidad se vio afectada por el agotamiento, la falta de liderazgo y creatividad que presentaban las Escuelas Tradicionales a mediados de la década de los ochenta; a esto se le suma que comenzó a experimentar los primeros efectos del "mercado" como lo menciona MECESUP (2003), la que ha llegado a la conclusión de *“formar trabajadores sociales con un sello distintivo, con un alto componente de trabajo en formación en la práctica social, agente político-social, con capacidad para generar criterios de prioridad en lo social, gestor de recursos, con manejo de elementos de la cultura y la tecnología de información, líder en la cotidianidad, ético, facilitador de procesos sociales, organizador de redes sociales”* (MECESUP, 2003). Todas estas características tienen como fin, que los profesionales logren altos niveles de empleabilidad en las diferentes áreas del mercado laboral, siempre proyectados a liderar, coordinar, evaluar, monitorear, investigar, capacitar, educar, negociar, mediar, comunicar, entre otras características (MECESUP, 2003). Por lo tanto, su quehacer estará enfocado a responder a los cambios y necesariamente tendrá que incorporar aprendizajes que contemplen las competencias profesionales de manera integral.

Por otra parte, la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH), se basa en el proyecto institucional y tiene como Misión *formar “profesionales en la intervención social y cultivar en forma rigurosa y crítica diversos saberes en torno a este campo, los que comparte con otras disciplinas, aportando así a la construcción de una sociedad más humana basada en la justicia social, la paz y la solidaridad”* (UCSH; 2009).

Desde ésta se ha configurado un perfil profesional de los Trabajadores Sociales de la UCSH basados en las competencias mismas de la profesión en donde se pretende capacitar a un profesional, *“conforme al Modelo de Formación de la Universidad, se define en torno a: competencias genéricas, como expresión de la identidad institucional, que son compartidas con el conjunto de los y las estudiantes de esta universidad y transversales a las competencias profesionales y al currículum; y, competencias propias y específicas de esta área de estudio, referidas a destrezas y conocimientos de la profesión y disciplina (...) En este perfil se conjugan el “saber conocer (capacidad de conocer y comprender en un campo académico determinado); el saber cómo actuar (aplicación práctica y operativa del conocimiento en ciertas situaciones específicas); el saber ser (incorporando los valores como parte integrante de la forma de percibir a los*

otros y de vivir en un contexto social)” (Plan y Programa de Estudios de Pregrado Carrera de Trabajo Social- UCSH, 2006).

En consideración con el perfil institucional en donde se pretende formar a los estudiantes bajo el modelo de competencias profesionales, el Departamento de Trabajo Social va a la par con éste. Desde allí se desprende un perfil específico de el/la titulado/a de Trabajo Social de la UCSH:

- *Domina contenidos de las ciencias sociales y propios del Trabajo Social, que le permiten desde una perspectiva transdisciplinaria y una opción ética cimentada en los valores del evangelio y el respeto por los derechos humanos - analizar, explicar y comprender los fenómenos y problemas humanos, así como también formular reflexivamente y críticamente las situaciones que se constituyen en su objeto profesional.*
- *Domina y aplica conocimientos de investigación social, evidenciando permanentemente una actitud indagativa y reflexiva.*
- *Articula contenidos epistemológicos, conceptuales y metodológicos, respecto de los sujetos y dinámicas sociales de la intervención social, desde comprensiones fundadas acerca de los procesos que allí ocurren. A su vez, diseña, gestiona e implementa estrategias pertinentes considerando una perspectiva crítica y ética, en observancia a los valores de justicia social, igualdad, democracia, respeto de las personas y sus derechos.*
- *En su desempeño pone en ejercicio habilidades generalistas de la profesión, que traduce en acciones profesionales especializadas para determinados contextos, (...) siendo capaz de producir innovaciones en su quehacer profesional pertinentes y atingentes a cada realidad específica.*
- *Promueve la responsabilidad social de los distintos actores involucrados en procesos de intervención social: (...) facilitando la construcción y gestión de escenarios de discusión y acuerdo entre actores en torno a los conflictos sociales.*

- *Sustenta su quehacer profesional desde el reconocimiento de los valores de la UCSH, con énfasis en el respeto de los derechos humanos, la diversidad, pluralidad, y justicia social, manteniendo observancia de los códigos de ética y valores del trabajo social.*
- *Es productor/a y comunicador/a de un discurso profesional que -cimentado en valores humanistas y en atención a la equidad, inclusión, justicia y responsabilidad social.*
- *Se reconoce como sujeto de aprendizaje permanente; participando en procesos de aprendizaje autónomo y cooperativo, y siendo un/a profesional crítico/a y auto-reflexivo/a, que incorpora permanentemente en su acción la auto evaluación como una forma de enriquecimiento del quehacer profesional.*
- *Es proactivo/a en su desempeño laboral, evidenciando autonomía en su quehacer profesional. (Plan y Programa de Estudios de Pregrado Carrera de Trabajo Social - UCSH, 2006)*

En la Universidad Católica Silva Henríquez como se ha explicitado dentro de su modelo de formación busca a través de las competencias profesionales/laborales ir construyendo profesionales acorde a los cambios sociales. Es así como el Departamento de Trabajo Social apunta a “*formar profesionales con una visión humanista, crítica y reflexiva- formularán y construirán una práctica profesional sustentada en un análisis fundado de la realidad social, que promueva una ciudadanía activa*”. A través de estas características los Trabajadores Sociales titulados de esta Casa de Estudios pueden desarrollarse “*como profesionales proactivos, autoreflexivos, críticos, que se reconocen como sujetos de aprendizaje permanente. (Plan y Programa de Estudios de Pregrado Carrera de Trabajo Social UCSH, 2007)*”

1.2.- DISCUSIÓN BIBLIOGRÁFICA

A continuación se comentará y discutirá brevemente los conceptos y antecedentes teóricos referenciales más importantes de acuerdo a la investigación, a modo de enriquecerla. Teniendo presente que esta bibliografía es extensa y de gran diversidad, se analizarán los principales exponentes.

1.2.1.- La educación como motor de desarrollo humano

Según el Informe a la UNESCO (1996), el crecimiento se ve sólo en porcentajes económicos para los países, pero no en la calidad de vida de las personas. A este fenómeno diferentes autores le han llamado la “nueva cuestión social”, *“el nuevo modelo de crecimiento actual, tropieza con limitaciones que derivan de las desigualdades y de los costos humanos, pero para mejorar esto, es necesario que las personas tengan la capacidad de dominar y organizar su entorno en función de sus necesidades, es decir a la ciencia y a la educación, estos como motores fundamentales del progreso”*. (Informe a la UNESCO, 33; 1996) Es así, como el Informe a la UNESCO (1996), propone desde la educación transformar la sociedad frente al desarrollo humano, no tan sólo en el aspecto económico sino además como un motor de cambio para la humanidad. Dentro del Informe se postula, que hoy en día la educación debe poseer cuatro pilares fundamentales, los que se plantean como un desafío para la formación de los nuevos educandos a lo largo de toda su vida:

- **“Aprender a conocer”**: es decir adquirir los instrumentos de la comprensión, que *permite comprender mejor las múltiples facetas del propio entorno, favorece el despertar de la curiosidad intelectual, estimula el sentido crítico y permite descifrar la realidad, adquiriendo al mismo tiempo una autonomía de juicio (...) aprender para conocer, supone en primer término, aprender a aprender, ejercitando la atención, la memoria y el pensamiento (...) el proceso de adquisición de conocimientos no concluye nunca y puede nutrirse de todo tipo de experiencias. En ese sentido, se entrelaza de manera creciente con la experiencia del trabajo, a medida que éste pierde su aspecto rutinario. Puede considerarse que la enseñanza básica tiene éxito si aporta el impulso y las bases que permitirán seguir aprendiendo durante toda la vida, no sólo en el empleo sino también al margen de él”*. (Informe a la UNESCO, 1996; 92, 93, 94).

- **“Aprender a hacer”** para poder influir sobre el propio entorno, en cuanto al sistema productivo del trabajo en la formación de profesionales dentro del modelo industrial. Referente a esto el Informe establece una *“diferencia entre las economías industriales en las que predomina el trabajo asalariado y las demás, en la que suscite todavía de manera generalizada el trabajo independiente o ajeno al sector estructurado de la economía. En las sociedades basadas en el salario se han desarrollado a lo largo del siglo XX conforme al modelo industrial, la sustitución del trabajo humano por máquinas, convierte aquel en algo cada vez más inmaterial y acentúa el carácter cognoscitivo de las tareas, incluso en las industrias, así como la importancia de los servicios en la actividad económica. Por lo demás, el futuro de esas economías está supeditado a su capacidad de transformar el progreso de los conocimientos en innovaciones generadoras de nuevos empleos y empresas (...) los aprendizajes deben, así pues, evolucionar y ya no pueden considerarse mera transmisión de prácticas más o menos rutinarias, aunque éstas conserven un valor formativo que no debemos desestimar”* (Informe a la UNESCO, 1996; 95)
- **“Aprender a vivir juntos”**: para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas, promoviendo la equidad y la participación de las personas en el ámbito educacional, con objetivos y proyectos comunes que den lugar a una cooperación más serena e incluso, a la amistad. *“parecería entonces adecuado dar a la educación dos orientaciones complementarias. En el primer nivel, el descubrimiento gradual del otro; en el segundo y durante toda la vida, la participación en proyecto”* (Informe a la UNESCO, 1996; 98, 99). El primero de ellos se refiere a que *“pasa forzosamente por el conocimiento de uno mismo”*. La educación, ya sea quien la imparta la escuela o la familia, *“primero deben hacerle descubrir quién es (...) sólo entonces podrá realmente ponerse en el lugar de los demás y comprender sus reacciones”*. *El fomento de esta actitud de empatía en la escuela será fecundado por los comportamientos sociales a lo largo de la vida (...) la forma misma de la enseñanza no debe oponerse a ese reconocimiento del otro (...) el enfrentamiento, mediante el diálogo y el intercambio de argumentos será uno de los instrumentos necesarios de la educación del siglo XXI”*. (Informe a la UNESCO, 1996; 99); el segundo de ellos, se refiere a la tendencia de objetivos comunes entre las personas, *“cuando se trabaja mancomunadamente en proyectos*

motivadores que permiten escapar en la rutina, disminuye y a veces hasta desaparecen las diferencias- e incluso los conflictos- entre los individuos, esos proyectos que permiten superar los hábitos individuales y evaluar los puntos de convergencia por encima de los aspectos que separan, dan origen a un nuevo modo de identificación (...) además, la práctica escolar cotidiana, la participación de profesores y alumnos en proyectos comunes puede engendrar el aprendizaje de un método de solución de conflicto y ser una referencia para la vida futura de los jóvenes, enriqueciendo al mismo tiempo la relación entre educadores y educandos” (Informe a la UNESCO, 1996; 100).

- **“Aprender a ser”**: es un proceso fundamental que recoge elementos de los tres anteriores, éste se comprende como el aprender a tener un sentido autónomo y crítico de la sociedad, creando un juicio propio de los acontecimientos *“posiblemente, el siglo XXI amplificará estos fenómenos, pero el problema ya no será tanto preparar a los niños para vivir en una sociedad determinada, sino mas bien, dotar a cada cual de fuerzas y puntos de referencia en intelectuales permanentes que le permitan comprender el mundo que le rodea y comportarse como un elemento responsable y justo. Más que nunca la función esencial de la educación es conferir a todos los seres humanos la libertad de pensamiento, de juicio, de sentimientos y de imaginación que necesitan para que sus talentos alcancen la plenitud y seguir siendo artífices, en la medida de lo posible de su destino (...) el desarrollo de éste tiene por objeto el despliegue completo del hombre en toda su riqueza y en la complejidad de sus expresiones y de sus compromisos; individuo, miembro de una familia, y de una colectividad, ciudadano y productor inventor de técnicas y creador de sueños.”* (Informe a la UNESCO, 1996; 100, 101)

Estos cuatro pilares mencionados, actualmente, están a la base de los nuevos modelos de formación de las Casas estudios de pregrado, *“mientras los sistemas educativos formales propenden a dar prioridad a la adquisición de conocimientos, en detrimento de otras formas de aprendizaje, importa concebir la educación como un todo. En esa concepción deben buscar inspiración y orientación las reformas educativas, en la elaboración de los programas y en la definición de nuevas políticas pedagógicas”* (Informe a la UNESCO, 1996, 103) buscando así la formación de nuevos profesionales integrales acordes a los nuevos contextos sociales.

1.2.2. Modelo de Competencias dentro del mundo laboral y formación por competencias en la educación superior

Para el Centro Interamericano de Educación y Cultura (CIDEDEC,1999) el modelo de competencias emerge bajo los profundos cambios estructurales de la sociedad, afectando directamente a las organizaciones de trabajo y a las relaciones sociales en el seno de las empresas, según éste, el concepto de competencia profesional “...emergió en la década de los 80’ como elemento del debate que se vivía en los países industrializados, sobre la necesidad de mejorar la relación entre los sistemas educativo con el productivo, en orden a impulsar una adecuada formación de la mano de obra” (CIDEDEC, 1999;10).

Por otro lado, el Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA, 2004), conceptualiza las competencias como “...propiedades de las personas en permanente modificación, que deben resolver problemas concretos en situaciones de trabajo con importantes márgenes de incertidumbre y complejidad técnica. Por lo tanto, las competencias son un saber hacer con conciencia, un saber en acción, un saber cuyo sentido inmediato no es describir la realidad, sino modificarla; no definir problemas sino solucionarlos; un saber el qué, pero también el cómo”.

Cabe agregar, que existen diferentes autores que hacen mención a éstas como competencias laborales y/o profesionales. Dentro de las primeras de stacamos a Mertens (1996), Irigoin y Vargas (2004), entre otros. En la segunda se destacan autores como: Le Boterf (2001), Bunk, (1994) Echeverría (2000), Castañeda y Salamé (2005), los que muestran una serie de propuestas respecto a las clasificaciones y tipificaciones de las competencias, estos autores han desarrollado sus conceptos bajo distintos enfoques tanto educacional y productivo.

Desde el mundo educacional podemos encontrar a Irigoin (2003) citado en el CINDA (2004; 19), en donde destaca la siguiente clasificación: “competencias básicas, tales como la lecto-escritura y el razonamiento crítico; competencias genéricas o transversales que son comunes para familias de institución y competencias específicas y técnicas”.

En este mismo sentido encontramos a Kaluf quien las clasifica en tres grandes tipos (CINDA, 2004; 19):

- **Competencias básicas:** *destinadas a satisfacer necesidades del aprendizaje, incluyendo los conocimientos, las actitudes y las aptitudes para afrontar las tareas y las exigencias de la vida cotidiana;*
- **Competencia intermedia y generativas:** *también llamadas de empleabilidad y están relacionadas con el manejo de recursos, la capacidad de trabajo en equipo, concepción sistémica y uso de tecnologías;*
- **Competencias laborales:** *son aquellas que definen la capacidad de una persona para desempeñar las actividades que componen una función laboral.*

En la misma línea de clasificación, se suma la de Le Boterf (2001; 92,94) citado en MECESUP (2005), quien define el concepto de competencia a partir de los siguientes rasgos característicos:

- **Saber actuar:** La competencia se expresa con una acción o un encadenamiento de acciones. Es del orden de un saber actuar y no sólo del conocimiento que se limita a un gesto profesional. Una operación, una acción, puede incluir varios saberes hacer.
- **En un contexto particular:** La competencia siempre es contextualizada. Se trata de un saber actuar en un campo de exigencias, restricciones y recursos determinados (técnicos, humanos, financieros, logísticos, temporales).
- **Saber actuar validado:** La competencia solo existe si ha realizado sus pruebas delante de otros. Si una persona se auto declara competente debe correr el riesgo de tener que probarlo o demostrarlo.
- **Con vistas a una finalidad:** La competencia en acción está enfocada a un fin. La acción en la que se ha involucrado, tiene por lo tanto, un sentido para el sujeto que la pone en práctica. La competencia está guiada por una intencionalidad.

Desde esta clasificación Le Boterf (2001) citado en MECESUP (2005), hace hincapié en que el saber actuar caracteriza al profesional y no se reduce al saber hacer o saber operar, se necesita a un profesional que no sólo desarrolle la ejecución en relación a lo señalado, sino que el profesional busque el ir más allá de lo indicado.

Al contrario Mertens (1996), posee una mirada más enfocada al mundo del trabajo y de la producción, planteando que *“La competencia laboral debe interpretarse como un movimiento que pretende ser una respuesta innovadora para administrar y regular el mercado de trabajo interno y externo de la empresa, ante las transformaciones del mundo de la producción que en la actualidad se presentan”*. Éste las clasifica en base a sus niveles de complejidad:

- **Competencias Básicas:** Son las que se relacionan con la formación, permitiendo el ingreso al trabajo. Identifica habilidades para la lectura y escritura, comunicación oral, dominio aritmético, entre otras.
- **Competencias Genéricas:** Se relacionan con los comportamientos y las actitudes laborales propios de los diferentes ámbitos de producción. Identifica la capacidad para el trabajo en equipo, habilidades para la negociación, planificación, entre otras.
- **Competencias Específicas:** Se relacionan con los aspectos técnicos directamente relacionados con la ocupación, los que no son tan fácilmente transferibles a otros contextos laborales.

Desde Bunk (1994 en Carrera 2003:58) citado en Castañeda y Salamé (2005; 9), conceptualiza a éstas como competencia profesional, éste por su lado tiene una mirada más enfocada hacia el profesional y sus capacidades, planteando que *“posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales en forma autónoma y flexible y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo”*. Es así como Bunk, logra identificar cuatro tipos de competencias, integrando en cada una de ellas contenidos que les son propios y que las determinan, haciendo hincapié a que la integración de los cuatro

ámbitos de competencia da lugar a la competencia de acción profesional, la que es indivisible:

- **Competencia técnica:** Continuidad. Conocimientos, destrezas, aptitudes. Posee competencia técnica quien domina a nivel de experticia las tareas y contenidos de su ámbito de trabajo y los conocimientos y destrezas necesarios para ello.
- **Competencias metodológica:** Flexibilidad. Procedimientos. Posee competencia metodológica quien sabe reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrando de forma independiente vías de solución y transfiriendo adecuadamente las experiencias adquiridas a otros problemas de trabajo.
- **Competencia social:** Sociabilidad. Formas de comportamiento. Posee competencia social quien sabe colaborar con otras personas de forma comunicativa, constructiva y muestra un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.
- **Competencia participativa:** Participación. Formas de organización. Posee competencia participativa aquel que sabe participar en la organización de su puesto de trabajo y también de su entorno de trabajo, es capaz de organizar y decidir y presenta disposición para aceptar responsabilidades.

Por su lado, Echeverría (2000) citado en Castañeda y Salamé (2006) también ofrece una clasificación y plantea que “*la competencia de acción profesional es el resultado de la suma de cuatro competencias básicas*”; las que se pueden resumir en:

- **Técnica:** Poseer conocimientos especializados y relacionados con determinado ámbito profesional, que permiten dominar como experto los contenidos y tareas acordes a su actividad laboral.
- **Metodológica:** Saber aplicar los conocimientos a situaciones laborales concretas, utilizar procedimientos adecuados a las tareas pertinentes, solucionar problemas de forma autónoma y transferir con ingenio las experiencias adquiridas a situaciones novedosas.

