

**TRABAJO SOCIAL EN CONTEXTO DE CRISIS  
SOCIOPOLÍTICA: ESTALLIDO SOCIAL Y SUS  
IMPLICANCIAS EN EL QUEHACER PROFESIONAL  
DEL TRABAJO SOCIAL**

SEMINARIO PARA OPTAR AL GRADO DE  
LICENCIADO (A) EN TRABAJO SOCIAL

**Autoras/es**

Valeska del Rosario Alvarez Tranamil

Nicolás Iván Curihual Soto

Daniela Alexandra Parra Araneda

Karla Alejandra Risco Flores

María Ignacia Sepúlveda Araya

**Docente Guía**

Ana María Contreras Duarte

Santiago – Chile

2020

## **Tabla de contenido**

INTRODUCCIÓN .....	5
--------------------	---

### **CAPITULO I**

#### **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1 Antecedentes del problema .....	6
1.2 Planteamiento del problema.....	8
1.3 Justificación del problema .....	11
1.4 Pregunta de investigación.....	13
1.5 Objetivos de la Investigación.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos específicos.....	13
1.6 Supuestos de investigación .....	14

### **CAPITULO II**

#### **MARCO DE REFERENCIA**

2.1 Antecedentes del contexto .....	14
2.1.1 Modelo neoliberal en Chile e implicancias en el ámbito económico y social.....	14
2.1.2 Estallido social y problemáticas sociales .....	16
2.1.2.1 Problemas asociados a los Derechos Sociales, Económicos y Culturales.....	17
2.1.2.2 Lo político .....	20
2.1.2.3 Desigualdad social .....	22
a) Desigualdad por ingresos.....	22
b) Desigualdad de género .....	23
c) Desigualdades socio-espaciales y territoriales .....	24
2.1.3 Recomendaciones internacionales. OCDE Y PNUD.....	26
2.2 Antecedentes empíricos .....	32
2.3 Antecedentes teóricos.....	41
2.3.1 Liberalismo como corriente filosófica .....	41
2.3.2 Modelo neoliberal desde perspectiva económica .....	42
2.3.3 Rol de las instituciones del Estado neoliberal .....	43
2.3.4 Trabajo social y su construcción histórica .....	44
2.3.5 Modelos de Trabajo Social .....	45
2.3.5.1 Trabajo Social Asistencialista.....	46
2.3.5.2 Trabajo Social Emancipador .....	47
2.3.5.3 Trabajo Social Crítico .....	47
2.3.6 Perspectiva Ética-Política del Trabajo Social .....	48
2.3.7 Ética como orientadora o reguladora del quehacer profesional .....	50
2.3.8 Dimensiones ético-políticas sustentadas a partir de la reconceptualización .....	50

### **CAPITULO III**

#### **MARCO DE METODOLOGICO**

3.1 Paradigma de investigación .....	52
3.2 Enfoque de investigación.....	52

3.3 Método de investigación.....	53
3.4 Técnicas de recolección de información.....	54
3.5 Instrumentos de la Investigación.....	54
3.6 Criterios de selección de los informantes claves.....	55
3.7 Criterios de validez.....	55
3.8 Análisis de información cualitativa.....	55

## **CAPITULO VI**

### **RESULTADOS**

4.1 Descripción del trabajo de campo .....	56
4.2.1.1 Concepciones del Estallido .....	61
4.2.1.1.1 Estallido como hito importante para la democracia .....	61
a) Existen expectativas respecto a un nuevo orden, la nueva constitución .....	62
b) Existe un mayor protagonismo popular ante la pérdida de legitimidad de los políticos. ....	62
c) El fin del miedo instaurado por la dictadura .....	63
4.2.1.1.2 Estallido Social como desahogo social .....	64
4.2.1.1.3 Estallido como espacio de encuentro y solidaridad .....	65
4.2.2 Análisis asociado al objetivo específico N°2 .....	67
4.2.2.1 Tipos de demandas sociales .....	67
4.2.2.1.1 Demandas sociales, económicas y culturales .....	67
4.2.2.1.2 Demandas políticas .....	71
4.2.2.2 Factores que inciden en el surgimiento del estallido social .....	72
a) Sistema Neoliberal .....	72
b) Desigualdad social .....	73
c) Baja resolución de demandas sociales .....	73
4.2.2.3 Valor atribuido a las demandas sociales .....	74
a) Validación Positiva.....	74
4.2.3 Análisis asociados al objetivo específico N°3.....	75
4.2.3.1 Formas válidas de movilizaciones .....	75
a) Marchas .....	76
b) Murales.....	77
c) Cacerolazos.....	77
4.2.3.2 Formas no válidas de movilizaciones .....	77
a) Agresión ejercida hacia otros participantes.....	78
b) Destrucción de infraestructura urbana.....	78
c) Incendios.....	79
4.2.3.3 Percepción sobre la violencia en tiempos de movilización.....	79
4.2.3.3.1. La violencia necesaria para ser oídos.....	80
4.2.3.3.2 La violencia indeseada .....	81
4.2.3.3.3 La violencia de la represión.....	82
4.2.4 Análisis asociado al objetivo específico N°4 .....	83

4.2.4.1 Incidencias en las concepciones de intervención profesional .....	83
4.2.4.1.1 Incidencia en la modalidad individual o colectiva de intervención .....	83
4.2.4.1.2 En la manera de concebir a los sujetos.....	85
4.2.4.1.3 Incidencia en el rol profesional con el Estado.....	87
4.2.4.2 Incidencias en las prácticas .....	89
4.2.4.2.1 Incidencia en las concepciones de prácticas interventivas .....	89
a) En las lógicas burocráticas.....	89
b) Rol más protagónico con la incidencia pública.....	90
4.2.4.2.2 Necesidad de sistematizar y producir conocimiento.....	91
4.2.4.2.3 Incidencia ética-política en la acción de los/as Trabajadores/as Sociales.....	93
4.2.4.2.4 Incidencias en lo formativo .....	95
<b>CAPITULO V</b>	
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	
5.1 Conclusiones.....	97
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	104

## Introducción

A continuación, se presenta el informe que da cuenta de un trabajo investigativo de carácter cualitativo, para optar al título profesional de Licenciado en Trabajo Social. La investigación trata acerca del Trabajo Social en contextos de crisis sociopolítica: Estallido social y sus implicancias en el quehacer profesional del Trabajo Social. En él se pretende, comprender cuales son los significados que le otorgan los/as trabajadores y trabajadoras sociales en ejercicio, dentro de la Región Metropolitana al denominado estallido social ocurrido en Chile durante octubre del 2019 y las implicancias que este tiene en la intervención social. Se parte desde los supuestos, que el estallido social y las manifestaciones de la sociedad civil a lo largo del territorio, visibilizó las profundas problemáticas que existen en el país, que afectan directamente a las personas y sectores más vulnerables y, que esta revuelta social tiene implicancias significativas para el quehacer profesional, desde una interpelación positiva a los contenidos éticos y políticos del Trabajo Social. A partir de esta experiencia, los/as trabajadores/as sociales tendrían un mayor compromiso con la Justicia Social y el desarrollo pleno de los Derechos Humanos de las personas, observando también una visión más crítica respecto a los procesos de intervención social, a las políticas públicas, posicionando el estallido social y sus manifestaciones desde la ciudadanía un Trabajo Social de carácter comunitario y participativo.

Para analizar esta problemática es necesario señalar que, el estallido social en Chile es el resultado de una crisis multidimensional, que han convergido los siguientes factores: persistencia de la desigualdad estructural provocada por el modelo de desarrollo, crisis de legitimidad política, endeudamiento de los hogares y propagación de conflictos socioeconómicos. De allí su importancia para el equipo investigador que, motivados por este acontecimiento, se interesó en explorar la incidencia que tienen los contextos socio históricos dentro del quehacer profesional, y como las transformaciones de los contextos sociales y políticos influyen en las concepciones de los/as Trabajadores/as Sociales, sobre los escenarios, sujetos y finalidades de la intervención social.

El documento del seminario de grado, se estructura principalmente de cinco capítulos, el primero corresponde a la formulación del problema, que contempla antecedentes del fenómeno estudiado, pregunta de investigación, justificación del problema, objetivos generales y específicos, y también los supuestos de la investigación. En segunda instancia, se da paso al marco de referencia, en que se abordan antecedentes de contexto, empíricos y teóricos de la investigación, dando cuenta de la complejidad del fenómeno en estudio. En un tercer momento, se detalla el marco metodológico, en donde se señala el paradigma de investigación interpretativa fenomenológica, sus

técnicas de recolección de información y los criterios de los informantes claves para la investigación. En un cuarto punto se presentan los resultados de la investigación a partir de la identificación de ciertas categorías que fueron levantados desde las entrevistas realizadas a Trabajadores/as Sociales en ejercicio y que posteriormente fueron analizadas en base a los contenidos del marco de referencia, este marco se consideró como multi referencial y abierto ya que se incluyeron nuevos elementos a partir de los resultados observados.

Por último, se encuentran las conclusiones de acuerdo a la pregunta y objetivos planteados en la investigación por parte del grupo investigador y también se mencionan las sugerencias al Trabajo Social que se proponen.

## **Capítulo I. Formulación del problema de investigación**

### **1.1 Antecedentes del problema**

Como es de conocimiento público en Chile durante octubre del 2019 se produjeron importantes manifestaciones sociales que dan cuenta del malestar social de la población ante un sistema y modelo de desarrollo que presenta importantes falencias, especialmente en el ámbito de la protección social. El modelo que se instaló en Chile durante el gobierno de facto y que se mantiene en democracia con muy pocas modificaciones se constituye en el icono del descontento social.

Durante los últimos treinta años en Chile, se ha configurado un modelo de desarrollo económico y social, a partir de una hegemonía neoliberal, la cual ha transformado significativamente la interacción de los principales actores de la sociedad impactando además en la reconfiguración de identidades.

Estas reformas —que más allá de un cambio al modelo de desarrollo económico apuntaban a una transformación profunda del orden socio-político y de las orientaciones culturales— se implementaron fundamentalmente entre los años 1975-1985 y estuvieron marcadas por el sello de la privatización de lo público, la centralidad del mercado, la competencia y la libertad de elección, el debilitamiento del poder de organización y negociación de la clase trabajadora, y la mercantilización y precarización de los derechos sociales ( Stecher, A. y Sisto, V., 2019)

Estas nuevas configuraciones son instauradas de manera abrupta en la sociedad chilena, con una privatización de casi todo el sector público, además de la perpetuación de la constitución política vigente y un régimen del terror basado en el

miedo, la opresión y la censura. Como indica Carballeda (2013), el modelo neoliberal se entromete de manera violenta y descarnada en diferentes elementos constitutivos de lo social, generando rompimientos, separaciones y reestructuraciones en la constitución de los lazos sociales que, desde allí, muestran nuevas formas de interpelación hacia la intervención social. (pp. 2). Es decir, se aplica un cambio en el tejido social que se reconfigura dando paso a nuevos escenarios de conflictos entre los principales actores sociales (Estado, sociedad civil, sector privado). Es bajo este contexto socioeconómico y político, que el Trabajo Social ha desarrollado su campo de acción interventivo e investigativo, configurando sus prácticas basadas en las necesidades que surgen en los procesos adaptativos de sujetos y colectivos al sistema social.

El Trabajo Social como profesión responde a una construcción histórica, la disciplina durante su trayectoria ha ido construyendo un quehacer relacionado con los fenómenos sociales de un territorio, trabajando con la marginación y exclusión de ciertos grupos de la sociedad. El Trabajo Social como disciplina participa de la construcción permanente de procesos vinculados a un contexto societario, por esta razón se interesa en la comprensión amplia del dinamismo social entre los actores, de modo que el desarrollo de la perspectiva profesional y disciplinar ha evolucionado tanto con cambios nacionales y globales, que han incidido en los sentidos que se le atribuye a la intervención social en todos sus ámbitos. Los fenómenos socio históricos influyen fuertemente en los marcos políticos y normativos que orientan las relaciones y finalidades de la disciplina afectando además la relación que se tiene con sujetos y actores en el sistema social. (Contreras y Rodríguez, 2019). En este sentido, en el denominado estallido social ocurrido en Chile durante Octubre de 2019, se pone de manifiesto la interacción de los niveles micro y macro sociales para comprender las dinámicas sociales en el país y se plantea una abierta crítica al sistema neoliberal instalado en Chile.

El inicio de las manifestaciones del denominado estallido social, se sitúa a partir del alza en el valor del pasaje de metro, expresándose a través de evasiones masivas protagonizadas por estudiantes, quienes descontentos con esta medida, son los que promueven la manifestación del malestar colectivo. Las movilizaciones se prolongan por varios meses, y permiten visualizar otras problemáticas sociales, en el ámbito de la salud, educación, sistema de pensiones, vivienda, etc. Que afectan directamente a la población más vulnerable y también a la clase media, sector donde el Estado no ha tenido la capacidad de dar respuestas oportunas a las demandas y necesidades de la población en distintos ámbitos de la protección social, la integración, la participación y la confianza en los líderes políticos y gobernantes.

Durante el estallido se presenta una enorme desaprobación y reproche a las acciones de las distintas instituciones del Estado, poniendo al gobierno en crisis al momento de tomar cualquier tipo de decisión. No se trata solo de demandas sociales insatisfechas (salarios, pensiones, salud, transporte, etc.), sino de la incapacidad del sistema político para advertir y procesar esas demandas de manera adecuada y oportuna. (Folchi, M. 2019). La situación que se vive es de una tensión inminente debido a la relación que se establece con las autoridades políticas y de orden y seguridad con la sociedad civil.

## **1.2 Planteamiento del problema**

Trabajo Social como disciplina tiene un carácter socio histórico y sociopolítico importante de reconocer en el quehacer del colectivo profesional. Desde su aparición como profesión, en la década de los años 20 del siglo XX, el Trabajo Social ha ido manifestando un gran dinamismo en su horizonte interventivo estrechamente relacionado con el contexto en que tiene lugar su desenvolvimiento (Palma y Torres, 2013 pp.7). De allí la importancia de entender las transformaciones de este contexto y los modos en que la profesión se va apropiando de ellas en los modos de concebir y actuar la intervención social.

El descontento multifactorial desencadena una serie de repertorios de acción que marcan precedentes en la experiencia de la ciudadanía y que apuntan hacia la exigencia de una vida digna, con justicia social e igualdad. Este fenómeno ofrece la oportunidad de reconocer que el malestar es generalizado, ya que, a lo largo de los territorios, se visualizan diferentes tipos de movilizaciones y/o intervenciones desde la sociedad civil.

Este hecho hace tensionar la relación de la ciudadanía con las instituciones del Estado e instituciones privadas, en que la pasividad de la sociedad civil da un vuelco entorno a la participación social, de los jóvenes principalmente, reflejando una ruptura del paradigma que se constituye desde principios de los 80', la lógica del joven apático e individualista, donde ya cansados de los abusos los ha llevado a tomar acciones sobre su futuro. (Frías y Garcés, 2019).

Las acciones que se realizan desde Octubre abren el debate sobre las situaciones de vulneración de derecho y abuso por parte del Estado, en que la respuesta inmediata por parte del gobierno de turno son medidas militarizadas, decretando estado de emergencia en primera instancia en Santiago, y posteriormente a la mayor parte del territorio nacional y desplegando una gran cantidad de contingente policial-militar. Lo anterior ha dado como resultado 10.365 personas detenidas sumando además



denuncias por violencia sexual, torturas y otros tratos crueles, niños, niñas y jóvenes detenidos y un centenar de mutilados/as. (INDH, 2020).

La presión social y política ejercida por la ciudadanía instaló la necesidad de construir un nuevo Estado que garantice la igualdad de Derechos para todas las personas que habitan el territorio nacional, poniendo fin a casi medio siglo de abusos y desigualdades. De allí, que uno de los hechos más significativos, desde el estallido social fue el acuerdo para la realización de un plebiscito nacional que abre la posibilidad de una nueva carta magna en que se considere la participación de la ciudadanía.

Es importante señalar que este malestar social se viene manifestando desde finales de los 90'. Desde una mirada histórica de los movimientos sociales en Chile post dictadura, es posible identificar que los principales actores han sido los estudiantes, desde el mochilazo del año 2001, la revolución pingüina del 2006, manifestaciones y tomas de liceos en el 2011 y, en la actualidad con la evasión masiva del metro y el transporte público y también con las multitudinarias movilizaciones posteriores. Sus acciones han logrado visualizar el malestar social, abrir debates y discursos sobre el derecho a la educación, a la salud y a otros derechos fundamentales y permiten el surgimiento de distintos actores, que agudizan las discusiones y tensionan las demandas que se exigen. Se debe reconocer el protagonismo de los jóvenes, por ejemplo, en la revuelta social de octubre.

Mediciones realizadas en el periodo octubre-noviembre 2019, arrojaron que las y los jóvenes son los principales protagonistas y manifestantes del descontento social, constituyendo la principal cara visible de este. La mayoría de las y los jóvenes ha participado de alguna movilización o marcha ciudadana o cacerolazo, y más de la mitad ha expresado su opinión en redes sociales. Validan las evasiones masivas (79%), desaprueban el estado de emergencia (65%) y se sienten alejados de los actores que encarnan la autoridad y el orden público, desaprobando el actuar de Carabineros (69%), la Armada (67%), el Ejército (70%), los parlamentarios (más del 80%) y la conducción del gobierno por parte de Sebastián Piñera (90%). (Cadem, 2019b).

Los jóvenes componen un tercio de la población total del país y se han convertido en protagonistas de las distintas manifestaciones ocurridas hasta hoy, siendo los que han representado en mayor medida el descontento tanto en ámbito laboral, como en lo personal, situación que se ve reflejada en los profesionales tanto del área de la Salud, Derecho, Psicología, Trabajo Social, etc. En este sentido los/as jóvenes profesionales son quienes se hacen presentes en las multitudinarias manifestaciones, siendo este un

factor determinante para plantear una reflexión en torno a cómo el colectivo profesional joven, se ha visto interpelado por el estallido social.

El Trabajo Social es una disciplina que considera la dimensión ética-política como elemento constitutivo de la práctica profesional, que tiene como horizonte normativo la promoción de la justicia social en la reflexión y el quehacer de la disciplina, como indica Cory Duarte, académica de la Universidad de Atacama, la profesión del Trabajo Social es una apuesta ética y política que apunta hacia la transformación social ya que la profesión ha tenido desde sus orígenes una fuerte impronta política. (Duarte, 2012). Lo anterior requiere lecturas críticas del contexto y las prácticas naturalizadas de la profesión.

Desde esta perspectiva se torna relevante considerar factores políticos para comprender los lineamientos actuales que rigen la acción del Trabajo Social, siendo la praxis social un ejercicio de disputas teóricas y éticas que tensionan el ejercicio. Los cambios del mundo social y las dinámicas epistemológicas de las ciencias sociales han contribuido a la construcción y deconstrucción de los sentidos y significados de la intervención profesional. (Duarte, 2012)

El Trabajo Social desde sus orígenes ha estado vinculado a la comunidad, donde es posible identificar procesos de construcción política y social de un territorio, para afrontar colectivamente las problemáticas sociales que surgen desde la interacción social y la presencia de necesidades comunes. En una relectura de los hechos ocurridos en el último semestre, es posible reconocer una transición en los vínculos que se construyen socialmente, en que se apela a la solidaridad y se van resignificando, especialmente por los jóvenes, las distintas prácticas en el ámbito social, económico y laboral.

Estos anhelos se han transformado en pilares fundamentales para el cambio, el cual se pretende construir como base de una sociedad más justa y equitativa.

Tras el estallido social, constatamos la expresión de un malestar colectivo, que pareciera cambiar la disposición para afrontar los abusos de poder en el trabajo. Antes se solía aguantar con tal de preservar el empleo. Hoy, pareciera que la disposición a aguantar o validar situaciones que impliquen abusos o menoscabo como trabajador, ha cambiado, probablemente a la luz de estas nuevas demandas de igualdad y horizontalidad. (Frias y Garcés, 2019)

Lo anterior será un elemento transversal en la investigación, ya que, se pretende vincular el estallido social como un fenómeno que representa lo que muchos denominan “un despertar social”. Las movilizaciones y los contenidos que se

instalan, interpelan a las instituciones y a los/as profesionales que las componen, es por ello que se considera relevante reflexionar en torno a las transformaciones que genera en los fundamentos y prácticas de jóvenes profesionales del Trabajo Social.

### **1.3 Justificación del problema**

La importancia de la realización de la presente investigación radica en entender que el Trabajo Social y su quehacer profesional están contruidos e influenciados directamente por el contexto social en el que se desarrolla. En la historia de la profesión se ha transitado por fundamentos religiosos, humanistas, asistencialistas, entre otros, configurando escenarios de intervención diversos. En este sentido, la intervención social convoca en la actualidad el desarrollo de diferentes reflexiones y estudios alrededor de sus significados, su configuración socio histórica y el lugar en los debates contemporáneos de las ciencias sociales. Con respecto a lo anterior, el estudio de los fenómenos sociales y su transformación es de suma importancia para ver cómo impactan en el quehacer de los/as profesionales Trabajadoras y Trabajadores Sociales. (Aranciaga, Oliva, Perrone, 2010. cita a Parra, 2005):

Trabajo Social en cuanto profesión y práctica profesional institucionalizada, constituye una totalidad histórica y socialmente determinada, al mismo tiempo que inscripta en una totalidad más amplia que la contiene; por lo tanto, hallamos que el camino para aproximarnos a una caracterización de la profesión es a través del abordaje de algunas múltiples determinaciones que la constituyen. Con ello también queremos señalar que no estamos agotando la complejidad de la profesión y sí, tan sólo, seleccionando, algunos de los aspectos que a nuestro entender son fundamentales y esenciales para el conocimiento del Trabajo Social en cuanto fenómeno histórico y social, no como un producto acabado, sino en su desarrollo, procesualidad y movimiento. (pp.15)

La presente investigación busca remirar la profesión, apuntando a visualizar cómo ésta interactúa con los fenómenos sociales, en este caso referido al estallido social de octubre de 2019, el cual se percibe como una oportunidad reflexiva en que se transforman paradigmas en la construcción de “normalidad”. A partir del estallido social surge una tensión política, y se abre el debate sobre las principales problemáticas sociales que aquejan a la clase más desprotegida del país. Son problemáticas estructurales que se han ido gestando en conjunto con un malestar social que estalla en octubre del 2019. Es aquí donde se comienza a visualizar una polarización política de aprobación o rechazo de las nuevas interpretaciones de protesta, movilizaciones y movimientos sociales. La convocatoria ha sido amplia, por

lo que muchos y muchas ciudadanos/as se han ido constituyendo como parte de la discusión, lo que afecta notoriamente la percepción política de actores sociales presentes en la revuelta.

A partir de estas premisas se visualiza, que el Trabajo Social como profesión y colectivo profesional no está ajeno a estas manifestaciones sociales; la opinión del profesional tiene relevancia a la hora de realizar la intervención social, ya que, como se nombra en el capítulo anterior, el ejercicio tiene necesariamente una connotación política de la cual es imposible despegar, tal como señala Sousa Santos (2006) en donde indica que no podemos aislarnos totalmente de las consecuencias y de la naturaleza de nuestro saber, porque está contextualizado culturalmente; todo el saber es local, todos los sistemas de saber son locales, incluso la ciencia, identificando que la intervención social está necesariamente vinculada con el contexto sociopolítico en la cual aplica una lógica de reciprocidad mutua del contexto y la disciplina.

Si bien la investigación no apunta a dar una respuesta generalizable a todos los territorios, pretende develar cómo los/as profesionales estudiados significan los hechos sociales que ocurren de manera espontánea, los cuales pueden influir fuertemente en el ejercicio mismo de la disciplina.

Desde que comienza la revuelta social el 18 de Octubre del 2019 se evidencian diferentes eventos y repertorios de acción que no pasan desapercibidos, afectando la “normalidad” de lo cotidiano; las experiencias de distintos gremios comienzan a visualizar las extensas manifestaciones que se dan a lo largo del país en que además se incorporan conceptos que surgen desde las manifestaciones como, por ejemplo; hasta que la dignidad se haga costumbre, primera línea, Chile despertó, entre otros.

La comunidad del Trabajo Social no queda ajena a lo que acontece en los territorios, donde los profesionales se involucran directamente con las demandas que surgen desde una ciudadanía descontenta, en que las condiciones de opresión y desigualdad son las razones por las cuales se genera una insatisfacción en la sociedad. Lo anterior es coherente con los principios sustentados por la profesión los que según la FITS (Federación Internacional de Trabajadores/as Sociales) consideran que la acción profesional debe basarse en la dignidad inherente de la humanidad, la promoción de los Derechos Humanos y Justicia Social y la participación social. Además de la declaración de los principios, la Federación define a la profesión en una relación estrecha con el contexto y con una visión crítica de los sistemas opresivos.

El trabajo social es una profesión práctica y una disciplina académica que reconoce que los factores históricos, socioeconómicos, culturales, espaciales, políticos y personales interconectados sirven como oportunidades y / o

barreras para el bienestar y el desarrollo humano. (...) El desarrollo de la conciencia crítica a través de la reflexión sobre las fuentes estructurales de opresión y / o privilegio, sobre la base de criterios tales como raza, clase, idioma, religión, género, discapacidad, cultura y orientación sexual, y el desarrollo de estrategias de acción para abordar las necesidades estructurales y personales. (FITS, 2020)

A partir del análisis anterior, se establece la relación desde el quehacer profesional con los acontecimientos históricos y políticos de un territorio determinado, lo que va incidiendo también en los sentidos de la intervención social que se desarrolla y los modelos interventivos que se ofrecen desde los distintos campos de acción. Es por esta razón que la investigación pretende abrir el debate en torno a cómo la disciplina va interpretando los acontecimientos sociales ocurridos desde octubre del 2019 y proyectando la incidencia que estos sucesos tienen en los modos en que los profesionales jóvenes construyen el contexto y los sentidos últimos de la profesión.

#### **1.4 Pregunta de investigación**

A partir de lo expuesto, es importante realizar la pregunta que guiará la investigación, en este sentido ésta sería ¿Cuáles son las formas de apropiación del contexto tras el estallido social ocurrido en Chile durante octubre del 2019 por parte de trabajadores y trabajadoras sociales en ejercicio, de la Región Metropolitana y su incidencia en los modos de concebir la intervención social desde sus distintos ámbitos de acción?

#### **1.5 Objetivos de la Investigación**

A partir de la pregunta señalada en el acápite anterior, es posible plantear los siguientes objetivos:

##### **Objetivo General**

- Comprender el significado que le otorgan los/las trabajadores y trabajadoras sociales en ejercicio, de la Región Metropolitana al denominado estallido social ocurrido en Chile durante octubre del 2019 y las implicancias que este tiene en la intervención social.

##### **Objetivos específicos**

- Analizar los significados generales que le otorgan las/os trabajadoras y trabajadores sociales en ejercicio al denominado estallido social ocurrido en octubre del 2019

- Identificar en el discurso de los/as trabajadores/as sociales la importancia atribuida a las demandas sociales manifestadas en el denominado estallido social
- Reconocer la valoración ético-política que hacen los/as trabajadores y trabajadoras sociales en ejercicio de la región Metropolitana respecto de las formas que asumen las movilizaciones sociales de octubre de 2019
- Visualizar a través del discurso de las/os Trabajadores y Trabajadoras sociales en ejercicio la incidencia atribuida al fenómeno del estallido social en las concepciones y prácticas de intervención profesional.

### **1.6 Supuestos de investigación**

- Los acontecimientos ocurridos en octubre del 2019, con el estallido social en Chile configuran un nuevo escenario para la acción profesional, que interpela positivamente los contenidos ético-políticos de la intervención de los/as trabajadores y trabajadoras sociales en ejercicio, comprometiéndose férreamente con la Justicia Social, la promoción de los Derechos Humanos y la emancipación social
- Los/as trabajadores y trabajadoras sociales tienen una posición más crítica de las posibilidades de la intervención social en el contexto del actual modelo de desarrollo a partir de las demandas sociales y el malestar social develadas en las movilizaciones del denominado estallido social y valoran otras modalidades de intervención de carácter comunitario, participativo y colectivo.

## **Capítulo II. Marco de Referencia**

### **2.1 Antecedentes del contexto**

En este punto se dan a conocer algunos antecedentes históricos contextuales, como el modelo de desarrollo neoliberal en Chile, y las implicancias de éste en el ámbito económico y social. Estos elementos permiten situar el problema de investigación y nos aportarán algunos elementos para el análisis e interpretación de los datos.

#### **2.1.1 Modelo neoliberal en Chile e implicancias en el ámbito económico y social.**

Analizar la implementación del modelo neoliberal en Chile y sus políticas de libre mercado, es importante para visualizar las implicancias de este en el ámbito económico y social del país. Puesto que, “esta perspectiva (económica) sostiene que

el libre mercado es el mejor espacio para la asignación e intercambio de los recursos económicos” (Memoria Chilena, 2020), racionalidad que también se utiliza para la asignación de recursos para las políticas públicas en el ámbito de la educación, la salud, el trabajo y la seguridad social, minimizando el actuar del Estado sobre estos espacios, en su rol de garante en la provisión y acceso a estos servicios.