- **Participativa:** Estar atento a la evolución del mercado laboral, predispuesto al entendimiento interpersonal, dispuesto a la comunicación y cooperación con los demás y demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo.
- **Personal:** Tener una imagen realista de sí mismo, actuar conforme a las propias convicciones, asumir responsabilidades, tomar decisiones y relativizar las posibles frustraciones.

Para efectos de la investigación es preciso mencionar que se tomará el concepto de competencia tanto laboral y profesional como un igual, ya que la presente se basa en ambos supuestos, apelando a la importancia que tiene el desempeño del profesional del Trabajo Social dentro del mundo laboral. A la vez, las competencias genéricas son un factor importante dentro de la investigación, ya que dentro de estas encontramos según Castañeda y Salamé (2005), la habilidad para trabajar en red, autoformación, componente crítica, componente de reflexión, componente analítico, capacidad de autocrítica, disposición para trabajar en equipo, capacidad de resolución de conflictos, tolerancia a la frustración, toma de decisiones, reacción ante contingencias, proactividad, responsabilidad, compromiso con la labor profesional, autonomía profesional, administración de recursos. Es así que desde las competencias laborales/profesionales genéricas se sitúa la reflexión, componente fundamental para el desarrollo de la investigación.

1.2.3.- Reflexión en el contexto de las competencias profesionales/laborales

La reflexión es tomada como un componente de las competencias profesionales/laborales genéricas de Mertens (1996). La reflexión, es también un concepto discutido entre diversos autores, dentro de los que destacamos a Schön (1992), Perrenoud (2007), Millán (2006) y Verdejo (2008).

La reflexión y el pensar muchas veces se tiende a confundir, Perrenoud (2007) nos dice que *“pensamos igual que respiramos si con ello entendemos pensar en algo, tener una actividad mental cualquiera (...) pensar y reflexionar (...) ambas palabras parecen intercambiables. Pero si queremos diferenciarlas, diremos que la reflexión indica cierto distanciamiento”*. (Perrenoud, 2007; 29). El reflexionar va más allá del sólo pensar, si no más bien, es abstraerse de una realidad para construir sus propias

definiciones de su contexto. Si bien, existe mínimas diferencias entre reflexionar y pensar, es necesario dar a conocer los conceptos que se tienen de reflexión para poder ahondar más sobre la temática; es a través de Verdejo (2008, 167) citando a Villalón, es donde obtenemos el primer concepto de reflexión, que nos dice “... *la reflexión es lograr una reelaboración sistémica de un proceso u objeto que posibilite la orientación del sujeto en su relación con él mismo o con la realidad que la circunda. Es poner a funcionar todos los procesos del pensamiento en función de la comprensión de un fenómeno*”. Es un “volverse dentro de sí” para conocer, interpretar, analizar, aclarar y decidir.

Por otro lado, Lonergan nos dice que “*la reflexión sobre un curso de acción tiende más allá de sí misma hacia una decisión. Desemboca en la conclusión de que yo debo actuar o no actuar de una manera dada. La reflexión ocurre porque la autoconciencia racional exige conocer lo que nos proponemos hacer y las razones que tenemos para hacerlo. Su duración normal es el lapso de tiempo necesario para conocer la naturaleza del objeto del acto propuesto y para persuadirse a sí mismo*” (Verdejo, 2008; 167).

Luego de conocer estos conceptos de reflexión, ahondaremos en ésta, considerando a uno de los grandes exponentes y sus seguidores. Schön (1992) es apreciado como uno de los autores que más ha profundizado en la reflexión dentro de la práctica de los profesionales, éste también establece una diferenciación entre reflexionar y pensar; desde las ciencias humanas, en donde aclara que no es tan evidente, así lo detalla Perrenoud (2007) el cual constata que “*Más que oponer pensamiento y reflexión la corriente desarrollado por Schön distingue más bien la “reflexión en la acción” y “la reflexión sobre la acción”* (Perrenoud, 2007; 29).

La “reflexión en la acción” y “sobre la acción” son categorizadas por Schön como dos momentos de reflexión, diferenciados uno del otro, no existiendo un vínculo entre ambos. El primer momento según Millán (2007) basándose y complementado las ideas de Schön, menciona que la “reflexión durante la acción” es cuando ha aparecido la sorpresa, la cual el profesional no puede resolver por el contexto académico, este momento es de reflexión rápida y superficial; el segundo momento que se deriva de una acción del primer momento es la “reflexión sobre la acción”, ésta se destaca por ser un proceso de reflexión más profundo y duradero que motiva al profesional a

replantearse lo sucedido y a buscar soluciones. Por lo general, estas soluciones se traducen en diversos recursos de aprendizaje, los que más tarde contribuirán a la mejora de la profesión. Millán (2007), viene a complementar los postulados de Schön, agregando que ambas características, tanto la “reflexión en la acción” como “reflexión sobre la acción”, son parte de las experiencias de pensar y del hacer que todos los profesionales comparten. Además Millán (2007; 33) agrega a sus postulados, que la revisión sin reflexión no conlleva precisamente aprendizaje y mejora. Así mismo, menciona que perfectamente puede darse una revisión cargada de rutina que se desarrolle dentro de los cánones de las teorías pr opugnadas y que finalmente no aporte ningún valor añadido. Por lo tanto, hay que centrar el pensamiento en conocer más de cerca el qué y el cómo de la reflexión.

Ahora bien, Schön (1992) establece esta categorización diferenciada entre sí, Perrenoud (2007) por su parte, dice que estos dos momentos, más que un contraste es una continuidad de la reflexión, agregando que ambos pueden ser conjugados y ser usados como un complemento, debido a que se inscriben en las experiencias de mundo y pasan a convertirse en un hábito de los profesionales, esto es explicitado en dos argumentos, el primero detalla que: *“la reflexión en la acción provoca a menudo una reflexión sobre la acción, por que pone en reserva cuestiones imposibles de tratar en el momento, pero que el profesional quiere volver a analizar con más calma; no lo hace cada vez, pero sin embargo es uno de los recursos de la reflexión sobre la acción”*; el segundo afirma que *“la reflexión sobre la acción permite anticipar y preparar al profesional, a menudo sin él advertirlo, para reflexionar más rápido en la acción y para prever mejor la hipótesis (...) hace posible que la esfera de las representaciones preparen una aplicación rápida en los aspectos más sencillo y liberan la energía mental para hacer frente a lo im previsible”*(Perrenoud, 2007), se entiende que los dos momentos de reflexión están ligados, ya que “reflexionar en la acción”, también es reflexionar aunque sea de forma breve, sobre una acción, involucrando el entorno, contratiempos y recursos.

Perrenoud (2007), sugiere que ambos tipos de reflexión se inscriben en nuestras experiencias de mundo, debido a ello, las posturas reflexivas en el quehacer laboral deben ser permanentes, convirtiéndose en un hábito y en una identidad. Si bien, Perrenoud se guía por los postulados de Schön, considera que no existe acción compleja sin su debida reflexión, agregando que reflexionar durante la acción

“consiste en preguntarse lo qué pasa o va a pasar, lo qué podemos hacer, lo qué hay que hacer, cuál es la mejor táctica, qué orientaciones hay que tomar, y qué precauciones hay que tomar, qué riesgos existen, etc.” (Perrenoud, 2007; 30). Sin embargo, el autor manifiesta que el profesional debido a la premura de alguna situación puntual, deje de intervenir por temor, dejando de actuar con rapidez y eficacia; o por otro lado privilegiaría sólo la reflexión, evitando la acción o la intervención.

Perrenoud (2007), agrega que muchos de los problemas que enfrentan los profesionales no se encuentran en los libros y muchos de estos no pueden ser resueltos por la vía de los conocimientos teóricos, por esto, es importante que los profesionales adopten posturas reflexivas, para ello es necesario que se creen espacios para el análisis de su quehacer y así contribuir a la *“reflexión sobre la forma en cómo pensamos, decidimos, comunicamos y reaccionamos”* (Perrenoud, 2007; 17). Enfatizando que sólo se generará profesionales reflexivos a través de una práctica reflexiva; para esto es necesario potenciar el desarrollo de los profesionales como individuos y su identidad, y esto se logra a través del trabajo con los propios miedos y las emociones.

Por otro lado, Perrenoud menciona que además de tener una postura reflexiva es necesario crear un “habitus”, éste entendido como un *“sistema de estructuras de pensamiento, de percepción, de evaluación y de acción de nuestras prácticas”*. (Perrenoud, 2007). Sin embargo, plantea problemáticas que podrían atentar contra estos elementos que él considera fundamentales, en primer lugar algunos profesionales se podrían conformar con *“absorber y reproducir los saberes”* esto evita que se planteen interrogantes, por lo tanto adquirir una postura reflexiva se hace cada vez más complejo. Es por esto, que fomentar una postura reflexiva requiere de un “habitus”, una instauración de esquemas reflexivos como lo menciona Perrenoud (2007), esquemas que activan los saberes, especialmente, cuando hay tiempo de analizar y de razonar. Sin este tipo de características es poco probable guiar la acción, por eso la necesidad de crear el “habitus”, esencial para la relación entre saberes y las situaciones que exigen una acción.

Perrenoud (2007) nos dice que la práctica reflexiva de un profesional debe tener una orientación a la toma de consciencia de la realidad, *“el reto estriba en proporcionar a*

la vez actitudes, habitus, saber hacer, en el método y en las posturas reflexivas ...” (Perrenoud, 2007), por otro lado, menciona que no existe tal práctica reflexiva sin un diálogo inconsciente práctico, es decir, sin concienciación; cuando éste habla de inconsciente práctico toma la definición de Vermersch (1994) la cual nos dice que *“este no consciente se define por el hecho de que corresponde a los conocimientos pre reflexionados, es decir, a los conocimientos que el individuo ya posee de forma no conceptualiza, no simboliza y, por lo tanto, anterior a la transformación que caracteriza la concienciación”* (Perrenoud, 2007; 144), por otro lado, la concienciación exige una labor intelectual que es posible obtener invirtiendo tiempo en ésta, adoptando métodos y medios apropiados, Perrenoud (2007) denota que la reflexión debe darse dentro de la concienciación.

De este modo, se volverán actores de su formación y de su práctica, formar a profesionales reflexivos, es formar a profesionales preparados para evolucionar y que sean *“capaces de aprender con las experiencias, de ser capaces de reflexionar lo que querían hacer, sobre lo que realmente han hecho y a la reflexión sobre la realidad”*, y para esto Perrenoud (2007), sugiere que estos profesionales que desarrollan la reflexión aprendan a reflexionar sobre su práctica, centrarse en determinados temas, establecer modelos, ejercer la capacidad de observación y de análisis. Pero ninguna de estas capacidades están aseguradas y no son fáciles de adquirir, ya que todos los profesionales *“reflexionan para actuar”* (Perrenoud, 2007; 17) sin que esta reflexión provoque aprendizajes, ya que muchas veces estos profesionales no tienen la suficiente lucidez y método para hacerlo.

Ahora bien, para saber si un profesional es un practicante reflexivo debemos reconocer que no todos son iguales, para aquello es necesario detenerse a observar y preguntar, ciertas características que para Perrenoud (2007) son considerados motores de reflexión, los cuales son: *“problemas que hay que resolver, crisis que hay que resolver, decisión que hay que tomar, regulación del funcionamiento, autoevaluación de la acción, justificación para con un tercero, reorganización de sus categorías mentales, deseo de comprender lo que pasa, frustración o rabia que hay que superar, placer que hay que conservar a cualquier precio, lucha contra la rutina o el aburrimiento, investigación de sentido, deseo de hacerse valer mediante el análisis, formación y construcción de conocimientos, búsqueda de la identidad, regulación de la relaciones con los otros, trabajo en equipo y rendir cuentas”* (Perrenoud, 2007;

40), en relación a los motores mencionados, cabe decir, que no todos los profesionales reflexionan a partir de estas características, ya que Según Perrenon (2007) éstos son tan diversos como los motores existentes .

Por lo tanto, la reflexión en los profesionales debiera darse dentro de su quehacer, para así poder ir mejorando sus prácticas. Es así como dentro del Trabajo Social se ha destacado la importancia del saber y poder reflexionar dentro de su práctica, en relación a esto Bermejo (2000) menciona que *“el estudio, la investigación y la reflexión son imprescindibles para que la intervención de los trabajadores sociales sea experta y rigurosa. Un trabajo bien hecho no puede basarse únicamente en la improvisación y en la buena voluntad; se necesita habilidad y pericia, que son frutos de la reflexión sistemática de la experiencia acumulada”*. los profesionales entonces deben encontrar el equilibrio entre la acción dentro de su práctica y guiarla con claridad y a la vez desarrollar la reflexión necesaria para adaptarse a los cambios socioculturales asumiendo la responsabilidad de compartir sus acciones desde su reflexión plasmándolas en sistematizaciones que podrían expresarse como una actualización profesional y de compromiso ético.

La reflexión que se ha impulsado en el Trabajo Social, es un intento por pensar las posibilidades y límites del ejercicio profesional en situaciones concretas. Ésta, antes y después debe ser parte esencial en la formación tanto formal como desde su propia práctica, incorporándola como parte inherente de su desarrollo, es así como *“La necesidad de fondo apunta, pues, a la conformación de un agente dinámico capaz de reflexionar sobre las condiciones de su contexto, de actuar sobre las oportunidades y los riesgos del proceso y otorgar sentido a su acción”* (Barrios. O., S/A; 1,2), comprendiendo así, que los profesionales de Trabajo Social desde la reflexión deben improvisar, crear y probar nuevas estrategias para cada situación, además la reflexión continua dentro del que hacer laboral permitiría tener mayor claridad de las limitaciones y contradicciones del profesional, facilitando la apertura de nuevos campos de actuación.

1.3.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se enmarca dentro un contexto de múltiples transformaciones, en donde el trabajador social ha tenido que ir replanteando su quehacer, convocado a comprender y a situarse en él. La productividad en este contexto , se ha transformado en la fuente del progreso económico, emergiendo así un nuevo orden social . (Castells, 1999)

Desde este nuevo orden, el Informe a la UNESCO (1996), plantea que es necesario que las personas tengan la capacidad de relacionarse y organiz ar su entorno en base a sus necesidades; es decir, en función a la ciencia y a la educación, entendiéndolas como impulsores fundamentales del progreso. Concibiendo a ésta última, como motor de transformación de la sociedad frente al desarrollo humano, por esta razón, el Informe (1996) propone los pilares del conocimiento como aprendizajes fundamentales para el transcurso de la vida, siendo estos; *“aprender a conocer” es decir, adquirir los instrumentos de la comprensión ; “aprender a hacer” para poder influir sobre el propio entorno; “aprender a vivir juntos” para participar y cooperar con lo demás en todas las actividades humanas; y por último “aprender a ser” un proceso fundamental que recoge elementos de los tres anteriores”* (Informe a la UNESCO; 1996, 91). Es desde los pilares del “aprender a hacer” y “aprender a ser” donde se posiciona la investigación, siendo ambos fundamentales para la formación integral de los profesionales, *“Ser competente en estos nuevos contextos implica ser capaz de aprender y resolver situaciones no previstas así como, complementariamente, desarrollar una actitud reflexiva ante el trabajo”* . (FORMUJER, 2003; 35)

Hoy en día, para la formación integral de los nuevos profesionales, en algunas Casas de Estudios dentro de sus carreras, y puntualmente en la disciplina del Trabajo Social, han adoptado estos pilares del conocimiento, los que han ayudado a dar nuevas pautas de planes de aprendizaje a las instituciones académicas. Es así, como hoy existe la permanente intención, por fomentar la discusión por parte del gremio de trabajadores sociales y de las escuelas de formación que imparten la profesión, de manera de mantenerse actualizados según las demandas del contexto, *“Para ser un buen profesional, el Trabajador Social está obligado a c onocer a fondo los fundamentos científicos de su actividad y a dominar sus métodos, técnicas e instrumentos, lo que*

es posible solamente desde una sólida formación inicial y de una permanente actualización de sus conocimientos y destrezas. Con ello mantendrán un alto nivel de profesionalidad en un mundo caracterizado por una vertiginosa sucesión de cambios sociales y tecnológicos.” (Bermejo; 2000, 41). Dentro de esta perspectiva, se han ido reorientando los Planes y Modelos de Formación de las distintas escuelas de Trabajo Social de las Universidades del Consorcio de Escuelas del Consejo de Rectores, que a través de distintos proyectos MECESUP, han levantado estudios sobre las competencias que requieren los trabajadores sociales hoy en día, para así, reelaborar Planes de Formación en función de ello.

Es así, como en la Universidad Católica Silva Henríquez ha elaborado un nuevo modelo de formación basado en las competencias profesionales del Trabajo Social *“Los trabajadores sociales titulados en la Universidad Católica Silva Henríquez son profesionales que buscan contribuir al desarrollo del país y de las personas, desde los referentes éticos otorgados por los valores del Evangelio y el respeto a los derechos humanos. Están preparados para analizar críticamente e intervenir la complejidad de lo social, favoreciendo la construcción de una sociedad más democrática, inclusiva, pluralista y sustentable”*. (Departamento de Trabajo Social, UCSH; 2009).

Es entonces, que frente a este contexto el trabajador social tiene como principal tarea el reflexionar, siendo éste parte del compromiso ético con la profesión. Es decir, se busca la generación de cambios, de mejoras, y de plantearse nuevos retos como profesional a partir de la reflexión, asumiendo el rol de responsabilidad y protagonismo social. Severini (1998) cita a María García quien nos dice que *“la ética es un movimiento de la conciencia, lo que supone entonces el reflexionar en la acción y sobre la acción”*.

Se entiende la reflexión, desde la conceptualización de Schön y Perrenoud. El primero de ellos reconoce dos momentos de reflexión, la primera referida a la *“reflexión en la acción”*; el segundo momento se refiere a la *“reflexión sobre la acción”*. Para el autor ambas características, tanto *“reflexión en la acción”* como *“reflexión sobre la acción”*, son parte de las experiencias de pensar y del hacer que todos los profesionales comparten. Perrenoud (2007, 12), quien se apoya conceptualmente en Schön, añade que todos los profesionales reflexionan *“en la*

acción” y “sobre la acción” y alude a que *“la autonomía y la responsabilidad de un profesional no se entienden sin una gran capacidad de reflexionar en la acción y sobre la acción”*.

La reflexión en este estudio se entendió de forma transversal, como un componente dentro de las competencias profesionales/laborales genéricas, ya que ésta hace referencia a la existencia de un conocimiento más profundo por parte de los profesionales, de los contextos y alcances del Trabajo Social profesional. (Castañeda P, Salame A, 2005; 31). Desde este nuevo contexto, en donde la educación se ha transformado en un pilar fundamental en nuestra sociedad, para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, se ha debido crear nuevas estrategias de aprendizaje basadas en las competencias profesionales/laborales, las cuales han tomado a la reflexión como fundamental para las profesiones. A partir de esto, la reflexión se hace relevante para el conjunto de profesionales de las ciencias sociales, en donde está inmerso el Trabajo Social.