Para comenzar a realizar una revisión histórica respecto a la implementación de medidas neoliberales en Chile, hay que tener en cuenta a Garretón (2012) que plantea:

Además de haber sido América Latina uno de los grandes escenarios de la experimentación de la doctrina neoliberal, fue testigo de la primera experiencia neoliberal en el mundo hecha en forma sistemática. Esto sucedió en Chile durante la dictadura de Pinochet, algunos años antes de la implementación del programa de Margaret Thatcher en Inglaterra. (pp.71)

Las transformaciones económicas y sociales impulsadas por políticas neoliberales en Chile fueron implementadas por el gobierno de facto durante el periodo del régimen militar, sin el contrapeso de otros actores sociales y políticos.

Existe consenso en que la implementación de las políticas neoliberales, se comienzan a concretar luego de los primeros años de la instauración de la dictadura cívico militar, encabezada por el General Augusto Pinochet y la Junta de Gobierno. Como es ya conocido, el nuevo gobernante toma el poder por la fuerza, luego de un violento golpe de Estado en contra de la administración socialista dirigida por el doctor Salvador Allende Gossens. (Gutiérrez 2019, pp.265)

De acuerdo a lo señalado por el autor, la toma del poder mediante el golpe de Estado el 11 de septiembre de 1973, propició un escenario de transformaciones económicas, políticas y sociales a través de la fuerza y el miedo.

Se inició entonces un proceso de privatizaciones y recortes del presupuesto social aunado con la imposición del toque de queda, la ley marcial y la supresión de todas las libertades civiles; allanamientos en poblaciones periféricas, redadas y arrestos masivos; campos de concentración, torturas, ejecuciones, desapariciones. (Bravo 2012, pp. 90)

Respecto a los procesos de privatizaciones, éstos abarcaron ámbitos importantes dentro de la sociedad como lo es la salud y el sistema previsional, Bravo (2012) plantea sobre este proceso que

Entre las siete modernizaciones hubo reformas fundamentales que concluyeron en la completa privatización del sistema de seguridad social en Chile: la del sistema previsional, que pasó a manos privadas la administración de los ahorros individuales para la jubilación con las llamadas Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP); y de la salud, con el advenimiento de un sistema privado llamado Institución de Salud Previsional (Isapres). (pp.95)

Las transformaciones al rol del Estado durante el periodo de implementación del modelo, es un eje importante de abordar, pues se pasa de un rol protector, que se buscaba promover desde el Gobierno de Salvador Allende pre-dictadura militar, buscando la mejoría de la calidad de vida de sectores populares y la clase trabajadora a un Estado subsidiario, minimizando su actuar en las dimensiones sociales de la vida. Bravo (2012) destaca sobre este periodo que

Durante el gobierno de la Unidad Popular el Estado creció, y significativamente, no sólo por el aumento de su patrimonio –expropiaciones– sino por la voluntad política de penetrar en todas las áreas para reestructurar el proceso económico en favor de la clase trabajadora y sus demandas históricas. (pp. 91).

El modelo de desarrollo instalado durante el gobierno de facto se mantuvo con leves modificaciones durante los gobiernos de la concertación, observándose importantes transformaciones en la economía y en la vida social de la población, la que debe asumir el costo de muchas de las cuestiones en el ámbito de la seguridad y protección social que eran responsabilidad del Estado. Las nuevas tareas asumidas por la población han traído una serie de problemáticas que los han afectado directamente, tanto en la calidad de vida como en el goce de sus Derechos Humanos.

### **2.1.2 Estallido social y problemáticas sociales**

Durante el mes de octubre del 2019, se ha visualizado una explosión de reclamos, sentimientos de rabia, injusticias, desigualdades sociales, angustia y un sinnúmero de emociones que generan los múltiples problemas sociales que existen en el país y que aquejan a la población chilena, explotando en una manifestación de carácter colectiva, que viene en respuesta a una crisis social, económica y política en Chile, que se ha agudizado durante el último tiempo.

Este fenómeno de agitación social comienza por una acumulación de malestar y rabia de parte de la ciudadanía, hacia diversas políticas sociales y económicas, que afectan de forma negativa a la mayoría de la sociedad. Tal fue el caso en octubre de 2019 en que los estudiantes secundarios dieron paso a una serie de movilizaciones en contra



del alza del transporte público, que también sumó al resto de la ciudadanía, visualizando otros malestares sociales que se han ido profundizando con el pasar de los años.

Es necesario para tener un contexto general sobre el estallido social, profundizar en los problemas sociales existentes actualmente en Chile, y que se configuran como ejes del malestar social, que tuvo su máxima expresión aquel 18 de octubre de 2019. Es por ello que en los próximos párrafos se abordarán algunos problemas en los ámbitos de salud, educación, sistema de pensiones de Chile, vivienda y la actual crisis de representatividad política.

### **2.1.2.1 Problemas asociados a los Derechos Sociales, Económicos y Culturales**

La población chilena a partir de la privatización de los sistemas de protección social enfrenta diversos problemas de acceso y calidad de los servicios.

Respecto al sistema de salud, se puede decir que

El sistema de salud chileno está compuesto por un sistema mixto de atención integrado por el seguro público, que se denomina FONASA, que es el Fondo Nacional de Salud, y uno privado denominado ISAPRE, Instituciones de Salud Previsional. (Superintendencia de salud, 2020).

Es importante mencionar que en relación a la previsión social que tiene la población, según los datos entregados por la CASEN 2017, en sus resultados en el ámbito de la salud, el 78% de la población está afiliada a FONASA, mientras que el 14,4% está afiliado a ISAPRES. El 2,8% se encuentra afiliado a las Fuerzas Armadas y de Orden, y el 4,8% restante no está afiliado en ningún sistema de salud o no respondió la encuesta. Es decir, la mayoría de la población chilena se atiende en el sistema público de salud y también como se mostrará más adelante, son quienes deben enfrentarse día a día con los problemas existentes en este sistema. Hay que tener presente que la salud pública de Chile presenta precariedad en el funcionamiento, por un lado, están las dificultades de acceso reflejadas en las largas las listas de esperas que existen en la red pública para acceder a la atención secundaria como en la terciaria y por otro los problemas de calidad en la atención, los malos tratos derivados muchas veces de la falta de recursos materiales y humanos que aquejan al sistema.

Al término de julio de 2017, 1.407.237 personas en Chile se encontraban en la lista de espera no GES por Consulta de Nueva Especialidad (CNE) y 246.843 personas estaban en la lista de espera no GES por Intervención Quirúrgica (IQ). En la lista por consultas, el promedio de espera era de 412 días, con una

mediana de 280 días y, en la lista de espera por intervención quirúrgica, el promedio de espera era de 479 días, con una mediana de 391 (Ministerio de Salud, 2017. en Bedregal et al 2013, pp. 3)

Esto refleja que existen problemas de atención de la red de salud, en donde la espera por largos periodos de tiempo por atención médica, configura una vulneración de Derechos al acceso a la salud que debiese garantizar el Estado. Además, los datos anteriormente señalados, ponen en evidencia que existe otra problemática asociada a las listas de espera, como lo es la falta de personal médico y especialistas en la red hospitalaria de salud pública y la falta de insumos médicos para dar una atención oportuna a gran parte de la población.

En relación a la educación en Chile, al igual que en el ámbito de la salud, la privatización y el debilitamiento del sistema público es uno de sus rasgos fundamentales. Existen en la actualidad diversas problemáticas en este ámbito que tiene a la población demandando el acceso a una educación pública, gratuita y de calidad. El Movimiento estudiantil que surgió con gran fuerza en el año 2006, fue un importante actor para visualizar las problemáticas existentes en la educación pública de Chile.

El movimiento que se extendió en el tiempo, que acumuló fuerzas y la concentración de la mirada nacional e internacional fue el movimiento estudiantil, que en masivas convocatorias exigieron “educación gratuita, de calidad y sin fines de lucro”. Demandas que tocaban el alma del sistema de organización social y que lograron obtener altos índices de apoyo en la ciudadanía. (Bravo, 2012, pp.86)

El movimiento estudiantil que surge en el año 2006 cumplió un rol importante, aquel estallido social consiguió que las voces de los estudiantes impactaran en la discusión y diseño de las políticas públicas en educación, logrando la revisión de las bases institucionales del sistema educacional. (Infografía. U. de Chile. A una década de la Revolución Pingüino, 2016). Se logró además incorporar en el sistema de educación superior, la gratuidad para aquellos estudiantes que pertenecen a los grupos más vulnerables de la población chilena y que ingresan a instituciones acreditadas.

El 2019, los estudiantes secundarios y de educación superior, han cumplido un rol importante dentro de este nuevo proceso de demandas sociales iniciando las movilizaciones en contra del alza del pasaje del transporte público y convocando a nuevas manifestaciones a las que se fueron sumando distintos grupos sociales y organizaciones.

Además, es importante abordar el actual sistema de pensiones, un área que se configura cómo una de las principales demandas que se visibilizó por parte de la población en las movilizaciones de octubre. Según lo que menciona Andrade (2019) al respecto, se podría afirmar que uno de los hilos principales que vertebran los acontecimientos de octubre en Chile nace del descontento con el actual sistema de pensiones (pp. 217).

El sistema que actualmente rige en Chile, es producto de las reformas que existieron en esta materia durante los años 80', en que se privatizó el sistema de pensiones, pasando de un sistema de reparto a uno de capitalización individual. El sistema también contempla la administración de los fondos por agentes privados sin participación de los dueños del capital, en este caso los trabajadores.

En el sistema de capitalización individual, cada afiliado posee una cuenta individual donde se depositan sus cotizaciones previsionales, las cuales se capitalizan y obtienen rentabilidad en los Multifondos, resultado de las inversiones que las AFP realizan con los recursos ahorrados. Al término de la vida activa, este capital es devuelto al afiliado o a sus beneficiarios sobrevivientes en la forma de alguna modalidad de pensión que se definirá al momento de pensionarse” (Subsecretaría de Previsión Social, 2020)

Los montos entregados por las AFP a la hora de jubilar, van a depender de cuánto se ha ahorrado durante el período de vida laboral activo y de la rentabilidad lograda por las inversiones realizadas por ésta en el mercado financiero. En este sentido, se han visualizado múltiples problemas que le afectan a la población respecto a los montos percibidos en las pensiones, ya que, la vida laboral activa depende de los años que trabajó el sujeto y no toma en cuenta las lagunas previsionales que tienen éstos por periodos de desempleo o trabajo informal sin cotizaciones previsionales. En el caso de las mujeres, su vida productiva se ve interrumpida por el embarazo y la crianza de los hijos/as/es y diversos factores que acortan su vida productiva por el hecho de ser mujeres, produciéndose en muchos casos, periodos de lagunas previsionales y bajos niveles de capitalización individual.

Desde una perspectiva de género se puede señalar al respecto que

El sistema reproduce las desigualdades entre hombres y mujeres, en tanto los montos son definidos a partir de tres elementos principales: años de cotización, montos salariales y tipo de empleo, todos aspectos que perjudican significativamente los montos de pensión de la población de mujeres (PNUD, 2017; Madariaga y Pérez-Morgado, 2009. Citado en Andrade, 2019. pp. 221).

Además, cabe decir que la gran crítica y problemática de este sistema, son las bajas pensiones a las que accede la población, montos que la mayoría de las veces no superan el monto del ingreso mínimo del país, otras limitaciones se atribuyen a la ineficiencia de los administradores quienes no asumen mayores responsabilidades en las pérdidas, dejando en manos de los trabajadores las cargas de las inestabilidades del mercado.

Por otra parte, sobre la situación de vivienda en Chile, se puede decir que existe un déficit habitacional para la población, ya sea, en el acceso a viviendas propias o en el arriendo. Las problemáticas en relación a este déficit, se visualiza en el aumento de campamentos y asentamientos precarios. Según el Ministerio de Vivienda y Urbanismo en el Catastro Nacional de Campamentos que se realizó durante el año 2018-2019 existen 802 campamentos a nivel nacional, con un total de 47.050 hogares. Si se realiza una comparación con los datos del mismo instrumento del 2011, en donde había 657 campamentos, con 27.378 familias, se puede evidenciar que durante el último existe un aumento en las cifras existentes de campamentos. También se menciona en el Catastro que la razón principal que tienen las personas para habitar en un campamento es el alto costo para arrendar y acceder a una vivienda.

La Fundación Vivienda (2019) señala que una de las causas del déficit habitacional existente en Chile es el aumento de familias en situación de allegamiento. Al respecto muestra los siguientes datos

De las 300.158 familias que viven en situación de allegamiento, más de un 65% pertenece a los 3 primeros quintiles de ingreso (lo que podríamos considerar como estratos bajos y medios), y se localizan en prácticamente todas las ciudades de Chile, con una mayor concentración en las cabeceras del país, como es el caso de Santiago, donde según estimaciones nuestras (con apoyo de datos del Censo 2017 y CASEN 2017) viven cerca de 105.628 familias en situación de allegamiento. (pp. 8)

Desde el punto de vista del derecho a una vivienda digna, no solo el déficit es un problema que se visualiza, sino que además existe un descontento con la calidad de las respuestas que entrega el sistema público. El endeudamiento y la mala calidad del entorno urbano, ha precarizado la vida en los barrios más vulnerables.

### **2.1.2.2 Lo político**

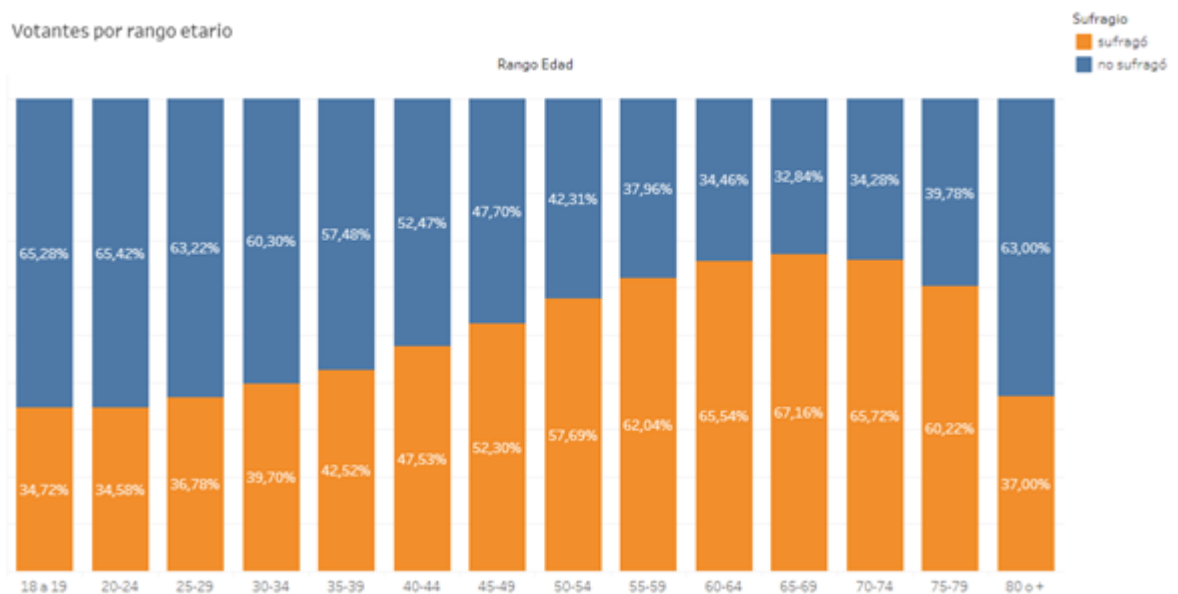
Otra problemática importante es abordar en relación con el estallido social, es la crisis de representatividad, que consiste en la falta de credibilidad y pérdida de legitimidad

de las instituciones y los representantes políticos ante la sociedad civil que cuestiona sus intereses y aporte al desarrollo del país y al mejoramiento de las condiciones de vida de la población. En este mismo sentido Mira (2011) plantea que

Evidente es que los movimientos sociales y la ciudadanía en general, no se sienten representadas ni por los partidos políticos, ni por las instituciones. Por el contrario, existe un cuestionamiento del orden institucional, sumado a la casi nula creencia en la entrega de soluciones (...) En el trasfondo hay un rechazo hacia la clase política y un sentimiento de cansancio frente a promesas incumplidas. Hay un desprecio a la política. (pp 185-197)

Esta situación de no sentirse representado por la clase política, ha generado una gran desafección por parte de la ciudadanía en los procesos electorales, en especial la población de jóvenes. Este hecho se puede visualizar en las últimas elecciones presidenciales del año 2017, en que el grupo etario que menos voto, son los jóvenes y adultos desde los 18 hasta los 39 años de edad.

Figura N°1: Estadística de participación por rango de edad y sexo Segunda Votación Presidencial.



Fuente: Servicio Electoral de Chile, 2017.

Esta desafección hacia la política, también se puede mirar desde una perspectiva socioeconómica. En donde, según datos entregados por el Servel (2017) se observa que las comunas con menos participación en las elecciones del 2017, son comunas con altos índices de vulnerabilidad social. Dentro de éstas se encuentra, La Pintana, con un 62,7% de su población que no sufragó, Cerro Navia con un 54,9%, Lo espejo con 55,9%, se les une Estación Central con un 54,03% e Independencia con un 54,8%. Por el contrario, las comunas con mayores índices de sufragio son, Vitacura con un 73,00% de la población votó, Las Condes con un 66,07%, a estas comunas se

suman La Reina con un 63.69% de sufragios y Ñuñoa con un 63.59%, comunas que presentan los mayores ingresos. (Serval, 2017)

### **2.1.2.3 Desigualdad social**

Siguiendo con las problemáticas que configuran el malestar social en Chile, es importante hablar sobre la desigualdad social que existe en el país. Esta problemática, es algo que viene ocurriendo a lo largo de la historia, con políticas públicas ineficientes para eliminar las brechas de desigualdad social que existen. Para abordar este tema, en primer lugar, hay que tener alguna idea de lo que se plantea como desigualdad.

Las desigualdades sociales se definen como diferencias en dimensiones de la vida social que implican ventajas para unos y desventajas para otros, que se representan como condiciones estructurantes de la propia vida, y que se perciben como injustas en sus orígenes o moralmente ofensivas en sus consecuencias, o ambas. (Desiguales. PNUD, 2018)

A continuación, se abordarán algunas de las dimensiones antes señaladas:

#### *a) Desigualdad por ingresos*

La desigualdad por ingresos según el informe del PNUD (2017), se puede diferenciar en cuatro grupos los cuales son pobres, vulnerables, clase media y clase alta. La pobreza se puede describir desde el ingreso económico de las personas, condición que se da cuando se está por debajo de la línea de la pobreza, mientras que las personas pertenecientes a la categoría de vulnerables, se encuentran sobre la línea de la pobreza, pero no tienen una situación económica que se considere segura. Esto en función de la capacidad de las familias para enfrentar riesgos en distintos ámbitos de la vida que afectan sus posibilidades de bienestar, seguridad económica y desarrollo. Las familias que son categorizadas en la clase media son aquellas que tienen ingresos que son considerados estables y que, en caso de alguna dificultad, no serían tantas las posibilidades de que lleguen a un nivel de pobreza. Por último, se encuentra la clase alta, la cual tiene ingresos muy elevados en comparación a los otros grupos mencionados y en donde las personas pertenecientes a este grupo se encuentran entre los dos últimos deciles de ingresos.

En 2017 existen 412.839 personas en situación de pobreza extrema por ingresos, lo que equivale al 2,3% de la población. Asimismo, hay 1.115.445 personas en situación de pobreza no extrema por ingresos, equivalente al 6,3% de la población, lo que significa una incidencia total de la pobreza por ingresos del 8,6%. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2018).

Según PNUD (2018) en el año 2015 la mitad de los trabajadores asalariados obtuvo un salario por debajo del ingreso requerido para que un hogar de tamaño promedio no sea pobre (\$449.301 valor a junio de 2020), y la razón por la cual la tasa de pobreza no es más alta es porque en la mayoría de los hogares hay más de un receptor de ingresos.

Al año 2020, respecto al salario mínimo Durán y Kremerman (2020) nos señalan que

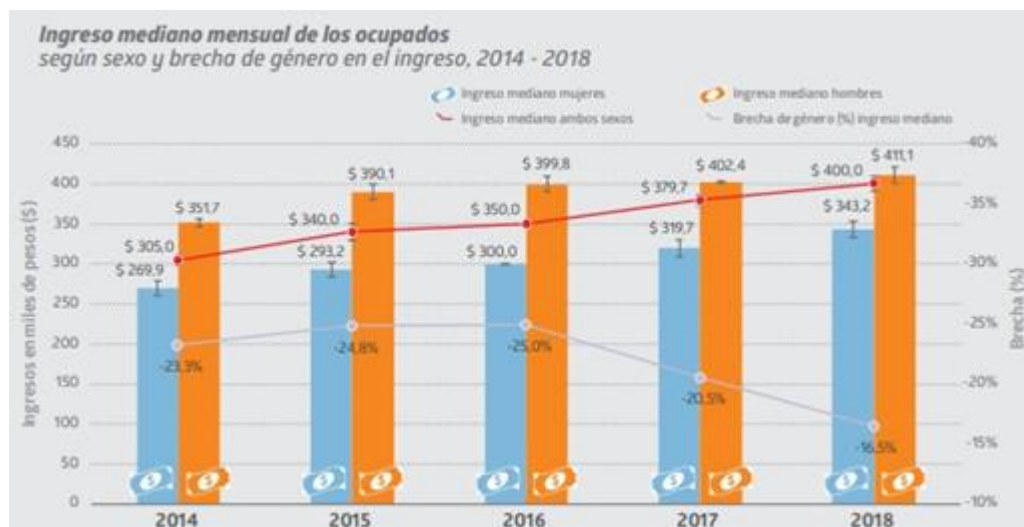
Quienes ganan el salario mínimo no son un grupo minoritario. Al considerar el total de trabajadores dependientes que se desempeñan en el sector privado (incluye servicio doméstico y asalariados de empresas externas en el sector público), se puede concluir que en Chile se registran 890.573 personas que ganan el salario mínimo o menos, entre los cuales 387.353 ni siquiera recibirían la gratificación legal. (pp.4)

Este escenario salarial, en donde se visualiza una gran cantidad de personas percibiendo salarios mínimos, se contrasta con los datos del Servicio de Impuestos Internos, en que se muestran que el 1% más rico de los perceptores de ingresos concentra cerca del 30% del total de los ingresos generados en el país. (PNUD, 2018, Desiguales, pp. 77)

### b) Desigualdad de género

La desigualdad de género se basa en las diferencias que existen entre hombres y mujeres en diferentes ámbitos, entendiendo que el género es una construcción social, que implica entre otros elementos, la asignación de roles para cada sexo. Cabe señalar que, histórica y culturalmente, la división sexual del trabajo, reduce el rol de las mujeres al ámbito reproductivo y los hombres ligados al sector productivo. (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, 2020)

Figura N°2: encuesta Suplementaria de Ingresos



Fuente: Instituto Nacional De Estadísticas (2018). pp. 5.

La brecha salarial, es un ejemplo de este tipo de desigualdad, de acuerdo a cifras del INE se muestra que la brecha existente durante el 2014-2018 está en torno al 31,7% es decir, las mujeres ganan en promedio un tercio menos que los hombres.

Otra brecha de género se da al momento de jubilar, puesto que los montos recibidos por las personas dependen del tipo de empleo que tuvo el trabajador, las remuneraciones percibidas y los años de cotización. Cabe decir que, si bien hombres y mujeres en el país tienen un acceso igualitario a la educación, hay diferencias importantes en los oficios y profesiones que los convocan, en las oportunidades de acceso a ellos y en las remuneraciones que reciben por igual ocupación. Estas diferencias de remuneración y prestigio en el mercado laboral refuerzan la desigualdad de género (PNUD, 2018).

### *c) Desigualdades socio-espaciales y territoriales*

Durante el último siglo el desarrollo de la ciudad ha mostrado una figura “exitosa” en que se visualizan construcciones de autopistas urbanas tarifadas, túneles, megaproyectos, centros comerciales, nuevos edificios inteligentes, establecimientos para servicios y producción industrial, y gran cantidad de viviendas sociales. (Álvarez, 2013) Sin embargo es posible identificar una segregación socio-espacial en torno a la nula capacidad de interconexión que tienen las urbes ubicadas en la periferia de la Región Metropolitana, por ejemplo con el tiempo y la calidad del transporte diario, lo que afecta significativamente en la calidad de vida que presentan los habitantes de aquellas zonas. Esto da por evidencia que en las poblaciones se identifica una vivencia social emplazada, en periferias pobres, donde además presentan una condición de aislamiento físico y una localización fragmentada con altos niveles de inseguridad y desprotección en relación al desarrollo de la ciudad más centralizada. (Álvarez, 2013). El hacinamiento, la nula planificación territorial, la falta de infraestructura son factores que inciden en los procesos de desarrollo de los individuos enfocado a la falta de oportunidad y el acceso a servicios básicos.

En síntesis, la desigualdad social en Chile se puede evidenciar en diferentes ámbitos de la vida, como se ha señalado previamente, en el acceso a la salud, educación, salarios, vivienda, etc., que se traducen en la existencia de diferencias de acceso entre personas de bajo estrato socioeconómico y de alto estrato socioeconómico. Es por ello, que al alero de los problemas sociales existentes en Chile y que se mostraron en los párrafos anteriores, es que surgen los movimientos sociales, protagonizados por colectivos de personas, organizaciones sociales y ciudadanos comunes, los que



visibilizan y se manifiestan a través de diversos repertorios, sus demandas, sus críticas al sistema apelado, entre otros elementos.

Se puede decir también, que los movimientos sociales se configuran como un actor importante dentro de la sociedad, tienen una voz crítica frente al sistema social y económico que se encuentra tras sus demandas. En este sentido, han surgido diversos movimientos sociales a lo largo de los últimos años, el movimiento estudiantil, quien desde su origen en el 2006 busca entre sus diversas demandas, una educación pública, de calidad y gratuita. Otro ejemplo es el movimiento NO+AFP, que surge para denunciar los problemas del actual sistema de pensiones que existe en Chile y promover cambios que garanticen una pensión digna. El movimiento feminista también se ha convertido en un claro ejemplo de la fuerza que van adquiriendo estos movimientos y su capacidad de enfrentarse a un sistema que genera, reproduce problemas y desigualdades sociales. Respecto a este último movimiento cabe mencionar que ha cumplido un rol importante, haciendo visible múltiples demandas sociales en contra de un sistema patriarcal, machista y heteronormado. Y, así una suma de movimientos sociales que a través de sus manifestaciones han visualizado el malestar general de la población con el sistema neoliberal de Chile.

En definitiva, es indudable que los movimientos sociales juegan un rol importante para dar respuesta a las problemáticas existentes en la actualidad Mario Garcés (2020) indica al respecto

Los movimientos sociales fueron ganando en visibilidad, presencia, contenidos propios y muchos de ellos fueron novedosos y propositivos. Así llegamos a 2019, en que la calle, con la melodía de las barras bravas del fútbol, comenzó a gritar: “Despertó, Chile despertó”. Es decir, la acumulación de malestar social, animado sino vanguardista por jóvenes estudiantes secundarios, que llamaron a evadir el pago del boleto del Metro, como una chispa, “encendió la pradera”. (pp.5)

La encendida de la pradera como dice el autor, configuró el escenario denominado “estallido social”, en que la población en general demostró su malestar, su rabia y angustia frente a un sistema neoliberal y extractivista, que en Chile ha generado desigualdades sociales, exclusión social, pobreza. Se ha instalado la necesidad de una transformación importante en materia legislativa y política que garanticen el respeto, realización de los Derechos Humanos y la Justicia Social. El denominado modelo chileno, definitivamente se encuentra cuestionado. Su dicotomía es evidente, mientras este modelo ofrece los mejores indicadores macroeconómicos de América Latina, al mismo tiempo, crea más pobreza y desigualdad. (Mira, 2011, pp. 3). En síntesis, en Chile con el estallido social se ha configurado una fuerte conciencia social y crítica a las implicancias del modelo neoliberal en nuestro país. Y tal como lo señala González

Esta es la gran injusticia que despertó a la sociedad. Chile es un país que ha crecido económicamente, pero ese crecimiento se ha concentrado en las manos de unos pocos. Solo el 1% de la población en Chile acumula el 26,5% de la riqueza generada en todo el país, mientras que, en contraste, el 50% de los hogares de menores ingresos concentra solo el 2,1% de la riqueza neta del país. En cuanto a salarios, el 75% de los trabajadores del país percibe ingresos por trabajo inferiores a los 500 mil pesos mensuales. (2019, pp. 3)

### **2.1.3 Recomendaciones internacionales. OCDE Y PNUD.**

El Ministerio de Salud (2012) menciona, en base a las recomendaciones del PNUD en su informe de Desarrollo Humano de 2012, que Chile tiene grandes desafíos para cumplir con las expectativas que tienen los ciudadanos sobre su calidad de vida por lo que es fundamental tener una visión subjetiva de la realidad de las personas. En este sentido, tener en cuenta dicha situación es importante para visualizar de mejor manera las problemáticas que viven las personas y su interacción con las instituciones del Estado. Diversos temas se han abordado en los informes realizados por el PNUD en sus Informes Mundiales de Desarrollo Humano (IDH), en más de dos décadas:

En estos veinte años de los IDH chilenos se han desarrollado investigaciones en once temas: desigualdades territoriales, seguridad humana, sociabilidad y aspiraciones, cultura e identidad, el poder, nuevas tecnologías, ruralidad, las prácticas o la manera de hacer las cosas, género, bienestar subjetivo y politización; un duodécimo tema hoy en preparación es el territorio. (PNUD. 2017. pp.13)

La realización de estos informes plantea la necesidad de una visión de sociedad centrada en las personas, la importancia de estudiar la vida cotidiana y las percepciones que tienen las personas sobre su calidad de vida, la democracia y las posibilidades de inclusión social de distintos grupos sociales vulnerables y vulnerabilizados por el sistema. En dichos informes se realizan recomendaciones al Estado chileno y a la sociedad en su conjunto. El informe del 2010 destacó la alta valoración de la sociedad chilena a la igualdad de género, el incremento durante las dos últimas décadas de la incorporación de la mujer al mercado laboral y su creciente presencia en las esferas del poder. (PNUD, 2017) Sin embargo, el Ministerio de Salud desde el 2012, en base al informe de Desarrollo Humano (2012) plantea que en Chile hay aspectos en que no se han mostrado grandes avances, como las materias de seguridad y la participación dentro de ella.