En consecuencia, el grupo de seminario reconoce la reflexión como un componente central para la ejecución de su quehacer profesional. Desde esta lógica, se detectó la ausencia de relatos y/o experiencias que den cuenta de modo actualizado la reflexión en el quehacer profesional de los trabajadores sociales, como un componente de las competencias profesionales/laborales.

Ahora bien, en la actualidad se han producido variados conocimientos de las competencias profesionales/laborales del Trabajo Social por parte de distintas universidades que imparten esta profesión, por ejemplo, la Universidad Tecnológica Metropolitana, que ejecutando un proyecto MECESUP en el año 2004, publicó el *“Estudio Nacional de las Competencias Profesionales de los asistentes o trabajadores sociales. Un modelo Curricular para la formación del Licenciado en Trabajo Social basado en competencias profesionales*. Siguiendo esta misma lógica en el año 2005 el consorcio de universidades³ ejecutan otro proyecto MECESUP, coordinado por Ana María Salame y Patricia Castañeda, llamado *“Competencias Profesionales y Trabajo Social en Chile: Estado del Arte. Informe de Sistematización”*; a su vez de las mismas autoras podemos encontrar investigaciones

³ Universidades asociadas: Universidad de Antofagasta, Universidad de Valparaíso, Universidad Tecnológica Metropolitana, Universidad Católica del Maule, Universidad del Bío -Bío, Universidad de Concepción, Universidad Católica de Temuco, Universidad de La Frontera y Universidad de Los Lagos.

como las “*Competencias Profesionales en Trabajo Social*” en el año 2000 y “*Análisis de las Competencias Profesionales y del Perfil Profesional de Trabajo Social de la Universidad de La Frontera*”, en el año 2003. La Universidad Católica Silva Henríquez realizó una investigación titulada “*Empleabilidad de los Trabajadores sociales y los nuevos desafíos para la formación profesional: el caso de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez*” (2008). Estas investigaciones tienen como finalidad proporcionar insumos a las universidades de manera de discutir sus planes y modelos de formación en base a las competencias profesionales/ laborales del Trabajo Social.

A su vez, se puede evidenciar que dentro de un grupo de profesionales y académicos, existe una intención por abordar la reflexión desde distintas perspectivas, esto se constata en Seminarios, Foros, capacitaciones, artículos, entre otros. Como por ejemplo XIX Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social realizado el año 2009, en Santiago de Guayaquil, Ecuador, teniendo por nombre “*El Trabajo Social en la coyuntura Latinoamericana: desafíos para su formación, articulación y acción profesional*”; podemos encontrar, también en Chile, el seminario “*Trabajo Social y Competencias: Desafíos en la Formación profesional*”, realizado en el año 2007 en la Universidad Santo Tomás.

Sin embargo, el equipo investigador da cuenta de la inexistencia de registros actuales referidas a algunas experiencias de reflexión, ahora bien, se puede evidenciar en el marco de Seminarios de Pre Grado la existencia de una investigación, que se ha ocupado de la reflexión desde el Trabajo Social, llamada “*Intervención profesional y saber práctico: una alternativa para entender la generación de conocimiento para el Trabajo Social*”, realizado en la UCBC, en el año 1997, por Jaime Mendoza, Astrid Salazar y Andrea Velásquez.

Por lo descrito anteriormente, queda de manifiesto la importancia de la reflexión en el Trabajo Social, esto ya que nos permite poder replantearnos el quehacer profesional, para así contribuir a la construcción de nuevos modelos y estrategias, en donde se promueva la transformación a una sociedad más igualitaria, desde allí la importancia de la reflexión en el Trabajo Social, tanto desde las escuelas como del gremio de está.

Desde allí, se desprende la importancia que tiene el saber como la reflexión se posiciona dentro de los trabajadores sociales en su práctica. En la actualidad no se conocen por completo experiencias referidas a la reflexión, detectando así escasas instancias en donde se vea plasmada la reflexión dentro su quehacer, como una práctica cotidiana de ésta. Con respecto a los datos antes expuestos, el grupo de seminario ha detectado como principal problema de investigación un importante vacío informacional, el que se refleja en la carencia de relatos escritos por parte de un grupo de profesionales dentro de su quehacer referidas a la reflexión.

El vacío informacional se comprende desde una perspectiva en donde existe escasa información acerca de la temática. Es por esto que hoy en día, es necesario abrir nuevas instancias en donde el trabajador social pueda plasmar sus experiencias con respecto a temáticas contingentes para la profesión, como lo es la reflexión en su quehacer, siendo fundamental conocer ¿de qué reflexiona en su ejercicio profesional cotidiano? pero también el ¿cómo lo hace?, sin perder de vista en ningún momento los elementos del contexto que condicionan el desempeño del profesional.

De acuerdo a lo expuesto, el equipo investigador se ha realizado la siguiente pregunta que enmarco la investigación ¿Cómo se expresa la reflexión en el quehacer profesional actual, en un grupo de trabajadores sociales titulados de la Universidad Católica Silva Henríquez?

1.4.- JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, el profesional se ve enfrentado a nuevos escenarios, donde la sociedad del conocimiento y la “nueva cuestión social” toman gran realce para las profesiones. Cambios que han llamado a las profesiones a construir y generar nuevos conocimientos, para poder afrontar las nuevas dificultades existentes. *“En teoría, los profesionales son quienes mejor pueden saber lo que tienen que hacer y cómo hacerlo de la mejor forma posible (...) Un profesional jamás parte de cero; lo que quiere es no tener que inventar la rueda y conserva mu y presente en su mente la teoría, los métodos más probados, la jurisprudencia, la experiencia, las más validas y los conocimientos más avanzados”* (Perrenoud; 2007, 11).

En este contexto las investigaciones cobran una gran importancia en las Ciencias Sociales, ya que contribuyen a una constante construcción de saberes, *“La investigación es una actividad humana. Orientada a descubrir algo desconocido. Tiene su origen en la curiosidad innata de los hombres, es decir, en su deseo de conocer, cómo y por qué son cosas y cuáles son sus razones y motivos”*. (Sierra, R., 2005; 27). Es entonces, la investigación científica un proceso de aplicación de métodos y técnicas a situaciones y problemas concretos en la realidad social, para dar respuestas a ellos, se busca la generación de nuevos conocimientos.

Por lo anteriormente expuesto, es como nace esta investigación pensando que en la práctica cotidiana no todos los profesionales están a la altura de las exigencias del contexto o de los propios requerimientos en donde el trabajador social este inmerso. Si bien, el Trabajo Social ha ido respondiendo a estos cambios, materializándolos en nuevas propuestas metodológicas dentro de los centros de formación y a la vez en nuevas iniciativas de las Casas de estudios en asociarse en post de este desafío, se cree que es insuficiente, ya que en este contexto surgen frecuentemente nuevas transformaciones, siendo esta una constante para la profesión, ya que el Trabajo Social se construye socialmente y debe replantearse al mismo tiempo que se suscitan los cambios. Es así, como dentro del quehacer de los profesionales, la reflexión adquiere un rol importante, siendo éste uno de los principales conductos que llevan a los profesionales a replantearse su profesión. *“Frente a esta situación, en que la realidad no “calza” en los modelos enseñados, los profesionales desarrollan un proceso intuitivo y artístico de reflexión en la acción, en el cual aunque hagan uso de*

las teorías y técnicas aprendidas, reconocen fenómenos que no pueden describir adecuadamente y desarrollan destrezas cuyas reglas y procedimientos les es difícil establecer” (Aylwin N., 1999).

Es así, como esta investigación considera las experiencias de la vida laboral de los profesionales como elemento fundamental para la formación, tanto de estos profesionales y de los futuros trabajadores sociales. Por lo tanto, las experiencias referidas a la reflexión o la percepción que estos tengan de ella dentro de su quehacer laboral actual y de los diferentes campos de acción en los que desenvuelven, contribuyen así a recuperar información valiosa desde su práctica y serán un aporte a la disciplina, ya que ayudaran a llenar el vacío informacional existente.

A la vez, esta investigación contribuirá a la Universidad Católica Silva Henríquez, en especial a la carrera de Trabajo Social, considerando que la reflexión ha sido planteada por ésta como una característica importante del perfil identitario de sus titulados, esta contribución se refleja en que los sujetos de donde se levantó la información corresponden a un grupo de titulados de esta Casa de Estudios, lo que permitirá, un conocimiento parcial de cómo titulados de la Carrera de Trabajo Social hoy en día se desenvuelven e incorporan la reflexión dentro de sus prácticas. Es así como desde esta investigación se podría visualizar en cierta medida las fortalezas y debilidades que tiene la formación con respecto a esta temática.

Por lo tanto, la investigación cobra real importancia ya que recogió información desde el quehacer de los propios profesionales del trabajador social, transformándose en un aporte que ellos dan a la disciplina, a sus pares y a la formación de futuros profesionales. Es así, como Bermejo (2002) *“señala la necesidad de cooperación y respeto entre los colegas del Trabajo Social y de otras profesiones para lograr un servicio cada vez más eficiente. Asimismo, se considera importante una fluida comunicación, intercambio de información y experiencias, siempre dentro de los límites que establece el principio de confidencialidad. Ello será especialmente necesario cuando los trabajadores sociales requieran asesoramiento de otros colegas o expertos (...) En este sentido se subraya la conveniencia de documentar el trabajo realizado en orden a facilitar la transmisión o derivación de los datos relevantes”*. (Bermejo, 2002; 168; 169).

Además, la investigación aportó con antecedentes que permitirán potenciar futuras investigaciones relacionadas con esta temática, buscando dar validez a la importancia del rol del Trabajador Social, teniendo presentes los desafíos que hoy replantean los profesionales dentro de las nuevas estructuras sociales. Apelando a que cada Trabajador Social sea responsable de que su reflexión construya la profesión

1.5 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo general:

- Develar experiencias de reflexión en un grupo de profesionales de Trabajo Social titulados de la UCSH.

Objetivos específicos:

- Identificar en experiencias profesionales del Trabajo Social, la incorporación de la reflexión en su quehacer.
- Describir los momentos donde se manifiesta la reflexión en el quehacer profesional del Trabajo Social.

CAPÍTULO II
DISEÑO METODOLÓGICO

2.- DISEÑO METODOLÓGICO.

2.1 PARADIGMA

Para la realización de esta investigación se utilizó el paradigma interpretativo, el que buscó comprender la realidad en un contexto determinado, no fragmentándolo para su comprensión, Gadamer (2002) menciona que este paradigma, entiende la realidad de manera global y holística, agregando que ésta no está dada. El Trabajo Social se construye socialmente con la interacción y el significado que los profesionales le otorgan, que para efectos de esta investigación buscó comprender la realidad desde su propia interpretación y vivencias, tomando relevancia el develar algunas experiencias de un grupo de Trabajadores Sociales en torno a la reflexión dentro de su quehacer profesional.

El equipo investigador cree pertinente el uso de este paradigma, ya que ayudó al estudio a reconocer algunas experiencias de profesionales en su quehacer laboral, ésta referente a la reflexión, comprendiendo así su realidad, su pensar y su actuar desde su mirada particular dentro de su práctica.

2.2 ENFOQUE

El enfoque utilizado para alcanzar los objetivos trazados en este estudio fue de tipo cualitativo, el cual nos permitió observar desde una perspectiva holística las experiencias referidas a la reflexión, lo que nos permitió entender el escenario en el cual se desenvuelven. El objetivo del enfoque cualitativo, como lo detalla Olabuénaga (1999), es captar el significado de las cosas y el modo para obtener la información, es más flexible y posee orientación holística y concretizadora, esto quiere decir, que no busca generalizar. Para efecto de la investigación permitió reconocer experiencias en contextos particulares de cada profesional.

Lo relevante de este enfoque, es que buscó interpretar y comprender el pensamiento de los profesionales de manera flexible e integral en los relatos de sus experiencias, en donde la reflexión se concibe como un elemento subjetivo en cada profesional. Otra característica importante de la utilización de este enfoque, fue que nos permitió obtener el conocimiento de la realidad investigada, permitiendo captar experiencias

particulares referentes a la reflexión, logrando así identificar y describir dichas experiencias.

2.3 TIPOS DE ESTUDIO

La investigación se enmarcó en un estudio exploratorio descriptivo. El estudio de tipo exploratorio, trata al problema o la situación del primer acercamiento. Una de sus características es que carecen de conceptos rígido o hipótesis de investigación, ya que trata el objeto desde una primera mirada, según Hernández, Fernández, Collado y Batista (1998), este tipo de estudio *“se efectúan, normalmente cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”* esto se constató debido a que existe escasa literatura sobre la problemática planteada.

El propósito del estudio descriptivo, según Hernández Sampieri y otros (1998) citando a Bunkhe (1986), busca *“describir situaciones y eventos (...) busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”* Dentro de la investigación se buscó describir los momentos de reflexión en las experiencias profesionales de un grupo de trabajadores sociales.

La investigación exploratoria-descriptiva, nos dio suficiente libertad para conocer acerca de la realidad la cual se investigó y desde allí extraer lo relevante del objeto de estudio. Este tipo de estudio hizo posible conocer de manera más directa la realidad de los trabajadores sociales en su ejercicio profesional.

2.4 MÉTODO

El método que se utilizó en la investigación, es el estudio de caso; según Andrés (1980) en Pérez Serrano (1998; 79), es *“esencialmente activo y, por lo tanto, aplicable en innumerables campos donde se trate de combinar la teoría y la práctica. Es inaplicable donde sólo se intente la pura erudición o el mero tecnicismo”*. Para objeto de esta investigación, se identificó al estudio de caso, ya que nos permitió estudiar dentro de un campo determinado las experiencias de los trabajadores sociales, en donde se combina la teoría con la práctica. El tipo de método de estudio de caso que se

utilizó es descriptivo, el cual entrega un *“informe detallado de un fenómeno objeto de estudio sin fundamentación teórica previa. Son enteramente descriptivos, no se guían por generalizaciones establecidas o hipotéticas, ni desean formular hipótesis generales, son útiles, sin embargo, para optar a información básica en ciertas áreas educativas”* (Pérez, G., 1998; 79). Esto es pertinente, ya que con esta investigación se pretende dar información que proviene de los profesionales, con la finalidad de producir conocimientos para potenciar la formación de los trabajadores sociales .

2.5 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para poder responder a esta investigación se utilizó la técnica de entrevista individual estructurada, como equipo de investigación entendemos y compartimos el propósito comunicacional de las entrevistas, en donde se produce el fenómeno de co-construcción de la realidad social, entre el investigador y el hablante -entrevistado. Decidimos avanzar desde la lógica de la independencia ética, es decir, partir asumiendo que es la primera vez que observamos el fenómeno, dejando de lado nuestros juicios, prejuicios como también opiniones preconcebidas.

La **entrevista individual estructurada** está caracterizada *“por la preparación anticipada de un cuestionario guía que sigue, en la mayoría de las ocasiones de una forma estricta aun en su orden de formulación ”* (Sandoval. C., 2002; 144) esta se hizo pertinente bajo el supuesto de que el orden social no es consciente y se reproduce por medio del lenguaje. Entonces, para reproducir y reordenar el sentido requiere del habla, objetivo que se logra por medio de la conversación. Es en ésta, en donde las hablas individuales tratan de acoplarse a un sentido común, de manera que los hablantes puedan comprender lo que se trata de comunicar, así poder reconocer como se expresa la reflexión en las experiencias de los trabajadores sociales. La entrevista estructurada cumple varias funciones según McCracken (1998) en Sandoval, (2002; 144), la primera de ellas es *“asegurar que el investigador cubra todo el terreno (tema), en el mismo orden, para cada entrevistado, preservando de manera consistente el contexto conversacional de cada entrevista;* La segunda de estas es *“cuidar el itinerario requerido para mantener la distancia con el entrevistado”;* la tercera función es *“establecer los canales para la dirección y delimitación del discurso”;* la cuarta función consiste en *“permitir al investigador prestar toda su atención al testimonio del entrevistado”*. Estas funciones nos

permitieron tener un contacto más cercano con los entrevistados, de manera de obtener la información necesaria para llevar a cabo el estudio.

Este tipo de entrevista nos permitió tener un orden de las preguntas a realizar al entrevistado, en donde *“se proteja la estructura y objetivo de la entrevista en una forma tal que el entrevistador pueda atender, de manera inmediata y sin perder el hilo de la conversación”* (Sandoval, C., 2002; 144). Realizar este tipo de entrevista desde el enfoque cualitativo, según Sandoval (2002), abre la oportunidad para que con cada una de las respuestas a las preguntas del cuestionario, se exploren de manera inestructurada (esto es, no preparada de antemano, pero sistemática) aspectos derivados de las respuestas proporcionados por el entrevistado, este tipo de entrevista nos da la posibilidad de seguir un orden lógico en las entrevista, sin embargo nos permitió realizar preguntas que no estaban dentro de lo pauteado, realizando preguntas espontáneas que se derivaron de la conversación con el entrevistado.

Se complementó con un instrumento de grabación que permitió guardar registro de la conversación. Desde el punto de vista estratégico, permitió al entrevistado tener un espacio de confianza, haciendo surgir aptitudes y sentimientos que el entrevistado sería incapaz de expresar si se le preguntase en una forma directa o en un espacio colectivo donde podría ser inhibido por el entorno.

Lo que se buscó es ir más allá de lo aparente y de las respuestas superficiales. Basándose en el concepto de interacción; que sostiene que en las relaciones humanas se actúa y se reacciona en función, no sólo de los objetivos personales sino también de lo que dicen o hacen los demás.

Para objetos de esta investigación se utilizó un guión de temáticas que ordenó el desarrollo de la entrevista hacia los ejes de interés, los cuales estuvieron contenidos en una batería de preguntas abiertas, éstas fueron dialogadas con el entrevistado de manera que éste, en forma natural, respondiera a la temática que abordó la investigación.

El encuentro con los entrevistados se realizó en dos momentos, en donde el primero de ellos fue dar una instancia para conocer su contexto y sus experiencias laborales; el segundo momento buscó ahondar sobre su quehacer actual y desde allí poder abordar temáticas respecto a la reflexión. Para objeto de esto en algunos casos se tuvo

que realizar un tercer encuentro para profundizar más en la temática. Dentro de estos dos momentos y en ocasiones tres, se recopiló la información pertinente para llevar a cabo la investigación.

2.6 CRITERIOS DE SELECCIÓN DE INFORMANTES CLAVES

Como criterios de selección de informantes se consideraron a:

- Trabajadores Sociales titulados en la Universidad Católica Silva Henríquez
- Que ejerzan la profesión en distintos campos laborales.
- Que se encuentren en ejercicio en la región Metropolitana.
- Que tengan a lo menos un año de desempeño laboral en su trabajo actual.

2.7 CRITERIO DE VALIDEZ

La validez consiste en “...validar los resultados e informes de la investigación, básicamente mediante contraste de los puntos o resultados obtenidos por el investigador” (Pérez, G., 1998; 84).

El criterio de validez que se utilizó en la investigación es el de saturación, el cual “...consiste en reunir las pruebas y evidencias suficientes para garantizar la credibilidad de la investigación. Se consigue revisando el proceso o repitiendo el estudio para comprobar si los resultados se mantienen (...) la reduplicación se hace posible con el objeto de comprobar con otras personas si coinciden en la identificación, observación e interpretación de un determinado hecho o fenómeno (Pérez, G., 1998; 84). Este criterio nos permitió tener la flexibilidad de determinar en qué momento la información se volvió reiterativa y así se logró dar respuesta a los objetivos planteados, entregando a la vez una forma de validación de los datos obtenidos.