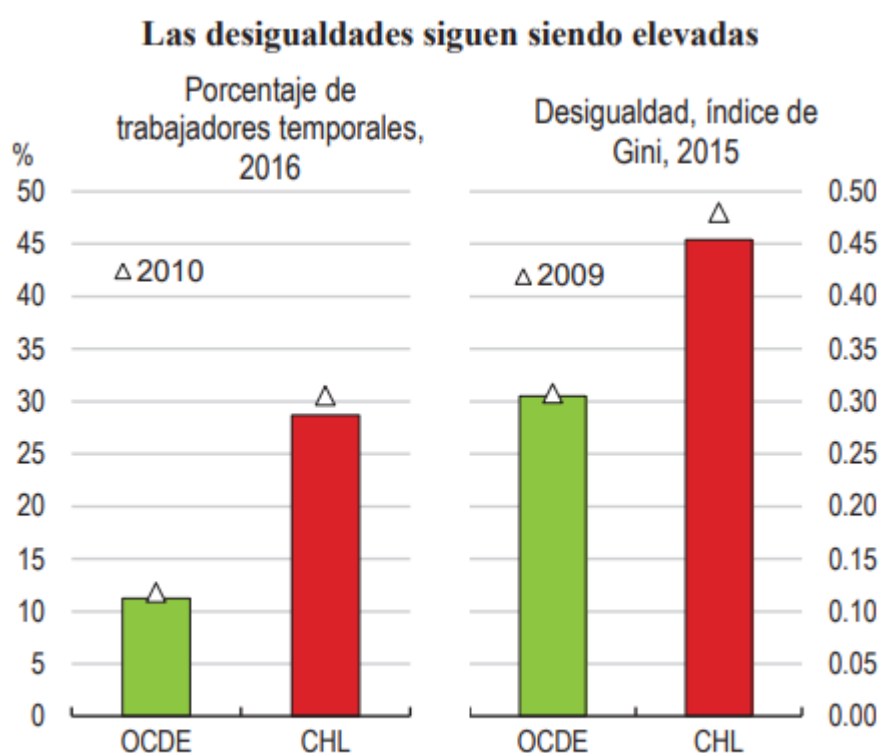
La percepción de la sociedad es más bien negativa, y en el largo plazo ha venido empeorando. La ciudadanía evalúa con una nota promedio de 4,1 a las

oportunidades que el país entrega a las personas, y en ciertos ámbitos, como seguridad humana y participación, Chile obtiene nota roja. (Ministerio de Salud, 2012)

Otro tema que no ha mostrado grandes avances en estos últimos años en Chile, es la desigualdad social que existe, dentro de todos los aspectos que la componen, puesto que en el año 1996 en el primer informe se apreciaba que ya existía una gran desigualdad en la sociedad, y que había variantes que podrían afectar estos índices de desigualdad.

Por otra parte, hay que mencionar que, según las mediciones que realizó la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) se pueden evidenciar que aún no se han abordado transformaciones en temas de género, como la participación en el trabajo, en los sueldos y el desempleo juvenil, estos estándares se ven más elevados que los de la mayoría de los países de la OCDE.

Figura N°3: Estudios Económicos de la OCDE: Chile.



*Fuente:* OCDE, base de datos de desigualdad.

Fuente: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2018). pp. 2

La recomendación de la OCDE con respecto a la inclusión y la calidad de trabajo son, mejorar los subsidios al empleo y apoyo de seguros en base a la salud y al desempleo. Además, mejorar los sistemas de cuidado infantil, en donde puedan existir sistemas a costos que sean accesibles para toda la comunidad y con un horario amplio que pueda

favorecer a todos. Mejorar la calidad de todos los niveles de educación, y que esto pueda ir de la mano de aprendizajes en centros de trabajo educativos.

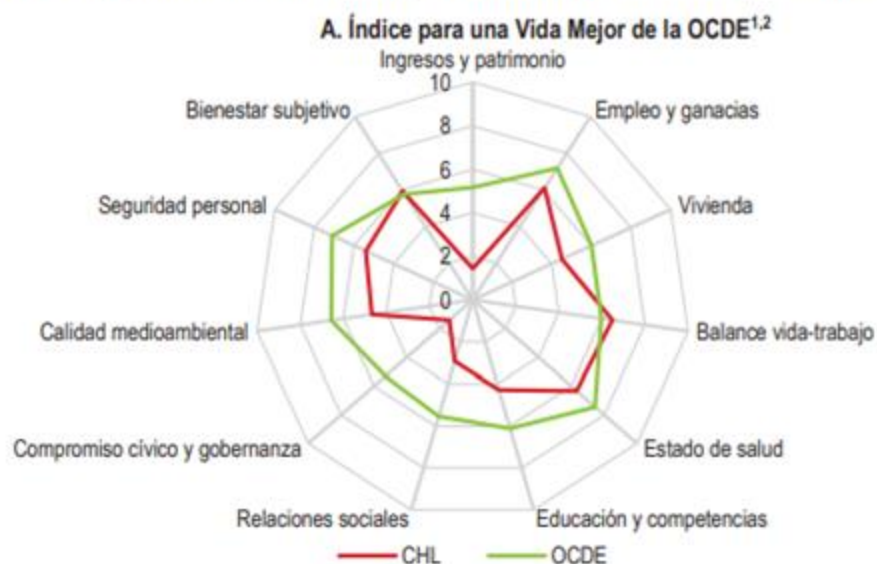
Por otra parte, la OCDE realiza recomendaciones en torno a mejoras para la calidad de los empleos de las personas.

Focalizar mejor los programas de capacitación proporcionados por las empresas para dirigirlos a los trabajadores más vulnerables. Evaluar continuamente las políticas activas del mercado de trabajo y la capacitación proporcionada por las empresas y las administraciones públicas para orientar el financiamiento a aquellos que consigan mejores resultados. (OCDE: CHILE 2018. pp. 3)

En relación a estas últimas recomendaciones, se puede ver que en Chile está al debe en el ámbito laboral, puesto que no existen organismos ni mecanismos suficientes por parte del Estado para proteger a los trabajadores de sus empleadores, en relación a las remuneraciones, capacitaciones, entre otras. Si bien, se han creado subsidios que permiten ir en ayuda de los trabajadores más vulnerables, no se han creado organismos para una mayor fiscalización a los empleadores sobre la calidad de los empleos.

Figura N°4: Estudios económicos de la OCDE: CHILE.

**Gráfico 1. Los ingresos han aumentado y el bienestar es elevado en muchas dimensiones**



Fuente: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2018) pp. 6

En materias de educación se puede visualizar que, según la OCDE aún existen estándares muy bajos con respecto a otros países, a pesar de que hoy se cuenta con uno de los mejores desempeños en temas de lectura, ciencias y matemáticas, en

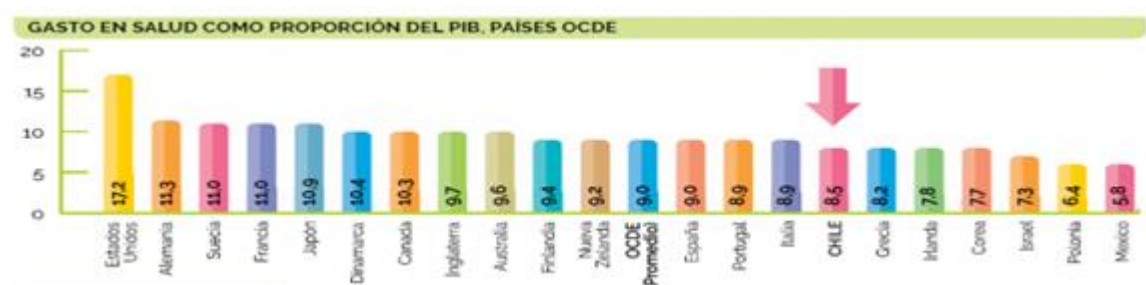
Latinoamérica y Caribe. No obstante, Chile es uno de los países de la OCDE que tiene un gran déficit en comprensión lectora y competencias numéricas. Según el informe Estrategia de Competencias, Chile está ubicado en un porcentaje menor al que se espera posicionado en uno de los niveles más bajos respecto de las competencias que tienen los jóvenes menores de 15 años en matemática, lectura y ciencias, mientras que en los adultos se muestra una baja comprensión lectora y en competencias numéricas. (OCDE, 2019, pp. 2).

Chile fue uno de los países participantes en El Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos (PISA) 2015, donde el contexto socioeconómico de los estudiantes tuvo más influencia en su desempeño. El nivel socioeconómico explicó el 17% de desempeño de los estudiantes chilenos en PISA, lo que fue superior al promedio de la OCDE de 13%. Al mismo tiempo, la equidad en el desempeño en ciencias ha incrementado significativamente en Chile desde PISA 2006.

Para abordar la problemática socioeconómica en el ámbito educacional, la OCDE (2018), señala que es primordial entregar oportunidades para que los chilenos de todos los orígenes socioeconómicos y culturales puedan destacarse, independiente de la escuela o jardín infantil, aunque estén matriculados. Esto podría fortalecer la educación de calidad y su carácter inclusivo para todos los estudiantes desde la más temprana edad (OCDE. 2018)

Respecto a la salud, el informe menciona que, en Chile se presenta un déficit de personal médico, con esto se habla de médicos de todas las especialidades, enfermeras e insumos como pueden ser las camas y equipamiento necesario, lo cual es clave para sustentar la salud.

Figura N°5: Una mirada a la salud en Chile en el contexto OCDE.



Fuente: Clínicas de Chile. (2018)

Con respecto a lo mencionado, y según el Análisis Conjunto de País de Las Naciones Unidas, se evidencia que el recurso humano a nivel de la salud es de 36 por cada 10.000 habitantes, esto específicamente en las regiones en donde hay una mayor

cantidad de población como lo son las regiones del Biobío, Valparaíso y la Metropolitana.

Respecto al Ministerio de Salud, faltarían 3.795 médicos especialistas en el sistema público para proveer una atención adecuada a todos los beneficiarios, para lo cual se han establecido medidas. Según datos del 2016, más de un millón y medio de personas se encontraban en espera de atención médica y 240 mil aguardaban una cirugía para patologías no consideradas en el Plan AUGE. (Organización de las Naciones Unidas. 2018, pp. 42)

Otra área de la salud que se debería mejorar es la accesibilidad, disponibilidad y calidad de la atención pública de Chile, en que se incluyan tanto las áreas de la salud mental, la interculturalidad y salud sexual y reproductiva, esto poniendo un mayor énfasis en los grupos más vulnerables de la sociedad. Hay una gran necesidad de enfrentar los retos actuales que existen en Chile los cuales son, el envejecimiento de la sociedad, un gran número de extranjeros, el acceso a medicamentos, todo esto asociado a la desigualdad del sistema de salud. (Organización de las Naciones Unidas. 2018, pp. 42)

Las recomendaciones sobre la crisis de la representatividad en Chile, por parte de la OCDE 2017, se agrupan en tres, la principal se orienta a fortalecer la participación ciudadana, si bien Chile tendría una de las democracias más fortalecidas y estables de la región, enfrenta un gran déficit en la gobernanza participativa, este déficit puede según este organismo estar ligado, al legado no resuelto de la transición a la democracia y a la desconexión entre los ciudadanos y las autoridades públicas. Esto, va de la mano con la desconfianza por parte de la ciudadanía hacia el Estado, las instituciones públicas y a un débil sentido de comunidad en la sociedad.

Figura N°6: La participación ciudadana en el proceso constituyente.

### **Niveles de participación ciudadana en América Latina y el Caribe**

<b>Países con el nivel más alto de participación ciudadana</b>	
Haití	91.8%
Bolivia	84.9%
República Dominicana	75.9%
Perú	74.5%
Ecuador	72.1%
<b>Países con el nivel más bajo de participación ciudadana</b>	
Chile	48.4%
Argentina	47.1%
Panamá	44.1%
Brasil	43.4%
Costa Rica	41%

Fuente: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2017).

En el gráfico anterior, se muestra que Chile está entre los países con niveles más bajos de participación ciudadana. Otra recomendación de la OCDE (2017) está relacionada con mejorar las expectativas de los ciudadanos, esto quiere decir que, el gobierno chileno debe mejorar en el ámbito de manejar, promover la participación y responder a las expectativas de la sociedad

La investigación de la OCDE subraya la importancia de proporcionar un proceso claro, con plazos concretos y notificaciones respecto de los avances, así como aumentar la concienciación para fortalecer la participación ciudadana y avanzar hacia un gobierno más abierto, transparente, responsable y participativo (OCDE, 2016b). Por lo tanto, la interacción entre los ciudadanos y el gobierno, a través de un diálogo continuo y una práctica de gobierno abierto, es esencial para promover la confianza en cualquier política nacional. (OCDE. 2017)

Las recomendaciones de la OCDE para el tema de las pensiones consisten en generar un estándar entre la edad de jubilación y la expectativa de vida en Chile y aumentar la cotización que hay actualmente (de 10% al 14%). Con estas recomendaciones se podría esperar que se genere un mayor ingreso económico, el cual se vería reflejado al momento de jubilarse, pero esto siempre debe ir de la mano de mejorar la productividad y el desempeño en los trabajos, favoreciendo a la inclusión de las personas y mejorando la calidad de empleo.

En síntesis y sumando todos los elementos revisados, se puede señalar que actualmente el contexto social, económico y político en que las personas desarrollan su vida cotidiana es un escenario complejo, en que los sujetos cuentan con

importantes limitaciones en materia de Derechos Sociales, Económicos, y Políticos, que afectan directamente en la calidad de vida de éstos y en el pleno desarrollo del ejercicio de garantizar los Derechos Humanos.

Este escenario, también complejiza la intervención social, ya que, el Trabajo Social desde sus principios y valores ético políticos, debe intencionar actuaciones profesionales para velar y promover que los sujetos sean y ejerzan plenamente sus Derechos Humanos. Lo anterior en un contexto de limitaciones y vulnerabilidades que viven los sujetos de atención, y las importantes debilidades de la oferta pública en prestaciones que son esenciales para la vida.

## **2.2 Antecedentes empíricos**

En este punto se abordan investigaciones que dan sustento a la propuesta investigativa, se presentan algunas investigaciones que invitan a examinar desde una mirada crítica los roles profesionales en la intervención social con movimientos sociales y colectivos. Así como también otros estudios que exploran los discursos de los trabajadores sociales respecto a los fundamentos de su acción profesional.

Un primer estudio examina cómo el trabajo social permite la comprensión de los movimientos sociales, en el que se observa cómo éste apoya los procesos de empoderamiento de estos movimientos, respetando la recuperación y revalorización de la identidad cultural de los grupos indígenas. La práctica del trabajador social en este aspecto debe optar por una actuación político/cultural.

Este contexto ha presentado una serie de modificaciones en el sentir y actuar de los movimientos sociales, por ende, ha presentado nuevos retos de actuación profesional en general, y del Trabajo Social en particular. (Araníbar, 2013, pp. 4).

En este sentido el papel que desempeñan los trabajadores sociales debe basarse en la exploración de la cultura del movimiento social y su identidad, en que no se deje afuera estos elementos para el trabajo con los movimientos y colectivos sociales.

Otro estudio cualitativo que explora la relación entre Trabajo Social y movimientos sociales señala que, una sola parte de los participantes logran entender el vínculo que existe entre Trabajo Social y movimiento social, pero desde una mirada teórica, en relación a las prácticas de intervención cotidiana se les hace difícil reconocer este vínculo. Este análisis abre paso a la posibilidad de hacer visible las intervenciones sociales que se realizan en lo cotidiano con las comunidades y/o movimientos sociales desde la praxis de la profesión, que permita una mayor comprensión sobre el



rol profesional y su capacidad de poder incidir en la construcción de medidas y soluciones respecto a la demanda que tienen los movimientos sociales

El último aspecto a destacar de esta investigación es la importancia del rol que adopta un trabajador social de cara a la intervención, ya que tal y como se afirma en el marco teórico, puede simplemente formar parte del sistema y reproducir con él las desigualdades o, por el contrario, adoptar un rol mucho más activo, bien desde el Trabajo Social Comunitario o incluso desde la política, contribuyendo al estudio y elaboración de políticas sociales de manera que logre incidir en la estructura y favorezca así el bienestar de los miembros del movimiento e incluso de la población en general”. (Horta, 2019, pp. 32)

En la reflexión final la autora se refiere a la relación que existe entre el Trabajo Social y los movimientos sociales, a partir de esta consideración se abre el camino para investigar la acción profesional y el rol que tiene ésta dentro de los movimientos sociales. Esta investigación deja en claro que la intervención junto con los movimientos sociales forma parte del campo profesional y que es necesario hacer sistematización de la acción profesional, haciendo visible las prácticas interventivas y compartir las experiencias con las personas que forman parte de este proceso.

Avanzando en el reconocimiento de otras investigaciones vinculadas a la pregunta de investigación, se examina un estudio que se sitúa desde el discurso que elaboran los Trabajadores Sociales sobre la develación de una contradicción histórica-política entre el sentido común y el proyecto emancipatorio. Hurtado (2008) refiere como conclusión y resultado de esta develación, a que el sujeto profesional debe asumir el rol ético-político para permitir una praxis transformadora en el ámbito social. La fundamentación teórico conceptual implica según el autor mencionado anteriormente, el desarrollo organizado y sistemático del conjunto de ideas, conceptos, antecedentes y teorías que permiten sustentar la investigación y comprender la perspectiva o enfoque desde el cual el investigador es parte, y a través del cual interpreta sus resultados.

Otra indagación somete al análisis los paradigmas clásicos de las ciencias sociales que han contribuido a silenciar un lenguaje construido en la vida cotidiana del quehacer profesional del Trabajo Social. En esta misma línea se pretende profundizar en la acción profesional, ligada a un análisis a la práctica profesional y el ejercicio de una racionalidad sustantiva, donde la persona es el fin y el centro de toda decisión profesional. Como conclusiones de dicho estudio señala que es fundamental para los trabajadores sociales revitalizar la ética profesional y para ello deben:

Permitirse reflexionar los fines por los cuales la sociedad le otorga legitimidad social, los valores que se necesitan defender actualmente, asumir las responsabilidades sociales de sus acciones en contextos institucionales conflictivos, afianzar los lazos identitarios frente a la soledad, “luchar” contra la atomización e individualismo profesional y volver a soñar con proyectos sociales más justos y solidarios a través de una ética de la convicción en palabras weberianas (1967), o una ética comunicativa de validez universal en palabras de Apel (1991). (Aguayo, 2007, pp.159).

Por ende, queda el desafío de impulsar el análisis respecto al quehacer profesional del Trabajo Social, y tener una mirada crítica respecto a los acontecimientos sociohistóricos vivenciados y no solo en la propia trayectoria de la profesión.

A partir de lo anteriormente expuesto López, (2016) en su investigación de carácter cualitativo y exploratorio, presenta publicaciones sobre la dimensión política del Trabajo Social. En donde los objetivos específicos de su trabajo se centraron en conocer niveles de análisis que permitan comprender el Trabajo Social como fenómeno histórico. Para lograr aquello fue indispensable contextualizar históricamente el debate acerca de lo ético político en Trabajo Social en Argentina. El autor parte de la premisa que la dimensión ético-política es constitutiva de la profesión y que ésta no se debate de manera homogénea en el colectivo del Trabajo Social, siendo la perspectiva histórica crítica la que pone en escena aspectos teleológicos, da direccionalidad y otorga sentido a la articulación entre el proyecto de sociedad y el de profesión.

Se visualiza un posicionamiento deontológico fundamentado en la Ética tradicional que comprende los valores de manera histórica, centrándose en lo individual abstracto y de manera normativa. Esta entiende la ética en un conjunto de principios básicos, sin tener en cuenta las particularidades de cada situación, otorgando validez universal a los dilemas éticos.

Siguiendo con la recopilación de investigaciones se examina lo investigado por Parra (2005), quien plantea oportuno regresar al punto de partida. Es decir, volver sobre los pasos del trabajo social, volviendo sobre la manera en que ha sido construida la forma de saber y hacer sobre los movimientos sociales, para contribuir a la construcción de una perspectiva crítica que complejiza la mirada y que haga posible el mundo que se sueña. El sentido del pensamiento crítico, según el autor, no se encuentra sólo en aumentar las posibilidades de pensar de otra manera, sino fundamentalmente en la posibilidad de ser diferentes, más acordes a los propios sueños. Sin embargo, el pensamiento crítico también tiene que ver –desde la propia perspectiva- con volver sobre las bases no sólo para cambiar sino para rescatar lo que “se viene siendo y

haciendo” y así, desde la propia historicidad, elegir la dirección hacia la cual se debe seguir construyendo el profesional trabajador/a social. Este pensar-se y este hacer-se críticos según el autor no se reduce tampoco –aunque sea necesario- a volver sobre los pasos de la profesión. Este volver sobre es sólo un punto de partida que indica de algún modo el camino por el cual seguir y que, en el caso de la profesión, indica la forma para construir un pensamiento crítico acerca del proceso de movilización social en América Latina, se hace necesario continuar construyendo este pensar-nos y hacernos críticamente desde una inserción en espacios de militancia social, desde espacios concretos de acción colectiva. (Parra, 2005). Por último, el pensamiento crítico también tiene que ver con la acción y la reflexión sobre la acción, es decir, con la dialéctica acción-reflexión-acción donde se comprende el conocimiento como resultado de la interacción entre el sujeto y el objeto y donde prima la intención de cambiar el mundo.

Tibana y Rico (2009) analizan la investigación documental “Fundamentación de la Intervención de Trabajo social: Sistema conceptual y avances”. Las investigadoras construyeron un sistema conceptual para leer la fundamentación de la intervención del Trabajo Social a partir de la lectura comprensiva y extensiva de 10 libros de autores-as clásicos-as de Trabajo Social. La investigación con carácter descriptivo, abrió la posibilidad de que los-as lectores-as comenzarán a desarrollar sus propias apreciaciones, interpretaciones y reflexiones sobre su contenido. (pp. 222) En donde:

La intencionalidad del artículo es avanzar en una interpretación reflexiva de dos de los cinco conocimientos del sistema conceptual propuesto por las autoras; los conocimientos políticos y éticos, mediante la argumentación de los denominados proyectos ético-políticos en Trabajo Social. (pp. 222)

Dicha investigación concluye en la fundamentación como un eje transversal que incluye conocimientos políticos, éticos, metodológicos, ontológicos y epistemológicos al quehacer profesional, estos conocimientos son construcciones dinámicas, cambiantes, interrelacionadas y sujetas a nuevos avances.

De acuerdo a los argumentos de los autores/as la relación dilemática entre profesión y disciplina encuentra su punto de mediación en dos aspectos fundamentales: por una parte, la investigación como procedimiento reflexivo, racional y sistemático de la realidad, íntegra intereses prácticos- teóricos y la reflexión como un proceso que permite recoger experiencia para reconstruirla, repensar y a partir de ella construir nuevos conocimientos (Tibana & Rico, 2009, pp. 142)

Otra investigación a considerar es la realizada por Patiño, Toro y Gil (2017) quienes plantean cómo se determina el rol del profesional en trabajo social frente a su proyecto ético-político en las instituciones operadoras del programa de protección para niños, niñas y adolescentes (NNA) en la ciudad de Medellín. Su metodología estuvo fundamentada en el paradigma comprensivo – interpretativo, bajo un enfoque cualitativo, a partir de un tipo investigativo de estudio de caso, tomando como población sujeto de estudio a tres profesionales en Trabajo Social pertenecientes a Instituciones operadoras del programa de protección para niños, niñas y adolescentes (NNA); realizándose una entrevista estructurada a partir de tres categorías de análisis: Proyecto ético político, rol del trabajador social y las instituciones operadoras del programa de protección. El estudio concluye que si en la actualidad un profesional no tiene definido su proyecto ético político posiblemente su interacción con la población y su quehacer profesional será desvirtuado, por tal razón es importante ampliar el currículo universitario promoviendo una formación académica que permita a los estudiantes desarrollar miradas más críticas y reflexivas, es la conciencia sobre aquellas reflexiones lo que hará la diferencia entre un trabajador social emancipador con un quehacer definido, a un profesional que se dedique solo a labores técnico operativas.

Patiño, Toro, Gil, (2017) reflexionan en su texto que, para el análisis de esta problemática se hace necesario abordar como principal causa, el poco trabajo realizado desde la profesión para ver el proyecto ético político, lo cual afecta directamente el quehacer profesional. También rescatan que el trabajo social tiene el llamado a producir transformaciones sociales, ya que conoce e interpreta las necesidades, carencias y las demandas de los sujetos, todo esto para generar políticas y programas que permita la participación de los ciudadanos con el fin de brindarles herramientas para la resolución de sus problemas y mejorar su calidad de vida.

Por esto el proyecto ético político debe ir ligado a la profesión para dar respuesta a los objetivos con los cuales fue formado a nivel profesional, sin dejarse permear por los prejuicios y valores sociales durante la intervención (Patiño, Toro, Gil, 2017, pp. 6).

Los autores exponen que a partir de las entrevistas realizadas a los/as profesionales, estos/as respondieron desde diferentes postulados, por una parte sus conocimientos eran más inferidos desde sus subjetividades y vivencias obtenidas tanto académicamente como laboralmente, es decir, ninguno de los profesionales tenían un conocimiento concreto con respecto a su proyecto ético político profesional, a partir de la entrevista y del diálogo que se presentó en las misma se fueron generando

cuestionamientos y reflexiones en ellos con respecto a su quehacer profesional y a su proyecto ético-político (pp. 74)

Los profesionales por otra parte, manifiestan que la ética es importante para ejecutar el accionar de la profesión, viéndolo como la manera más asertiva para guiar los procesos profesionales favoreciendo la población que cada uno aborda, en ese mismo sentido se puede ver como dejan de lado el término “ético-político” visualizando los conceptos como términos aislados, lo cual permite ver la poca apropiación que ellos tienen del tema.

Siguiendo con la dimensión “Ético-política” de la profesión, Aquin (2005) presenta en su artículo algunos aspectos de la dimensión ético-política del trabajo social, bajo la premisa de que toda profesión es producto de condiciones objetivas y al mismo tiempo de la actividad consciente de sus agentes profesionales. En este último aspecto se justifica la importancia del tema, en tanto las intervenciones profesionales suponen, ineludiblemente, un momento de justificación acerca de lo que se considera bueno y justo. Desde una concepción de la ética como argumentación y no como prescripción, traza algunos rasgos de los discursos vigentes en la actualidad del trabajo social, para concluir con algunas propuestas hacia la reconstitución de una instancia crítica para la profesión en el contexto actual (pp.72).

En el artículo la autora aborda aspectos de esta dimensión bajo algunas de estas premisas:

- Los discursos sólo son comprensibles inscritos en un contexto determinado, el cual opera como su condición de existencia y de posibilidad.
- Toda práctica profesional es el resultado tanto de determinaciones objetivas como del accionar consciente de sus agentes profesionales.
- Por tanto, si el trabajo social es lo que es también merced al accionar consciente de sus agentes, toda intervención profesional implica elecciones -ya que no se trata de un proceso natural que se ajusta automáticamente a la realidad. Si las intervenciones profesionales implican un momento de justificación de nuestras elecciones con base en lo que consideramos justo y bueno, entonces la dimensión ético-política seguirá constituyendo un componente ineludible de nuestras discusiones y de nuestras acciones. (pp. 73-74).

En el estudio realizado por Cory Duarte (2012) se plantea la problemática de las prácticas comunitarias en el Trabajo Social las cuales se caracterizan por ser estéticas

y esquivan las responsabilidades éticas del ejercicio profesional. Los principales resultados de la investigación que se desarrolló sobre los trabajadores sociales en el ámbito de lo comunitario es que, se afirma una existencia de tres condicionantes en la intervención, uno de los más importantes de abordar, tiene que ver con que se posee un vínculo con el sistema neoliberal implementado en Chile, el cual tiene directa relación con la desigualdad y pobreza que existe en Chile. (pp.73)

El segundo condicionante manifiesta una relación entre el sistema neoliberal y las políticas sociales de Chile.

Las políticas sociales implementadas en Chile tienen coherencia con los requerimientos necesarios para la mantención del sistema neoliberal, repercutiendo en las personas y en las escasas relaciones que éstas establecen con los mercados y con las comunidades a las que pertenecen. (Duarte, 2012, pp.73).

En referencia a la cita anterior cabe señalar que lo comunitario para las políticas implementadas, no sería una prioridad para el sistema.

La oferta desde la política social es netamente asistencialista. La intervención se sustenta en perspectivas funcionales que permiten la continuidad del sistema económico y social. Así mismo, se generan procesos de dependencia en que los y las profesionales se enfrentan a una tensión ya enunciada por Foucault (Chambón, Irving, y Epstein, 2001 Citado en Duarte, 2012)

Como hace referencia Duarte (2012) existen dificultades que les genera a los Trabajadores sociales tener un contexto marcado por la precariedad laboral, los bajos sueldos y la inestabilidad de un grueso número de profesionales del trabajo social. (pp. 74).

A modo de conclusión en la investigación se debe manifestar que el neoliberalismo limita la forma de actuar de los Trabajadores Sociales en el ámbito de lo comunitario e impone lógicas de asistencialismo sobre las comunidades.

Las intervenciones desarrolladas en el marco del Trabajo Social comunitario en Chile están fundamentadas en posicionamientos éticos y políticos condicionados por los contextos de exclusión y desigualdades presentes en el Chile actual. En este sentido al trabajo social comunitario le compete ser responsable de la construcción de una ciudadanía más activa que considere los protagonismos de los sujetos con los que se interviene, potenciando los

protagonismos de los mismos alejándose de una serie de prenociones que interfieren las acciones realizadas. (Duarte, 2012, pp.77)

Las/os autores presentados en este punto fueron seleccionados por la diversidad de profesionales que existen, desde investigadores reconocidos desde la disciplina hasta estudiantes que problematizan el fenómeno. El concepto utilizado para la búsqueda fue el movimiento social, ya que, si bien el estallido social es un proceso en que inciden múltiples factores, quienes le dan vida al movimiento son los grupos y personas que exponen las demandas sociales, en que una gran variedad de ellos son parte de algún movimiento social. En esta misma línea los autores aportan desde la investigación del quehacer profesional y ético-político, desafíos para una mirada crítica desde el Trabajo Social, respecto al desempeño laboral y movimiento sociales.

Es importante que se exprese una mirada desde la base del quehacer profesional, ya que, mediante este se posiciona el profesional frente a los fenómenos y posibles intervenciones.

Desde lo ético-político de la profesión De Perini, L. B., Berger, N. B., López, C. A., Benítez, R. B., Chemez, S., Gauto, M. A. (2014) consideran que, en el campo del Trabajo Social, la acción profesional debe ser entendida como una construcción de significaciones y sentidos. Lo ético-político posee valores y principios que sustentan una explicación y acción en la intervención social. Se realiza un análisis sobre prácticas profesionales Trabajadores Sociales en la Provincia de Misiones, durante el período 2003-2010. En esta se concluye lo siguiente:

Al analizar los distintos relatos hemos observado a través del lenguaje (oral y/o escrito) que no está presente “el sentido y significado de lo ético-político” en la actuación profesional, dimensión transversal del proceso de formación académica. Las categorías y los sentidos de la actuación siguen enunciados desde la matriz y con el lenguaje del modelo de Estado Capitalista (De Perini et at., 2014)

Lo mencionado anteriormente hace reflexionar respecto a la incidencia que ha tenido el sistema económico implantado en Chile en base a la práctica ética-política, y cómo el discurso neoliberal ha ido permeando la actuación profesional. Como conclusión de dicha investigación los autores refieren a que,

Es necesario generar espacios de interpelación acerca del significado de la actuación profesional en relación a la dimensión ético-política; ya sea desde los lineamientos generales de la formación (la academia) como desde la

práctica profesional (el colectivo) para resignificar la actuación de las/los Trabajadoras /es Sociales. (De Perini et al., 2014)

En otra investigación Muñoz- Vargas (2013) abordan la problematización de la dimensión epistemológica en el Trabajo Social en la investigación social, se pretende avanzar en la configuración de paradigmas de acción de la disciplina, se abarcan cuatro países de Latinoamérica, Chile, Argentina, Brasil y Colombia. El análisis final de dicha investigación refiere a

“Tendencias comprensivas y socio-críticas que orientan la intervención profesional hoy. La complejidad de las categorías expuestas impone a los profesionales del Trabajo Social una reflexión crítica de su acción en los contextos actuales, involucrando la identificación, el análisis, la comprensión y evaluación de las diversas situaciones que obstaculizan el desarrollo de los seres humanos.” (Muñoz y Vargas, 2013, pp. 9)

Dicha investigación (2013) señala que la profesión está vinculada con el desarrollo de una intervención social que sea rigurosa y que posteriormente debe ser analizada. Es posible subrayar que existe un esfuerzo por parte de la comunidad académica de Trabajo Social, sobre todo en América Latina, por revitalizar la fundamentación metodológica de la profesión-disciplina, queriéndose para ello una necesaria vinculación de la dimensión epistemológica, teórica y ética, además de la contextual en el proceso de repensar y documentar el ejercicio profesional y el campo disciplinar de Trabajo Social (pp. 9)

Además, se aborda la investigación sobre los pilares para la producción de conocimiento desde una reflexión conceptual, que surge a partir de preguntas por el documental “Estado del arte sobre la fundamentación teórica y metodológica de la intervención profesional en trabajo social y la conceptualización de experiencias en el departamento de Antioquia entre 1998-2008”. En este sentido se plantea que

El Trabajo Social como campo disciplinar que trasciende lo técnico, requiere de una reflexión permanente y de una producción de conocimiento acerca de las actuales transformaciones y dinámicas de lo social. Ello implica lecturas exhaustivas, reflexivas y críticas de cada realidad en la que se interviene, rescatando su micro y macro contexto, reconociéndose como un conjunto de interacciones en la relación de los sujetos con un mundo objetivado, permeado, congregado y reconstruido. (Pérez 2005 citado en Álvarez, 2009)

Esta reflexión pone nuevamente de relieve la necesaria integración entre la teoría y la práctica en la disciplina del Trabajo Social, para comprender y hacer frente a la



complejidad de los contextos sociales y políticos en que se sitúa la intervención social, y cuyas dinámicas si bien no la determinan, inciden en su ocurrencia y dirección.

En términos generales a partir del estudio y análisis de las investigaciones presentadas se puede visualizar que el Trabajo Social es una disciplina que debe empoderar a la ciudadanía para crear transformaciones sociales y cambios positivos en la calidad de vida de las personas, trabajando desde una mirada emancipadora, en que el sujeto sea el eje principal de cada proceso interventivo. La intervención social y la acción colectiva forma parte del campo profesional de la disciplina y exige una vigilancia epistemológica y un juicio crítico respecto el quehacer profesional para examinar las categorías conceptuales que se utilizan para nombrar y comprender los problemas, los sujetos, las modalidades de acción y el sentido del cambio que se persigue, a modo de evitar intervenciones sociales que reproducen situaciones de injusticia y desigualdad.

### **2.3 Antecedentes teóricos**

En el siguiente punto se abordan los conceptos y teorías que sustentan la investigación, y que es necesario examinar para comprender el problema e identificar algunas categorías conceptuales que permitan interpretar los datos.

El modelo de desarrollo neoliberal aparece como el ícono de las transformaciones y problemas que afectan al Chile contemporáneo. De allí la importancia de entender los principios del modelo y sus fundamentos en el liberalismo

#### **2.3.1 Liberalismo como corriente filosófica**

La conceptualización del Liberalismo surge como una expresión de la práctica y mentalidad de los burgueses “es un movimiento político y filosófico que surge inicialmente en Europa, entre los siglos XVII y XVIII, dentro de un contexto histórico dominado por el absolutismo monárquico” (Cortez, 2020, pp.33).

En el Liberalismo clásico según Cortez (2020) pretende abordar tres elementos; El primero respecto las limitaciones de poderes y funciones del Estado, promover una defensa de los derechos humanos y organizar una sociedad libre inspirada en la defensa de la propiedad privada. Entre los principales fundamentos filosóficos, se encuentran el individualismo, el utilitarismo y la defensa de un racionalismo pretendidamente científico, en esta mirada el hombre se interpreta como un ser egoísta, violento y codicioso, teniendo una mirada netamente individual. Respecto a lo señalado se puede cambiar esa interpretación sólo si el hombre se interpone entre él y las inclinaciones naturales, esto quiere decir de un “poder” que lo obligue a ello.

El liberalismo aboga por la necesidad de establecer un orden que, protegiendo la vida, la libertad y la propiedad por medio de la ley emanada del contrato social, haga posible la defensa de las libertades individuales frente al poder del Estado y al intervencionismo de los gobiernos. Locke lo expresa de la siguiente manera: el Estado es, a mi parecer, una sociedad de hombres constituida únicamente para preservar y promocionar sus bienes civiles. Lo que llamo bienes civiles son la vida, la libertad, la salud corporal, el estar libres de dolor y la posesión de cosas externas, tales como dinero, tierras, casas, muebles y otras semejantes (Cortez, 2020, pp. 34).

Esta mirada que presenta el autor hace ver que el liberalismo es una corriente por la cual los seres humanos son seres racionales, es decir, tienen la capacidad de elegir, esto se traduce esencialmente en los derechos de llevar la vida privada tal y como la requieran, en esta misma línea los ciudadanos tienen el derecho de decidir cómo son gobernados, sin que ello influya en sus asuntos privados y la autoridad política debe ser el consenso mayoritario. El estado de derecho garantiza la igualdad ante la ley, tanto para gobernantes como gobernados, por ende, nadie puede usar el poder para violentar las reglas del “juego político”.

En Chile hacia el siglo XIX sólo están presentes fragmentos de esta doctrina, como coadyuvantes en la construcción del orden republicano, más no penetra una concepción global del liberalismo, dada la compleja realidad histórica en que se expresa: La formación de los Estados Nacionales en Latinoamérica(...) Su influencia en Chile es creciente hasta la crisis mundial de 1929. (Gallardo, 2005, pp. 75).

Con respecto al Liberalismo se extiende hasta 1960 en Chile y fue un referente moderador en el sistema político. En 1973 marca una nueva etapa económica y posteriormente política con la ideología Neoliberal.

### **2.3.2 Modelo neoliberal desde perspectiva económica**

Este modelo instaurado en Chile rige y controla lo económico desde un modelo clásico por el cual las sociedades democráticas moldean el capitalismo para alcanzar los objetivos políticos a los cuales pretenden llegar. Una de las maneras en que este sistema pretende llegar a este fin es otorgando más poder al mercado, debilitando el poder que tiene el Estado.

Los elementos conceptuales que sustentan el neoliberalismo están en las formulaciones de la economía clásica; en los elementos ontológicos, epistemológicos y metodológicos de la revolución marginalista – utilitarista (neoclásica en economía); en la amalgama del liberalismo de Hayek (escuela austriaca de economía) y del monetarismo de la escuela de Chicago, representado principalmente por Milton Friedman; y en los planteamientos de la llamada ‘síntesis neoclásica’. (Carranza y Rivera, 2016, pp. 169)

Bajo aquella lógica el neoliberalismo pretende que las actividades económicas se dejen en manos de particulares o privados, entregando más poder y libertad al sector privado y quitando autoridad al Estado.

En los años 70 se prioriza la libertad económica como requisito para alcanzar la libertad política, que establezca a su vez un mecanismo libre de cooperación de mutuos beneficios, al descentralizar el poder económico, el sistema de mercado compensa cualquier concentración de poder político que pudiera producirse (Carranza y Rivera, 2016, pp. 170)

En este sentido la economía es construida desde una manera en que el sistema financiero se vuelva centro del movimiento. “La gran empresa ya no es simplemente nacional. Los tratados de libre comercio, el mercado cambiario, los sistemas financieros globales, hacen posible que las organizaciones implementen sus cadenas productivas entre países” (Ossandón, 2019). La globalización y la transnacionalización de los recursos son el eje fundamental para la solvencia del sistema neoliberal, donde la libre competencia se torna un elemento central para la producción y el consumo.

### **2.3.3 Rol de las instituciones del Estado neoliberal**

Bajo este contexto, las instituciones tanto en lo público como privado toman un papel determinado por el sistema económico. Respecto al quehacer del Estado en este escenario, Olmos (2018) señala que

Dentro de los lineamientos de políticas públicas se puede encontrar una tendencia común enmarcada en una lógica de “Estado liberal-residual”, en el cual se privilegia el rol regulador del Estado en el marco de reglas de libre competencia y por otro lado es un ente que promueve el estímulo y fomenta las iniciativas privadas. (pp. 97)

En esta perspectiva, tal como señala el autor, el Estado se limita a ser un agente que incentiva al mercado para generar condiciones para que la actividad productiva de los privados sea competitiva a nivel nacional e internacional.

Estos elementos constitutivos del modelo de desarrollo chileno, infiltran las configuraciones de las relaciones entre Estado, sistema de representación / partidos políticos y base social, y al producirse una correspondencia entre estas dimensiones, evidencian un modelo neoliberal de “Estado Mínimo/ Mercado Máximo (pp. 100)

Para el neoliberalismo, el Estado debía tener menos poder, enfocándose en áreas donde el mercado no vea “ganancias”, mediante eso es que se ven instituciones que son de carácter privado o público. La propuesta de este modelo es que el Estado le entrega las condiciones apropiadas al mercado para su propia regularización, buscando un Estado débil, que convirtiera la economía en el campo de entrenamiento de las grandes empresas.

El papel del estado es crear y preservar el marco institucional apropiado para el desarrollo de estas prácticas (libre mercado y libertad de comercio). Por ejemplo, tiene que garantizar la calidad y la integridad del dinero. Igualmente, debe disponer las funciones y estructuras militares, defensivas, policiales y legales que son necesarias para asegurar los derechos de la propiedad privada y garantizar, en caso necesario mediante el uso de la fuerza, el correcto funcionamiento de los mercados. (Harvey, 2005)

Hoy el neoliberalismo es la corriente teórica específica del capitalismo en su fase actual. Esta perspectiva ha tenido una gravitación extraordinaria en América Latina y ha ejercido una profunda influencia sobre la sociología y las ciencias sociales. (Boron, 2006) Los supuestos del pensamiento neoliberal que vertebran la teoría económica neoclásica han colonizado buena parte de las ciencias sociales. Lo anterior permite comprender la magnitud que trae la instauración del sistema neoliberal, el cual se configura como un escenario hegemónico en todos los aspectos.

#### **2.3.4 Trabajo social y su construcción histórica**

Considerando el impacto y la influencia que ha tenido el neoliberalismo en las ciencias sociales la cual ha dado origen a nuevas epistemologías, metodologías y orientaciones éticas que han configurado el ejercicio en horizontes disciplinares más complejos, en un escenario de disputas entre las instituciones, el mercado y la sociedad civil es necesario para dar un entendimiento más claro del elemento teórico al que se refiere el punto anterior, que se revisen los planteamientos de Boron, el cual afirma que

En el terreno más concreto de las ciencias sociales se comprueba que el neoliberalismo ha instaurado la barbarie del reduccionismo economicista que hoy nos aqueja. Su impacto se corrobora en la exaltación del influjo de los elementos económicos en todo el conjunto de la vida social. (Boron, 2006)

Estos hechos causales han significado un predominio hegemónico neoliberal en la construcción de ciencia que ha afectado el quehacer de distintas profesiones, centrando esta discusión en el trabajo social. Viveros (2017) indica que la disciplina no ha estado ajena al reduccionismo científico, apuntando a una incidencia intelectual/práctica que se ha traducido a una suerte de des-intelectualización de la profesión, esto genera una ausencia de reflexión y análisis crítico que reduce la disciplina a una condición meramente técnica- instrumental y funcional a los intereses de las elites.

Estas transformaciones redefinen las condiciones del ejercicio de la disciplina donde la cuestión social y las distintas problemáticas sociales se tensionan constantemente llevando al trabajo social a sobredimensionar su carácter asistencialista (Rosas, 2017) Este escenario ha llevado al trabajo social a una pugna constante entre la ejecución de políticas sociales fragmentadas y las prácticas de resistencias que surgen desde una mirada situada desde distintos actores colectivos que dan forma a demandas en contextos neoliberales. El pragmatismo de la acción profesional se ha limitado a la cuantificación de ciertas metas, el cual en la actualidad ha resultado un obstáculo en relación a una reflexión profunda de los elementos estructurales que determinan los fenómenos sociales. (Viveros, 2017). Por consiguiente, es posible considerar que los mecanismos del trabajo social han estado delimitados por el contexto político, económico y social contribuyendo a la reproducción social de un sistema que genera desigualdad socioeconómica y que reproduce status según la posición de los sujetos en la estructura social. El contexto neoliberal genera una dualización en el acceso a los servicios sociales; por un lado, se observan los sectores socioeconómicos bajos que resuelven sus necesidades por asistencia del estado, mientras que la clase media y la clase más favorecida satisfacen sus demandas por servicios proveídos por el mercado. (Olmos y Silva, 2010).

### **2.3.5 Modelos de Trabajo Social**

Para definir Trabajo Social se citará a Moix Martínez (2004) el cual plantea que el Trabajo Social es una actividad en donde la ayuda entregada es técnica y organizada, la cual se ejerce en personas, grupos y/o comunidades, con la finalidad de que estos logren la plena realización, se logre un mejor funcionamiento social y se llegue a un mayor bienestar. Todo esto por medio de acciones que activen los recursos internos y externos del conjunto, principalmente con aquellos recursos ofrecidos por los

Servicios Sociales, Instituciones y Sistema del Bienestar Social. Es por ello que se debe mencionar los tipos de Trabajo Social, los cuales son maneras de accionar que van ligadas al contexto en el cual está basada la investigación.

### *2.3.5.1 Trabajo Social Asistencialista*

La asistencia es la “esencia” que impulsó la composición del trabajo social durante los comienzos de la disciplina.

La función “asistencial” como modalidad de intervención se desarrolla desde los orígenes mismos de la profesión y es entendida como aquella que se concretiza en la atención de demandas y el otorgamiento de prestaciones. Estas últimas, como conjunto de recursos, varían de acuerdo al tipo de institución y a las refracciones de la cuestión social que desde ella se abordan. (Fasciolo, 2015, pp. 2).

Estela Grassi que ha analizado las políticas de asistencia social en los 90’ ha categorizado tres modalidades: la asistencia clásica, en tanto, estrategia de ascenso del proyecto neoliberal con la máxima exposición del poder de las clases dominantes; la modalidad gerencial que realiza la reforma del estado, el plan de convertibilidad, se basa en la lógica formal de la eficiencia, y mantiene la pretensión de racionalidad sistémica en el sentido común del campo político en desmedro del comportamiento particularista de los políticos. Por último, se refiere a la modalidad de ayuda social peronista caracterizada en la década del noventa por el Plan Vida y los mecanismos de intervención mediante las trabajadoras vecinales, más conocidas como “manzaneras” (Grassi, 2003 como se citó en Oliva y Mallardi, 2011).

En Chile el asistencialismo ha experimentado cambios paulatinos que se evidencian hasta el día de hoy donde se transita por un camino de tecnificación, para comprender la lógica asistencial Alayón ejemplifica de la siguiente forma la situación

El asistencialismo es una de las actividades sociales que históricamente han implementado las clases dominantes para paliar mínimamente la miseria que generaban y para perpetuar el sistema de explotación. Ha constituido la esencia no sólo de las formas de ayuda anteriores a la profesión, sino también del propio Trabajo Social, persistiendo en la actualidad. (Alayón, 1984)

Esta lógica asistencial no ha dejado de estar presente a lo largo de la historia de la disciplina, si bien han existido procesos de reconceptualización la dominación y subordinación han aparecido en los modelos imperantes como forma funcional a su estructura.

### *2.3.5.2 Trabajo Social Emancipador*

Cabe señalar que la palabra emancipar se define como autonomía, el Trabajo Social emancipador lo construye cinco categorías constitutivas las cuales son la construcción de sujetos sociales, mundos de vida, procesos identitarios, lazos sociales y ciudadanía. Como nos plantea los siguientes autores.

Trabajo Social Emancipador tiene un núcleo crítico constituido por la construcción de sujetos sociales, mundos de vida, procesos identitarios, lazos sociales y ciudadanía; asimismo las condiciones para realizarlo. Los sujetos sociales se constituyen en la relación con sus mundos de vida. En estos espacios microsociales transcurre la vida cotidiana y se condensa lo macrosocial. La subjetividad deviene de la intersubjetividad y estas a su vez están atravesadas por el contexto de lo macrosocial. No hay externalidad entre el contexto y el mundo de la vida de los sujetos, sino que estos son configurados por aquellos (Martínez, P y Agüero, J., 2015, pp.13).

El Trabajo Social emancipador busca tomar un compromiso con la transformación de la realidad social en los microespacios sociales mencionados por los autores anteriormente, es decir, generar una praxis transformadora y que llegue a la emancipación. Los autores Martínez y Agüero (2015) señalan que

La intervención social no se da en el vacío, sino en un determinado contexto histórico, social e institucional, que la atraviesa indefectiblemente. Implica praxis y tiene ciertos rasgos constitutivos cuando la adjetivación y la nombramos como praxis emancipadora. (pp. 13).

La praxis emancipadora tiene vinculación con esta transformación de la realidad social sin oponer la teoría y práctica, por ende, implica tener una concepción política-ideológica.

El Trabajo Social Emancipador requiere profesionales situados, enraizados, significados y significantes, subjetivados y subjetivantes. Situados en las improntas de un tiempo y un lugar determinados, enraizados en un origen o proyecto asociado a un grupo humano con el cual puedan identificarse en la búsqueda de sentido de la existencia o de la acción (Martínez y Agüero. 2015. pp.14)

### *2.3.5.3 Trabajo Social Crítico*

Inicialmente, cabe señalar que el paradigma crítico establece que el rol del Trabajador Social ha de ser de articulador y no de mediador.

El Trabajador Social cumple el rol de articulador en ambos sentidos. Es decir, por un lado, asegurar que quienes elaboran la política social conozcan las necesidades de las personas y, por otro, que durante la ejecución de los diseños generales se incorpore aquello que pueden aportar los destinatarios. (Como se cita en Reininger y Flotts, 2017)

Así, se comprende que el trabajo social debe asegurar que las personas que están elaborando las políticas sociales conozcan la realidad y las necesidades de los destinatarios, como también que se incluya a estas personas durante la creación de las políticas, con la intencionalidad de que sus propuestas y críticas sean escuchadas a la hora de establecer la política social, este procedimiento es necesario para tener claridad de que la política será eficaz dentro del espacio donde se busca intervenir.

Otra característica importante del Trabajo Social crítico es la visión de un sujeto político por sobre a la de un beneficiario, lo cual abre espacios de participación, junto con esto es importante impulsar iniciativas innovadoras y comprensivas, que logren visualizar las causas de la problemática y responder a éstas mediante el accionar profesional que promueva el cambio. Se plantea que el profesional debe nutrirse no sólo de la posibilidad de cambio o transformación de algunos enfoques, modelos, marcos referenciales, que guíen la intervención, sino que el quehacer de la disciplina debe trascender en la búsqueda de transformación de la sociedad.

La propuesta del Trabajo Social crítico apuesta por una emancipación, en la cual se busque incansablemente la justicia social, la igualdad y equidad en el continente Latinoamericano. Así, como Quijano plantea el retomar esta perspectiva, entre otras cosas, permitiría nutrir y resignificar algunas categorías de análisis y formas de acción profesional, las que conllevan, a un importante y urgente proceso de descolonización del saber y del poder (como se cita en Viveros, 2017).

### **2.3.6 Perspectiva Ética-Política del Trabajo Social**

El trabajo Social en la actualidad se ha visto interpelado por un despojo de lo social reduciéndose a una función operativa e instrumental, el siguiente punto pretende mencionar las interpretaciones de ética-política latinoamericana a partir de una concepción basada en aquella práctica que implica una visión crítica y reflexiva, donde se resalta las implicaciones éticas y políticas como orientadoras de la praxis. (Duarte, 2012) La dimensión ética-política otorga valores, posiciones y dirección al ejercicio profesional (López, 2016). La dimensión ética y la dimensión política en el



ejercicio están directamente vinculadas ya que se operacionaliza el conocimiento en un contexto político en cual se legitima la acción.

Articula y da sentido a la capacidad teórica y metodológica: permite significar el qué, el para qué y el cómo de la práctica profesional. De manera que la dimensión política de la profesión responde a la capacidad de analizar las situaciones y las relaciones de fuerza en juego en la intervención profesional, no como un fin en sí mismo sino para interrogar y analizar las relaciones de poder en una sociedad, en un momento histórico determinado, los conflictos existentes, el tipo de alianza, las estrategias de dominación y resistencia en pos de definir la direccionalidad de la intervención. (pp. 4)

La dimensión ética es un elemento esencial para ejecutar acciones buenas, haciendo referencia al cuidado del otro, la otra, y de las instituciones (Duarte, 2012). Este dilema se convierte una aspiración transversal en la praxis del Trabajo Social; el cual requiere un profesional situado que conozcan la realidad social y establezcan estrategias para cambiarla.

La ética se relaciona ideológicamente con los conceptos de ley, justicia y conciencia, integrados por las subcategorías intencionalidades y principios-valores, que dan bases y directrices para realizar de la forma más adecuada, la intervención profesional y de esta manera, lograr la legitimidad social que ha buscado históricamente. (Tibiana, 2009)

Estos factores inciden indudablemente en el posicionamiento del profesional frente a los fenómenos sociales, la neutralidad del sujeto es casi nula ya que existe un juicio inminente que surge de las construcciones subjetivas del individuo; esta dimensión no surge de una lógica instrumental, sino de una retórica deliberada. Es decir, existen principios ya sean políticos, éticos, formativos que inciden en los criterios de validez de la praxis. Los juicios de valor son las que dan principio a acciones transformadoras o subyugadas, y en consecuencia se evidencia una amalgama de razones, emociones y deseos que guían aquella acción (como se cita en Tibiana, 2009). Todas estas razones dan a entender que la ética-política es la que guía la praxis de los/as profesionales.

La construcción de ciudadanía como desafío ético, habilita al Trabajo Social para impulsar una actuación comprometida con la defensa de los derechos sociales y con la búsqueda de la justicia y de la equidad. Se trata, entonces, de otorgarle sentido a la profesión dotándola de herramientas críticas que le permitan reflexionar colectivamente sobre las implicaciones de su quehacer (Vélez, 2010).

El Trabajo Social adquiere una posición de poder la cual debe ser ejecutada con responsabilidad, en el caso de no ser así es posible que sea una herramienta que replica las desigualdades sociales, económicas y políticas de los territorios. Sobre la validez del discurso se debe sustentar en pilares éticos que orienten el ejercicio a la buena acción, considerando que la finalidad de la disciplina se sustenta en la transparencia y la promoción de derechos.

### **2.3.7 Ética como orientadora o reguladora del quehacer profesional**

A continuación, se abordan los conceptos de Vélez (2010) con relación a los perfiles éticos según los nuevos escenarios de intervención, en donde existe una desvinculación de los pilares que orientan el ejercicio a partir de estos conceptos se pretende articular una conexión con los discursos de los trabajadores/as sociales desde su acción.

*-Mutualidad:* Centra su atención en el mantenimiento o recuperación de los valores fundadores de la profesión (tales como la dignidad del ser humano, el respeto y la ayuda mutua).

*-Subsidiaridad y beneficencia:* La preocupación profesional se ubica en el establecimiento de códigos o principios rectores que orienten la acción hacia alcanzar el ideal del “buen profesional” (ejercicio de virtudes que obedecen a mandatos misionales externos). Al impulsar la beneficencia y la filantropía como formas específicas de acción social y concebir a los sujetos como consumidores, destinatarios o beneficiarios de subsidios y/o programas.

*-Contemporánea:* es partidaria de la innovación y sitúa la discusión sobre la ética en el contexto de las confusas condiciones de la era actual. Cuestiona la posibilidad de establecer mínimos reguladores de la acción en un universo profesional acosado por cambios y turbulencias que reclaman la necesidad de restablecer el sentido de la acción desde la perspectiva de una acción social contextualizada, crítica, argumentada y donde la defensa de los derechos sociales y la construcción de ciudadanía son fundamentales.

### **2.3.8 Dimensiones ético-políticas sustentadas a partir de la reconceptualización**

El Trabajo Social inminente adopta una posición frente a los fenómenos sociales, este posicionamiento es histórico y contextual dependiendo del territorio en cual se ejecute la acción, por consiguiente resulta esencial adoptar ciertos elementos que permitan dar una leída contemporánea a la ética-política que guía el ejercicio profesional, es por esta razón que se tomará como referencia teórica las dimensiones

ético-políticas que aborda López (2016), quien detalla tres posicionamientos específicos determinados a partir de un análisis bibliográfico de más de veinte autores/as.

*-Perspectiva comprensiva o hermenéutica:* Entiende al mundo centrándose en las subjetividades. Así, el sujeto desde su quehacer cotidiano proyectará un orden social, una intención y un significado otorgando relevancia a sus propias ideas y lo que ocurre alrededor. Este posicionamiento hace énfasis sobre la construcción de la subjetividad como constitutiva de lo social, mediante los procesos de comunicación que, mediatizados por el lenguaje, configuran la acción, la interacción y la cotidianidad.

*-Posicionamiento integracionista:* Se considera a la acción del Trabajo Social desde apelaciones éticas- políticas y postula como contexto un mundo globalizado, en el que la incertidumbre atraviesa la actividad humana. Aquí se plantea un re-direccionamiento y una reconfiguración del lugar que debe ocupar la profesión en la actualidad. Se postula, a través de la acción profesional la participación en la construcción de ciudadanía teniendo como premisa una actitud comprometida y de responsabilidad en el ejercicio profesional.

*-Perspectiva histórica-crítica:* Esta se basa en la tradición Marxista y ubica al Trabajo Social contemplando las transformaciones estructurales de la sociedad, tiene en cuenta al sujeto y al contexto desde una dimensión de totalidad, argumentando críticamente las condiciones estructurales de la sociedad capitalista. Busca descentrar la concepción de que los problemas sociales y económicos no fueron, ni son responsabilidad de los sujetos y comprende las explicaciones en los elementos que los estructuran. La sociedad es comprendida a partir del modelo de acumulación capitalista. Existe un cambio en la subjetividad de la clase trabajadora y parte del colectivo profesional plantea que las modificaciones en la subjetividad son producto de la sociedad de consumo.