2.8 PLAN DE ANÁLISIS

El análisis de contenidos nos ofreció la posibilidad de registrar aspectos que hemos definido de mayor relevancia para los trabajadores sociales, con respecto a la reflexión dentro de su quehacer. Asumimos las cuatro dimensiones descritas por

Pérez (1998; 136), cuatro elementos que consideramos de gran importancia para llevar a buen término la investigación:

Objetividad: esto supuso el empleo de procedimientos de análisis que pudieron ser reproducidos por otros investigadores, vale decir que pudieron ser verificados los resultados.

Sistematicidad: la utilización de determinadas categorías debe responder necesariamente a la fidelidad de criterios estandarizados y elegidos previamente para evitar aspectos que pudiesen provenir de la percepción propia del investigador.

Contenido manifiesto: todos los datos que las investigadoras consideraron relevantes fueron ordenados por categorías, estos contenidos manifiestos no nos privaron de la posibilidad de descubrir en el análisis datos latentes, aspectos insospechados y ocultos que se encontraron apoyándose en el contenido manifiesto, de manera que el análisis debió realizarse con profundidad.

Capacidad de generalización: el análisis de contenido no se limitó al recuento de frecuencias y tabulación de datos cualitativos, es necesario llevar a cabo un proceso de inferencia que nos permitió concluir una generalización que respondió al hecho investigado. Se trabajó sobre la base de la información recogida en la construcción de una conclusión que dimensionó los aspectos universales del estudio.

2.9 FASES EN EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN

Las etapas o fases del proceso de investigación, según Rodríguez, Gil y García (1999) son “...el desarrollo de una serie de actuaciones más o menos consecutivas que permiten al investigador acercarse a la comprensión de lo estudiado” estas fases se refirieron al proceso del investigador de concretar opciones que se fueron tomando en el desarrollo de la investigación, para esto, se tuvo los lineamientos claros seguir, “...el carácter continuo, con una serie de fases que no tienen un principio y final claramente delimitados, sino que se superponen y mezclan unos con otras, pero siempre en un camino hacia delante en el intento de responder cuestiones planteadas en la investigación” (Gil y otros, 1999; 63).

Las fases que se dan dentro de una investigación cualitativa según Gil y otros (1999) son cuatro: preparatoria, trabajo de campo, analítica e informativa. Para llevar a cabo la investigación nos guiamos por los anteriormente nombrados.

La fase Preparatoria es la etapa inicial de la investigación cualitativa, la cual se puede diferenciar en dos grandes etapas la reflexiva y el diseño. La primera hace alusión a tener en cuenta la preparación, la experiencia y las opciones éticas/políticas del investigador desde el área de su interés, ésta clarificó y definió el tema a investigar. Para efectos de la investigación esta etapa se realizó por el interés de las investigadoras por develar experiencias profesionales de un grupo de trabajadores sociales en torno a la reflexión, considerando a ésta como una parte fundamental del quehacer profesional del Trabajo Social. Para la realización de esta fase una vez concretado el tema a investigar, se buscó información de éste, ya sean documentos, libros, artículos, tesis, etc. A partir de esto, se definieron las líneas que dirigieron el proceso investigativo; las teorías que sustentaron nuestra investigación, fueron los antecedentes generales y discusión bibliográfica, la cual cumplió como marco conceptual entendiendo a ésta como *“una herramienta, gráfica o narrativa, que explica las principales cuestiones que se van a estudiar y la posibles relaciones entre ellas, permitiendo de esta forma que el investigador seleccione, decida lo que es importante, qué relaciones pueden tener más sentido”* (Gil, otros. 1999; 67).

La segunda etapa mencionada es la que determinó la metodología utilizada en la investigación. Para enfrentar esta etapa de la investigación se debió acordar el enfoque, el paradigma, los criterios de selección, estableciendo el método y cómo se analizó la investigación. Como equipo investigador se decidió utilizar el paradigma interpretativo, ya que pretendió develar experiencias narradas por los profesionales, desde su experiencia, su visión, su pre-concepción desde un enfoque cualitativo.

El método utilizado fue exploratorio-descriptivo, la recolección de datos se hizo por medio de la entrevista individual estructurada, los informantes claves fueron trabajadores sociales según los criterios que se establecieron. El análisis se realizó a partir de los relatos obtenidos y para efectos de la investigación la validez se logró a través de la saturación.

La fase de trabajo de campo: es donde las investigadoras se involucraron en un campo determinado, en este caso fue el escenario laboral de los trabajadores sociales, de manera de develar experiencias de reflexión en su quehacer profesional. Esta fase tiene dos etapas: la primera de ellas es el acceso al campo, el cual se caracteriza porque el *“investigador va accediendo progresivamente a la información fundamental para su estudio”* (Gil y otros, 1999; 72), para este efecto se realizó un catastro de trabajadores sociales que se hayan titulado en la UCSH, para posteriormente contactarlos; la segunda etapa de ésta fase fue la recogida productiva de datos, dentro de ésta se hicieron una serie de cambios, para optimizar el documento.

Las entrevistas fueron realizadas a once Trabajadores Sociales titulados de la UCSH, insertados laboralmente en diferentes campo ocupacionales dentro de la Región Metropolitana, en donde posteriormente se sumaron tres nuevos informantes, sumando catorce. Para esto, el grupo de investigadoras realizó un contacto previo con los informantes a través de correos electrónicos, los que fueron facilitados por el Departamento de Trabajo Social de la UCSH; una vez establecido el contacto se concertaron entrevistas personales, con las profesionales interesados. Estas entrevistas fueron realizadas en su mayoría en sus lugares de trabajo, sin embargo se hizo necesario modificar constantemente el instrumento de recolección de datos; a continuación daremos paso a explicar como se procedió:

- Se realizaron seis entrevistas de dos momentos;
- Además se efectuaron dos entrevista con un tercer momento;
- Anexo a esto se agregan tres entrevistas de dos momentos, aludiendo que el segundo de ellos, es un instrumento nuevo, en donde se complementan el segundo y tercer momento de alguna de las entrevistas
- Finalmente, se hizo necesario realizar tres nuevas entrevistas en donde el instrumento es sólo uno, el que recopila la información de todos los anteriores, con el objetivo de levantar más información de manera de otorgar mayor validez al estudio.

Una vez finalizada la entrevista, se procedió a la transcripción de éstas, con el fin de poder categorizar los relatos, las categorías que fueron extraída de la propia discusi ón

bibliográfica del estudio, las que hacen mención a “la reflexión en la acción” y “reflexión sobre la acción”.

Durante el trabajo de campo se presentaron obstaculizadores y facilitadores para el logro de los objetivos, los que se tradujeron en;

Obstaculizadores:

- Dentro de los contactos que se establecieron en primera instancia , muchos de ellos no se concretaron debido a la imposibilidad de horarios laborales, siendo necesario contactar a nuevos informantes.
- En la primera selección de informantes, se consideró los periodos de formación a los cuales ellos pertenecieron, específicamente el segundo plan de formación de la UCSH, sin embargo la imposibilidad de contactar a los pertenecientes de un año en específico de este plan de formación, nos llevo a cambiar la selección de los informantes, omitiendo los periodos de formación profesional del Departamento de Trabajo Social UCSH.
- Las entrevistas que se produjeron en primer y segundo momento con los informantes, en mucho de los casos, no se logro recabar la información necesaria para poder dar respuestas a los objetivos de la investigación, teniendo que crear un tercer instrumento, el que se aplicó a algunos informantes claves. A demás se realizaron tres entrevistas adicionales, donde se empleó un solo instrumento, el que comprendió los tres momentos anteriores .

Facilitadores:

- El compromiso de querer participar por parte de un grupo de Trabajadores Sociales y poder plasmar sus experiencias para los nuevos profesionales a través de este estudio.
- Se consideró de gran relevancia que los titulados se sientan aún parte de su ex Casa de Estudio, aceptando participar con agrado de la investigación

- El Departamento de Trabajo Social, nos facilitó la información para establecer los contactos con los ex estudiantes de la carrera, de manera expedita y fidedigna.
- El vínculo que se creó con los informantes claves fue de gran ayuda para poder realizar nuevas instancias de entrevista.
- El compromiso de parte del equipo investigador por levantar este proyecto de investigación.

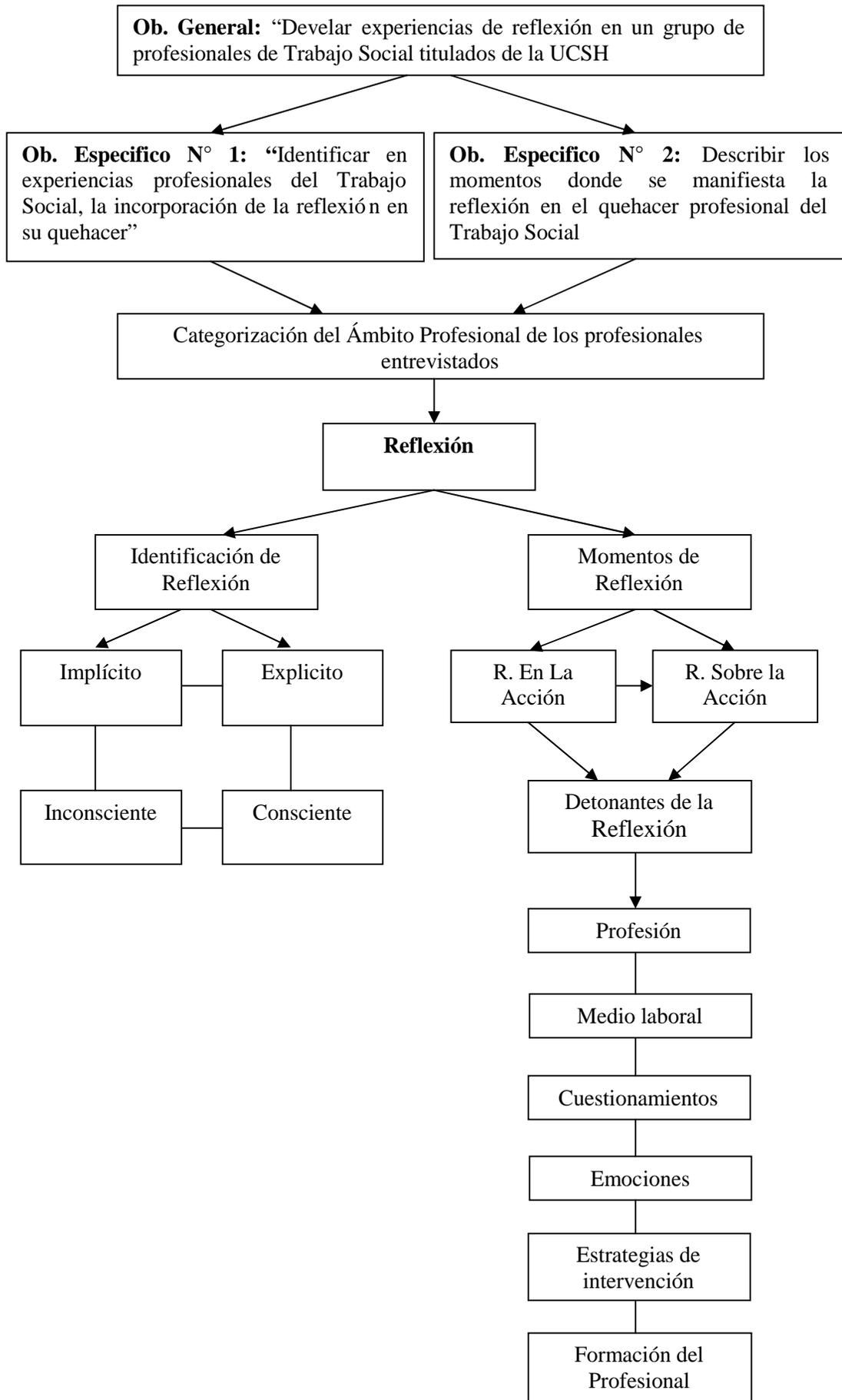
Dentro de esta etapa se tuvo que precisar el rigor de la investigación, esto se logró a través de la saturación de la información, teniendo en cuenta los criterios de suficiencia y de adecuación de los datos que nos entregaron los profesionales. En esta etapa se fue cuidadoso con la subjetividad y se plasmó sólo lo que ellos dieron a conocer.

La fase analítica, dice relación con el análisis de los datos. Esto se realizó a través de la objetividad, sistematicidad, contenido manifiesto y capacidad de generalización

La fase informativa, es la última fase de la investigación constó en dar a conocer lo investigado, esto se realizó mediante la exposición de la investigación entregada en un documento escrito del proceso realizado.

CAPÍTULO III
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Esquema de presentación de análisis de Información



3.- PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A continuación se presentan diferentes cuadros de ordenamiento que tienen como finalidad agrupar la información recolectada de los informantes claves, dando a conocer los principales hallazgos del estudio.

3.1 Identificación de informantes claves

En el siguiente cuadro se hace la presentación de los informantes claves, teniendo por finalidad la identificación de cada uno de los profesionales de forma clara y específica.

Para ello se hizo necesario conocer en una primera instancia su lugar de trabajo y cargo que desempeña, posteriormente se especifica cuales son los sujetos de intervención, para concluir con la categorización del ámbito de desempeño profesional, estos extraídos de un esquema propuesto por Castañeda y Salamé (2006), el que *“...realiza una función de modelación y desde dicha condición estiliza los ámbitos de Trabajo Social, no obstante reconocer que en ocasiones, estos se superponen y entrelazan en lo cotidiano. Aun así, cada profesional identifica en su ejercicio profesional, la predominancia de un ámbito respecto del que los restantes quedan subordinados”* (Castañeda, P., Salamé, A., 2009; 116). Estos ámbitos de desempeño son: Intervención Directa, Gestión Gerencia Social, Docencia, Investigación y/o Información Continua y Político Decisional.

Los hallazgos identificados al levantar la información, nos indicaron que los profesionales se categorizan en solo dos de ellas; Intervención Directa: *“Este ámbito comprende el conjunto de puestos laborales en que el colectivo profesional trabaja directamente- en una relación cara a cara- con los sujetos, independiente de su carácter individual o colectivo.”* y; Gestión Gerencia Social: *“ Es un ámbito de acción profesional contemporáneo, conformado por el conjunto de puestos laborales en diferentes organizaciones sociolaborales de acción social propiamente tal y empresas productivas en que Trabajo Social es de responsable de gestión de recursos redes e información”* (Castañeda y Salamé, 2009; 115), ambas se sistematizaron en el siguiente cuadro:

Identificación de informantes claves

Informantes Claves	Categorización del Ámbito Profesional
<p>E.1: Ministerio de Relaciones Exteriores, Departamento de Previsión Social.</p> <p>S. de Intervención: Chilenos pensionados en el extranjero.</p>	<p>Ámbito de Intervención Directa</p> <p><i>“...yo soy Asistente Social acá yo trabajo en la División de Servicios Consulares, que es la división que se encarga de prestar servicio a todos los chilenos que están en el exterior...”</i></p>
<p>E.2: Ministerio de Relaciones Exteriores, Departamento de Previsión Social.</p> <p>S. de Intervención: Chilenos pensionados en el extranjero.</p>	<p>Ámbito de Intervención Directa</p> <p><i>“...dos trabajadoras sociales, Andrea Suazo y yo (...) nuestro quehacer (...) es que entre las tres nos dividimos todo, nos llegan de los consulados todo el tema de previsión de adultos mayores que se encuentran en distintos países”</i></p>
<p>E.3: Fundación “La Llave”.</p> <p>S. de Intervención: Estudiantes de educación superior.</p>	<p>Ámbito Gestión Gerencia Social</p> <p><i>“...directora ejecutiva de Fundación la Llave, suena muy lindo y se hace de todo...”</i></p>
<p>E.4: Liceo Antonio Hermida Fabres; Corporación Municipal de Peñalolén.</p> <p>S. de Intervención: Estudiantes del Liceo.</p>	<p>Ámbito de Intervención Directa</p> <p><i>“...lo que yo hago específicamente, ahora es un dispositivo de intervención psicosocial en establecimientos municipal, yo trabajo en un liceo que tiene dos mil estudiantes...”</i></p>
<p>E.5: Programa Ambulatorio. Intensivo/ Fundación Carpe Diem.</p> <p>S. de Intervención: Jóvenes infractores de ley.</p>	<p>Ámbito Gestión Gerencia Social</p> <p><i>“...trabajo con vulneración de derecho infanto juveniles, pero vinculados al área infractores y tiene estos programas ambulatorios intensivos...”</i></p>
<p>E.6: Municipalidad de Maipú</p> <p>S. de Intervención: Habitantes de la comuna de Maipú.</p>	<p>Ámbito Gerencia Gestión Social</p> <p><i>“...Bueno, yo soy Asistente Social (...) y estoy del tema de casos sociales (...) a cargo de toda la ficha de protección social aquí en la comuna...”</i></p>

<p>E.7: ONG, de Desarrollo Corporación “ El Sauce”.</p> <p>S. de Intervención: Estudiantes Colegio Salvador Allende. El Bosque.</p>	<p>Ámbito de Intervención Directa</p> <p><i>“...yo cumplo funciones de monitor de un Programa que se llama Socioeducativo...que trata de mejorar e intervenir la parte social de los niños...”</i></p>
<p>E.8: Centro de Salud Familiar, (CESFAM).</p> <p>S. de Intervención: Habitantes de la comuna de La Pintana.</p>	<p>Ámbito Gerencia Gestión Social</p> <p><i>“...Yo soy Asistente Social, acá trabajamos en sectores en salud familiar (...) yo soy jefa de sector, aparte como mi cargo de asistente social (...) entonces yo estoy a cargo de este equipo...”</i></p>
<p>E.9: Municipalidad Comuna de La Pintana.</p> <p>Sujeto de Intervención: Adultos mayores de la comuna de La Pintana.</p>	<p>Ámbito Gestión Gerencia Social</p> <p><i>“encargada del Programa del Adulto Mayor, del programa municipal y tengo todo los programas del adulto mayor que establece el SENAMA”</i></p>
<p>E.10: Municipalidad Comuna de La Pintana</p> <p>S. de Intervención: Mujeres Comuna de la Pintana.</p>	<p>Ámbito Intervención Directa.</p> <p><i>“...Encargada de dos sectores de los programas de la mujer (...) y además soy encargada laboral del programa jefas de hogar...”</i></p>
<p>E.11: Fundación Esperanza Nuestra.</p> <p>S. de Intervención: Adultos discapacitados.</p>	<p>Ámbito Intervención Directa</p> <p><i>“...Dentro de esta tres líneas yo tengo atención (...) la asistente social aquí (...) tiene que ver evaluación socioeconómica y la pertinencia de esa persona que ingresa aquí...”</i></p>
<p>E.12: Escuela Pacto Andino.</p> <p>S. de Intervención: Estudiantes de la Escuela</p>	<p>Ámbito Intervención Directa</p> <p><i>“Asistente Social... encargada del Proyecto de Subvención Escolar Preferencial”</i></p>
<p>E.13: ONG “Chasqui”.</p> <p>S.de Intervención: Niños, Niñas y Adolescentes de la comuna de Calera de Tango</p>	<p>Ámbito Gerencia Gestión Social</p> <p><i>“... actualmente, estoy como director de un proyecto PPC de Calera de Tango y la funciones claramente de coordinador y director...”</i></p>
<p>E14: Gendarmería de Chile.</p> <p>S. de Intervención: Imputados mayores de 18 años.</p>	<p>Ámbito Intervención Directa.</p> <p><i>“...Mi cargo acá es ser delegado de libertad vigilada y también prestar apoyo en los informes pre-sentenciales al equipo de diagnóstico...”</i></p>