El carácter sociohistórico y sociopolítico de la profesión influye fuertemente en el quehacer investigativo e intervenido del Trabajo Social. La disciplina se ha caracterizado por construir herramientas que surgen desde las necesidades contingentes de los/as individuos/as tanto como para colectivos en función de entregar soluciones integrales que apelen a la promoción de los Derechos Humanos y Justicia Social.

## **Capítulo III. Marco metodológico**

### **3.1 Paradigma de investigación**

Esta investigación se realiza desde una perspectiva interpretativa fenomenológica, ya que, involucra directamente la visión de las dimensiones ética-política contextual de los/as Trabajadores/as Sociales frente a un hecho en particular (estallido social) considerando que la postura del proyecto ético-político se lleva a cabo en la esfera de la vida diaria en el mundo cultural y social (Falla, 2019) en este sentido se pretende entender los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor, puesto que lo que la gente dice y hace, es producto del modo en que define su mundo. (Taylor y Bogdan, 1994, citado en Hernández, 2017). La investigación persigue reconocer a partir de los discursos las diferentes interpretaciones y experiencias de los/as Trabajadores/as Sociales jóvenes a partir del estallido social y su interpelación al proyecto ético-político.

La fenomenología social permite acercarse a la comprensión del mundo de la vida desde una exploración socio/cultural. Esta aproximación se fundamenta en la necesidad de comprender e interpretar el significado subjetivo de la acción social; lo que va a permitir indagar y entender el sentido que los/as actores/as sociales dan a su vida o existencia. Lo dicho, toda vez que ella –la necesidad de significado– no corresponde o se circunscribe únicamente a la expresión del mundo subjetivo; sino que en él coexisten las estructuras del mundo social y cultural (Falla, 2019).

Las estructuras son las que definen el quehacer investigativo e interventivo, en este sentido los hechos sociales, históricos y políticos serán un factor constitutivo que influye directamente en el análisis de la realidad de los distintos actores, por lo cual la investigación sostiene la importancia de interpretar los discursos desde el posicionamiento interpretativo fenomenológico.

### **3.2 Enfoque de investigación**

La presente investigación se enmarca desde un enfoque cualitativo, perteneciente a la perspectiva interpretativa fenomenológica. Bajo esta línea, la realidad social es según Moscoso y Díaz (2018) es múltiple y subjetiva, mentalmente construida por los individuos, por lo que existe dentro de un contexto y son posibles muchos constructos. Las voces e interpretaciones de quienes son estudiados son claves para comprender el fenómeno de interés y las interacciones subjetivas son el principal modo de abordarlos. Los valores y la subjetividad son inevitables y deseables en la investigación cualitativa. (pp. 53).

También este enfoque se presenta como una investigación flexible la cual es capaz de adaptarse a las diferentes realidades sociales que pueden existir. Cabe mencionar la importancia que caracteriza la investigación:

1. Un interés importante por la exploración de percepciones y actitudes y por la comprensión del significado profundo de los acontecimientos.
2. Una confianza en ciertas técnicas de recogida de datos: entrevistas abiertas y semiestructuradas, observación participante y no participante y el uso de métodos adecuados.
3. Predilección por la teoría de campo, en vez del análisis y la codificación de datos, y por el reconocimiento de temas troncales, la generación de hipótesis y el establecimiento de tipologías y clasificaciones. (Pérez. 2007. pp. 5).

### **3.3 Método de investigación**

El método de investigación responde a los procedimientos que se llevan a cabo para la realización de un estudio. Cabe señalar que el objetivo de esta investigación es comprender el significado que le otorgan los/as trabajadores y trabajadoras sociales en ejercicio, de la Región Metropolitana al denominado estallido social ocurrido en Chile durante octubre del 2019 y las implicancias que este tiene en la intervención social. Lo anteriormente mencionado se complementa con el análisis crítico del discurso obteniendo los recursos simbólicos y materiales, y las prácticas interpretativas que caracterizan a un grupo particular de individuos (Duranti, 2000, citado en Peralta, 2009).

La descripción que realiza el investigador debe reflejar las particularidades de las voces que en él intervienen; las voces de la comunidad deben establecer un diálogo con las voces del etnógrafo sin que éste piense que son cosas sencillas y obvias. Una buena etnografía es la reunión de diferentes puntos de vista y de voces tanto del observador como del observado. (Peralta, 2009, pp. 46).

Se caracteriza por la descripción, que es entendida como la interpretación de los comportamientos de los actores, comprendiendo los sentidos que estos le atribuyen a las acciones que realizan. Un investigador social difícilmente entiende una acción sin comprender los términos en que la caracterizan sus protagonistas. (Guber, 2001). En la etnografía los sujetos son los principales protagonistas de la investigación.

Por otro lado, el estudio de caso tiene el objetivo de indagar en profundidad un fenómeno en su contexto, utilizando como fuentes principales las percepciones que puedan tener los sujetos frente a la situación que se está investigando. Así, la

interpretación que se entrega de los Trabajadores Sociales “cada individuo es un nodo de relaciones en que se constituye como perspectiva compleja y al mismo tiempo parcial” (Canales, 2006, pp. 21). Es necesario que el estudio de caso haga referencia a que el investigador forma parte del escenario de la disciplina.

Ello permitirá al investigador hacer preguntas y hallar respuestas que se basen en los hechos estudiados sin partir de las preconcepciones del investigador, es decir, comprender los acontecimientos tal como los conciben los participantes. De esta forma, se puede analizar e interpretar temas controvertidos, al hallarse durante un periodo largo de tiempo compartiendo las vivencias de los actores en su lugar habitual e interrelacionando como forma de profundizar en el significado social de sus acciones. (Munarriz, 1992, pp. 104).

### **3.4 Técnicas de recolección de información**

A continuación, se describe de forma breve la utilización de la técnica de recolección de información, en este caso como es pertinente en una investigación cualitativa será la entrevista semiestructurada, siendo esta técnica la más eficaz rescatando información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles. (Díaz; García; Hernández; Ruiz, 2013).

La técnica escogida también es acorde al paradigma de cuál se sitúa la investigación, ya que, pretende interpretar desde la experiencia de cada sujeto los significados que le atribuyen a ciertos hechos y acontecimientos.

**3.4.1 Entrevista semi estructurada:** presenta un grado mayor de flexibilidad debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos. Se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista de manera relativamente abierta.

### **3.5 Instrumentos de la Investigación**

Para la realización de la entrevista semiestructurada se elaborará un protocolo que considera los siguientes ejes temáticos:

- Dimensión ético-política del Trabajo Social
- Acontecimientos socio políticos contextuales (Estallido Social)
- Quehacer profesional en contexto neoliberal
- Impacto de las movilizaciones en la intervención social

### **3.6 Criterios de selección de los informantes claves**

Los criterios de selección de informantes para la investigación se centran en los siguientes factores, los cuales son relevantes para cumplir los objetivos propuestos:

- Profesionales del Trabajo Social egresados, con cinco años de experiencia laboral.
- Actualmente ejerzan en instituciones públicas o privadas que gestionan procesos y programas de intervención social en el ámbito público y privado.
- Se determina un rango etario de adulto joven entre los 20- 40 años.
- Residentes en la Región Metropolitana
- Que la disposición de los entrevistados para participar sea de manera voluntaria y confidencial

### **3.7 Criterios de validez**

De acuerdo a la investigación es necesario plantear algunos criterios de validez, en el siguiente punto se aborda desde los criterios de rigor que describe Krause (1995)

- Densidad: La densidad se refiere a la introducción de información detallada, entre estos se pueden ver los significados e intenciones, esto reflejado en la recolección y en el análisis de datos. Esto hace referencia al efecto de la triangulación entre métodos, investigadores o fuentes de datos y los resultados.
- Transparencia: La investigación detalla abiertamente los procesos o caminos metodológicos y técnicos que se seleccionaron para desarrollar el cumplimiento de los objetivos, además se menciona la población objetivo y los resultados a partir de las interpretaciones.
- Contextualidad: Se describe el contexto en cual se sitúa la investigación, además en este caso tiene directa relación con los principios que orientan y estructuran los objetivos, por consiguiente, la generación de datos y resultados interactúa con el contexto nacional actual como el contexto de la disciplina.

### **3.8 Análisis de información cualitativa**

El análisis de información se estructura a partir de la realización y transcripción de las entrevistas a Trabajadores/as Sociales en cual se elaboran categorías de análisis a partir de los conceptos abordados en el marco teórico, que tienen relación con las dimensiones ética-política, en este sentido la investigación se sitúa desde la lógica cualitativa la cual estudia los contextos estructurales y situacionales, tratando de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica. (Sarduy, 2007)

Se utiliza una matriz de entrevista para codificar permitiendo establecer un análisis exhaustivo de los discursos de los/as profesionales; a través del discurso se permitirá analizar las concepciones implícitas y explícitas de los/as entrevistados/as, en donde el lenguaje se configura como un eje fundamental para establecer categorías y subcategorías que dan paso a la interpretación de los discursos, a continuación, se mencionan de manera ordenada el procedimiento del análisis de información.

-Categorización o codificación: Consiste en seleccionar citas o incidentes de los documentos asignados, en este caso las entrevistas y a cada una de éstas asignar códigos o palabras que identifiquen lo seleccionado. Estos códigos se van relacionando por una opción que provee el programa (o investigación) lo que permite por una parte ir conformando la categoría y por otro creando la red. (Sarduy, 2007. pp. 76)

-Interpretación analítica: Es la descripción de los hallazgos y de las proposiciones teóricas. Para llegar a este punto culminante del análisis primero es necesario sustentar las categorías. Esto se logra mediante un discurso interpretativo, coherentemente hilvanado y fundamentado en lo dicho por los informantes. Ya que lo dicho por los informantes es el único argumento que goza de credibilidad al momento de interpretar el significado de lo estudiado para el informante en su contexto. Seguidamente se muestra una sustentación de categoría. (Sarduy, 2007. pp. 83)

## **Capítulo IV. Resultados**

### **4.1 Descripción del trabajo de campo**

El diseño del estudio plantea como metodología una investigación de carácter cualitativo que usaría como técnica principal la entrevista a trabajadores sociales jóvenes. La preparación del trabajo de campo se realiza en el mes de agosto, contactando a través de correos electrónicos y vía telefónica a trabajadores sociales en ejercicio. El primer contacto se realizó por medio de un profesional conocido, quien también facilitó el contacto de otro trabajador social. Así se fue tomando contacto con algunos trabajadores sociales y concretando entrevistas, por una parte, como se mencionó con contactos que tenía el grupo investigador y otros que facilitaban los propios entrevistados. Se utilizó como método para contactar los informantes técnica denominada bola de nieve<sup>1</sup>.

El trabajo de campo comienza en el mes de septiembre con la realización de la primera entrevista y termina en la segunda semana de octubre de 2020, se realizaron

---

<sup>1</sup> Bola de nieve o cadena (en donde se identifican los casos de interés a partir de alguien que conozca a alguien que puede resultar un buen candidato para participar). (Martínez,2012)



10 entrevistas, las cuales corresponden al número que se estableció para realizar la investigación. Debido a la crisis socio sanitaria que afectó al país con la llegada de la pandemia por coronavirus, que instaló como primeras medidas de prevención, el distanciamiento físico y el establecimiento de cuarentenas dinámicas en la Región Metropolitana, no fue posible la realización de entrevistas cara a cara. Por ello, las formas de realizar el trabajo de campo sufrieron ciertas modificaciones y dificultades, debiendo adaptar las metodologías tradicionales de coordinación y entrevista. De este modo, las entrevistas planificadas debieron realizarse en modalidad on line, reemplazando las tradicionales entrevistas personales. Las entrevistas se coordinaron principalmente vía correo electrónico y WhatsApp, fueron llevadas a cabo por plataformas virtuales, específicamente por zoom y meet de google. En promedio las entrevistas tuvieron una duración de 60 minutos, se transcriben posteriormente en formato Word, para ser interpretadas. Los entrevistados fueron seleccionados de acuerdo a los criterios de selección de informantes claves que se establecieron en el capítulo anterior.

A continuación, se muestra una tabla con algunas características de los entrevistados:

<b>E. N°</b>	<b>Profesión</b>	<b>Universidad de egreso</b>	<b>Año</b>	<b>Ocupación actual</b>	<b>Política Social</b>
E.1	Trabajadora Social	UAH	2010	Chile Crece Contigo	Primera Infancia
E.2	Trabajadora Social	PUCV	2007	Dupla Psicosocial del Programa Residencia Familiar	Primera Infancia y adolescencia
E.3	Trabajadora Social	IP LOS LEONES UNAB	2010	Corporación de Educación, Rehabilitación, Capacitación Atención de Menores.	Adolescentes privados de libertad
E.4	Trabajadora Social	UCSH	2005	T.S Colegio	Gestión Comunitaria
E.5	Trabajadora Social	UST	2004	-Fundación Chilena de Adopción	Primera Infancia

E.6	Trabajador Social	UCSH	2020	-Voluntario de la Corporación Educacional La otra Educación.	Infancia
E.7	Trabajadora Social	UCSH	2014	-Servicio de Salud	Salud
E.8	Trabajadora Social	UCSH	2014	-Encargada de convivencia escolar.	Infancia y Comunidad.
E.9	Trabajador Social	UCSH	2005	Vicerrectoría de integración de Universidad.	Educación
E.10	Trabajadora Social	UST	2010	-Abriendo Caminos	Infancia

#### 4.2 Presentación de resultados

Las entrevistas realizadas fueron grabadas en audio, transcritas y luego convertidas en formato Word. De este modo se logran textos escritos de distintas longitudes y densidades que permiten identificar los relatos y a partir de ellos develar los contenidos que dan cuenta de los objetivos. En un primer momento se realizan lecturas libres, que en función de los objetivos permite identificar las principales categorías y se levanta una matriz de organización de información, cuyo formato se presenta en la tabla que se muestran a continuación por cada objetivo. La matriz completa la puede encontrar el lector en el anexo.

Objetivo	Categoría	Subcategoría	Sub sub categorías
1.- Conocer los significados generales que le otorgan las/os trabajadoras y trabajadores sociales en	Concepciones del Estallido	Estallido como hito importante para la democracia	Posibilidad de participar y ser críticos
			Posibilidad de un nuevo orden social y político.

ejercicio al denominado estallido social ocurrido en octubre del 2019			Fin del miedo
		Estallido social como desahogo social	
		Estallido como espacio de encuentro y solidaridad	
2.- Identificar en el discurso de los/as trabajadores/as sociales la importancia atribuida a las demandas sociales manifestadas en el denominado estallido social	Tipos de demandas que identifican los profesionales	Demandas sociales, económicas y culturales	
		Demandas políticas	
	Factores que inciden en el surgimiento del denominado estallido social	Sistema neoliberal	
		Desigualdad social	
		Baja resolución de demandas sociales	
	Valor atribuido a las demandas sociales.	Valoración positiva	
	3.- Reconocer la valoración ético-política que hacen los/as trabajadores y trabajadoras sociales en ejercicio de la región Metropolitana respecto de las formas que asumen las movilizaciones sociales de octubre de 2019	Formas válidas de movilizaciones	Marchas
Murales			
Manifestaciones artísticas			
Cacerolazos			
Formas no válidas de movilizaciones		Agresión a otros participantes	
		Destrucción de infraestructura urbana	
		Incendios	
Percepción sobre la violencia en tiempos de movilización		Sentir de la violencia institucional estatal	

		La violencia es necesaria para ser oídos	
		La violencia es indeseada.	
		La violencia de la represión.	
4.- Visualizar a través del discurso de las/os Trabajadores y Trabajadoras sociales en ejercicio la incidencia atribuida al fenómeno del estallido social en las concepciones y prácticas de intervención profesional.	Incidencias en las concepciones de intervención Profesional	Incidencia en la modalidades individual o colectiva de intervención	
		En la manera de concebir a los sujetos	
		Incidencia en el rol profesional con el Estado	
	Incidencias en las Prácticas	Incidencias en las prácticas interventivas	En las lógicas burocráticas.
			Rol más protagónico con la incidencia pública
		Necesidad de sistematizar y producir conocimiento	
		Incidencia ética-política en la acción de los/as trabajadores/as sociales	
		Incidencias en lo formativo	

#### 4.2.1 Análisis asociados al objetivo específico N° 1

Respecto al primer objetivo específico de la investigación que busca conocer los significados generales que le otorgan las/os trabajadoras y trabajadores sociales en ejercicio al denominado estallido social ocurrido en octubre del 2019, se visualiza como principal categoría:

#### **4.2.1.1 Concepciones del Estallido**

Al analizar los discursos de las/os trabajadoras/es sociales entrevistadas/os es posible identificar distintas concepciones de lo que significa para ellos el denominado estallido social de octubre del 2019. Inicialmente se plantea que concurren al menos tres nociones, una primera noción atribuye a la experiencia del estallido social un gran evento considerándolo un importante hito en el fortalecimiento de la democracia en Chile, existe también un mayor protagonismo popular ante la pérdida de legitimidad de los políticos, los/as entrevistadas/os mencionan un fin al miedo de manifestarse, el cual fue instaurado en la dictadura y expectativas de un nuevo orden en temas de constitución. Una segunda concepción, la construye como un espacio social para el desahogo y la tercera como un lugar de encuentro y solidaridad

##### *4.2.1.1.1 Estallido como hito importante para la democracia*

En el siguiente punto los/as entrevistados/as destacan que el surgimiento del denominado estallido social se trataría de una oportunidad para reconocer la debilidad democrática y construir un nuevo pacto social. Se observa en los discursos una gran esperanza en este proceso; Sin embargo, hay que considerar que en Chile se presenta una crisis de legitimidad de las instituciones, que dificultará la realización de ese pacto ya que la solución al conflicto social que se encara requiere voces legitimadas frente a la sociedad

“Creo que el estallido social es una oportunidad que tenemos como sociedad de verdad mirarnos y yo creo que todos los que trabajamos en esto de lo social estamos contentos con esto, con que de verdad podamos ser críticos ante nuestra sociedad. Podemos ser críticos ante lo político lo social que vivimos y podamos dar nuestra opinión y también decir que estamos incómodos “(E.2).

Se visualiza una apertura hacia procesos participativos, donde la organización y la protesta social propician la apertura de nuevos escenarios políticos y sociales. Lo anterior coincide con lo planteado por Mario Garcés

Mi hipótesis es que lo que está en juego en el Chile de hoy -en medio del estallido social- es la apertura de un proceso de “reactivación democrática” (tal vez sería necesaria una genuina “revolución democrática”, una posibilidad

hasta cierto punto, inédita o negada más de una vez en la historia de la sociedad chilena). (Garcés, 2020, pp.3)

*a) Existen expectativas respecto a un nuevo orden, la nueva constitución*

Los/as entrevistados/as coinciden en que Chile se encuentra en un momento crucial para la historia. La discusión en torno a la posibilidad de que exista una nueva constitución se percibe como:

“un proceso histórico en el que tenemos una gran oportunidad de transformación cultural y de alguna forma de hacer un poco un Chile más equitativo” (E.7) (...) “súper importante la nueva constitución, asamblea constituyente que es una muestra de las demandas sociales, de que necesitamos cambios estructurales, de que necesitamos cambios profundos y eso está muy pero muy latente, está muy presente” (E.1)

Esta sería según los discursos una oportunidad única, siguiendo a Garcés se presentaría un nuevo escenario en el que se visualiza por primera vez en años la posibilidad de cambios sociales y políticos de alcance mayor

En este sentido, el horizonte más “revolucionario”, más político y transformador de la actual coyuntura de movilización social es la posibilidad de avanzar hacia una Asamblea Constituyente. Esto significa cambiar la Constitución heredada de la dictadura a través del ejercicio de la soberanía popular para definir colectivamente el tipo de país que queremos construir y los procedimientos para un genuino ejercicio de la democracia. (Garcés, 2020, pp.3)

El estallido social facilitó la posibilidad de modificar una constitución originada sin la participación de la ciudadanía y por un aparato legislativo coartado por un régimen autoritario y dictatorial. Se abre la posibilidad de construir un nuevo pacto social y político que garantice a las personas derechos humanos fundamentales.

*b) Existe un mayor protagonismo popular ante la pérdida de legitimidad de los políticos.*

Con respecto a este apartado, se plantea desde los discursos que en el proceso del estallido social ha permitido un mayor protagonismo de las personas y ciudadanía para visualizar las demandas sociales.

“Yo creo que hay como una crisis fuerte de, o sea de como se dice de representantes políticos eso ya está ultra mega comprobado, de las formas de representación, del cómo se están haciendo las cosas” (E.1)

Los discursos de los/las entrevistados/as dejan en evidencia la crisis sociopolítica que enfrentamos como país, la falta de representatividad de las autoridades políticas y la pérdida de legitimidad de los políticos, alejados de las comunidades y las necesidades de la población.

En este sentido Garcés (2020) plantea sobre este proceso que

La ciudadanía y el pueblo rechazan a la actual “clase política” y quieren ser escuchados y tomados en cuenta en la toma de decisiones en el Estado; quieren, de algún modo, tomar su destino en sus propias manos; quieren ser protagonistas de los cambios que se estiman necesarios de producir en el corto y en el mediano y largo plazo. (pp.3)

Alvarado (2019) menciona que, la mayoría de los chilenos mantenía una posición negativa hacia el sistema político, por lo cual se alejan de la participación democrática en el país. Al surgimiento del estallido social de octubre 2019 se genera una organización desde la identidad como pueblo, en que la participación ciudadana crece mediante este proceso y da paso a retomar lo político- popular que permite recuperar la democracia y dar sustento a un proceso constituyente. (s/p)

### *c) El fin del miedo instaurado por la dictadura*

Los/as profesionales del área del Trabajo Social aluden a que existe una ruptura del paradigma del miedo que se hereda desde la dictadura militar con el estallido social

“Este estallido ha permitido que la gente pueda hablar sin miedo también, yo creo que eso es súper importante, nosotros una sociedad que hemos vivimos sometida por dictadura, miedo la obligación de silencio, a la obligación de sometimiento y esta gente generación nueva que no le tiene miedo a nada es maravillosa” (E.2)

En este sentido cabe señalar que el miedo se utilizó para controlar las organizaciones sociales y la acción colectiva durante el gobierno facto de Augusto Pinochet, en que la dictadura cívica-militar que hubo en Chile el periodo de 1973 tuvo grandes incidencias en las formas que tenían las personas de manifestarse. También durante ese periodo se manejó las acciones de las personas, las maneras de actuar y hablar

En las reflexiones de Contreras (2015, citado en Urzúa. 2019, pp.13) plantea cómo el relato cultural sobre el autoritarismo dictatorial enseñó a los chilenos,

en especial a quienes sobrevivieron a la dictadura militar a “cuidarse de lo que se habla” o a “callar antes que llegar y hablar”. Así, el silencio y la aceptabilidad se convirtieron en una práctica extendida en la sociedad de pos dictadura.

En las manifestaciones de octubre 2019 el cansancio logró confluír en un descontento social que permite reconocer a las personas sin el miedo y control de acciones establecidas en el proceso de dictadura.

“El Chile despertó tiene que ver con el letargo, con el miedo, con que ya no tenemos temor, con que podemos organizarnos sin que te preocupe lo que opine el otro, porque lo que piense el otro igual es legítimo” (E.5)

#### **4.2.1.1.2 Estallido Social como desahogo social**

Durante décadas la sociedad chilena ha debido enfrentar las consecuencias de un modelo de desarrollo que ha profundizado las inequidades y tiene a gran parte de la población sufriendo los efectos de las dinámicas de un mercado fuerte y un estado debilitado, enfrentando múltiples problemas en la vida cotidiana. Lo anterior ha ido generando rabia y resentimiento, desde ahí es oportuno afirmar que debido a las inequidades y desigualdades que se han evidenciado durante los últimos años, el estallido social era un hecho inminente, y surge de manera espontánea por una clase social agotada y desesperada por las injusticias y las desigualdades sociales que existen. Los/as entrevistados/as en sus relatos dan cuenta de estos hechos

“La gente como que colapsó y se atrevió, se atrevió a decir yo creo que no está bien, no voy a seguir conformándose con esto y voy hacer algo, algo de lo que puedo hacer es manifestarme lo que tengo como arma, como la forma que tengo de hacerlo” (E.1) (...)

“Una expresión social de rabia, de frustración, emociones fuertes desde lo negativo que gatillaron una violencia extrema” (E.4).

De esta manera, se visualiza que las manifestaciones del estallido social surgen desde la expresión de emociones negativas de una clase que se siente vulnerada en sus derechos y abusada. Así lo conciben los/as entrevistados/as, quienes ven en estas movilizaciones la comunicación de un malestar que trasciende lo individual y que se reconoce en otros manifestándose también de un modo colectivo.

Las magnitudes de la protesta social generan una apertura a la validación de nuevas formas de expresar el descontento, además como forma de visibilizar demandas comunes que trascienden en los territorios.



“Estamos súper conscientes de la diferencia extrema que hay en este modelo económico que no sirve y solamente enriquece a los más ricos y empobrece a los pobres” (E.2).

Los/as entrevistados/as mencionan sobre los tipos de desahogo que tuvieron las personas al expresar su descontento con diferentes formas de movilización.

Gómez (2018) en su columna de opinión comenta que el gesto de salir a la calle a golpear una cacerola o gritar una molestia parece más un acto de desahogo que una efectiva forma de promover una solución a un problema. El estallido se configura como un espacio en donde confluyen sentimientos, de rabia, angustia e impotencia frente a un modelo económico y social que está en crisis, hoy parece existir cierto consenso en torno a que las emociones, como afirma la filósofa Martha Nussbaum, “implican necesariamente valoraciones cognitivas, formas de percepción y/o pensamiento cargados de valor dirigidas a un objeto y objetos” (Nussbaum 2014, pp.33), y que debido a eso, pueden presentarse como una puerta adecuada para el análisis de determinadas demandas y formas de manifestación. (en Robles, G,2020)

Respecto a esta catarsis colectiva es importante considerar el resentimiento como una emoción colectiva, tal como nos menciona Robles (2020)

“no estamos tratando solamente con una emoción que pertenece a la interioridad y luego se expresa en el espacio público, sino con un conjunto de relaciones sociales y de representaciones construidas en donde se pueden leer ciertos déficits políticos, situaciones de desigualdad, un conformismo social inestable y promesas democráticas no cumplidas”. (pp.14)

A partir de lo señalado por los/as entrevistados/as es posible señalar que el estallido actuó como un detonante emocional que hizo crecer la desconfianza en todo aquello que representaba el poder hegemónico, el modelo de desarrollo y su promesa meritocrática. En contrapartida emergen relatos que ponen al centro el resurgimiento de un cierto poder popular que busca soluciones colectivas y solidarias, espacios de diálogo, encuentro y sobre todo la posibilidad de ser capaz de liderar el cambio.

#### **4.2.1.1.3 Estallido como espacio de encuentro y solidaridad**

Un tercer significado atribuido, se refiere a la dimensión relacional, la cual constituye una experiencia de encuentro con el otro, en un sistema y escenario social caracterizado por la debilidad o fractura del vínculo social. El estallido ofrece un espacio de reciprocidad basado en la fraternidad con la otredad, la forma de manifestación por parte de la sociedad civil fue

“Con fuerza muy autónoma, que nadie le dijera lo que tenía que hacer, muy transversal, muy unida, no sé cuál será la palabra, pero muy fraterna a lo mejor porque tú no conocías a la persona de al lado, pero siempre había un trato oculto de que éramos uno, lo que te pasaba a ti yo iba a estar atenta, siempre fuimos muy fraternos. (E.4)

Fue una colectividad que se forma de manera espontánea, pero con un discurso homogéneo a partir de experiencias de desigualdad e injusticia que confluyen en un movimiento. Canales (2020) señala al respecto, que el estallido social.

“Desató energías de cooperación y de fraternidad que impugnaron el mercadeo de la vida. Antes eras un radical perdido si salías con ese discurso, ahora es lo que la escucha colectiva quiere oír. Yo sigo la voz colectiva porque trae consigo la escucha colectiva, y eso es lo que cambió: un modo de escuchar las cosas” (s/p)

La revuelta social, se percibe como un espacio comunitario, de participación en que todos/as los/as que asisten adoptan un rol específico, donde la solidaridad es el sustento de toda acción. Así lo expresan con claridad los/as entrevistados/as, al señalar que a partir de estas manifestaciones masivas el territorio va tomando centralidad, allí es el espacio en que se profundiza el encuentro.

“Empezaron también a través del estallido social, el reconocerte con el vecino, el ponerse de acuerdo para ir a la marcha, en cómo te vas a ir a la casa si no hay metro ni micro, comenzó como está solidaridad más social, de reconocer a quien vive contigo” (E.2).

Otro factor importante que surge en el discurso es la valoración del otro, ya que se logra identificar similitudes en las experiencias de vida que confluyen en las protestas, esto ha generado un cambio respecto al sentir del otro, teniendo espacios de encuentros más significativos, activando de alguna forma la comunidad que se estaba perdiendo por la individualización de las personas y el debilitamiento del vínculo social.

Respecto a las concepciones del estallido, se puede ver que desde los discursos existe una esperanza sobre los acontecimientos que ocurrieron, por ejemplo, con la oportunidad de escribir una nueva constitución, no desde las elites que gobiernan, sino que, desde una participación social activa, en que se tenga un mayor protagonismo en este proceso. Se visualiza que el estallido social fue un hito para los sectores populares, quienes se expresaron sin miedo y demandaron una mayor participación y protagonismo.

## **4.2.2 Análisis asociado al objetivo específico N°2**

En relación al objetivo dos de la investigación, el cual es identificar en el discurso de los/as trabajadores/as sociales la importancia atribuida a las demandas sociales manifestadas en el denominado estallido social, se encontró en primera instancia los tipos de demanda que identifican los profesionales, factores que inciden en el surgimiento del estallido social y por último el valor atribuido a las demandas sociales.

### **4.2.2.1 Tipos de demandas sociales**

Al analizar los discursos de los/as entrevistados/as, es posible identificar múltiples demandas que se pueden clasificar en distintos órdenes, por una parte, se sitúan a nivel de derechos económicos, sociales y culturales, los que, según los/as entrevistados/as, han sido vulnerados por el modelo de desarrollo y el comportamiento de los agentes económicos y el estado. De este modo la población se moviliza para exigir mejoras en las condiciones de vida, expresada en demandas sociales, económicas y culturales constituidas por un mejor acceso y calidad en la atención en salud, fin al abuso laboral y trabajos precarios, pensiones dignas, entre otros, que se originan principalmente por la desigualdad social y de inequidad que se presenta en la vida cotidiana de las personas. Por otro lado, se identifican importantes demandas políticas, ligadas a la crisis de representatividad y a la necesidad de una mayor participación ciudadana en los asuntos que les competen.

#### **4.2.2.1.1 Demandas sociales, económicas y culturales**

Con respecto a las demandas sociales, económicas y culturales, se percibe desde los discursos que hay un retraso en el despertar de las manifestaciones, esto influenciado directamente por el modelo de desarrollo económico de Chile, ya que existe una alienación por parte del modelo económico y su gran influencia en los modos de vivir y relacionarse.

“Siento que claro hubo una época no sé en los años 80 donde hubo también un Chile con un tipo de perfil de personas que fueron súper luchadoras, conscientes pero después con la con el cambio a la democracia, que se asume en el año 90, y esta impregnación del modelo económico neoliberal , creo que los que vivimos en los 90’ vivimos súper adormecidos, súper alienados por el sistema, entonces sin darse cuenta de lo que estaba pasando, pretendiendo que el éxito estaba en lo material, no en la calidad de vida” (E.3)

Con respecto al discurso anterior, se evidencia que los hechos ocurridos durante y post dictadura militar, repercuten en un adormecimiento de la sociedad chilena, lo

cual se ve reflejado en el actuar de las personas al momento de vivir injusticias sociales.

“Yo creo que a propósito de lo que hemos venido conversando cuando yo les digo que no pasaba nada en Chile en los 90’, la primera parte del 2000, claro porque veníamos de la transición, veníamos de todo el proceso del cambio dictadura-democracia pero lo que estaba a la base era la instalación del neoliberalismo, por ejemplo a mí nunca se me pasó por la cabeza de que si yo quería estudiar en la universidad podría haber algo así como la gratuidad o el derecho a la educación, jamás, no estaba en la conversación de nadie.” (E.9)

Los/as entrevistados/as dan cuenta de que al menos dos fenómenos que contuvieron las demandas, por una parte fue la protección del proceso de transición a la democracia y la instalación de la racionalidad neoliberal en todas las áreas de la vida. Además del modelo de desarrollo económico, esta racionalidad concibió una nueva forma de gestión de la política pública basada en la focalización de la acción de los programas sociales en grupos más pobres de la población y el abandono de otros sectores que experimentan la vulneración sistemática de los derechos de las personas, en cuanto a cubrir derechos sociales y una baja resolución de los problemas que presenta la sociedad.

El estallido social, o simplemente la rebelión, ha sido el resultado de la prolongada acumulación del malestar en la población contra las políticas neoliberales. Estas han precarizado las condiciones de vida de la mayoría de la población y han consolidado la percepción de desigualdad. El malestar comenzó a manifestarse abiertamente a partir de 2006, de 2011 y hasta 2019, pero se agudizó porque el sistema político no procesó las demandas. Esto ocurrió debido al bloqueo introducido por las instituciones contra mayoritarias, como por el divorcio, que además se fue desarrollando entre la población y las élites (Robledo, 2020, pp. 26)

Los/as entrevistados/as perciben un descontento en el sistema de pensiones y sobre los montos de jubilación entregada por las AFP, se interpreta que este malestar abarca una de las principales demandas en el ámbito social detonadas en el estallido social de octubre de 2019

“En tema de pensiones es un tema yo creo que también ha sido uno de los factores importantes que puso como la última gota que quizá rebasó el vaso que tiene que ver con los resultados de las pensiones que hay hoy en día qué son, cómo decirlo, son bastantes precarias entonces hay mucha gente que se está jubilando con ese sistema que se creó y ha sido uno de los factores que yo

creo que y que también muchos jóvenes ven con sus papás de sentir como impotencia” (E.1)

Con respecto a lo mencionado, se puede ver en el análisis de las entrevistas, que la mayoría de los/as entrevistados/as, presenta un gran descontento y desaprobación hacia el sistema de pensiones que existe en Chile, por los bajos montos entregados, que impiden a las personas adultos mayores mantener adecuadas y dignas condiciones de vida. En esta misma línea es necesario mencionar que la mayoría de las personas de la tercera edad, se sienten insatisfechos con respecto a los años trabajados y los sueldos precarios. Lo anterior es coincidente con un estudio desarrollado por Vergara en el que se aprecia que la gran mayoría de los pensionados, casi el 80%, se encuentra insatisfecho o muy insatisfecho con la pensión que recibe, más de un tercio (...) habría retrasado su retiro por una pensión mejor y solo el 18% confía en que recibirá una pensión acorde a sus expectativas (Vergara, 2017)

Las demandas en salud son según los/as entrevistados/as consideradas uno de los temas más importantes de solucionar respecto a las demandas sociales que tiene la población, ya que, el sistema de salud público presenta ineficiencias y contiene una diferencia importante de remediar con el sistema privado.

“La pandemia tristemente demostró todas las debilidades que tiene nuestro sistema público de salud, que no es lo mismo que el privado, me parece que es indigno que una persona tenga que esperar 10 horas para que lo atiendan” (E.5)

Las demandas que se evidencian con respecto a la educación, han tenido un contexto muy importante en Chile, debido a que a lo largo de los últimos años, han estado muy activas en las movilizaciones estudiantiles, haciendo presentes sus demandas, las cuales según los/as entrevistados/as poseen un rol primordial para poder avanzar a nivel país, puesto que la educación es un elemento fundamental para el desarrollo de las personas, es la base con la que toda la sociedad debiera contar.

Para los/as entrevistados/as las demandas en educación persisten, aun cuando el sector estudiantil ha sido uno de los movimientos más activos y han conseguido algunas mejoras en la materia.

“La educación debería estar garantizada para todos, no deberías dejar de comer o dejar de tener algo por estudiar, es un derecho que deberíamos tener garantizado, la sociedad yo creo que era una sociedad que estaba dormida, se creyó el cuento de que tienes que perseverar lo que quieras y poco menos

sacrificarse de lo más personal para lograr tener lo que quieres y no debería ser así debería ser algo garantizado, la salud, la educación.” (E.8)

Se observa que la educación juega un rol relevante en el país, por ende, se debería asegurar un acceso digno a los sistemas educacionales, sin generar diferencias entre los sistemas educativos existentes, ya que, la calidad de educación que entregan los colegios privados, no se puede comparar a la de los colegios públicos, existen diferencias en materia de recursos de infraestructura y humanos, y dicha disimilitud repercutirá a lo largo de toda la vida educacional. También estas diferencias existen en las universidades estatales y privadas.

“Yo creo que el acceso a la educación superior, yo trabajo en un colegio es súper vulnerable, la PSU ahora tiene otro nombre, donde no me acuerdo bien cuál es el nombre, y que las condiciones para ingresar a la universidad han cambiado y que a lo mejor ahora son mucho más favorables para los estudiantes la familia ya culturalmente sabe que no va a poder acceder a la universidad porque no tienen como pagarla, entonces eso restringe la movilidad social,” (E.8)

En Chile a partir de la reforma de los años 80' se observa en educación importantes fenómenos: masividad, privatización y segregación. Si bien se observan aumentos en la cobertura de educación en los distintos niveles, se observan diferencias entre grupos sociales e instituciones, que van segregando a la población en circuitos sociales y económicos. La educación superior no es ajena a este fenómeno, se observa que el financiamiento recae fundamentalmente en las familias y que las posibilidades de movilidad social también se vinculan al nivel reputacional de las instituciones, Canales plantea

“Es una disconformidad subjetiva, un no poder hallarse a sí mismos en las reglas del juego que les hicieron jugar. La sociedad neoliberal les propuso un modo de vida, un modo de ser sujetos, que para ellos no llega a realizarse” (Canales, 2020)

Es importante abordar desde esta perspectiva el mito de la meritocracia, el cual hace alusión a la igualdad de oportunidades que tiene las personas en una sociedad, con respecto a esto se dice que la educación juega un rol fundamental en la sociedad, ya que es la herramienta que articula la movilidad social, y sería la encargada de acabar con las brechas de discriminación que existe en Chile, pero eso no ocurre puesto que, el sistema educativo es una promesa incumplida, ya que la educación no es capaz de entregar las mismas oportunidades a sus estudiantes, puesto que, esto depende totalmente del establecimiento educacional, en el cual se encuentra.

Seth Zimmerman, economista de Yale, en su investigación “Making Top Managers: The Role of Elite Universities and Elite Peers” (2013), afirma que el 50% de los cargos más altos en las empresas chilenas lo ocupan ex alumnos de sólo nueve colegios de elite. O sea, que la movilidad intergeneracional en Chile es prácticamente nula...Las familias pobres necesitan seis generaciones para que uno de sus descendientes llegue a la clase media, según un reciente estudio de la OECD. (Opazo, 2019)

#### **4.2.2.1.2 Demandas políticas**

Dentro de las demandas políticas que más se visualizan al analizar las entrevistas de los/as trabajadores/as social se encuentra la falta de credibilidad y representatividad que existe hoy en día en Chile, esto se puede ver claramente reflejado en las votaciones presidenciales que se realizaron en el año 2017, en que, Según Servel (2017), más de la mitad de las personas chilenas no sufragó en la segunda votación a elección presidencial, esto se ve reflejado en datos ya que el, 48.977% sufragó, mientras que el 51.023 no sufragó, esto es algo que viene ocurriendo desde ya hace varios años, porque también se puede ver reflejado en las votaciones presidenciales del año 2013 en las cuales se puede observar que el 58.12% no sufragó, mientras que el 41.88% si sufragó.

“Porque en definitiva Piñera estuvo a 7 votos de ser destituido, eso a mí me entrega un reflejo de que no tenemos una clase política que esté a la altura de las necesidades de la población, no tenemos real representación, vuelvo a lo mismo” (E.7)

Lo anterior, hace clara referencia a la poca credibilidad y representatividad que existe desde la sociedad a la clase política, este hecho se ve reflejado de diferentes modos, como por ejemplo en la baja participación en las votaciones, y la poca credibilidad en los políticos y de su labor.

Evidente es que los movimientos sociales y la ciudadanía en general, no se sienten representada ni por los partidos políticos, ni por las instituciones. Por el contrario, existe un cuestionamiento del orden institucional, sumado a la casi nula creencia en la entrega de soluciones. (Mira, 2011)

Una entrevistada señala al respecto

“Yo creo que hay como una crisis fuerte de, o sea de como se dice de representantes políticos eso ya está ultra mega comprobado, de las formas de representación, del cómo se están haciendo las cosas” (E.1)

#### 4.2.2.2 Factores que inciden en el surgimiento del estallido social

##### *a) Sistema Neoliberal*

Dentro de los factores que inciden en el surgimiento del estallido social, los/as entrevistados/as hacen referencia a las consecuencias que ha afectado a las personas por las desigualdades sociales que genera el sistema de desarrollo económico y social.

“Bueno el principal factor creo yo que es la implementación de un sistema político-económico a través de la fuerza, a través de la sangre, ese es el factor principal, que el neoliberalismo se implementará de esa forma, de muertes, de desapariciones y también entender todo desde una lógica de mercado, las protecciones sociales, la forma de vivir, de individualizarnos, de intentar surgir de lo económico sin estar pendiente del vecino, de la familia, yo creo que ese es el factor primordial, mercantilizar todo, el tema de la plata, del “chinchín”, yo creo que la gente puede tener tarjeta, comprarse un auto, una tele”. (E.6)

Otra entrevista señala que,

“Entiendo la interrogante y lo que yo creo que cuando uno se da cuenta de un abuso, cuando uno se da cuenta de una injusticia, cuando uno se da cuenta que lo que uno está viviendo no es vivir, tiene que ver con un modo de organización social, con ciertas lógicas, con una cierta distribución de las cartas, cuando uno se da cuenta y uno reclama y le pega una patada a la mesa y mueve el tablero eso es un momento.” (E.9)

Cabe mencionar que Chile logró reducir el porcentaje de pobreza por ingresos, ya que en 2006 el 29,1% de la población estaba en situación de pobreza, y dicha cifra disminuyó a 8,6% en el año 2017 según la Encuesta de Caracterización Socioeconómica (Casen). No obstante, la desigualdad no ha tenido el mismo nivel de disminución ya que, en el año 2006 la diferencia de ingresos del trabajo entre el 10% más rico y el 10% más pobre era de 30,8 veces, en 2017 el 10% más rico ganaba 39,1 veces más que el décil más pobre, según la Encuesta Casen. (González, 2019)

Este modelo de desarrollo como veníamos señalando genera concentración de riqueza y graves problemas de redistribución al no contar con un estado capaz de proteger y garantizar los derechos de las personas.



### *b) Desigualdad social*

Se puede visualizar desde los discursos otros factores que inciden en el surgimiento del estallido social, como lo es la desigualdad social, esto se refleja en varias áreas de la vida, como por ejemplo la educación, la salud, los sueldos y los niveles de vida que tiene las personas dependiendo de la clase social a la que pertenezcan y por también sobre el problema de distribución de los recursos que existen en el país.

“Cansancio, adoctrinamiento, alienación de la gente...desigualdad, tremenda desigualdad, en todo sentido, el acceso en generales el acceso a cultura, el acceso a vivienda, el acceso a salud, descontento, en verdad como que esta suma de factores son los que influyeron.” (E.3)

La percepción de una desigualdad injusta de condiciones de vida y de recursos sociales y económicos para el desarrollo de una vida digna, están a la base según los entrevistados de las movilizaciones.

### *c) Baja resolución de demandas sociales*

Por otra parte, se evidencia la baja resolución de las demandas sociales que existe, ya que el Estado no es capaz de tomar medidas que puedan solucionar por completo las demandas, esto da paso a que se genera un descontento social, el cual el estado no fue capaz de solucionar a tiempo.

“Yo creo que la displicencia con la cual el gobierno estuvo actuando en los meses previos, las faltas de comunicación estratégica, yo creo que lo político perdió la estrategia, creo que fuimos ciegos al no darnos cuenta que en las mismas poblaciones ya se estaba gestando el malestar, con toda consciencia de que algo no estaba sucediendo bien” (E.4)

Estas desigualdades mencionadas anteriormente, son las que dan paso a que se genere un malestar constante en la sociedad, un cansancio colectivo, debido a las injusticias al nivel general, un descontento por la falta de protagonismo en la toma de decisiones por parte del gobierno y una constante desigualdad, la cual se puede observar en varios ámbitos de la sociedad chilena.

La igualdad de posiciones fue impulsada por el movimiento obrero y, de modo más general, por la izquierda. Durante más de un siglo, buscó reducir las desigualdades entre las posiciones sociales gracias a la seguridad social contra los imprevistos de la vida y los riesgos de la economía, gracias a la redistribución de las riquezas mediante retenciones sociales y un impuesto progresivo sobre la renta y al desarrollo de los servicios públicos y del Estado de Bienestar. (Dubet, 2012. pp. 44)

Si bien en Chile el estado de bienestar nunca se consolidó, el periodo anterior a la instalación del modelo neoliberal por el gobierno de facto, se observa un avance hacia un estado de compromiso que proponía políticas de protección social más universales. Estas medidas se reducen por la instalación de nuevas formas de gerenciamiento de la política pública que tiene como ejes la focalización y privatización de la gestión, un estado mínimo con políticas residuales incapaces de generar condiciones para un efectivo ejercicio de derechos.

#### **4.2.2.3 Valor atribuido a las demandas sociales**

##### *a) Validación Positiva*

En cuanto a lo visto en las entrevistas, se puede señalar que existe una valoración positiva por parte de los/as entrevistados/as de la generalidad de las demandas sociales, políticas y económicas que se hacen visibles en el estallido social. No obstante, la que aparece mayoritariamente señalada es la demanda en educación.

La educación ha sido concebida históricamente como una herramienta para el desarrollo al formar a los ciudadanos y representar también la posibilidad de movilidad social. La insatisfacción con un sistema desigual, privatizado y segregado está al centro de las demandas que se han ido legitimando en la sociedad chilena.

“Nos hizo creer que éramos clase media, nos dio la posibilidad de estudiar en la universidad, a los que nunca habíamos estudiado, ahora tengo un título y me puedo distinguir, soy igual de pobre, pero tengo un título, puedo viajar porque puedo pagar a crédito, imagínense lo que significa abrir el mundo con todo lo que es la globalización, a viajar por el mundo con deudas a sectores que nunca lo habían hecho, eso tiene un coste cuando no es equitativo.” (E.9)

En relación a lo mencionado, se logra observar como a nivel educacional se evidencian las brechas existentes de los establecimientos educacionales privados y públicos, este hecho influiría en el desarrollo de las personas en la sociedad, ya que, no todas las personas parten desde la misma base de conocimiento.

En este modelo, la justicia requiere que los hijos de los obreros tengan las mismas oportunidades de llegar a ser ejecutivos que los hijos de los ejecutivos, sin que la distancia de posición entre los obreros y los ejecutivos esté en juego. De la misma manera, el modelo de las oportunidades implica que las mujeres tengan igual presencia en todos los escalones de la sociedad sin que se transforme la jerarquía de las actividades profesionales y de los ingresos (Dubet, 2012, pp. 46)

Además, otra demanda que los/as entrevistados/as mencionan es los problemas existentes en el sistema de salud, esto debido a la brecha que existe entre el sistema público FONASA y el privado ISAPRE, en que no todas las personas de Chile, tienen la oportunidad de poder costear una Isapre, las que estas presentan un gran costo y por lo cual deben atenderse en el sistema público, sistema que tiene importantes falencias para atender a toda la población inscrita. También los entrevistados se hacen parte de la precariedad de los hospitales en Chile, ya que no todos cuentan con los elementos necesarios para atender a todo el público.

“Si hablamos de lo público en salud es donde me voy a ir a morir, si yo tengo cáncer ¿Dónde me tengo que atender para salvar mi vida? no en el Parroquial de San Bernardo, ni en el Félix Bulnes. Tengo que endeudarme, ir a la Clínica Santa María o a la Clínica Vespucio si es que vivo en La Florida, hay que buscar una salida intermedia” (E.9)

En síntesis, se observa que los/as entrevistados/as muestran una valoración positiva hacia las demandas que se han mencionado anteriormente, esto debido a que ellos mismo han tenido vivencias con respecto a la desigualdad del sistema de salud y de educación, entre otras áreas, como lo es el sistema de pensiones, ya que, a la mayoría de los chilenos, les afecta tener bajas remuneraciones y trabajos precarios. También se observa que los/as entrevistados/as legitiman todas las demandas sociales, ya que, mencionan que a través de las manifestaciones y de la nueva constitución, es posible generar cambios estructurales en las políticas públicas.

#### **4.2.3 Análisis asociados al objetivo específico N°3**

De acuerdo con el tercer objetivo específico centrado en reconocer la valoración ético-política que hacen los/as trabajadores y trabajadoras sociales en ejercicio de la región Metropolitana respecto de las formas que asumen las movilizaciones sociales de octubre de 2019 se rescatan las siguientes categorías.

##### **4.2.3.1 Formas válidas de movilizaciones**

Al analizar los discursos de los/as trabajadores/as sociales entrevistados/as es posible identificar distintas percepciones de lo que significa para los/as profesionales las movilizaciones convocadas desde el 18-O.

Inicialmente es posible señalar que en las entrevistas reflejan una gran valoración en torno a las manifestaciones, particularmente a la organización territorial en donde es posible identificar por medio del discurso la participación de la población en

cacerolazos, asambleas, cabildos, etc. Por otra parte, se aprecia una valoración simbólica a las movilizaciones artísticas, que plantean un mensaje de protesta claro.

Como se puede inferir se tiene una valoración positiva de las movilizaciones generando espacios de encuentro a través de la toma y ocupación de espacios públicos ofreciendo la oportunidad de visibilizar demandas sociales y colectivas.

“O por dios, me encanta, eran tardes enteras tomando mate y conversando respecto a esto, era crear, era reflexionar, era ser parte de un grupo, te invitaban a ser parte del otro, era participar en la prensa local, era participar también de ir a representación local.” (E.7)

Con el surgimiento de estas acciones se comienza a generar una identidad popular, con ello un sentido de pertenencia al ser parte de un colectivo, que surge desde la espontaneidad y el sentir de injusticia y desigualdad social. En la medida que se observa una pertenencia identitaria donde el sujeto busca actuar como miembro de su grupo, identificándose con un colectivo favorece la acción social informada, crítica y política.

#### *a) Marchas*

Como se puede inferir según los discursos la protesta social se transforma en un medio validado para manifestar el descontento contra un gobierno y estructuras políticas tradicionales que no dan respuesta a las necesidades urgentes de la ciudadanía,

“Ir a las marchas era impresionante, había mucha gente, mirabas todos los carteles y era imposible decir “eso yo lo viví o alguien de mi familia lo vivió, o yo en el trabajo lo viví, eso paso, eso es verdad, nadie podía negarlo” (E.5)

Asimismo, el ocupar la calle como medio se transforma en un recurso necesario para conseguir objetivos, y tal como demuestran las evidencias han dado apertura a procesos políticos importantes, por ejemplo, el plebiscito celebrado el 25 de octubre del 2020.

Dentro de las formas válidas de manifestarse frente a este estallido social se visualizan cuatro métodos reconocidos por los/as entrevistados/as.

Uno de estos métodos son las marchas, las cuales según los discursos de los entrevistados son una forma válida de lucha, de expresión y que por medio de ella se pone en la palestra el descontento y el porqué de este.

“A mí me gusta la marcha. Si tú me decís algo yo creo que la marcha, precisamente por lo que te decía recién, soy como súper repetitiva en eso, yo creo que el uso del espacio público precisamente para expresarnos es lo más válido para mí” (E.2)

Exponiendo puntos de vista en conjunto, llega todo y toda aquel que se siente identificado/a por lo dicho, por lo expuesto.

“Las marchas sin duda a alguna, conglomerado” (E.5)

### *b) Murales*

Dentro de estas actividades los murales también forman una manera de manifestación que los entrevistados exponen, ya que son formas de expresión ciudadana utilizadas.

“Grupos enteros que se juntan a hacer lienzos, a conversar, a tener conversaciones constituyentes, a los cabildos” (E.7)

Mencionando que las manifestaciones artísticas, además son intervenciones y propuestas buenas.

“Yo creo que las intervenciones sociales son una muy buena apuesta, el movimiento estudiantil del 2016, esas intervenciones que hacían con flashmob, o las que se tiraban al suelo en el paseo ahumada” (E.4)

### *c) Cacerolazos*

Para finalizar también se encuentran los cacerolazos como una manera apropiada de intervenir.

“Válido el tema de los cacerolazos porque finalmente no le hace mal a nadie más allá que alguien se moleste por el ruido” (E.5)

#### **4.2.3.2 Formas no válidas de movilizaciones**

Dentro de los discursos de los/as entrevistados/as, se puede ver que dan a entender una visión clara sobre las formas no válidas de manifestarse, y estas se centran particularmente cuando en las manifestaciones se lastima al otro/a, las que son tus pares dentro de la sociedad. Por otro lado, existe una desaprobación cuando se destruyen objetos públicos que afectan a otros/as; por ejemplo, una pyme, un quiosco, etc.

“Para mí también es pelear por tus convicciones, si bien es cierto podemos pensar que en todo movimiento van a haber afectados, es así y duele decirlo,

es algo que comúnmente no se habla, pero si aquí tuvimos varias conversaciones con manifestantes que estaban agrediendo el comercio local y entendieron”. (E.7)

A partir de estos eventos se hace énfasis en que este tipo de lucha no es representativa del conjunto y por medio de ella se pierde la empatía, sin embargo, es posible articular un diálogo que favorece la armonía dentro de las movilizaciones.

Sin duda la discusión en este punto es bastante divergente, ya que en los discursos es posible apreciar lineamientos opuestos, en algunos se valida formas más disruptivas de ocupar el espacio público como en otros discursos se demuestra una pasividad en cómo se manifiesta el descontento.

“Las menos adecuadas es dañar lo que es la propiedad pública pero que influye claramente en otra persona, eso me parece que son las menos adecuadas. Las más adecuadas yo creo que no las tengo claras, yo creo que las intervenciones sociales son una muy buena apuesta, el movimiento estudiantil del 2016, esas intervenciones que hacían con flashmob, o las que se tiraban al suelo en el paseo ahumada, claro es porque es impactante, me parece que son muy adecuadas.” (E.4)

#### *a) Agresión ejercida hacia otros participantes*

Dentro de las formas no válidas de manifestación se perciben acciones dentro de los discursos de los/as entrevistados/as como la agresión que es ejercida hacia otros.

“Pero claro el tema de la violencia, el tema de agredir a guardias de metro, no estoy de acuerdo” (E.5)

Se expone que dentro de las manifestaciones se ven afectados y afectadas pares, que están dentro de la misma lucha.

“El pensar que no se él todo esto de los disparos, la gente que perdió la visión, toda esta lucha física este él no pensar en el otro, como el bajo nivel de empatía” (E.3)

#### *b) Destrucción de infraestructura urbana*

Además, esta violencia genera a su vez destrucción de infraestructura urbana.

“O sea, a mi mira todo el tema que tiene que ver con la destrucción o con el daño a otro es algo que me agobia mucho, como que me duele la guata” (E.3)

Se menciona cómo esta violencia genera problemas a otros tanto en lo físico como en lo emocional, en el sentir de quienes vivencian estos actos, algunos como afectados directos u otros visualmente.

“Las menos adecuadas es dañar lo que es la propiedad pública pero que influye claramente en otra persona, eso me parece que son las menos adecuadas” (E.4)

### *c) Incendios*

Actos de violencia que se ven reflejados en hechos como incendios, amagos.

“Quizá puedes pasarte el metro, pero no generar amagos, incendios, todas esas cosas no estoy de acuerdo porque la violencia trae más violencia” (E.5)

#### **4.2.3.3 Percepción sobre la violencia en tiempos de movilización**

En las percepciones sobre la violencia a partir del denominado estallido social se identifican tres puntos particularmente dentro del discurso de los/as entrevistados/as , por una parte se menciona un desacuerdo con cualquier tipo de violencia ejercida de cualquiera de las partes (tanto sociedad civil como agentes del Estado), sin embargo por otro lado se visualiza una postura de validación de la violencia como un medio de protesta y autodefensa, frente a los aparatos de seguridad del estado que reprimen y vulneran los derechos humanos, para tal efecto se justifica que sin ella (la violencia) las demandas de la sociedad civil no serían escuchadas.

“Yo creo que todas las formas de manifestarse son válidas, incluyendo la violencia, porque hay gente que como yo te decía que como ciudadanos nos han violentado todo el tiempo, que destruir un semáforo es más importante de lo que me han hecho a mi como persona, no creo.” (E. 8)

Otro punto identificado en los/as entrevistados/as, es en el cual se manifiesta la desaprobación de las manifestaciones, no obstante, comprenden y analizan el sentir del colectivo profundizando en las razones por las cuales la sociedad civil utiliza aquel medio para manifestar el descontento, que surge principalmente un sentir de abandono, injusticia y desigualdad.

“Una expresión social de rabia, de frustración, emociones fuertes desde lo negativo que gatillaron una violencia extrema, (...) pero entendiendo que la violencia es una expresión de toda la emoción negativa contenida, yo no creo que alguien fue a quemar por quemar, es tanto lo que tu sientes que no tienes

otra forma de expresarlo y me hago cargo de una sociedad donde hemos tapado de una forma negativa”. (E.4)

Gerber en su columna de opinión menciona que la sensación de injusticia estructural y persistente experimentada por chilenos y chilenas no solamente ha generado rabia y los ha movilizado, sino que también ha reducido la legitimidad de las autoridades y del sistema social, disminuyendo la confianza en formas democráticas para resolver conflictos. De allí, es que se ve reflejado el levantamiento masivo de personas movilizadas a nivel nacional, y la utilización de la violencia como medio válido de accionar frente al descontento de años acumulados de frustraciones y precarización de la vida. (Gaber, 2019)

En este sentido, se puede concluir que la visión sobre la violencia de los/as entrevistados/as delibera un dualismo, por un lado, es posible identificar una postura que a través de la violencia genera más violencia, y por otro lado que existe una legitimación de la violencia como medio de manifestar el descontento y ser escuchados/as.