3.2.- Reflexión en su quehacer

3.2.1- Presentación de Identificación de reflexión en su quehacer

A partir de los relatos de los trabajadores sociales, hemos podido identificar experiencias de reflexión dentro del quehacer profesional de los informantes claves, respondiendo así al primer objetivo específico de la investigación “**Identificar en experiencias profesionales del Trabajo Social, la incorporación de la reflexión en su quehacer**”, las que se sistematizaron en el siguiente cuadro:

Cuadro N°1 identificación de reflexión en su quehacer

Reflexión en su Quehacer
<i>“...Es que yo siento que siempre estoy reflexionando, siempre, no hay si un espacio como delimitado, este día voy a reflexionar ¡olvídalo no!, no hay usualmente, no sé tomándome un café, planificando de repente, evaluando a las chiquillas, como que se da un espacio para que tú vayas enfrentándote contigo mismo, hasta ahora ha salido bien pero si obviamente yo tengo los espacios cuando me los puedo dar o cuando me los quiera dar, o en mi cama antes de dormirme puedo reflexionar...”(E.3)</i>
<i>"...Yo creo que es también un aprendizaje de este proceso, yo creo que tiene que ver con la mirada más crítica de lo que hacemos y que tiene que ver; entendiendo los procesos críticos como que van deconstruyendo y que también son capaces de proponer, proponer alternativas y no proponer a sí como cosas armadas y respuestas totalizantes que detienen procesos, sino más bien ser capaces de a partir de los elemento que nosotros vemos que no tienen sentido o de adonde vemos que los sentidos van en contra de situaciones que uno estima (...) pero estoy pensando que el leer entre líneas, en el fondo te permite no quedarte con lo inicial, no quedarte con lo que aparece en primera instancia, no quedarte con la tarea solamente sino que yo creo que eso es, más bien, un tema de actitud y uno en la medida que lo logre incorporar con lo que hace y en lo que dice cuando hablo de esto, también hablo en la relación de lo que uno dice y de lo que uno hace en esa relación en cómo uno es capaz de darse cuenta de eso de reconocerlo algunas tensiones (...) no encuentro la palabra concreta, pero estoy pensando que el leer entre líneas, en el fondo te permite, no quedarte con lo inicial, no quedarte con lo que aparece en primera</i>

instancia, no quedarte con la tarea solamente sino que yo creo que eso es más bien un tema de actitud (...) claro o sea estoy pensando en esto más reflexivo sobre el hacer, como la declaración más reflexiva del hacer (...) creo yo en reconocer que esta acción transformadora también son parte de un continuo que va más allá de una de las cosas que uno hace o sea trato de pensarme no sólo de lo que uno hace desde el Trabajo Social que es importante es mi profesión y todo pero trato de ocupar otras plataformas para eso.” (E.4)

“...yo creo que estos espacios más reflexivos si uno no lucha y si uno no es capaz de posicionarlos como valiosos para el trabajo, es difícil que mágicamente aparezcan y se posicionen ...” (E.4)

“... uno termina más reproductor del sistema, uno puede terminar siendo un operador, un tecnócrata, uno puede terminar reduciéndose a la tarea más despolitizada, entendiendo que el Trabajo Social tiene un carácter social que es más evidente político, esta reflexión que es como más emergente en mi biografía está en tensión porque qué yo logro reconocer con el ritmo del día, día del trabajo, no necesariamente pega y junta, entonces ahí está el desafío para esta experiencia o para las que vengan, a mí me parece interesante el poder como instalarlo como una necesidad para la formación continua (...) a la práctica como un espacio de conocimiento, generador de conocimiento en la medida que uno es capaz de cuestionarse, de escuchar a otras personas y eso es importante como problematizarlo, como más de orden estructural...” (E.4)

“... el tema de ser empático, ponerme en el lugar de ellos también y de pronto ¿sabi que tengo a mi hija enferma y necesito mañana?(...) entonces también ser reflexivo en eso, el tema de la reflexividad yo siempre he dicho no basta con el “deber ser” si no que hay un “deber hacer” (...)” (E.6)

“...es un trabajo difícil porque uno no está constantemente reflexionando, debiera hacerlo, pero se va más tiempo en el “hacer”; pero en mi caso, en los espacios de reunión técnica de equipo o clínica...” (E.5)

“...hay muchas veces que uno tiene que salir de sus parámetros, y ahí es donde se pone en juego un poco la ética, frente a cada caso específico uno tiene que ocupar la reflexividad, y no solamente va con un deber ser sino con un deber hacer también, uno tiene que autobligarse...” (E.6)

“...nuestra profesión está llamada a ser transformadora de la sociedad desde las políticas públicas sociales (...) la gente que no le toma el peso ni la importancia del trabajador social en la transformación de una sociedad de un país (...) y en ese

<p><i>sentido, pucha, nosotros tenemos que ser siempre empático, nunca llegar con el discurso difícil, bajar la información a las personas (...) entender a la gente, a las niños y a todas las personas como sujeto de derecho...” (E.7)</i></p>
<p><i>“...si no reflexionamos como vamos a pensar en qué estoy haciendo, cómo vamos evaluar lo que estamos haciendo o como equipo qué estamos desarrollando, es la única forma que tenemos pa’ parar...” (E.9)</i></p>
<p><i>“...recapacito todos los días es un tema personal mío, de lo que estoy haciendo, si esta bien o mal para ellas, de que me gusta lo que estoy haciendo o no...” (E.12)</i></p>
<p><i>“...si tengo que hacer una reflexión, o sea no solamente me tengo que quedar en el quehacer solamente, sino que es algo necesario como abstraerme un poco y mirar que está pasando...” (E.12)</i></p>
<p><i>“...yo creo que en la instancia laboral se produce lo opuesto a la universidad, antes se producía mucha reflexión, pero se producía la tensión que no hay un contacto con el quehacer... aquí es al revés estas muy en contacto con el quehacer y te apartas de la reflexión, aquí también se produce una tensión, te limita un poco (E.12)</i></p>

3.2.2.- Análisis: Identificación Reflexión en el quehacer

El análisis de la información se llevó a cabo bajo los objetivos específicos de la investigación. En una primera instancia se revisó la información más relevante respecto a la identificación de la reflexión en los profesionales del Trabajo Social, de manera de dar respuesta al primer objetivo específico del estudio, “ **Identificar en experiencias profesionales del Trabajo Social, la incorporación de la reflexión en su quehacer**”

Para la ejecución de la primera instancia de análisis se hace necesario explicitar que la reflexión en el quehacer profesional del Trabajo Social , fue entendida por el grupo de seminario como una actividad o proceso que relaciona variados elementos , permitiéndoles a los profesionales obtener nuevas conclusiones, conduciéndolos a actuar de una determinada manera dentro de su quehacer; para lograr esto, es necesario poner en juego diferentes procesos del pensamiento en función de la comprensión de su entorno profesional.

Para efectos de la investigación se identificaron en el discurso de los profesionales algunas experiencias de reflexión de su quehacer, éstas se detectaron de manera

implícita e explícita dentro de sus discursos. La primera de ellas hace alusión a que la reflexión se encuentra presente en los profesionales pero estos no están del todo conscientes de que estas experiencias y acciones sean propias de la reflexión, muchas veces no reconociéndola como tal, basándonos en Perrenoud (2007) este sería un inconsciente práctico, ya que *“este no consciente se define por el hecho de que corresponde a los conocimientos pre reflexionados, es decir, a los conocimientos que el individuo ya posee de forma no conceptualizada, no simbolizada y, por lo tanto, anterior a la transformación que caracteriza la concienciación”* (Perrenoud, 2007; 144)

“...recapacito todos los días es un tema personal mío, de lo que estoy haciendo, si esta bien o mal para ellas, de que me gusta lo que estoy haciendo o no...” (E.12)

Lo explícito en el discurso de los profesionales se toma cuando estos dan cuenta de la presencia de la reflexión dentro de su quehacer, siendo capaces de distinguirla, claramente, como un elemento central dentro de su labor,

“...sino reflexionamos como vamos a pensar en qué estoy haciendo, cómo vamos evaluar lo que estamos haciendo o como equipo qué estamos desarrollando, es la única forma que tenemos pa’ parar...” (E.9).

Es así, como esto da cuenta que dentro del quehacer de los trabajadores sociales, los profesionales reflexionan, sin embargo, muchas veces no logran hacer la distinción entre el reflexionar y el pensar, *“pensamos igual que respiramos si con ello entendemos pensar en algo, tener un actividad cualquiera (...) pensar y reflexionar (...) ambas palabras parecen intercambiables. Pero si queremos diferenciarla, diremos que la reflexión indica cierto distanciamiento”* (Perrenoud, 2007; 29).

Por otro lado, en el discurso de los profesionales, la reflexión se identifica de manera distinta de acuerdo a su contexto y su quehacer, en donde los informantes le otorgan diferentes significados a ésta, pudiendo así posicionarse y conjugarse con las características personales de manera de efectuar mejor su quehacer y usar estas características para que guíen su acción, lo que para Perrenoud (2007) es esencial, para hacer el cruce entre los saberes y su práctica,

“... el tema de ser empático, ponerme en el lugar de ellos también y de pronto ¿sabi que tengo a mi hija enferma y necesito mañana ? (...) entonces también ser reflexivo en eso, el tema de la reflexividad yo siempre he dicho no basta con el “deber ser” si no que hay un “deber hacer” (E.6).

También dentro de su discurso encontramos una reflexión enfocada a una mirada totalizante, crítica del sistema y de su entorno social que va más allá de su quehacer, pensando en las políticas públicas, programas sociales, su historicidad y del contexto en general, éstas aluden al poder de transformación que los profesionales del Trabajo Social idealmente deben poseer,

“... yo creo que tiene que ver con la mirada más crítica de lo que hacemos y que tiene que ver; entendiendo los procesos críticos como que van deconstruyendo y que también son capaces de proponer, proponer alternativas y no proponer así como cosas armadas y respuestas totalizantes que detienen procesos sino más bien ser capaces de a partir de los elementos que nosotros vemos que no tienen sentido o de adonde vemos que los sentidos van en contra (...) no encuentro la palabra concreta, pero estoy pensando que el leer entre líneas, en el fondo te permite no quedarte con lo inicial, no quedarte con lo que aparece en primera instancia no quedarte con la tarea solamente sino que yo creo que eso es más bien un tema de actitud (...) claro , o sea estoy pensando en esto más reflexivo sobre el hacer, como la declaración más reflexiva del hacer (...) creo yo en reconocer que esta acción transformadora también son parte de un continuo que va más allá de una de las cosas que uno hace, o sea trato de pensarme no sólo de lo que uno hace desde el Trabajo Social, que es importante, es mi profesión y todo...” (E.4).

Desde este aspecto encontrado se visualiza en los profesionales del Trabajo Social una identidad y una militancia ideológica profesional, que sin lugar a duda influye en su actuar encenrándose en la mayoría de los profesionales, quedando plasmado en su quehacer el perfil profesional,

“... uno termina más reproductor del sistema, uno puede terminar siendo un operador, un tecnócrata, uno puede terminar reduciéndose a la tarea más despolitizada entendiendo que el Trabajo Social tiene un carácter social que es más evidente político, esta reflexión que es como más emergente en mi biografía esta en

tensión porque yo logro reconocer con el ritmo del día, día del trabajo, no necesariamente pega y junta, entonces ahí esta el desafío para esta experiencia o para las que vengan, a mi me parece interesante el poder como instalarlo como una necesidad para la formación continua (...) a la práctica como un espacio de conocimiento, generador de conocimiento en la medida que uno es capaz de cuestionarse, de escuchar a otras personas y eso es importante como problematizarlo, como más de orden estructural...” (E.4).

La consideración de estos aspectos lograría formar un profesional informado de la contingencia, convirtiéndolo en un ente consciente con una postura crítica y reflexiva frente a la realidad, promoviendo así su rol y su identidad profesional,

“...nuestra profesión esta llamada a ser transformadora de la sociedad desde las políticas públicas sociales (...) la gente que no le toma el peso ni la importancia del trabajador social en la transformación de una sociedad de un país (...) y en ese sentido, pucha, nosotros tenemos que ser siempre empático, nunca llegar con el discurso difícil, bajar la información a las personas (...) entender a la gente, a los niños y a todas las personas como sujeto de derecho...” (E.7)

Es así, como la reflexión no sólo debe quedarse en el quehacer sino que tiene que trascender y englobar una serie de características que contribuirán a la formación de un perfil profesional, en donde no sólo se queden en absorber y reproducir saberes ,

"...sí, tengo que hacer una reflexión, o sea no solamente me tengo que quedar en el quehacer, solamente, sino que es algo necesario como abstraerme un poco y mirar que está pasando...” (E.12)

Dentro de la identificación de las experiencias de reflexión se lograron identificar algunos espacios de reflexión, los que aluden a su quehacer mismo y a instancias externas a su quehacer. Además se identificó la importancia que estos le otorgan a los espacios donde se manifiesta la reflexión, buscando así las instancias para desarrollarla,

“...Es que yo siento que siempre estoy reflexionando, siempre, no hay si en espacio como delimitado, este día voy a reflexionar ¡olvídalo no!, no hay usualmente, no sé

tomándome un café, planificando de repente, evaluando a las chiquillas, como que se da un espacio para que tú vayas enfrentándote contigo mismo, hasta ahora ha salido bien pero si obviamente yo tengo los espacios cuando me los puedo dar o cuando me los quiera dar, o en mi cama antes de dormirme puedo reflexionar...” (E.3).

Desde este relato se puede apreciar que existen instancias para que el profesional, analice sobre sus distintas prácticas, estas instancias se dan dentro del quehacer de los profesionales, siendo espacios espontáneos y no espontáneos, otorgando importancia desde su quehacer, tomándolos como una responsabilidad ética, fortaleciendo y promoviendo como espacios fundamentales para el profesional ,

“...yo creo que estos espacios más reflexivos si uno no lucha y si uno no es capaz de posicionarlos como valiosos para el trabajo es difícil que mágicamente, aparezcan y se posicionen. ...” (E.4).

La demanda laboral, afecta en la creación de espacios propicios para la reflexión, ya que muchos de estos problemas, según como específica Perrenoud (2007) no son resueltos por la vía de los conocimientos y no dependen directamente del profesional sino más bien de su entorno,

“...yo creo que en la instancia laboral se produce lo opuesto a la universidad, antes se producía mucha reflexión, pero se producía la tensión que no hay un contacto con el quehacer... aquí es al revés estas muy en contacto con el quehacer y te apartas de la reflexión, aquí también se produce una tensión, te limita un poco (E12)

Si bien, esto sucede en la mayoría de los profesionales, hay casos en donde éstos otorgan un espacio significativo a la reflexión, la retroalimentación que se producen en las conversaciones, ya sean espontáneas dentro de su quehacer o con otros profesionales,

“...En este sentido, es un trabajo difícil porque uno no está constantemente reflexionando, debiera hacerlo, pero se va más tiempo en el “hacer”, pero en mi caso, en los espacios de reunión técnica de equipo o clínica...” (E5).

Además se pudo observar que alguno de los profesionales, aluden a la reflexión y a los espacios de reflexión como un elemento que tiene que estar presente dentro de la ética de la profesión,

“...hay muchas veces que uno tiene que salir de sus parámetros, y ahí es donde se pone en juego un poco la ética, frente a cada caso específico uno tiene que ocupar la reflexividad y no solamente va con un “deber ser” sino con un “deber hacer” también, uno tiene que autobligarse...” (E.6).

En relación a lo ético los profesionales poseen un interés mayor por la disciplina, su vocación los lleva más allá de sólo realizar su trabajo, lo que es un constante replanteamiento de sus motivaciones, un grupo de ellos considera que esta actitud pasa por las motivaciones y los reales intereses por contribuir a un mejor desarrollo de su quehacer profesional,

“...Mm, es complejo... porque, a qué me refiero por quehacer profesional, es decir me puedo cuestionar si lo que estoy realizando es correcto o no, o si podría ser más adecuado, o ¿qué podría mejorar?, o más bien podría pensar ¿qué es lo que hago como trabajadora social?, ¿en qué me distingo de los demás profesionales? Bueno, en mi quehacer profesional, trato de ser lo más profesional posible, (risa), valga la redundancia, desde las labores previas como indagar sobre nuevos temas, o nuevas estrategias de intervención por ejemplo; como en las acciones más directas que van desde como acoger a una persona, ser empática, asertiva, etc. En este sentido, es un trabajo difícil porque uno no está constantemente reflexionando, debiera hacerlo, pero se va más tiempo en el “hacer” (E5)

Para efectos de este análisis, hemos de enfatizar la previa categorización del ámbito laboral en donde se desenvuelven los profesionales, sin embargo, hemos de mencionar que estos no ha sido un factor de mayor incidencia en la identificación de la reflexión en el quehacer de los profesionales, ya que independientemente del área en donde se desempeñen, se puede lograr la identificación de la reflexión en su quehacer, no importando el cargo ni el sujeto a intervenir.

Finalmente, es preciso destacar que dentro de las identificaciones de las experiencias de reflexión se observó que en la mayor parte de los profesionales se hace necesario

que estos indaguen sobre la reflexión, ya que si bien esta se encuentra presente dentro de su quehacer, esto no están conscientes de lo que realmente significa lo que aportaría la reflexión real, es así como Millan (2007; 33) agrega “...*que la revisión sin reflexión no conlleva precisamente aprendizaje y mejora. Así mismo, menciona que perfectamente puede darse una revisión cargada de rutina que se desarrolle dentro de los cánones de las teorías propugnadas y que finalmente no aporte ningún valor añadido. Por lo tanto, hay que centrar el pensamiento en conocer más de cerca el qué y el cómo de la reflexión....*”

3.3.- Descripción de los momentos de reflexión

3.3.1.- Presentación de los momentos de reflexión

En el siguiente cuadro se hará la presentación por categorías de los relatos que se analizaron; siendo estos el resultado del análisis de las investigadoras. Éste apunta a dar cumplimiento al segundo objetivo específico de la investigación, “**Describir los momentos donde se manifiesta la reflexión en el quehacer profesional del Trabajo Social**”. Ésta es construida a través de los relatos entregados por los trabajadores sociales titulados de la UCSH.