#### **4.2.3.3.1. La violencia necesaria para ser oídos.**

Dentro de las percepciones sobre la violencia, se puede apreciar cómo los/as entrevistados/as hacen mención y reflexionan en torno a la utilización de repertorios de lucha violentos, como un mecanismo necesario para poder generar un mayor impacto y ruido para ser escuchados, esto en comparación a formas tradicionales de manifestación

“Si fuésemos solo canciones bonitas y coreografías no sé si tuviéramos el impacto que necesitamos generar para las profundas transformaciones que hay que hacer.” (E.7).

El reflexionar sobre la violencia, también configura tener una posición clara y argumentada frente a este fenómeno particular, en este sentido a partir de los discursos se da a entender que

“Hemos sido violentados toda la vida, desde innumerables formas, a mí me violenta tener que esperar horas para ser atendida en el sistema de salud, a mí me violenta ver empobrecida a la mayor parte de la población de adultos mayores, a mí eso me violenta y si tengo que demostrarlo de alguna forma” (E.10)

La respuesta de violencia surge desde un abandono y abuso por parte del estado, en función al goce efectivo de derechos sociales.



“Toda forma de expresar el descontento es válida.” (E.8)

Esta premisa se interpreta en los discursos de los/as entrevistados/as justificando la violencia como respuesta a la violencia sistemática que el sistema actual ejerce sobre los ciudadanos, quienes lo evidencian en los distintos programas, proyectos e instituciones donde se desempeñan.

“Para mi toda manifestación es correcta, aunque incluya la violencia, porque lamentablemente nosotros hemos sido violentados de alguna u otra forma” (E.8).

Este apartado evidencia dos reflexiones por parte los/as profesionales validan en cierta medida la violencia como medio de protesta, y se comprenden desde las sistemáticas vulneraciones de derechos que vive la ciudadanía.

#### **4.2.3.3.2 La violencia indeseada**

Respecto a la violencia también se abarca los actos o eventos que no deberían pasar en las manifestaciones, esta violencia no deseada por quienes participan en las manifestaciones. En este sentido como se menciona en el punto anterior, se genera una dualidad en la forma de concebir la violencia, la rabia se transforma en violencia, la desigualdad se transforma en violencia

“Hay personas que pueden tener una actitud más pacífica y canalizarlo de otra manera, pero a mí también me da rabia, yo también si pudiera, si fuera más valiente aprendería algo” (E.10).

La violencia, y la configuración de actores sociales como “la primera línea” son eventos que se constituyen a partir de un rasgo histórico con causa bien definida.

En ese contexto violento, interesa observar los rasgos que definen el proceso de configuración de los actores sociales bajo tales condiciones, las distintas formas de acción colectiva adoptadas y el potencial organizativo de esos actores sociales (González, 2006).

Son condiciones de base las que originan una respuesta a través de la violencia por parte de los/as ciudadano/as, sin embargo, es una sensación que se comparte con una cierta mirada de alturas. Los discursos mencionan un discurso neutral frente aquellos actos.

“No estando de acuerdo con la forma como se manifestó, porque se manifestó con mucha violencia, pero a la vez lo logro comprender y cuando uno es

violentado constantemente con todo este tema de vulneración de derechos a nivel integral del ser humano se responde de esa manera.” (E.5)

Si bien se identifica una postura ambivalente frente a la violencia, socialmente se pone en cuestión y disputa las formas más adecuadas, y menos adecuadas de accionar en una movilización.

#### **4.2.3.3.3 La violencia de la represión.**

En los discursos de los trabajadores sociales queda en manifiesto que, en Chile durante el último periodo se han vulnerado los Derechos Humanos específicamente por las fuerzas de orden y seguridad ciudadana donde

Carabineros ha desproporcionado el uso de la fuerza, contrario a sus propios protocolos, con inusitada fuerza y magnitud. Lo anterior se vio especialmente agravado con la declaración del Estado de Excepción Constitucional, el que habilitó la acción de las Fuerzas Armadas para el resguardo del orden público, las que carecen de preparación práctica y logística. (Micco, 2019)

Estos eventos dejan como consecuencia un centenar de ciudadanos y ciudadanas fallecidos (34) producto de accionar desmedido y desproporcionado, además se registran más de 3.023 vulneraciones de derechos humanos, y 163 personas víctimas de trauma ocular (Datos recuperados de INDH). Estas querellas en su mayoría son dirigidas a la institución de Carabineros, siendo una institución que hasta el día de hoy comete faltas graves a sus protocolos vulnerando de manera flagrante derechos ciudadanos.

Estos eventos han generado un temor en la población, debido a la nula responsabilidad política e impunidad que gozan los funcionarios de la institución.

“Teníamos miedo porque cada situación era más violenta, nos tocó ver muchas personas violentadas con tema ocular, por millones de cosas, cuando se hicieron las lacrimógenas mucho más potentes también uno se asustaba, yo me asustaba mucho.” (E.6)

Esta violencia amparada por el Estado se propone contener el control social, disponiendo de elementos disuasivos letales para la población

“Yo creo que es una reacción a la forma violenta que tiene el Estado de querer reprimir.” (E.8)

“Creo que en Chile se violan sistemáticamente los derechos humanos no tan solo en las marchas claro, si no yo creo que las fuerzas policiales oprimen a la

población, nunca han dejado ser y es una práctica habitual en ellos ya se dio a conocer ahora que la gente está más consciente que claro las fuerzas policiales como que su método de control es a través de la represión” (E.7)

Los métodos represivos han sido cuestionados por organismos internacionales como la CIDH, Amnistía Internacional y Human Rights Watch, quienes condenan categóricamente las vulneraciones de derechos humanos en Chile, Los informes contemplan lo siguiente.

“Consagra casos de torturas y tratos crueles, inhumanos y degradantes en contexto de las detenciones, donde se denuncian *“simulacros de ejecuciones, grave maltrato físico y verbal, golpizas, hacinamiento en lugares sin ventilación y vejaciones injustas a niños, niñas y adolescentes”*, entre otros actos. Destaca las denuncias de violación y abusos sexuales también en el contexto de las detenciones, donde se *“habrían llevado a cabo violaciones y abusos sexuales a personas detenidas, desnudamientos forzados, sentadillas, amenazas de violación y otras formas de maltrato sexual”*. (Nash, 2019)

Estos eventos causados por los aparatos del estado desacreditan y desprestigian las formas que adoptan las instituciones, encausando mucha impotencia frente a las movilizaciones que hasta el día de hoy se mantienen latentes.

#### **4.2.4 Análisis asociado al objetivo específico N°4**

Respecto al último objetivo específico de la investigación que busca visualizar a través del discurso de las/os Trabajadores y Trabajadoras sociales en ejercicio la incidencia atribuida al fenómeno del estallido social en las concepciones y prácticas de intervención profesional. Se rescata del discurso de los/as entrevistados/as que el estallido social ha traído incidencias en distintos ámbitos de la profesión, que se mostraran a continuación.

##### **4.2.4.1 Incidencias en las concepciones de intervención profesional**

###### **4.2.4.1.1 Incidencia en la modalidad individual o colectiva de intervención**

Respecto a los modos de intervención se logra identificar una interpelación hacia las formas de concebir el que hacer, en este sentido llama la atención la relación expuesta entre los sujetos de intervención con el profesional abriendo camino hacia una intervención colectiva con una participación activa de los sujetos.

“Yo creo que lo fundamental es el tema de la participación activa y también buscar metodologías que sean desde lo comunitario, yo creo que lo comunitario es súper relevante en estos procesos de transformaciones sociales” (E.6)

Según el análisis de las ideas expuestas las consideraciones de los/as profesionales que surgen desde el denominado estallido social es a generar instrumentos que convoquen desde lo comunitario dando apertura a un vínculo que posicione las necesidades de los individuos como eje central en los planes de intervención.

“La primera es el trabajo de apoyo de conglomerar comunitariamente, apoyar organizacionalmente a personas que quieren y que necesitan de otro para sentirse parte de este proceso de estallido que es histórico, además en ese sentido como fuerte, el apoyo cotidiano constante, reflexivo de una comunidad que necesita del otro para poder salir de esto” (E.5)

Las evidencias demuestran que la profesión debe posicionarse desde lo comunitario con la finalidad de recuperar una vinculación efectiva con los problemas sociales de la comunidad, apelando a generar una acción de cambio y movilidad social, asimismo dar apertura a la recuperación de espacios de encuentro que fortalezcan los planes de intervención.

“Socialmente lo que esperaría es que pudiésemos contribuir al rescate de lo público, a la incidencia de lo comunitario en lo público (...) estoy pensando en cómo recuperamos el consultorio para la comunidad y cómo hacemos que la comunidad influya en lo que pasa en las decisiones, en el presupuesto, en lo que pasa en ese servicio público que posibilita el derecho a la salud, por ejemplo, yo creo que si nosotros somos capaces de contribuir a eso yo me doy por pagado, me voy contento” (E.9)

Como se puede inferir a partir del estallido social surgen desafíos que no dejan ajeno a los/as profesionales del área; la exigencia de una sociedad más equitativa y más justa requiere de la voluntad y vocación de profesionales de lo social, ya que son estos quienes tienen directa relación con las distintas colectividades para ello se sostiene un desafío claro.

“Yo siento que el desafío es mantener siempre lo colectivo porque el desafío es ahí donde estamos en lo social, es convocar lo colectivo, es convocar un llamado, en hacer siempre partícipe a las personas que no necesariamente, nosotros los trabajadores sociales somos un instrumento y estamos llamados a eso” (E.10)

Como profesionales del área social se debe trabajar en la involucración que se tiene con lo colectivo, entendiendo que se es un instrumento en la intervención. Trabajando desde y con la comunidad, la colectividad.

#### **4.2.4.1.2 En la manera de concebir a los sujetos**

Las manifestaciones y demandas de la sociedad civil que se visualizaron a partir del 18 de octubre de 2019 en adelante, han influido en las formas de hacer ver el malestar social que existe dentro de la ciudadanía, junto con ello se puede ver un mayor empoderamiento de la sociedad civil para tomarse los espacios públicos como forma de manifestación social. Por ello, se puede decir que el estallido social ha traído consigo un cambio en las formas de hacer visibles las demandas por parte de los sujetos y junto con ello el requerimiento de la participación de la sociedad civil en la toma de decisiones en lo político, social y cultural.

Este hecho tiene directa relación e incidencia en los modos de entender a los sujetos en las formas en que se desarrolla la intervención social por parte de los/las trabajadores/as sociales, que se desempeñan tanto en el ámbito público como privado y también invitando a ver que la intervención social con cada sujeto tiene características diversas, que no pueden dejar de lado lo particular de los sujetos, recatando las experiencias de los sujetos y que tomando eso se intervenga de manera más consensuada y dialogando con los sujetos profesionales. Al respecto uno de los entrevistados señala

“Mira yo creo que es súper importante bajar criterios de realidad a nuestras intervenciones, y me gusta este estallido porque como te decía yo veo a la gente más empoderada, creo que el trabajo nuestro siempre es empoderar al sujeto ayudarlo en ese proceso entonces creo que esto también nos invita a nosotros a mirar a nuestro sujeto de intervención de una manera real como sujeto que te puede criticar, y uno recibir esa crítica también con capacidad reflexiva” (E.2)

Otro profesional señala sobre esta incidencia de entender a los sujetos

“Creo que este estallido ha permitido que la gente se empodere de sus propios procesos y de su propia intervención que le permita también tener una conexión distinta, no ya desde esta esfera de poder donde la gente miente porque sabe que tú tienes que escuchar ciertas cosas, sino que es gente mucho más, bueno es que me ha tocado gente mucho más honesta y más crítica también a tu trabajo, más crítica al sistema y empoderada y más valiente” (E.2)

En estos discursos se logra identificar cómo las concepciones de los sujetos han ido cambiando con las movilizaciones, en este sentido el estallido social es un hecho que ha permitido una mayor autonomía y empoderamiento de los sujetos, ya sea para hacer ver sus demandas como también en los propios procesos de intervención.

“El Trabajo Social tiene que ir repensando siempre, trabajamos con la sociedad y la sociedad está en bastante cambio, y si tenemos que estar ahí, porque trabajamos con personas que son movibles y cambiantes y tiene que haber una reflexión” (E.8)

El estallido social permite entender a los sujetos desde su posición como ciudadanos, como sujetos de derechos, en que tienen influencia directa en la toma de decisiones sobre sus procesos interventivos, dejando de lado la mirada tradicional de mirar al sujeto, como un beneficiario de las políticas sociales. También los relatos aluden a que el rol del trabajador/a social debe ser de un agente comprometido con los sujetos, de mirar a los sujetos desde sus experiencias, sus opiniones, sus particularidades.

“Poder empoderar a la gente y que la gente es la que decida lo que quiere y que no se tiene que dejar, o sea más allá del asistencialismo si lo que tienen que hacer si la misma gente sabe lo que tiene que hacer u orientar ese camino prácticamente es como romper los límites y los esquemas a los cuales nos acostumbramos” (E.3)

Estas percepciones proponen en avanzar a un trabajo social más emancipador, en donde los trabajadores sociales se comprometan con lo que los sujetos quieran y dejen de lado maneras más tradicionales de entender al sujeto, avanzar desde una visión del sujeto como “carente” hacia un sujeto “portador”, al respecto Martínez y Agüero (2015) plantean que el

Trabajo Social Emancipador tiene un núcleo crítico constituido por la construcción de sujetos sociales, mundos de vida, procesos identitarios, lazos sociales y ciudadanía; asimismo las condiciones para realizarlo. Los sujetos sociales se constituyen en la relación con sus mundos de vida. En estos espacios microsociales transcurre la vida cotidiana y se condensa lo macrosocial. (pp.13)

Se plantea que, a partir de los hechos ocurridos en octubre de 2019, los sujetos han cambiado su percepción sobre las formas de enfrentar los problemas y de ver el trabajo de los profesionales de Trabajo Social en diferentes programas y se rescata la

importancia de este suceso, puesto que cambia la mirada tanto de las personas sobre lo que afecta, y también la mirada en el rol profesional.

“La gente ya no iba a decir “yo no vengo acá porque no me pagaron la jubilación” yo vengo acá porque yo sé, porque la fundación tanto ha explicado esto, entonces yo sé que mi jubilación podría ser mejor, yo creo que ahora no te toca gente que dice las cosas porque quiere, sino que ha habido instituciones que proponen y educan a las personas también, eso es muy importante” (E.10)

De este modo el estallido social trae un cambio de paradigma en cuanto la visión de los sujetos en cuestión, tanto desde su propio pensar y también como los profesionales visualizan este nuevo actuar. Siendo un sujeto más activo y crítico, lo que hace que la disciplina tenga que actuar y trabajar desde esta parada.

#### **4.2.4.1.3 Incidencia en el rol profesional con el Estado**

Este apartado considera la relación que existe desde los/as profesionales con el estado, en particular como el Trabajo Social se encarga de canalizar y aplicar las políticas públicas e intervenciones, en este sentido la disciplina tiene la capacidad de conocer tanto la estructura misma de la confección de políticas del estado, como también la realidad social particular en este sentido el Trabajo Social tiene muchos elementos que aportar. Sin embargo, frente a un escenario neoliberal, la realidad se torna compleja y es en donde los profesionales del área social tienen que tomar una responsabilidad mayor sobre la confección de las políticas públicas.

“Yo siento que parte los ministerios, parte de la política deberían estar mucho más presentes los trabajadores sociales, que somos los que podemos comprender en forma amplia, los escenarios políticos y sociales, las dinámicas, entonces no puede ser que un ingeniero comercial lo esté dominando todo, entonces desde ahí yo creo que es más participación política dentro de la carrera como base para poder generar influencias y bajar las políticas sociales a los contextos reales que somos los conocedores de eso” (E.3)

Al respecto Ortiz (20015) menciona que

“Las políticas públicas, especialmente las sociales, han tenido un papel clave en la sustentabilidad política del modelo neoliberal. Son un instrumento de contención del desacuerdo y, por tanto, se trata de una estrategia de gobernabilidad. Más allá de eso, las políticas sociales han cumplido un papel

importante, ya que éstas son promotoras de una cultura ciudadana que es necesaria para el neoliberalismo”. (pp.84)

En este sentido se trata de una cobertura erosionada que ha dejado de lado el protagonismo de las distintas ciencias sociales en la construcción de políticas sociales efectivas, dando como resultado un abandono en la participación social.

Sin embargo, con el denominado estallido social se logra percibir que para los entrevistados este hecho es un hito importante para las transformaciones en materia de políticas públicas

“Yo creo que eso es un desafío para nosotros en este estallido, vernos precisamente como somos, como los que estamos entremedio indicándole al estado como tiene que ser la política pública, a donde tiene que ir canalizada. Nosotros, nosotros sabemos eso” (E.2)

Otro entrevistado señala

“Eso es el desafío del trabajador social, llenar de contenidos esos espacios para que puedan generar transformaciones a largo plazo y que se conviertan en modelos, es un punto de inflexión para el trabajo social siento yo, más con la pandemia ahora, desde lo virtual también, como estamos haciendo el trabajo social (...) como analizar, cómo tener una mirada crítica, como posicionar un discurso desde la intervención” (E.4)

A través de los discursos es posible identificar la necesidad de construir una mirada crítica en el aporte a la política social, dando como base un aterrizaje territorial y participativo, asimismo disponer de herramientas y tecnologías que favorezcan el diálogo activo de la sociedad civil y el estado.

“Es ahora, es cuando podemos poner a disposición nuestras herramientas, nuestros conocimientos, nuestra vocación y las tecnologías que hemos adquirido como disciplina. Como te dije en un momento, pondría trabajadoras sociales en todos los ministerios, en todos los sectores que puedan estar, públicos, privados, en la banca, etc.”. (E.7)

La necesidad de influenciar en los procesos de cambio adquiriendo el protagonismo que históricamente trabajo social ha impulsado, se insta a un empoderamiento de la disciplina frente a los cambios sociopolíticos que se han evidenciado, abriendo nuevos escenarios de intervención que exige que los/as profesionales adquieran habilidades para configurar procesos interventivos basados en lógicas participativas y democráticas.



Es importante tener un proceso en donde los trabajadores sociales o científicos sociales, puedan ser parte de la creación de las políticas públicas, puesto que las profesiones son quien trabaja implementando en las realidades sociales.

#### **4.2.4.2 Incidencias en las prácticas**

##### **4.2.4.2.1 Incidencia en las concepciones de prácticas interventivas**

###### *a) En las lógicas burocráticas*

El siguiente apartado hace referencia a la incidencia en la transformación de las prácticas burocráticas y asistencialistas que surgen a partir del denominado estallido social; durante el último periodo se han evidenciado escenarios sociopolíticos que han generado un cuestionamiento del quehacer dando paso a un Trabajo Social más crítico y vinculado con las demandas ciudadanas. Estas consideraciones se obtienen a partir de los discursos de los/as profesionales entrevistados/as asimismo se da reconocimiento al poder que ejerce el profesional, el cual en ocasiones es utilizado como forma de dominación

“Hay que reconocer lo que nosotros desde el trabajo social le hemos tributado a esta relación de dominación” (E.9)

Se atribuye un valor significativo al hecho de re-pensar las prácticas institucionales a partir de prácticas desde lo colectivo, y lo comunitario dejando de lado la burocratización y automatización de las prácticas interventivas, es decir abandonar el asistencialismo promoviendo espacios de encuentro y la entrega de herramientas.

“Tenemos que posicionar un poquito más nuestra carrera pero para eso tiene que haber mayor desarrollo de, no sé cómo decirlo para que no suene tan fuerte, menos automatización del trabajo y mayor desarrollo del pensamiento crítico, El trabajador social tiene que dejar de ser un perito social, porque si no vamos a seguir teniendo ministros de desarrollo social que sean ingenieros, médicos, administradores y resulta que nosotros debíamos tener la capacidad para mirar lo que está pasando y generar mejores políticas públicas”. (E.4)

Estos elementos surgen debido a la interpelación de principios y valores que se interpretan desde el estallido social. Respecto al punto anterior es posible realizar una comparación de la interpelación ética desde lo que propone Vélez (2010) que surge a partir del estallido social, es decir si bien el Trabajo Social apela a un ejercicio de promoción de derechos en ocasiones se ve permeado por el posicionamiento que adopta. Durante los últimos años ha adoptado un

posicionamiento basado en la subsidiaridad y beneficencia apostando por una acción inspirada en la neofilantropía concibiendo a los sujetos como consumidores o beneficiarios de la acción profesional. Sin embargo, a partir de los discursos de los/as trabajadores/as sociales llama la atención la interpelación que existe desde la sociedad civil a transformar la acción profesional adoptando un posicionamiento más contemporáneo, es decir discursos y acciones basados en una perspectiva innovadora que surge desde los contextos y condiciones sociales actuales, abriendo paso a una crítica profesional argumentada desde la construcción ciudadana.

### *b) Rol más protagónico con la incidencia pública*

Desde los discursos de los/as entrevistados/as se puede visualizar que el estallido social ha traído incidencias en la manera de ejercer el rol profesional, es decir, lo ocurrido en octubre de 2019 apela a que exista un rol más protagónico de los profesionales en la capacidad de incidir en lo público, existe la necesidad de posicionar la labor del Trabajo Social, siendo la crisis político-social una oportunidad de posicionar el rol.

Una entrevistada señala al respecto que con el estallido social

“Mi rol como trabajadora social ha crecido un montón, entonces la mirada que yo doy a todo el espectro de lo social es totalmente validada, en ese sentido me ha tocado profesionalizar el rol de la trabajadora social, que se ha mirado desde el asistencialismo, entonces ahora yo les puedo decir a los educadores “no es que la trabajadora social es la que tiene que estar ahí, ella tiene que darme una opinión”. (E.4)

Otra entrevistada comenta que un desafío importante de recoger y llevar a cabo desde el trabajo social post estallido social es que

“Podamos construir y podamos aportar en el movimiento actual, en lo que va a ser construido a futuro, por tanto la invitación es a adueñarse de todos estos espacios que nos permitan transmitir, que nos permitan co-crear y de alguna forma los trabajadores sociales damos la perspectiva distinta en los equipos, nuevamente insisto en que logramos observar los síntomas a nivel más global, logramos diagnosticar con más elementos sobre la mesa y hoy en día siento que eso es una tremenda herramienta que tenemos que ocupar a nuestro favor como profesionales responsables, de poder ejercer una soberanía y elevar este proceso” (E.7)

Las conclusiones derivadas de este apartado evidencian la necesidad de dar paso a espacios de reflexión y crítica del quehacer profesional, vinculándolo hacia un trabajo

más participativo, conectado a las demandas colectivas y el trabajo comunitario que apelen a la construcción de una vida digna, además dan a entender que se deben replantear las herramientas de intervención con la finalidad de generar recursos que sean acordes a las necesidades de los distintos contextos políticos, sociales y económicos.

#### **4.2.4.2.2 Necesidad de sistematizar y producir conocimiento**

Desde el discurso de los/as entrevistados/as surge el planteamiento de que el Trabajo Social hay una tarea que urge desarrollar, refiriéndose a la necesidad de sistematizar la acción profesional y de poder producir conocimiento desde la profesión, rescantando la experiencia como elemento esencial para posicionar la profesión frente a los nuevos escenarios de intervención.

“Yo creo que nuestro gran desafío como profesionales es sistematizar nuestra acción social, nuestro quehacer, nuestro trabajo, poder documentar también, porque nosotros igual podemos hacer políticas públicas de nuestra experiencia, muchas veces nuestro trabajo queda en la anécdota pero no lo científicamos, no lo ponemos por ejemplo en... no lo ponderamos de manera científica, y nosotros somos también científicos desde lo cualitativo, desde la ciencia social, que es una ciencia, nosotros podemos aportar precisamente datos duros” (E.2)

En este sentido se señala que el Trabajo Social tiene la capacidad de incidir en la confección de políticas públicas, ya que se reconoce que el quehacer está vinculado directamente con las comunidades, haciendo posible materializar las necesidades y demandas de base que surgen desde los territorios.

“Es un desafío enorme el poder documentarnos, el poder tener nosotros capacidad de hablar con certeza, con ciencia y con teoría lo que hacemos, porque si nosotros científicamos lo que hacemos, porque lamentablemente lo que hacemos lo tenemos que hacer así. Nos vemos más serios” (E.2)

Desde allí se hace un llamado a profesionalizar la acción, a reconocer que desde la propia intervención y experiencia se puede reflexionar sobre procesos de construcción apostando a generar conocimiento científico, el cual logre generar incidencias en lo público.

“Podemos ir trabajando desde lo cotidiano y desde ahí hacer grandes transformaciones para nosotros, posicionarnos realmente como una tecnología que produce conocimiento, desde ahí va” (E.7)

Estos procesos de producción de conocimiento, deben generarse desde una mirada reflexiva e interdisciplinaria.

“Creo que nosotros nos desafiamos en poder tener un trabajo mucho más cómo te decía más teórico mucho más sistematizado por trabajos muchos más conscientes intencional y reflexivo como decían las teorías del trabajo social y creo que la demanda es esa tener capacidades de sistematizar” (E.2)

Se plantea desde los discurso que la profesión efectivamente tiene un grado de incidencia en la construcción de políticas públicas, por lo cual, se considera relevante apelar a la construcción de conocimiento desde las prácticas, respecto a esto la profesión se desempeña en ámbitos como la salud, educación, vivienda, entre otros elementos fundamentales para el desarrollo humano, por consiguiente es posible rescatar elementos fundamentales tanto para la disciplina, y la sociedad civil.

“Creo que puede dar muchas respuestas desde muchas áreas porque el trabajador social últimamente ha involucrado en distintos escenarios que antes no eran visto por él, el mismo ámbito de la educación hace pocos años que el trabajador social se involucró en el proceso educativo, y desde allí sí claro que podemos plantear nuestras demandas, el hecho de salud, de trabajar con las mismas comunidades, de representar o que se está exigiendo y demandando, creo que como trabajador social tenemos el poder de conocer muchas realidades y manifestarlo lo que desde ahí se requiere en busca de la justicia, de la equidad, de ser un país más responsable” (E.8)

En otro discurso se señala al respecto que

“Lo que yo creo es que de alguna u otra forma tenemos que ir avanzando hacia re mirar lo que veníamos haciendo, por ejemplo, yo que trabajo el tema de Trabajo Social y sistema escolar, los trabajadores sociales llevamos 10 años dentro de las escuelas, ese conocimiento hay que mirarlo, hay que sistematizarlo, hay que ver lo que nos ha pasado trabajando 10 años en una institución como la escuela que también está en crisis entonces yo creo que es una chance.” (E.9)

Se identifica el reconocimiento al quehacer profesional, explicitando que el Trabajo Social se posiciona como una actor relevante en las comunidades, ofreciendo la posibilidad de articular recursos, en función de dar una respuesta a las necesidades y demandas que surgen con los nuevos escenarios; Se enfatiza que el Trabajo Social adopta una posición emancipadora y crítica, ya que propicia la construcción de conocimiento desde lo cotidiano, condensando lo microsocioal a través de la praxis y

el compromiso de transformación que está atravesada por los lazos sociales con la comunidad.

#### **4.2.4.2.3 Incidencia ética-política en la acción de los/as Trabajadores/as Sociales**

La acción social de la disciplina tiene un origen político basado en la justicia social y la igualdad de oportunidades, en este sentido se asume un rol del cual se hace imposible desprenderse desde lo personal, lo político y lo profesional, este posicionamiento influye en cómo la disciplina identifica los síntomas del contexto, y elabora un producto para intervenir.

“Sin duda el trabajo social tiene un origen político, es un quehacer desde lo político, no por nada nuestro código, nuestra ética, va orientada hacia combatir una injusticia, a que seamos todos, que todos tengamos las mismas posibilidades de acceso” (E.7)

Este rol se asume desde la experiencia formativa e histórica que surge a raíz del replanteamiento de la acción a lo largo de la trayectoria.

El campo de la ética tiene, por otra parte, una inscripción temporal-espacial, histórica y social, por lo cual requiere el abordaje conjunto tanto de sus contenidos como de sus condiciones de existencia y posibilidad. En suma, no hay verdades construidas de una vez y para siempre. (Aquin, 2005)

El contexto histórico influye en el posicionamiento del profesional, orientando la acción a las necesidades de los escenarios contextuales validando el quehacer a través de herramientas situadas.

“La profesión del Trabajo Social es desde lo discursivo, desde lo discursivo vienen todos los elementos reflexivos que están ahí, que están en la calle, nuestra profesión tiene que ser reflexiva para poder tomar eso y de ahí construir, si no, no.” (E.10)

Respecto a lo anterior se hace alcance a la vinculación de la acción profesional con los elementos discursivos que surgen desde los colectivos, los cuales interpelan de manera profunda la materialidad e instrumentación de la disciplina. El debate se ha constituido en las orientaciones que presenta la perspectiva ética-política en tiempos de crisis socio-política como es el denominado estallido social en Chile, en este aspecto es posible identificar que desde el escenario actual existe un replanteamiento de la acción profesional, fundamentando en una oportunidad desde lo político y lo ético, que se constituyen a raíz de una marca generacional a una democratización de la intervención social.