Estas categorías fueron extraídas desde los momentos de reflexión que fueron expuestos en la discusión bibliográfica, los cuales son “reflexión en la acción” y “reflexión sobre la acción”; el primero de ellos alude a “...*cuando ha aparecido la sorpresa, la cual el profesional no puede resolver por el contexto académico, este momento es de reflexión rápida y superficial ...*” (Millán, 2007); el segundo momento se destaca “...*por ser un proceso de reflexión más profundo y duradero que motiva al profesional a replantearse lo sucedido y a buscar soluciones*” (Millán, 2007). Desde los relatos de los trabajadores sociales se distinguieron diferentes detonantes que intencionan la reflexión en los profesionales, ésta se dio en ambos momentos ya descritos, estos detonantes serán tomados como sub-categorías de análisis, de manera de facilitar el entendimiento de la información; las sub-categorías son:

- **Profesión:** ésta se encuentran estrechamente vinculadas a la percepción que tienen los trabajadores sociales de su profesión, estos surgen en distintas instancias, tales como: laborales, personales y de formación;

- **Medio laboral:** éste se entiende como las reflexiones que surgen dentro del medio laboral, éstas se relacionan directamente con el campo y el cargo en el que se desenvuelven los profesionales;
- **Cuestionamientos:** se entenderá a éste cuando el Trabajador Social pone en duda y en discusión su quehacer, tanto laboral como profesional;
- **Emociones:** dice relación con los sentimientos que emergen desde los trabajadores sociales frente a situaciones de su quehacer profesional;
- **Estrategias de intervención:** es cuando el Trabajador Social combina, coordina, distribuye y aplica acciones o medidas encaminadas a la consecución de una intervención;
- **Formación del Profesional:** es entendida como espacios de formación, ya sea formales e informales.

Cuadro N° 2 Descripción Momento de “Reflexión en la acción”

Categoría N° 1 Reflexión en la acción	
Sub-categoría N° 1 PROFESIÓN	<i>“...yo genero metodologías de intervención y me pregunto diez mil veces si es la más correcta (...) Si, porque es parte de las habilidades profesionales que uno debe tener (...) es que tengo que preguntármelo(...) no sé po’ es como cuando tú tení siempre tenis posibilidades de actuar eh... tú teni un caso y tení la posibilidad de actuar así, así, así y así y cien mil veces más (...) tu teni que cuestionarte cuál es la correcta y así me pasa en todo tipo de ámbito (...) yo creo que no tiene que ver con el rol tiene que ver con la capacidad profesional que tú teni (...) o sea en tu habilidad profesional tení que ser capaz de plantear algunas cosas, la reflexión tiene que estar igual, independiente donde estés puesta...” (E.3)</i>

<p>Sub-categoría Nº 2 MEDIO LABORAL</p>	<p><i>“...Al quedar como asistente me dan la posibilidad de empezar también a desenvolverme, teni que empezar a buscar herramientas, no es tanto ingresar sino que sostenerse y el sostenerse, yo creo que tiene que ver un poco con los planteamientos de la universidad o los planteamientos que tú alcanzaste a agarrar...” (E.6)</i></p> <p><i>“...Yo no diría que mi trabajo es un trabajo fácil o difícil a mí me gusta, yo quiero mucho mi trabajo, quiero mi lugar de trabajo, quiero mi equipo de trabajo y estoy conforme y feliz con lo que es mi trabajo hoy día, o sea con mi profesión, con el perfil que le puedo dar a mi trabajo como trabajador social siempre intento hacer una diferencia en mi quehacer, en donde me toque participar porque sé que tengo una mirada distinta de las cosas, o sea en asistencia en equipos multidisciplinarios siempre se nota que hay una diferencia en cómo uno ve las cosas un poco más integrales...” (E.2)</i></p>
<p>Sub-categoría Nº 3 CUESTIO- NAMIENTO</p>	<p><i>“...Salgo todos los días con esa sensación de saber qué es lo que hice bien o mal, qué cosas mejoré y qué cosas me faltan desde las actitudes con los demás, desde el quehacer profesional... todo. Me cuestionó cómo trabajo, en ese caso qué me falta, ¿qué tengo que hacer para mañana?, ¿qué me dijo la señora Angélica? que no se me vaya olvidar, me voy con la evaluación del día.” (E.1)</i></p>
<p>Sub-categoría Nº 4 ESTRATEGÍAS DE INTERVEN- CIÓN</p>	<p><i>“...era necesario hacer un registro de lo que había sido esta experiencia y no sólo un registro de una sumatoria de situaciones sino más bien poner en tensión, hacerle ciertas preguntas a lo que dice que uno hacía y las valoraciones puestas en la gente que participó, en la que no participó también, ese proceso, más bien, nosotros lo acompañamos y lo que si fue bien bonito fue que nos dio pistas en torno a algunas cosas que nosotros sentíamos como aprendizajes y otra como nudo crítico, este proceso más allá de que se haya pensado inicialmente en como se concretizo fue una experiencia muy enriquecedora desde el punto de vista de el reconocimiento de la trayectoria de lo que</i></p>

	<p><i>había sido la experiencia por un lado...” (E.4)</i></p> <p><i>“...para nosotros fue súper fuerte todo eso y fueron meses tratando de enfrentar esa situación (...) tratando de no involucrarnos, tratando de no sufrir porque como funcionarias... además teníamos que dar una respuesta coherente que a la gente le satisficiera era súper complicado y obviamente hubo todo los días... como nosotros íbamos a enfrentar esa situación porque pa’ nosotros era terrible, “no, mira ¿sabi? que de ahora en adelante vamos hacer esto” si viene a esa persona agresiva nosotros vamos a siempre mantener bajo perfil (...) analizando hasta nuestras estrategias personales en la comunicación si viene una persona gritando nosotros vamos hablar despacito, si viene una persona llorando nosotros la vamos a consolar, pero le vamos a dar la respuesta que corresponde,(...) entonces fue además muy desgastante fue un periodo de mucha reflexión para nosotros, fue un periodo súper fuerte todos los días (...) ahí había una reflexión a diario, de qué teníamos que hacer, de qué forma protegernos entre nosotros...” (E.2)</i></p>
<p>Sub-categoría Nº 5 EMOCIONES</p>	<p><i>No se encontró descripción de reflexión respecto a este detonante en los relatos</i></p>
<p>Sub-categoría Nº 6 FORMACIÓN PROFESIONAL</p>	<p><i>“...el diplomado se constituye un espacio como para ir decantando eso y también otros espacios a los cuales estoy vinculado, por ejemplo el núcleo de investigación de juventud de la Universidad de Chile, en ese espacio también hay una línea de producción de conocimiento de jóvenes aso ciados a jóvenes algo más marginal, pero también como presente ahí el pensar la intervención como un espacio de producción de conocimiento(...)”(E.4)</i></p>

Cuadro N°3 Descripción Momento de “Reflexión sobre la acción”

Categoría N° 2 Reflexión sobre la acción	
<p>Sub-categoría N° 1 PROFESIÓN</p>	<p><i>“...cuando estoy haciendo las cosas no te vas dando cuenta de lo que estoy aplicando de lo que conocí por la carrera o por otras instancias formativas, ¿cachay?, pero cuando tú te das el tiempo de parar y decir ¡oh! No es tan simple como para decir, esto lo aprendí en grupo, ¿cachay? o si estoy viendo que la cosa se esta complicando dentro de la casa me voy a tal apunte (...) pero dentro de la rutina son muy pocos los espacios que uno se da como para pensar y reflexionar que es lo que estoy haciendo o si lo estoy haciendo medianamente bien ¿cachay? que podrías hacerlo mucho mejor si tuvieras la capacidad de hacerlo, capacidad de tiempo no intelectual pero seguí en la marcha y cuando ya viene el relajo deci , ah, pucha ya a la próxima voy a utilizar tal cosa tiene que ver con tales habilidades...” (E.3)</i></p> <p><i>“... yo creo que no tiene que ver con el rol, tiene que ver con la capacidad profesional que tú teni, o sea tu podí ser Director Ejecutivo de un fundación o ser un profesional que ni si quiera esta contratado como profesional, o sea ser trabajador social pero contratado como administrador porque no tení otra posibilidad, pero tu en tu cargo... o sea en tu habilidad profesional tení que ser capaz de plantear algunas cosas, la reflexión tiene que estar igual, independiente donde esté puesta...” (E.3)</i></p> <p><i>“... uno sale como de la universidad y como que estas instancias se reducen mucho la de reflexión, ya tienen que ver más con que tú la consideras que es importante, siempre hay que estar ahí inquieto frente a lo que pasa, comprometido (...) yo creo que es parte de nuestra labor como trabajadores sociales, es necesario que tengamos que cumplir, como cumplir ese rol no podi estar estático mientras que la sociedad se modifica a cada instante se vuelve a recrear cada instante, hay toda una dinámica... si tú en</i></p>

el fondo permití eso, te vai quedando estancado ...” (E.11)

“...cuando digo uno no me refiero a uno solito, pienso en un colectivo, en los diferentes espacios que uno se mueve profesionalmente no sé po`, desde la militancia en lo que uno haga, no estoy pensando en una militancia partidista sino en los diferentes ámbitos que uno se mueva en la acción social Mm... yo creo que es súper importante todo el rato el de ir activando (...) el sospechometro” como en algunas experiencias particularmente, en algunos diseños de política pública para trabajar en materia de educación, pero yo cuando activo este “sospechometro” (...) a partir de estas sensaciones que las cosas no resultan, a partir de sensaciones como de que tien den a ser recurrentes en algunas situaciones es donde yo activo el “sospechometro” para pensar en lograr reconocer lo que no esta diseñado, o sea una de las cosas que he aprendido es como el ir levantando conocimiento, experticia en lo que va pasando en el cotidiano en el lugar donde yo estoy y no sólo estoy pensando en mi lugar de trabajo sino también en lugares donde yo participo (...) me refiero no sólo a mi formación en la universidad también todo lo que he ido aprendiendo después, el como agudizar miradas, instalar sospecha, la sospecha no como desconfianza, el leer entre líneas, el como creer en apuestas colectivas, el apostar como saber el ir construyendo con las de más personas (...) todos estos elementos que acabo de mencionar, es lo que me hace sentir que lo que estoy haciendo, tiene que ver más con mi proyecto político, o sea no quiero reducirme a ser un tecnócrata, eso es lo que yo rescato, el como estar consciente, (...) con respecto a eso hay que estar conversando, dialogando con diferentes temáticas, con diferentes personas, de diferentes carreras, de diferentes lugares de la calle (...) esas sensaciones como que yo las trato de mezclar, la mirada más política de mi proyecto con los temas como laborales...” (E.4)

<p>Sub-categoría Nº 2 MEDIO LABORAL</p>	<p><i>“... teni que enganchar con las cosas, que en el fondo te están pidiendo porque en el fondo acá el municipio o cualquier entidad te delimita toda tu acción, te la va a delimitar sí o sí, entonces aquí es claramente esto es político, yo no soy político acá (...) pero cuando tú estay bajo la tutela de nadie como yo, teni que tener un poco más de buscar ciertas maestrías, ciertas herramientas para poder decir como lo tengo que hacer para sentarme aquí y decir que tengo las mismas capacidades de otros colegas, entonces viene como el tema de empezar a desarrollar todo el Trabajo Social que tu aprendiste pa`, tra`...” (E.6)</i></p> <p><i>“... Mira que me permite la reflexión, la reflexión, yo creo que ha hecho surgir un trabajo práctico eh y que por eso tengo un aspecto tan positivo porque todos los talleres han sido... han partido desde esta reflexión, desde lo que tú visualizai ' dentro de las mismas problemáticas (...)Yo creo más que nada que esa reflexión trata como de poder generar también eh, un trabajo más práctico, que sea coherente, que busque realmente dar respuesta a las problemáticas, dar las respuesta a las necesidades de las personas...” (E.12)</i></p> <p><i>“...La metodología es un ensayo y error, estamos haciendo y reflexionando, haciendo y reflexionando, no hay nada dicho ni nada hecho, porque como es proyecto que se esta recién instalándolo estamos probando de todo y cada cosa que se hace uno la piensa la rearticula, en que fallamos en que podemos estar fallando y vamos, ¿no cierto? buscando nuevas metodologías, pero claramente es ensayo y error de cada uno de las experiencias...” (E.13)</i></p>
<p>Sub-categoría Nº 3 CUESTIO- NAMIENTO</p>	<p><i>“...Me he estado cuestionando qué es lo que estoy haciendo como trabajadora social, cuáles son los objetivos... sobre todos los objetivos y el sentido, qué es lo que se busca con esto, cómo se está gestionando.... Yo soy, sobre todo, soy muy cuestionadora</i></p>

	<i>con lo que yo hago, el qué estoy haciendo y el para qué... en no hacer por hacer y no de hacer, sin un objetivo claro...” (E.1)</i>
Sub-categoría Nº 4 ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	<i>“... en segundo lugar el tema del detenerse y el reflexionar sobre el hacer, ¿Por qué lo hago? ¿para qué lo hago?, que era algo que probablemente en esa experiencia en particular no lo habíamos intencionado con tanta sistematicidad como se dio en ese ejercicio (...) o sea el detenerse y el mirar un poco lo que se está haciendo, yo siento que fue muy enriquecedor para la práctica, para el hacer, para pensar la intervención (...) si tuviese que constatar en el fondo algún hito como de reflexión está la experiencia de la sistematización, pero posterior a eso han sido espacios conexos al trabajo...” (E.4)</i>
Sub-categoría Nº 5 EMOCIONES	<i>“... teníamos a los viejitos mensualmente aquí cobrando sus pensiones y nos pasaba que se nos morían, (...) pasaba un año o dos años venía, no sé por la viuda o la hija a mostrarnos el certificado de defunción del papá o de la mamá y en ese contexto también nosotros sufríamos bastante, (...) porque nosotros nos encariñábamos mucho (...) bueno para nosotros como profesionales fue muy fuerte y difícil enfrentar esa situación de pérdida (...) Entonces nosotros solicitamos que se nos capacitara en el ámbito de la pérdida y los duelos porque para nosotros era un tema que nosotros necesitábamos manejar en el trabajo...” (E.2)</i> <i>“... me acuerdo como al principio yo llegaba súper afectada con algunas situaciones que yo veía así como pobreza extrema, violencia, maltrato muy fuerte (...) y después me di cuenta que en el fondo no hay que perder la sensibilidad, pero por el otro lado no te puede afectar todo lo que tú veas, porque sino imagínate como estaría hasta el día de hoy (...) porque tu siempre te vas a encontrar una situación peor que otra y siempre... creo que es lo peor y de repente aparece otra cosa (...) entonces uno tiene que mantener la distancia y en ese sentido pasa que uno se encariña mucho con algunos jóvenes, de pronto tú tienes un vínculo con</i>

	<p><i>ellos como más de lo afectivo porque tú comprendes la situación, comprendes por qué llegó a tal punto, comprendes por qué delinque, no es que lo justifique pero entiendo el por qué y a veces pasa que se hace una transferencia, en el fondo se genera... pasan cosas que tiene que aprender a separarlo pero no podí evitar sentir po', sentir cierto afecto más por algunos... ”</i></p> <p>(E.5)</p>
<p>Sub-categoría Nº 6 FORMACIÓN PROFESIONAL</p>	<p><i>“...Los profesionales, yo creo que han sido muy pocos los que se han especializado, por lo menos de mi curso, seguir especializando y estudiando, se siente más el tema del cansancio, además las lucas no son los que tú esperabas qué sé yo, pero darse el tiempo, no sé por último pagarte un diplomado, buscar alternativas lecturas, (frase difusa), no dejarse llevar por lo que tú aprendiste o por lo que estay aprendiendo en la práctica, que si bien es importante y súper valioso y todo lo que tú quieras, que te transforma y te estructura y te desarma como profesional, pero es importante de repente tener como un sustento teórico por ahí, como pa poder afirmate...”</i> (E.9)</p> <p><i>“yo siempre me cuestiono mucho el tema (...) ¿ver pa' dónde voy? ¿Ver cómo lo estoy haciendo?... yo siempre he querido... y durante estos diez años me ido capacitando y siento que no me he quedado en el ahí ¿te fijas?(...) hice un diplomado lo que me sirvió mucho para entrar a los Tribunales de Familia entonces eso fue una mirada distinta, conocer gente, conocer otras experiencias, estar relacionándose con gente que vaya, que tenga otras experiencias (...) eso es súper importante tener un grupo de pares que tú te digas: éste es tu espacio, no hay nada más rico que relacionarse con pares que hablen tú mismo idioma, que conozcan los mismo y sientan lo mismo que tú profesionalmente y poder discutir con ellos...”</i> (E.1)</p> <p><i>“...reconocer en el fondo la necesidad de estar como atento a ciertas búsquedas intereses personales, no estoy pensando necesariamente sólo en cuestiones como tan académicas o como</i></p>

	<p><i>cuestiones tan como formativas ir a un seminario no, no ,no (...) también yo creo que la formación constante, la formación personal en base a las cosas que a uno le gustan te conectan necesariamente con cosas que uno, necesariamente, pueden ir cuidándose o sea el detenerse, Mm... el involucrarse con ciertas actividades que están ocurriendo en la escuela más allá de las tareas como formales de trabajo, haciendo tú trabajo yo creo que es un espacio de formación ...” (E.4)</i></p>
--	--

3.3.2.- Análisis de descripción de momentos de reflexión

En esta segunda instancia se analizó la información más relevante respecto a la descripción de los momentos de reflexión de un grupo de profesionales del Trabajo Social titulados de UCSH, de manera de dar respuesta al segundo objetivo específico del estudio, **“Describir los momentos donde se manifiesta la reflexión en el quehacer profesional del Trabajo Social”**.

Los momentos que se reconocen para efectos de esta investigación son los de “reflexión en la acción” y “reflexión sobre la acción”, los cuales se conformaron como las categorías de análisis, éstas a su vez, tienen diferentes sub -categorías que se desprenden a partir de los relatos de los profesionales, siendo estas detonantes de la reflexión. Estos surgieron a partir de los relatos de los profesionales, para Perrenoud(2007) pueden traducirse como motores de reflexión, ahora bien, estos motores son múltiples dentro de la reflexión presente en los profesionales, así mismo podemos detectar algunos motores que enuncia el autor, pero además se pudieron detectar y sumar otros elementos detonantes de reflexión.

Primera sub-categoría: Profesión

Uno de los primeros detonantes detectados en el discurso de los informantes es la Profesión, ésta se encuentra estrechamente vinculada a la percepción que tienen los trabajadores sociales de su profesión, estos surgen en distintas instancias, bajo la categoría de “reflexión en la acción”, en donde podemos encontrar diferentes relatos, que son intencionados por este detonante,

“...yo genero metodologías de intervención y me pregunto diez mil veces si es la más correcta (...) Si, porque es parte de las habilidades profesionales que uno debe tener (...) es que tengo que preguntármelo (...) no sé po’ es como cuando tú teni siempre tenis posibilidades de actuar eh... tú teni un caso y teni la posibilidad de actuar así, así, así y así y cien mil veces más (...) tú teni que cuestionarte cuál es la correcta y así me pasa en todo tipo de ámbito (...) yo creo que no tiene que ver con el rol tiene que ver con la capacidad profesional que tú teni (...) o sea en tú habilidad profesional teni que ser capaz de plantear algunas cosas, la reflexión tiene que estar igual, independiente donde estés puesta ” (E.3).

En este momento se explicita que la reflexión debe estar presente en su quehacer considerándose pertinente realizar un análisis en la acción, preguntándose ¿qué es lo que va a pasar? en todo momento de su quehacer y a partir de estas interrogantes escoger la orientaciones o soluciones más adecuadas para la elección de las metodologías apropiadas para actuar. Dentro del Trabajo Social siempre se tiene que ir repensando las metodologías, en donde se puede tomar en cuenta las diferentes condicionantes que intervienen en el quehacer profesional, el “reflexionar en la acción”, significa poder replantearse a cada instante, haciendo un análisis rápido para el actuar con eficacia.

Ahora bien, para que esta reflexión sea la más adecuada, como dice Perrenoud (2007) tiene que desembocar en una “reflexión sobre la acción” a posteriori pero nos encontramos que en esta sub-categoría los momentos de reflexión están por separado, no existe continuidad.

“...cuando estay haciendo las cosas no te vas dando cuenta de lo que estay aplicando de lo que conocí por la carrera o por otras instancias formativas, ¿cachay? pero cuando tú te das el tiempo de parar y decir ¡oh! no es tan simple como para decir, esto lo aprendí en grupo, ¿cachay? o si estoy viendo que la cosa se esta complicando dentro de la casa me voy a tal apunte (...) pero dentro de la rutina son muy pocos los espacios que uno se da como para pensar y reflexionar que es lo que estay haciendo o si lo estay haciendo medianamente bien cachay que podrías hacerlo mucho mejor si tuvieras la capacidad de hacerlo, capacidad de tiempo no intelectual pero seguí en la marcha y cuando ya viene el relajo deci, ah, pucha ya a la próxima voy a utilizar tal cosa tiene que ver con tales habilidades...” (E.3)

La importancia de “reflexionar sobre la acción” radica en que los profesionales se pueden detener y analizar sobre su propia práctica, para realizar así un análisis crítico de sí mismo, posicionándose desde cómo está realizando su quehacer para poder mejorarlo y reestructurarlo.

Dentro del detonante de reflexión: Profesión se visualizó en los relatos de los profesionales que estos se inclinan hacia la “reflexión sobre la acción”. Se piensa que esto se debe a que cuando el profesional reflexiona de su profesión va hacia un análisis más profundo de las situaciones de su quehacer laboral, permitiéndole así pensar, criticar y buscar soluciones a situaciones de él como profesional, de él con otros profesionales del Trabajo Social, y de él con la profesión en general. Del discurso de los profesionales se desprende que este detonante se presenta como uno de lo más recurrentes como generador de momentos reflexión, ya que se presume que a estos se les ha inculcado desde su formación inicial el replantearse su profesión.

Segunda sub-categoría: Medio laboral

Las reflexiones que surgen dentro del Medio Laboral están en relación directa con el campo y el cargo en el que los profesionales se desenvuelven, en donde ellos logran reflexionar sobre su quehacer, movilizándolo para poder obtener nuevos elementos que le permitan desempeñarse, que permitan el poder desenvolverse dentro de sus campos laborales, en donde los trabajadores sociales poseen diferentes y múltiples características que lo posicionan como profesional, enfrentando a los desafíos que presenta el mundo laboral.

“Al quedar como asistente me dan la posibilidad de empezar también a desenvolverme, tener que empezar a buscar herramientas, no es tanto ingresar sino que sostenerse y el sostenerse yo creo que tiene que ver un poco con los planteamientos de la universidad o los planteamientos que tú alcanzaste a agarrar”
(E.6)

Desde este relato se desprende que el profesional reflexionó de su medio laboral tanto “en” y “sobre la acción”, la primera hace alusión a la búsqueda de elementos que solo le permite hacer una reflexión fugaz sin profundidad de análisis; la segunda se refiere

a que posteriormente hecha la acción, ésta la toma como objeto de reflexión, buscando soluciones de cómo posicionarse en el medio laboral de donde se esta inserto, tratando así de desarrollar las habilidades aprendidas durante el periodo de formación.

“... teni que enganchar con las cosas, que en el fondo te están pidiendo porque en el fondo acá el municipio o cualquier entidad te delimita toda tú acción te la va a delimitar sí o sí entonces aquí es claramente esto es político, yo no soy político acá (...) pero cuando tú estay bajo la tutela de nadie como yo, teni que tener un poco más de buscar ciertas maestrías, ciertas herramientas para poder decir como lo tengo que hacer para sentarme aquí y decir que tengo las mismas capacidades de otros colegas, entonces viene como el tema de empezar a desarrollar todo el Trabajo Social que tu aprendiste pa`, tra`...” (E.6).

Dentro de los relatos podemos distinguir que estas reflexiones están dirigidas , en mucho de los casos, hacia un análisis crítico de las instituciones en general y desde donde se encuentran insertos, visualizando cómo ellos se enfrentan a diversas situaciones de su quehacer.

Para Perrenoud (2007) la reflexión “en” y “sobre la acción” se constituye como dos elementos continuos y permanente que no se conciben la una sin la otra, esto es lo que se busca en los profesionales del Trabajo Social que sean integrales, capaces de adquirir y manejar las herramientas en post de tener momentos de reflexión para actuar. Ahora bien, dentro de este detonante de reflexión podemos notar que se puede hacer una vinculación con los motores de reflexión que nos habla Perrenoud (2007), como lo son “problemas y crisis que hay que resolver”, decisiones que tomar dentro del campo laboral de los profesionales. Este detonante se presenta como uno de los principales motivadores de la reflexión, tomando en cuenta que en éste se desenvuelven y vuelcan todos sus conocimientos y acciones que atañan directamente al perfil de cada profesional , tomando conciencia de la realidad en la cual está inserto.

Tercera Sub-categoría: Cuestionamiento

Los cuestionamientos son entendidos cuando el Trabajador Social pone en duda y en discusión su quehacer, tanto en lo laboral como en lo profesional, este detonan te se da

tanto en el momento de reflexión “sobre la acción” y en menor medida “en la acción”. La reflexión en la acción se da desde el profesional en su quehacer, en donde sobre la marcha se va preguntando qué es lo que va a pasar y cómo puede actuar frente a diferentes situaciones y desde ésta reflexionar sobre su práctica, ejerciendo la capacidad de observación y de análisis, como lo propone Perrenoud (2007).

“...Salgo todos los días con esa sensación de saber qué es lo que hice bien o mal, qué cosas mejoré y qué cosas me faltan desde las actitudes con los demás, desde el quehacer profesional... todo. Me cuestionó cómo trabajo, en ese caso qué me falta, ¿qué tengo que hacer para mañana?, ¿qué me dijo la señora Angélica? que no se me vaya olvidar, me voy con la evaluación del día.” (E.1).

Siguiendo con el relato dado por los profesionales y como lo describe Perrenoud (2007) las instancias de reflexión no están aseguradas y no son fáciles de llevar a cabo, este cuestionamiento surge desde su quehacer, autoevaluando su acción y buscando la regulación de ésta, por lo tanto se visualiza como un elemento fundamental para el desarrollo profesional, ya que es aquí donde dejan en manifiesto sus conocimientos.

Los cuestionamientos que se aprecian en el momento de “reflexión sobre la acción” es cuando estos se replantean su quehacer para crear nuevas metodologías analizando éstas y replanteándoselas cada vez que sea necesario,

“...Me he estado cuestionando que es lo que estoy haciendo como trabajadora social, cuáles son los objetivos... sobre todos los objetivos y el sentido, qué es lo que se busca con esto, cómo se está gestionando.... Yo soy, sobre todo, soy muy cuestionadora con lo que yo hago, el qué estoy haciendo y el para qué... en no hacer por hacer y no de hacer, sin un objetivo claro...” (E.1)

Este detonante, se reflejó en mayor medida en la reflexión “sobre la acción”, en donde trata de buscar ciertas soluciones para situaciones del quehacer, esta reflexión es de vital importancia para su labor, en donde estos se cuestionan no sólo para poder crear nuevas metodologías, además tiene que existir un análisis de la profesión dentro de su labor, para no perder los objetivos de su intervención, manteniendo la lucidéz de sus intervenciones evitando salirse de los parámetros de ésta.

El trabajador social dentro de este detonante ha debido crear instancias para poder cuestionarse y aprender de estas experiencias, sobre lo que realmente es importante y necesario y poder replantearse a partir de esto; para esto es necesario que los profesionales se centren en determinadas características, como la observación y el análisis de su práctica.

Cuarta sub-categoría: Estrategias de intervención

Ésta se entiende cuando el Trabajador Social combina, coordina, distribuye y aplica reflexiones sobre la marcha, medidas encaminadas a una intervención, en donde la reflexión se torna fundamental en la forma en como piensan, deciden, comunican y reaccionan a partir de esto.

“...era necesario hacer un registro de lo que había sido esta experiencia y no sólo un registro de una sumatoria de situaciones sino más bien poner en tensión, hacerle ciertas preguntas a lo que dice que uno hacía, y las valoraciones puestas en la gente que participó, en la que no participó también, ese proceso más bien no sólo lo acompañamos y lo que si fue bien bonito fue que nos dio pistas en torno a algunas cosas que nosotros sentíamos como aprendizajes y otra como nudo crítico, este proceso más allá de que se haya pensado inicialmente en como se concretizó fue una experiencia muy enriquecedora desde el punto de vista de el reconocimiento de la trayectoria de lo que había sido la experiencia por un lado...” (E.4).

A partir de esta acción, que tiene como principal detonante a las estrategias de intervención que se dan dentro de las instituciones de los profesionales, emerge la “reflexión en la acción” donde se reconoce los resultados provisionales de la operación en marcha, desembocando en “reflexión sobre la acción”, donde el profesional analiza la estrategia utilizada de esta acción, respondiendo a realizar un análisis más profundo,

“... en segundo lugar el tema del detenerse y el reflexionar sobre el hacer, ¿Por qué lo hago?, ¿para qué lo hago?, que era algo que probablemente en esa experiencia en particular no lo habíamos intencionado con tanta sistematicidad como se dio en ese ejercicio(...) O sea el detenerse y el mirar un poco lo que se está haciendo, yo siento

que fue muy enriquecedor para la práctica, para el hacer, para pensar la intervención (...) si tuviese que constatar en el fondo algún hito como de reflexión está la experiencia de la sistematización, pero posterior a eso han sido espacios conexos al trabajo...” (E.4).

Esto contribuye a crear a un profesional reflexivo, siendo necesario como lo explicita Perrenoud (2007) quien sugiere potenciar las habilidades y las características personales de los profesionales, exigiéndose una labor intelectual, para esto es fundamental que el profesional invierta tiempo y espacios para el desarrollo de la reflexión.

En los discursos de los profesionales se logra detectar el constante replanteamiento de los medios y recursos que estos utilizan para lograr los objetivos de su intervención, también se logra identificar que este es un detonante importante para que se propicie la reflexión, lo que demuestra un recurrente replanteamiento por parte de estos a generar nuevas formulas y estrategias de intervención. Entendiendo que esta relación de continuidad de los momentos de reflexión, ayudarían a mejorar la intervención de los trabajadores sociales, ya que la relación se transformará en un complemento entre detectar un hecho y concretarlo.

Quinta sub-categoría: Emociones

Esta sub-categoría dice relación con los sentimientos que emergen desde los trabajadores sociales frente a situaciones de su quehacer profesional; desde los relatos de los profesionales se identificó a las emociones como detonante de la reflexión sólo en instancias de “reflexión sobre la acción”,

“... me acuerdo como al principio yo llegaba súper afectada con algunas situaciones que yo veía así como pobreza extrema, violencia, maltrato muy fuerte (...) y después me di cuenta que en el fondo no hay que perder la sensibilidad, pero por el otro lado no te puede afectar todo lo que tú veas, porque si no imagínate como estaré a hasta el día de hoy (...) porque tú siempre te vas a encontrar una situación peor que otra y siempre... creo que es lo peor y de repente aparece otra cosa (...) entonces uno tiene que mantener la distancia y en eso pasa que uno se encariña mucho con algunos jóvenes, de pronto tu tienes un vinculo con ellos como más de lo afectivo porque tú

comprendes la situación, comprendes por qué llegó a tal punto, comprendes por qué delinque, no es que lo justifique pero entiendo el por qué y a veces pasa que se hace una transferencia, en el fondo se genera... pasan cosas que tiene que aprender a separarlo pero no podi evitar sentir po', sentir cierto afectos más por algunos... ” (E.5).

Las emociones están presentes, ya que estas son inherentes al ser humano, es decir no pueden abstenerse de sentir. Es por esto que los entrevistados, frente a situaciones complejas afloran sentimientos de frustración, impotencia, angustia, entre otras; tomando a estos como un elemento motivador de la reflexión, por su parte Perrenoud (2007) identifica a la frustración y a la rabia como motores de reflexión, agregando que éste para ser ejecutada a cabalidad y forma correcta deben ser superados por los profesionales, para esto es necesario buscar nuevas formas de enfrentarse a estas situaciones, teniendo que enfrentarlas y manejarlas de modo que estas no los condicionen en su quehacer. Este detonante se identifica sólo en momentos de “reflexión sobre la acción”, esto se debe a que los sentimientos surgen y posteriormente se analizan concretizada la acción.

Sexta categoría: Formación profesional

La Formación del Profesional; es entendida como las instancias de aprendizaje, ya sean formales o informales; las primeras de ellas corresponde a diplomados, capacitaciones, seminarios, entre otros; la segunda hace mención a la interacción y retroalimentación espontánea con otros profesionales. Este detonante se refleja cuando los profesionales toman estas instancias como espacios propicios para la reflexión, es por estas razones que el grupo investigador identificó que la “reflexión en la acción” se encuentra en menor medida, respecto a la “reflexión sobre la acción”

“...el diplomado se constituye un espacio como para ir decantando eso y también otros espacios a los cuales estoy vinculado, por ejemplo el núcleo de investigación de juventud de la Universidad de Chile en ese espacio también hay una línea de producción de conocimiento de jóvenes asociados a jóvenes algo más marginal, pero también como presente ahí el pensar la intervención como un espacio de producción de conocimiento...” (E.4)

Ahora bien, este detonante es considerado por los profesionales como un espacio necesario para desarrollar de mejor manera su labor, la formación se entiende como un espacio de generación de conocimiento, Perrenoud (2007) hace mención a este detonante como motor de la reflexión, detallándolo como la formación y construcción de conocimientos.

La reflexión se identifica “sobre la acción” en la mayoría de los relatos, dejando en manifiesto así la importancia que le han otorgado y que le otorgan a la formación como un espacio de reflexión constante y sustantiva,

“yo siempre me cuestiono mucho el tema (...) ¿ver pa’ dónde voy? ¿Ver cómo lo estoy haciendo?... yo siempre he querido... y durante estos diez años me ido capacitando y siento que no me he quedado en el ahí ¿te fijas?(...) hice un diplomado lo que me sirvió mucho para entrar a los Tribunales de Familia entonces eso fue una mirada distinta, conocer gente, conocer otras experiencias, estar relacionándose con gente que vaya, que tenga otras experiencias (...) eso es súper importante tener un grupo de pares que tú te digas: este es tú espacio, no hay nada más rico que relacionarse con pares que hablen tú mismo idioma, que conozcan los mismo y sientan lo mismo que tú profesionalmente y poder discutir con ellos...” (E.1),

Estos espacios facilitan el buscar y plantearse posibles soluciones para sus próximas intervenciones a partir de los conocimientos obtenidos, tomando a la formación como un proceso constante de reflexión y de aprendizaje de nuevos conocimientos, con la finalidad de mejorar su quehacer.

A partir de las categorías mencionados se trató de identificar experiencias y describir momentos de la reflexión de manera de dar respuesta a los dos objetivos específicos de la investigación presentes en un grupo de titulados de la Universidad Católica Silva Henríquez. La reflexión sí se reconoce en los profesionales, muchas veces resulta evidente en los discursos, en otras no, pero aún así la mayoría de ellos realiza momentos reflexivos, dando pie a una serie de manifestaciones que favorecerían a la mejora de la disciplina.

CAPÍTULO IV
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

4.- CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

4.1 Conclusiones

El presente estudio pretendió acercarse a la realidad de un grupo de profesionales de Trabajo Social titulados de la Universidad Católica Silva Henríquez, con el fin de develar experiencias de reflexión dentro de su quehacer.

Para dar respuesta a la pregunta que guía la investigación, **¿Cómo se expresa la reflexión en el quehacer profesional actual, en un grupo de trabajadores sociales titulados de la Universidad Católica Silva Henríquez?** fue necesario posicionarnos desde los objetivos específicos de la misma, los que tienen como tarea identificar experiencias de reflexión y describir los momentos de reflexión en el discurso de los profesionales.

Para dar cumplimiento a estos objetivos, se hizo necesaria la creación de un instrumento de recolección de datos; esta fue la entrevista individual estructurada, la que se llevó a cabo en diferentes momentos, con la finalidad de recopilar la información necesaria a partir de los testimonios de los profesionales, los que ejercen en distintos ámbitos laborales.

Para la realización del análisis de la información, la reflexión se entendió como el proceso continuo que se da en dos momentos: la “reflexión en la acción” y “reflexión sobre la acción”. El primero de ellos “reflexión en la acción” se constituye como la primera categoría de análisis de la investigación, aludiendo a reconocer ¿Lo qué pasa? ¿Lo qué va a pasar? en un lapsus breve de tiempo, lo que permite la puesta en marcha de recursos y medios para llevar a cabo la acción.

La “reflexión sobre la acción” corresponde a la segunda categoría de análisis, este momento de reflexión se da cuando el profesional se pregunta ¿Lo qué habría podido hacer? ¿Lo qué otra persona hubiera hecho?, tomando así la acción como objeto de reflexión permitiendo el análisis y la búsqueda de soluciones a acciones ya realizadas, este momento sólo tendría sentido a posteriori de la acción.

El equipo de investigación, identificó a la reflexión en los profesionales, y en los momentos de reflexión se detectó la existencia de elementos detonantes de la misma, que se encontraron presente en la mayoría de los relatos de los entrevistados.

Los factores detonantes de reflexión que las investigadoras evidenciaron, fueron divididas y para efectos de la investigación fueron utilizadas como sub-categorías, estas son: Profesión, Medio Laboral, Cuestionamientos, Estrategias de Intervención, Emociones y Formación Profesional. Desde estas categorías y sub-categorías se rescató información relevante, que se analizó de igual manera para todos los profesionales, esto contribuyó directamente a que la investigación diera respuesta a los objetivos propuestos por el equipo. A partir de este análisis, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Uno de los primeros hallazgos detectados al identificar experiencias de reflexión en los trabajadores sociales, es que independientemente de los sujetos de intervención, del ámbito o cargo donde se desempeñen profesionalmente, estos no influyen en la presencia de la reflexión en su quehacer, ya que se cree y se constata en la investigación, que esto se debe a características personales y profesionales, las primeras aludiendo a sus experiencias de vida, sus miradas de mundo, sus intereses e ideologías; y la segunda a su formación, y sus principios profesionales.
- El equipo investigador identificó dentro de los discursos de los profesionales a la reflexión de manera implícita y explícita dentro de sus discursos, se concluyó que los profesionales que reflexionan implícitamente reflejarían a un profesional inconsciente práctico, es decir que no está consciente de su reflexión, esto significa que los trabajadores sociales al no estar consciente, no la enriquecen como lo haría un profesional que dentro de su discurso reconoce de manera explícita a la reflexión, ya que este al ser consciente, busca los espacios, estrategias y métodos para que dentro de su quehacer se desarrolle la reflexión.

Se cree que esta falta de conciencia por parte de los profesionales, proviene de la confusión del reflexionar y el pensar que estos muchas veces conciben como un igual. Las investigadoras sostienen que esto ocurre porque en la formación profesional, no se le otorga el realce necesario a la reflexión como parte de las competencias que el profesional debe poseer, potenciándola como una habilidad fundamental para su quehacer.

- Por otro lado, se concluye que en los discursos de los trabajadores sociales está siempre presente la reflexiones y el ideal del profesional, haciendo referencia a la capacidad de los profesionales de poder influir en su propio entorno social, quedando de manifiesto una constante mirada crítica reflexiva hacia los profesionales y a la misma profesión, sin embargo las investigadoras denotan aspectos contradictorios en estos discursos, ya que muy pocos trabajadores sociales llevan a cabo la acción desde esta reflexión, obstaculizando la construcción de saberes y de nuevas formas de intervención. Claramente estas estrategias no son sistematizadas, producto de la escasa motivación y la poca importancia que existe por parte de los profesionales de plasmar estas experiencias, no contribuyendo así a la construcción de saberes.
- Dentro de los discursos de los trabajadores sociales se logra evidenciar una fuerte identidad en algunos de estos, con sesgos ideológicos latentes que los hace parte de un perfil identitario que poseen los profesionales titulados de nuestra Casa de estudio, estos poseen una marcada militancia ideológica profesional transformadora de sociedad, en relación a esto se denota que los profesionales que tienen mayormente marcado estos sesgos son también los que tratan de formar parte de un colectivo profesional, con el fin de ser entes transformadores hacia una sociedad más justa e igualitaria, son estos trabajadores sociales los que recurren, mayormente, a desarrollar instancias y momentos de reflexión.
- En relación a los espacios de aprendizajes el grupo encontró una fuerte tendencia por parte de los profesionales a reflexionar “sobre la acción”, se consideró que esto es debido a que los profesionales están constantemente subsumidos en su quehacer, ya que las instituciones continuamente les están exigiendo a los profesionales resultados impidiendo la generación de espacios para la “reflexión en la acción”, de manera que se propician muy pocas instancias de reflexión en el actuar, esto debido a que les resulta más factible reflexionar ya hecha la acción para luego tomar conciencia del proceso realizado, sólo así se puede determinar o reflexionar sobre lo viable de la acción, convirtiéndose en un referente para futuras acciones.

- El equipo investigador identificó la presencia, de la reflexión en los discursos de los profesionales entrevistados, ésta desde distintas perspectivas, otorgándole diferentes significancias, dependiendo del perfil que el profesional quiera otorgarle a su quehacer, reconociendo como elementos fundamentales a la formación y la práctica, como espacios en los cuales ésta se puede llevar a cabo.
- La investigación nos permitió observar en el discurso de los profesionales espacios de reflexión, esto reconocidos por el equipo investigador como espacios informales y formales, el primero de ellos se refiere a espacios de conversación espontánea con otros profesionales y espacios de introspección fuera y dentro de su quehacer laboral, la segunda alude a instancias académicas y de formación, esta última es donde los profesionales la reconocen como único espacio generador de reflexión, transformándose en instancias de retroalimentación con otros profesionales. Sin duda, el que reconozcan estas instancias de aprendizaje es de gran relevancia, ya que buscan y generan espacios para la resignificación dentro de sus carreras. Sin embargo, el equipo investigador considera que si bien esta tendencia es positiva presenta una cierta limitación, ya que los espacios, desde la mirada de los profesionales, está dirigida sólo a lo académico y la formación; no reconociendo su entorno laboral como un espacio de reflexión continua.

Dentro del análisis de la investigación se identificaron una serie de detonantes que llevan al profesional a reflexionar, dentro del estudio los que más se destacaron fueron: Profesión, Medio Laboral, Cuestionamientos, Emociones, Estrategias de intervención y Formación del Profesional; si bien, se considera que estos detonantes son de real importancia, se sostiene que no debiera ser necesaria la existencia de estos detonantes que la motiven, ya que el profesional debe estar constantemente reflexionando. Es decir, se apuesta a una reflexión duradera y consciente en todo momento de su quehacer laboral y no esperar situaciones que la detonen.

- Dentro de nuestras categorías de análisis, si bien se planteo una relación de continuidad de la reflexión, en los relatos de los profesionales esta se hace ausente, ya que se identificó la predominancia de la “reflexión sobre la acción”. El grupo de investigación considera la importancia de efectuar estos dos momentos en una relación continua. A partir de esto se piensa que los trabajadores sociales deberían

generar instancias en donde se establezca esta relación dual, donde el pensar y el actuar vayan de la mano con la reflexión.

- Si bien, esta relación continua no se da en la mayoría de los profesionales y está presente en sus discursos, al momento de plantear interrogantes tales como ¿qué es lo que se hizo o qué estrategias se utilizaron? las investigadoras llegaron a la conclusión de que la reflexión solo está presente en los discursos y no en su quehacer, es decir, se refleja una contradicción en algunos de ellos, tergiversándose el discurso por la escasa ejecución de continuidad ante una situación concreta.
- Los detonantes que más se encuentran y dan pie a la reflexión son: Profesión, Medio Laboral y Estrategias de Intervención, consideramos que estos detonantes son de gran importancia porque están en directa relación con el contexto actual, dinámico, donde las estructuras son cambiantes y diversas, en donde existe una variedad de problemáticas que el profesional debiera enfrentar.

A partir de las conclusiones mencionadas, surge la necesidad de enfatizar una serie de características que son fundamentales para el desarrollo integral de los profesionales del Trabajo Social, se pone en evidencia la necesidad de utilizar la reflexión, con la finalidad de empoderarse de los espacios y de resignificarlos como instancias de construcción de saberes en pro de la disciplina, esto ya que apostamos a que el trabajador social debe incorporar la reflexión como parte de las habilidades que deben formarse en conjunto con las enseñanzas que son impartidas durante el periodo de formación inicial y toda su práctica profesional. Se cree que la investigación fue un aporte para ahondar más acerca de la reflexión en el quehacer profesional del Trabajo Social, ya que entrega elementos que dan cuenta de ésta en la disciplina, ya que el Departamento de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez trabaja bajo estos principios y constantemente ha ido impulsando la formación de profesionales críticos y reflexivos de la profesión de la sociedad actual.

4.2. Sugerencias para el Trabajo Social

A raíz de la investigación, el grupo de seminario ha develado ciertos ejes para la potenciación de la reflexión en los profesionales del Trabajo Social. Si bien se detectó

que en la mayoría de los profesionales está presente la reflexión, se reconoce dentro de estos la falta de conciencia de lo que realmente aporta ésta a su quehacer, es así, como el equipo investigador sugiere:

- **Potenciación de la reflexión dentro de la formación profesional :**

Dentro de la formación profesional, los estudiantes reciben numerosos conocimientos los que forman al profesional, estos aprendizajes, se van complementando con características personales, los cuales hacen en ellos tener un perfil único; si bien, se cree que cada profesional desarrolla este perfil, consideramos que la reflexión debe estar incorporada en estos como una característica propia del trabajador social, independiente del ámbito que se desempeñe y del sujeto de intervención con el cual trabaje, desde allí que la reflexión se debe inculcar dentro del periodo de formación para que estos en sus años académicos vayan potenciado y desarrollando la reflexión a cabalidad.

Si bien, se reconoce la actualización de las mallas curriculares dentro de las Casas de estudios que imparten la profesión, en donde se plantea a la reflexión como fundamental; se cree que ésta aún está debilitada, es por esto que el equipo investigador sugiere la potenciación de ella, se piensa que esto debiera inicialmente reflejarse en los departamentos de Trabajo Social de cada institución, utilizando como medio fundamental a los docentes, en donde ellos incorporen en los distintos programas de estudio nuevas metodologías de trabajo que busquen la reflexión constante y consciente de sus estudiantes para que los futuros egresados sean capaces de utilizarla, con la finalidad de replantearse y analizar desde su propia perspectiva la profesión. Es por esto que se insta a las casas de estudios a que reconozcan, planteen y potencien a la reflexión como un desafío actual para el Trabajo Social, de manera de contribuir a la creación de profesionales en donde la reflexión este presente e integrada en su quehacer.

- **Reconocimiento del quehacer como constructor de saberes:**

Si bien, es fundamental que los profesionales reconozcan las instancias de formación formal como principal espacio de reflexión y aprendizaje, se piensa que deben también reconocer a su quehacer como un espacio generador de conocimiento, ya que esto contribuiría a que los profesionales le dieran la

importancia a sus reflexiones dentro de su quehacer, tomando a ésta también, como un aprendizaje propio y fundamental para su buen ejercicio profesional.

En función de esto, el grupo de investigación sugiere que el profesional tome conciencia que su quehacer laboral es una fuente generadora de conocimiento. Se piensa que si los profesionales reconocieran también a estos espacios como propicios para su aprendizaje, darían pie a reconocer a la reflexión como un aporte sustantivo para su práctica, donde estos puedan ejercer en post de una mejor intervención, otorgándole así la importancia y el tiempo adecuado para el desarrollo y la potenciación de la reflexión.

- **Sistematización continua dentro de los profesionales en su quehacer:**

Dentro del discurso de los profesionales se detecto la relevancia que estos le otorgaban a la constante reconstrucción de la profesión, sin embargo, el equipo investigador visualiza en los profesionales una cierta contradicción, ya que la mayoría de estos no toman acciones concretas que aporten al Trabajo Social, quedándose solamente plasmado dentro de su discurso.

Como sugerencia para el Trabajo Social, a raíz de la investigación, nos parece importante, destacar la necesidad de sistematizar experiencias y reflexiones de su que hacer de manera de contribuir con material sustantivo a la profesión que posteriormente podrá ser utilizado por alumnos y docentes de la disciplina, en post de la construcción saberes.

Entonces, se enfatiza que el profesional sistematice sus experiencias otorgándole la importancia de sus reflexiones que surgen de su quehacer, adquiriendo así el protagonismo que debe tener, siendo éstas fundamentales para la construcción de la profesión, viendo a la sistematización como una herramienta primordial para la generación de nuevos conocimientos.

Se plantean estos tres ejes como un desafío para los profesionales para potenciar reflexión, en donde la sistematización de la reflexión de los trabajadores sociales en su quehacer, sería un elemento fundamental para enfrentar éste desafío, además ésta contribuiría a la disminución de los vacíos informacionales existentes dentro de la disciplina.

Es desde la investigación que han surgido nuevas interrogantes, las que podrían fomentar el interés de parte de los futuros profesionales y los que ejercen actualmente a nuevas investigaciones.

Dentro de la formación profesional ya que considera a ésta como parte fundamental para la potenciación de la reflexión, las interrogantes aluden directamente a las metodologías de enseñanzas impartidas por los docentes: ¿Qué metodologías en la actualidad han aplicado las Casas de estudios para potenciar la reflexión, en los estudiantes de Trabajo Social?, la respuesta a esta pregunta daría pie a que otros docentes pudieran utilizar estas metodologías, reconociendo la eficiencia e ineficiencia de la incorporación de estas metodologías dentro de las instancias académicas.

Desde lo antes expuesto, se desprende una segunda interrogante la que se enfoca directamente a nuestra Casa de estudio, ya que creemos que en la actualidad hacen falta dentro de éstas la implementación de nuevas metodologías más enfocadas hacia la reflexión de los estudiantes: ¿Es posible crear hoy en día en el Departamento de Trabajo Social de la UCSH nuevas metodologías de trabajo para potenciar la reflexión en la formación profesional?

La tercera interrogante tiene directa relación con la pregunta y objetivos planteados en la investigación, esta se refiere a que si, ¿El trabajador social es un practicante reflexivo? Desde la investigación formulada, debido al corto periodo de la investigación, lo complejo y riguroso que es poder contestar esta interrogante.

El responder a estas interrogantes sería también un aporte para disminuir el vacío informacional existente y detectado por el grupo de investigación, referente a la carencia de experiencias de reflexión por parte de los profesionales del Trabajo Social.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFÍA

- AYLWIN, N. (1999). Ponencia Identidad e Historia Profesional. *Revista de Trabajo Social Perspectivas, Notas sobre Intervención y Acción Social*. Santiago, Chile. Pág. 70-79.
- BARRIOS. Olga; S/A. “Desafíos actuales al trabajo social”; Universidad de los Lagos, Escuela Trabajo Social. Recuperado el 15 de julio 2009; www.tsocial.ulagos.cl/archivos/desafios_actuales_trabajo_social.doc
- BERMEJO, F. (2000). *Ética de las profesiones*. Centro universitario de la Compañía de Jesús. Bilbao, España.
- CASTAÑEDA, P.; SALAMÉ, A. (2005) MECESUP, *Competencias Profesionales y Trabajo Social en Chile: ESTADO DEL ARTE. Informe de Sistematización*. Chile.
- CASTAÑEDA, P.; SALAME, A. (2009). Revista trabajo social Perspectiva. *Profesionalidad del Trabajo Social Chileno*. N°76. Universidad Católica Silva Henríquez, Departamento de Trabajo Social. Santiago, Chile. Págs. 111-117
- CASTELLS, M. (2006). *Globalización, Desarrollo y Democracia: Chile en el Contexto Mundial*, Fondo de Cultura Económica Chile S.A. Santiago, Chile.
- CASTELLS, M. (1999). *La Era de la Información: Economía Sociedad y Cultura*, Volumen 1, “La Sociedad Red”, Siglo XXI Editores, S.A. México.
- CENTRO INTERUNIVERSITARIO DE DESARROLLO, CINDA. (2004) *Competencias de Egresados Universitarios*. Santiago Chile.
- CENTRO INTERAMERICANO DE EDUCACIÓN Y CULTURA, CIDEA. (1999). *Competencias Profesionales. Enfoques y Modelos a Debate*. Cuaderno de Trabajo N° 27. San Sebastián. España.

- PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LA FORMACIÓN TÉCNICA Y PROFESIONAL DE MUJERES DE BAJOS INGRESOS, FORMUJER. (2003) *Género y Formación por Competencias. Aportes Conceptuales, Herramientas y Aplicaciones*. CINTERFOR/OIT, Montevideo, Uruguay.
- GADAMER, H. (2002) *Verdad y Método Volumen. II* Editorial Sígueme, Salamanca.
- GARCÍA, D. (2006). *Cambios Actuales en el Mundo del Trabajo y la Nueva Cuestión Social en América Latina*. INCASUR. Buenos Aires, Argentina. Recuperado el día 25 de julio del 2009. http://www.flacso.org.ar/politicaspUBLICAS/files/libros/pdf/cambios_actuales.pdf
- HERNANDEZ, R.; FERNANDEZ, C.; BAPTISTA, P. (1998) *“Metodología de la Investigación”* Ed. Mc. Graw-Hill, 2ª Edición
- HORTAL, A. (1994) *Lección Inaugural del Curso Académico, Universidad Pontificia Comillas. “La Ética Profesional en el Contexto Universitario”*. E spaña, Recuperado el día 10 de mayo del 2009. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=183255>
- INFORME A LA UNESCO DE LA COMISIÓN INTERNACIONAL SOBRE LA EDUCACIÓN PARA EL SIGLO XXI. presidida por Jaques Delors. (1996). LA EDUCACIÓN. *“Encierra un Tesoro”*. Ediciones UNESCO. México
- IRIGOIN, M.; VARGAS, F. (2004) *Competencia Laboral: Manual de Conceptos, Métodos y Aplicaciones en el Sector Salud*. Montevideo: CINTERFOR.
- MERTENS. L. (1996) *“Competencia Laboral: Sistemas, Surgimiento y Modelos”*. Oficina Internacional de Trabajo. POLFORM / CINTERFOR.

- Misión y Visión. Trabajo Social; 2009
http://www.ucsh.cl/Uas/opensite_20071003143506.asp. Documento recuperado 03 de octubre 2009.
- OLABÚENAGA, J. (1999). "Metodología de la Investigación Cualitativa", Serie Ciencias Sociales No. 15 (2ª. Ed.). Universidad de Deusto, Bilbao.
- PÉREZ, G. (1998) "*Investigación Cualitativa Retos e Interrogantes*" II Técnica de Análisis de Dato, Editorial La Muralla S.A.
- PERFIL DEL PROFESIONAL, DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL. UCSH; 2009. Recuperado el 09 de Octubre de 2009.
http://www.ucsh.cl/admision/opensite_20081003165718.asp#2008102118450.
- PERRENOUD, P. (2007) *Desarrollar la Práctica Reflexiva en el Oficio de Enseñar. Profesionalización y Razón Pedagógica*. 4ta. Edición, París.
- PLAN Y PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PREGRADO CARRERA DE TRABAJO SOCIAL- UCSH 2006, 15 de Diciembre de 2006, Santiago, Chile.
- Programa para el Mejoramiento de la Equidad y la Calidad en la Educación Superior. MECESUP. GOBIERNO DE CHILE, MINISTERIO DE EDUCACION, enero 2002. Documento recuperado el 02 de octubre del 2009
- PROYECTO 6X4 UEALC. *Propuestas y Acciones Universitarias para la Transformación de la Educación Superior en América Latina* (2008). VERDEJO P. *Modelo para la Educación y Evaluación por Competencias (MECO)*. Colombia, México. Pp. 155-196 Recuperado el día 22 de julio del 2009.
<http://www.6x4uealc.org/site2008/p01/11.pdf>
- PROYECTO MECESUP. (2003). *Un Modelo Curricular para la Formación del Licenciado en Trabajo Social basado en las Competencias Profesionales*. Programa MECESUP. División de Educación Superior, Ministerio de Educación.

Documento recuperado 03 de octubre del 2009.http://www.mece2.com/portal/index.php?option=com_php&Itemid=468&lang,spanish&codigo=UTM0208

- RODRÍGUEZ, G.; GIL, J.; GARCIA, E. (1999) Metodología de la Investigación Cualitativa. Ediciones ALJIBE, segunda edición. Málaga.
- ROMAN, J. (2006). La Reflexión como Eje Central del Desarrollo Profesional. Departamento de Salud Pública de la Universidad de Barcelona. Educación Médica 2006; 9(3): 30-36. Extraído 15 de junio de <http://scielo.isciii.es/pdf/edu/v10n1/formacion.pdf>
- ROZAS, M.; GARCIA, M.; CLEMENTE, A.; FERNANDEZ, A.; SEVERINI, S. (2000) Trabajo Social y Compromiso Ético, “Asistencia o Resistencia”. Espacio Editorial. Buenos Aires, Argentina.
- SANDOVAL, C. (1996) “investigación cualitativa” Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación, ICFES. Bogotá, Colombia.
- SIERRA, R. (1998) “Técnicas de Investigación Social; Teorías y Ejercicios” Paraninfo Madrid, España
- SCHÖN, D. (1992) La Formulación de Profesionales Reflexivos, hacia un Nuevo Diseño de la Enseñanza y el Aprendizaje en las Profesiones. Temas de educación. Paidós. Ministerio de Educación y Ciencias. Madrid. Centro Latinoamericano de Trabajo Social. Delimitación del Espacio Profesional del Trabajo Social.