“Creo que hay una voz unificada de estar a favor de que el movimiento social es una expresión histórica cultural del pueblo y que nosotros como trabajadores/as sociales tenemos que apoyar y a la vez encauzar de cierta manera, no encausar siendo influenciado en ellos sino que encauzar en términos de que no perdamos nuestra mirada, nuestra esencia en que esta es la pelea más grande que el trabajo social debiera dar, si nosotros no estamos en la calle no nos sacamos la cresta trabajando para erradicar la exclusión, la pobreza, la discriminación ¿Dónde estamos? No se me ocurre otro espacio” (E.4)

Eventos como el estallido social evidencian que surge una interpelación a la responsabilidad ética y política, según los/as entrevistados/as no dejan al margen los principios y valores de la disciplina, en donde una posición crítica se vuelve fundamental para la elaboración del ejercicio basado en la reciprocidad y el reconocimiento, es más las afirmaciones que se identifican en los discursos según las perspectivas ético-políticas que postula López (2016) se visualiza una perspectiva comprensiva-hermenéutica, es decir se construye el entendimiento de los problemas sociales, a partir de la construcción de subjetividades de las mismas colectividades, configurando nuevos escenarios de interacción social entre el profesional y la sociedad civil.

“Creo que uno de los puntos clave o fuertes es el desafío ético, más allá de las metodologías o de los modos de intervención social es un replanteamiento ético, donde yo me voy a... desde mi moral, desde mi percepción como voy a intervenir ahora” (E.6)

La fuerza del movimiento social del 18-O obliga a reflexionar respecto de las concepciones y sentidos de la acción, más allá de lo instrumental tecnológico, se sugiere que las herramientas sean construidas desde el protagonismo de la sociedad civil, donde además se plantea una reflexión frente a la pasividad de la cobertura del Estado, por consiguiente exige y reclama un desafío claro en la acción y que hacer de profesionales de lo social, donde también se apela a romper con las lógicas asistenciales que han permeado el goce efectivo de los derechos sociales.

Asimismo, como la dimensión ético-política es constitutiva de la profesión y que ésta no se debate de manera homogénea en el colectivo del Trabajo Social, siendo la perspectiva histórica crítica la que pone en escena aspectos teológicos. Dando direccionalidad y otorgando sentido a la articulación entre el proyecto de sociedad y el de profesión. (Duarte, 2013). Hoy más que nunca el Trabajo Social se replantea su quehacer a raíz de un evento sociopolítico histórico.

#### 4.2.4.2.4 Incidencias en lo formativo

Desde los discursos de los entrevistados, se puede señalar que el denominado estallido social ha traído incidencias en distintos ámbitos de la profesión. Uno de ellos, se encuentra el nivel de formación profesional, el cual refiere a la necesidad incorporar nuevos elementos en la intervención social, como por ejemplo tener en cuenta la importancia del rol que juega la sociedad civil.

“En lo formativo por ejemplo yo creo que va a ser muy distinto, muy distinto el que esté estudiando en un segundo, en un tercer año, trabajo social ahora, con esta sociedad civil tan empoderada a lo que yo estudie” (E.2)

En este discurso se señala que existe un cambio en la sociedad civil con respecto a otros escenarios y que hay una transformación de los contextos de intervención, el estallido social ha implicado un mayor empoderamiento de los sujetos en la manera de ver y entender los problemas sociales que los aqueja y, también plantea la importancia de tener en consideración los contextos sociales, puesto que las manifestaciones por parte de la sociedad civil implican para la formación profesional que:

“Los próximos profesionales van a tener una mirada completamente distinta de lo social y los educadores de esos profesionales van a tener que desafiarse a reconocer que lo que ellos están presentando son modelos de convivencia de los años 80 y no del 2020, el 2019 es un hito en Chile.” (E.4)

Además, se deben incorporar los cambios que ocurren en el contexto territorial y social, en donde desarrollan su vida, lo cotidiano los sujetos profesionales, en relación a ello un profesional señala que

“Pero sé que hubo un punto de inflexión tremendo para el trabajo social, para mirar que la cultura del chileno tampoco es la de hace 5 años atrás, cuando tu empezaste la carrera, nuestro barrio no es el mismo, si tú no trabajas con la multiculturalidad estas frito, dedícate al call center. El trabajo social requiere ser un ingeniero de la sociedad, mirar y decir “esto se necesita para acá”. (E.4)

Cabe destacar que, desde el punto de vista de los entrevistados, el denominado estallido social un hito para las generaciones nuevas de estudiantes de Trabajo Social

“Yo creo que será una marca generacional, se va a hablar, se va a decir “yo soy de la generación del estallido social” eso los va a identificar, va a ser un acontecimiento que profesionalmente las va a identificar” (E.9)

En relación a las incidencias en lo formativo, se plantea que se debe tener en cuenta en la formación profesional el contemplar como principales características de la profesión del Trabajo Social, la importancia de entender a los/as trabajadores/as sociales como actores políticos y también que se debe reflexionar sobre los escenarios en que se desenvuelve el trabajo social, teniendo un rol dinamizador, al respecto en los discursos se señala que para las nuevas generaciones de profesionales, lo ocurrido con la revuelta de octubre de 2019 debe incidir en el rol, debe haber un cuestionamiento sobre los escenarios de acción profesional

“Espero que sí, absolutamente, no necesitamos trabajadores sociales pasivos, necesitamos gente activa, con las masas, hay algo que define al trabajador social y es la pila que tiene, cuando vas a una reunión y conversas con alguien sabes al tiro quien es trabajador social, es una cuestión igual por personalidad distinta porque hay personas más tímidas, pero al hablar te das cuenta de cómo es la capacidad integral y espero absolutamente que impacte en los chiquillos de hoy” (E.5)

Por último, desde los discursos se refleja que el denominado estallido social también refiere para la formación profesional, que es importante tener un colectivo de profesionales del área de diferentes escuelas que imparten la carrera de Trabajo Social, consolidado y la necesidad de generar espacios de encuentro de diferentes generaciones de trabajadores sociales, en que se pueda exponer y conversar un proyecto ético, político y de valores, un proyecto que sea unificador para la profesión.

“También creo que hay un tremendo desafío a nivel de a nivel de profesión de poder concretar de poder juntar ciertas escuelas de trabajo social y poder confluir también en trazar a lo mejor una línea en conjunto” (E.2)

Otra entrevistada plantea

“Yo creo que humildemente si somos capaces de involucrarnos con las distintas generaciones de trabajadores/as sociales, ustedes, mi generación, las profesoras y profesores, los y las distintas colegas, si somos capaces de contribuir e insisto no creo que sea una tarea que vamos a hacer en exclusiva desde el Trabajo Social, tenemos que hacer nuestras propias conversaciones y reflexiones, tenemos que auto observarnos”. (E.9)

Desde los discursos de los entrevistados surge en síntesis un requerimiento de tener un gremio más consolidado, unificador, en que se busca que tengan y se generen acciones bajo los mismos lineamientos y principios que enmarcan la profesión. Si bien existen articulaciones, se señala que



“Ojalá que podamos no en muchos años más generar un gremio que tenga fuerzas, que sea unificado y que tenga su declaración de principios actualizada y coherente con este Chile y con este momento”. (E.7)

## Capítulo V. Conclusiones y sugerencias

### 5.1 Conclusiones

En este capítulo se darán a conocer las conclusiones que se obtuvieron a partir del desarrollo de la investigación, que se levantó con la finalidad de responder la pregunta: **¿Cuáles son las formas de apropiación del contexto tras el estallido social ocurrido en Chile durante octubre del 2019 por parte de trabajadores y trabajadoras sociales en ejercicio, de la Región Metropolitana y su incidencia en los modos de concebir la intervención social desde sus distintos ámbitos de acción?**

Para ello se planteó como objetivo general “Comprender el significado que le otorgan los/as trabajadores y trabajadoras sociales en ejercicio, de la Región Metropolitana al denominado estallido social ocurrido en Chile durante octubre del 2019 y las implicancias que este tiene en la intervención social” y cuatro objetivos específicos, de los cuales a continuación se presentan los siguientes hallazgos:

Con respecto al primer objetivo específico se puede concluir que, los trabajadores/as sociales en ejercicio visualizan que el denominado estallido social ofrece una oportunidad para reconocer las debilidades que tiene la democracia, demostrado y evidenciado por los bajos niveles de participación ciudadana durante el último tiempo de elecciones, de esta manera se consolida un hecho importante que permite dar paso a un nuevo pacto social a través de la celebración de un plebiscito nacional, dando apertura al diálogo social, la participación ciudadana y el reconocimiento de distintos sectores, movimientos sociales, pueblos originarios que componen la sociedad civil.

También se rescata desde el discurso de los/as entrevistados/as que la manifestación del estallido social surge de la expresión de emociones negativas de parte de la ciudadanía, que nacen por situaciones de vulneración y falta de garantías de Derechos Sociales, Políticos y Culturales. En este sentido se visualiza que el hecho es reconocido por la población general y se expresa de manera colectiva como un desahogo social. En síntesis se comprende que las manifestaciones ocurridas desde octubre de 2019 lograron evidenciar el cansancio que tenía la sociedad civil, y

permitió demostrar la insatisfacción social que existe, lo que dio paso a que la ciudadanía se manifestará sin temor y masivamente.

Por último se observa que los entrevistados perciben el estallido social como un espacio de encuentro y solidaridad, en que los vínculos sociales y comunitarios que se veían débiles o rotos por la implementación de un modelo de desarrollo neoliberal, se vieron interpelados por este hecho. Bajo esta idea, hay que señalar que lo ocurrido durante el estallido social promovió un espacio de beneficio mutuo entre las personas, basado en la solidaridad y hermandad que entregaba el escenario, donde la sociedad civil adquiere un rol protagónico. Las personas a partir de este fenómeno se encontraron e identificaron con otros, demostrando que también le afectan las problemáticas sociales existentes en el país.

En relación al segundo objetivo específico, se visualiza que la mayoría de los/as entrevistados/as reconoce que existen demandas en diferentes ámbitos de la vida, como lo es la salud, la educación y sistema de pensiones. Las demandas en salud se asocian principalmente con la falta de recursos humanos y materiales, la cuales con la llegada de la pandemia por coronavirus se visualizó la agudización de estas carencias del sistema público de salud. Respecto a las demandas en la educación, éstas refieren a una educación de calidad para todos y todas, sin generar distinciones entre el sistema público y privado. Otra demanda que visualizan es hacia el sistema de pensiones que existe en el país, en que se encuentra la baja cantidad de dinero que las personas reciben al momento de pensionarse, debido a la precariedad laboral, que da como resultado bajas remuneraciones, inestabilidad laboral, empleo informal, etc. Es importante mencionar que los/as entrevistados/as reconocen que las demandas de educación, son las más escuchadas y una de las más importantes, ya que, estas demandas partieron desde la revolución pingüina ocurrida en año 2006.

Por un lado se visualiza que los/as entrevistados/as reconocen las demandas sociales existentes y por otra que éstos tienen una valoración positiva a dichas demandas, ya que, desde los discursos se legitiman las demandas existentes y se reconoce que faltan acciones del Estado para garantizar derechos fundamentales, como lo es la salud, la educación y las jubilaciones de las los/as adultos/as mayores. En el primer punto los/as entrevistados/as, señalan que debería existir un sistema de salud digno para las personas, teniendo presente las precarias condiciones en las que se encuentran algunos centros médicos y la escasez de recursos, la cual se ve reflejada en el nivel de atención que ofrecen éstos. De acuerdo a la educación, los/las entrevistados/as visualizan que existen diferencias en el sistema educativo público y privado, que genera desigualdades en el acceso a una educación de calidad. Por último, los/as entrevistados/as mencionan en torno al ámbito de pensiones, que éstas

son insuficientes para vivir dignamente y que se deberían tomar en consideración los cambios psíquicos, físicos y sociales que ocurren en esta etapa de vida, que aseguren mejores condiciones de vida para los adultos mayores.

En base a lo señalado, se concluye que existen distintos factores que influyen en el surgimiento del estallido social, uno de ellos, la nula respuesta que existe por parte del Estado para resolver las demandas sociales abordadas anteriormente. Asimismo se configura otro factor, que se relaciona con la falta de credibilidad por parte de la población hacia la clase política, esto se refleja en la baja participación ciudadana en las votaciones presidenciales y municipales que han ocurrido en los últimos años, esto en virtud de la crisis de representatividad que existe en Chile, la cual ha llevado a que las personas no se identifican con ningún partido político, ya que, ninguno ha realizado acciones y proyectos que apunten a resolver las demandas sociales que existen.

De acuerdo la valoración ético-política que ejercen los/as trabajadores y trabajadoras sociales en ejercicio respecto de las formas que asumen las movilizaciones sociales de octubre de 2019, es posible concluir que los/as entrevistados han valorado positivamente las manifestaciones masivas, en que la ciudadanía ha tenido un rol importante en hacer visible las demandas que tienen. Asimismo, los resultados demuestran la aprobación que existe hacia una nueva generación de identidad popular que surge a raíz de la ocupación de los espacios públicos dando como resultado una apropiación colectiva de medios y repertorios para manifestar y hacer ver el descontento.

Dentro de este marco es posible ver que aparece un debate en torno a las movilizaciones, en que existen posturas dicotómicas sobre las formas válidas y no válidas de manifestarse. Por una parte se evidencia la desaprobación de repertorios de manifestación basada en el daño hacia el otro/a, y a la propiedad pública, donde se enmarca un claro sentir no representativo de aquella forma de manifestarse; Por otra surge una discusión importante de abordar sobre la violencia, en este aspecto es necesario mencionar que si bien existe una desaprobación general a la violencia, de cualquier parte que provenga (sociedad civil o entidad estatal), este sentir no es totalmente compartido en los discursos de los/las sujetos/as, ya que, igualmente algunos entrevistados/as mencionan que las formas violentas de manifestarse son válidas para hacer valer las demandas que tiene la sociedad.

Respecto al cuarto objetivo específico, se encuentran las incidencias del denominado estallido social en las concepciones de intervención profesional. Se concluye que el estallido es un hito importante para ver a los sujetos más empoderados de sus procesos de intervención, asimismo hay cambios en relación a la forma de mirar y

posicionar al sujeto, se evidencia que existe un desapego de las miradas tradicionales que tiene el trabajo social de ver al sujeto como alguien pasivo, para dar paso un entendimiento de un sujeto empoderado, activo y de derechos. Se refleja cómo el profesional debe ofrecer soluciones basadas en intervenciones situadas y conjuntas con el sujeto de intervención, las cuales exigen ser gestionadas a partir de criterios reales y contextuales, apelando a un trabajo colaborativo y de reconocimiento, por tanto el Trabajo Social responde a un posicionamiento desde una mirada emancipadora, en la cual se considera la importancia de tomar en cuenta las voces y subjetividades de los sujetos y los colectivos.

Desde la disciplina se asume una responsabilidad disciplinar por la escasa capacidad de incidencia en la construcción de políticas públicas, dada por su posición social de poder dentro de otros profesionales, en este sentido, no ha sido capaz de dar cuenta de las necesidades de los territorios. Asimismo, a partir de los discursos de los/as entrevistados/as se identifica una fuerte crítica al diseño e implementación de las políticas públicas, que refiere a la inadecuación de éstas hacia las complejas realidades sociales, que tienden a homogeneizar a la población a través de respuestas uniformes y estandarizadas generando una burocratización de la intervención social.

El estallido social también permite re-pensar las prácticas involucrando las demandas sociales como elemento esencial para articular recursos interventivos, se concluye que existe la necesidad de realizar intervenciones más participativas, con enfoques de derecho y de garantías para el ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales acorde a las necesidades de las comunidades.

Otra tarea que se identifica es la necesidad de sistematizar las prácticas y generar conocimiento científico de las intervenciones profesionales. Este hecho debe realizarse de manera ordenada y coordinada, con la finalidad de tener influencia en el diseño de políticas públicas acordes a los escenarios contextuales. Esta idea también aparece en reiterados estudios de la profesión, proponiendo una coordinación de las intervenciones exitosas, en función de contribuir a la comunidad científica en modos de comprender e intervenir la realidad social.

El deseo de justicia social y dignidad es parte inherente de los discursos, dando a entender que los/as profesionales deben continuar haciendo esfuerzos por construir una intervención basadas en estos principios. Los discursos de los/as profesionales hacen referencia a la necesidad de un replanteamiento ético y político a raíz de la crisis social y política representada por el estallido social en que se hace necesario la transformación del rol desde un agente de control social a un rol de garante de derechos. El análisis del contexto y los escenarios de intervención demandan del trabajo social la consideración como un actor político constituido, el cual debe contar

con las competencias éticas, políticas y formativas que hagan frente a las dinámicas de poder, producción y reproducción de desigualdades. En este sentido, es relevante tener claro cómo el profesional es capaz de apropiarse del contexto para ofrecer intervenciones efectivas y territoriales.

De acuerdo a los hallazgos descritos, se concluye que las formas de apropiación del contexto tras el estallido social ocurrido en Chile durante octubre del 2019 por parte de trabajadores y trabajadoras sociales en ejercicio, de la Región Metropolitana se manifiestan principalmente en la interpelación discursiva de los/as profesionales dando cuenta de una valoración positiva a los eventos sociopolíticos y a las demandas manifestadas por la sociedad civil, por consiguiente se considera que este evento reafirma los principios del trabajo social centrados en la justicia social y la promoción de los Derechos Humanos. Estos hallazgos demuestran el compromiso profesional frente a los nuevos escenarios de intervención, reconociendo a la sociedad civil como un actor esencial en la construcción de políticas públicas y sociales. Lo mencionado anteriormente responde al supuesto se plantea en la investigación, que refiere a “los acontecimientos ocurridos en octubre del 2019, con el estallido social en Chile configuran un nuevo escenario para la acción profesional, que interpela positivamente los contenidos ético-políticos de la intervención de los/as trabajadores y trabajadoras sociales en ejercicio, comprometiéndose férreamente con la Justicia Social, la promoción de los Derechos Humanos y la emancipación social”’.

Por otro lado, se determina que este evento socio político ha incidido en las formas de concebir la intervención social y en el quehacer profesional. El estallido social interpela verdaderamente las responsabilidades éticas, políticas y sociales de las prácticas interventivas, impulsando nuevas oportunidades y desafíos. El suceso dio apertura a un proceso reflexivo y analítico que ha tenido un carácter colectivo, tal ha sido el impacto de las acciones desplegadas en los territorios que distintas concepciones atribuyen el gran potencial que ha tenido este evento en el fortalecimiento de la democracia. A partir de lo expuesto, se logra concluir que efectivamente los profesionales tienen un discurso más crítico de las posibilidades de acción bajo el escenario de crisis, este hecho se vincula con el segundo supuesto planteado, que refiere que “los trabajadores y las trabajadoras sociales tienen una posición más crítica de las posibilidades de la intervención social en el contexto del actual modelo de desarrollo a partir de las demandas sociales y el malestar social develadas en las movilizaciones del denominado estallido social y valoran otras modalidades de intervención de carácter comunitario, participativo y colectivo”’.

Por último es relevante mencionar que este no es un proceso acabado ya que desde la profesión se están identificando espacios de resistencia y construyendo horizontes

que dan sentido a este nuevo escenario de intervención, si bien el estallido remeció los sustentos discursivos, éticos y políticos de la disciplina, todavía no se llega a una fase de construcción plena del proceso, por tanto queda como desafío para el quehacer profesional.

## **5.2 Sugerencias**

En esta parte se darán a conocer las principales sugerencias, que surgen a raíz de la presente investigación, las que se enfocan en diversas áreas y aspectos que se identificaron durante el proceso.

Una de las principales sugerencias para el Trabajo Social es tener una gestión incidente en la política pública, donde se materialice las demandas sociales que surgen de los colectivos. Se visualiza que los/as trabajadores/as sociales tienen gran capacidad de entender los contextos sociales y conocer la realidad social, de esta manera favorece los procesos de diseño y confección de políticas públicas. Por otra parte se sugiere generar espacios de participación social incorporando instrumentos pluralistas, participativos y democráticos que involucren a la sociedad civil en su conjunto. Estas recomendaciones se basan en buscar nuevas miradas y alternativas que contribuyan en la generación de las políticas sociales en Chile, no obstante, es posible visualizar que actualmente no existe la articulación entre situación problema e involucrados y/o afectados, lo que ha llevado a un proceso de diseño de políticas inadecuadas e ineficientes, alejadas de las realidades de los involucrados, las que son diversas, múltiples y con singularidades específicas. Además, se recomienda dejar atrás su enfoque de focalización y buscar otras alternativas que apunten a tener un manejo adecuado de recursos que permita llegar a toda la población teniendo en consideración las necesidades específicas de cada territorio.

A raíz de las conclusiones señaladas anteriormente se infiere que existe una fragmentación en el colectivo profesional, que afecta significativamente en la cohesión de la acción y el quehacer, para ello se sugiere comenzar a re-constituir la comunidad científica en función de articular un trabajo en conjunto apelando a la consolidación de un gremio que adquiriera un mayor protagonismo a nivel nacional, de esta forma se podrían mejorar las condiciones laborales visibilizando la precariedad laboral del ejercicio profesional, como por ejemplo la sobrecarga laboral, contrato a honorarios, problemas de salud mental, etc.

Por otro lado se hace inferencia a la formación profesional de los/as futuras generaciones de profesionales, proponiendo una vinculación con las necesidades que surgen a raíz de los nuevos escenarios, para ello es importante estar constantemente mirando las prácticas metodológicas e interventivas que permita el desarrollo de

profesionales íntegros con las competencias necesarias para aportar soluciones frente a los nuevos desafíos.

El estallido social propicia una crítica al modelo de desarrollo económico, social y político asimismo los profesionales plantean la necesidad de encontrar una nueva estructura que permita la universalización del sistema de protección social, considerando las voces y subjetividades de los individuos; también se apela a constituir a la sociedad civil como un actor protagónico en la conformación, modificación e implementación de políticas públicas.

Este hecho se vuelve un evento socio político difícil de ignorar debido a la intensidad política que ha convocado, se ha tratado de una acción social latente que ha configurado escenarios de lucha por garantías de derechos sociales y políticos validadas por la ciudadanía. Es a partir de estas consideraciones que la profesión debe atribuir importancia a estos hechos, ya que son repertorios que pueden contribuir en el quehacer profesional dando sustento a una acción ejercida desde una base ciudadana.

Por último, mencionar la interpelación del colectivo profesional frente al escenario político que acontece en Chile, donde los/as trabajadores/as sociales deben tener un protagonismo en la construcción de una nueva constitución, promoviendo la participación ciudadana, informando y socio educando sobre el proceso constitucional, proponiendo también la participación de dirigentes y colectivos sociales. Esto, entendiendo que los profesionales del área son los que tienen una vinculación directa con las distintas realidades sociales, personas, instituciones u organismos, siendo agentes que pueden aportar recursos valiosos para la construcción de este nuevo pacto social. Asimismo, el estallido social da apertura y ofrece oportunidades para materializar una gestión basada en espacios de encuentro y colaboración, con un sujeto activo políticamente que se empodera de su fuerza ciudadana, estos elementos permiten impulsar un proyecto ético y político considerando factores del contexto político social, validando un Trabajo Social más crítico y comprometido con la sociedad civil y su organización.

## Referencias Bibliográficas

- Admingrs. (2014). Los significados políticos de una marcha. 20 de octubre, 2020, de El Descontento Sitio web: <https://www.eldesconcierto.cl/2014/03/28/los-significados-politicos-de-una-marcha/>
- Aguayo, C. (2007). Las profesiones modernas: Dilemas del conocimiento y el poder. Un Análisis para y desde el Trabajo Social. Buenos Aires: Espacio.
- Ahues, K. (2020). Resultados Parciales: boletines oficiales. Recuperado de <https://www.plebiscitonacional2020.cl/resultados-parciales-boletines-oficiales/>
- Alayón, N. (2016). Desafíos para el Trabajo Social en América Latina en los momentos decisivos de capital y el avance del conservadurismo. Textos & Contextos (Porto Alegre), 15(1),10-18.[fecha de Consulta 23 de Octubre de 2020]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3215/321546615002>
- Alvarado, E. (2020, Octubre). De la desafección al estallido social. Recuperado 2020, de <https://www.ciperchile.cl/2020/10/14/de-la-desafeccion-al-estallido-social/>
- Álvarez, A. (2009). Re-pensar la sistematización y la investigación evaluativa en la intervención del Trabajo Social, como pilares para la producción de conocimiento. Palabra: Palabra que obra, (10), 42-56.
- Álvarez, M. (2013). (Des) Igualdad socio espacial y justicia espacial: nociones clave para una lectura crítica de la ciudad). Polis, Revista Latinoamericana, Volumen 12, N° 36, 2013, p. 265-287. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-65682013000300012](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682013000300012)
- Andrade, C. (2019). ¿Cuánto más soporta el Pilar Solidario?: La experiencia de la vejez en el Chile actual. En Ed. Kathya Araujo. (I) Hilos Tensados. Para leer el octubre chileno. (pp. 217-242). Santiago de Chile: Editorial Usach. Colección Idea.
- Aninat, I. (2016). Las marchas son parte del funcionamiento de nuestro sistema democrático. 20 de octubre, 2020, de CEP Sitio web: <https://www.cepchile.cl/las-marchas-son-parte-del-funcionamiento-de-nuestro-sistema/cep/2016-09-28/132832.html>
- Aranciaga, I. y Olivia, L. y Perrone, L. (2010). Fundamentos y Construcción Histórica del Trabajo Social, Río gallegos: UNPA
- Aranibar, N. (2013). Rol del trabajador social en los movimientos sociales indígenas del I.S.A.L.P. Ecuador: Resultado de investigación.



- Artaza, O y Méndez CA. (2020). Crisis social y política en Chile: la demanda por acceso y cobertura universal de salud. Rev Panam Salud Pública. 2020;44:e16. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.16>
- Aquin, N. (2005). Pensando en la dimensión ético-política del Trabajo Social. (71-83). Medellín: Revista Trabajo Social No. 1
- Bedregal et al., (2017). La espera en el sistema de salud chileno: una oportunidad para poner a las personas al centro. 2020, de Pontificia Universidad Católica de Chile Sitio web [https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2017/12/propuestas\\_listas\\_espera.pdf](https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2017/12/propuestas_listas_espera.pdf)
- Boron, A. (2006) Las ciencias sociales en la era neoliberal: entre la academia y el pensamiento crítico. En publicación: Tareas no. 122. CELA, Centro de Estudios Latinoamericanos “Justo Arosemena”. ISSN: 0494-7061. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5350/535055620003.pdf>
- Bravo, V. (2012). Neoliberalismo, protesta popular y transición en Chile, 1973-1989. Política y Cultura, núm. 37, 2012, pp. 85-112 Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco. Distrito Federal, México.
- CADEM, (2019) El Chile que viene. Claves de una generación que quiere cambiar Chile. Recuperado de <https://www.cadem.cl/encuestas/el-chileque-viene-claves-de-la-generacion-que-quiere-cambiar-chile/> [Consulta: 14/11/2019]
- Canales, M. (2006). Metodologías de la Investigación Social. Santiago: LOM.
- Canales, M. (2020). Para encauzar el estallido hay que interpretar su esperanza, no sólo su rabia. El tercer sitio web <https://www.latercera.com/la-tercera-domingo/noticia/manuel-canales-sociologo-para-encauzar-el-estallido-hay-que-interpretar-su-esperanza-no-solo-su-rabia/QS25PVQAVBAEPNIENG2RSY7O2M/>
- Carballeda, A. (2013). La Intervención en lo Social desde una perspectiva americana. Algunos aportes de Enrique Dussel y Rodolfo Kusch. Revista margen N° 70 – octubre 2013. pp.1-pp.6. Recuperado de: <http://www.margen.org/suscri/margen70/carballeda.pdf>
- Carranza C y Rivera R. (2016). El Buen Vivir. ¿Una alternativa al neoliberalismo? Pensamiento al Margen, 4, 166-187.
- Centro de Sistemas Públicos, Universidad de Chile. (2020). Orígenes y evolución del estallido social en Chile. Recuperado de

[https://www.mariowaisbluth.com/descargas/mario\\_waisbluth\\_el\\_estallido\\_social\\_en\\_chile\\_v1\\_feb1.pdf](https://www.mariowaisbluth.com/descargas/mario_waisbluth_el_estallido_social_en_chile_v1_feb1.pdf)

- Clínicas de Chile. (2018). Una mirada a la salud en Chile en el contexto OCDE. 94, 2. Recuperado de <https://www.clinicasdechile.cl/wp-content/uploads/2018/07/Tema-de-Coyuntura-N%C2%BA-94-Una-Mirada-a-la-Salud-en-Chile-en-el-Contexto-OCDE.pdf>
- CNN Chile. (2020). Plebiscito por una nueva Constitución logró una histórica cantidad de votantes. Recuperado 2020, de [https://www.cnnchile.com/plebiscito2020/plebiscito-constitucion-historica-cantidad-votantes\\_20201026/](https://www.cnnchile.com/plebiscito2020/plebiscito-constitucion-historica-cantidad-votantes_20201026/)
- Contreras y Rodríguez. (2018). Sentidos de la intervención en Trabajo Social en los marcos de la cuestión social actual. Universidad Católica Silva Henríquez, Santiago, Chile.
- Cortez, M. (2020). Aproximación crítica a los derechos humanos desde las perspectivas liberal, conservadora y neoliberal. *Areté*, 32(1), 31-58. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/arete/article/view/22211>
- Curso de políticas de pro-equidad de género del Ministerio de la Mujer y equidad de género (2020).
- De Perini, L. B., Berger, N. B., López, C. A., Benitez, R. B., Chemez, S., & Gauto, M. A. (2014). El proyecto ético-político del Trabajo Social en Misiones visibilizado a través de las prácticas profesionales del Trabajo Social, egresados en el periodo 2003-2010. 16H323.
- Díaz, B. L. y Torruco. G. U. y M, Mildred, y Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. Recuperado en 12 de julio de 2020, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es).
- Duarte, C. (2012). Fundamentos ético-políticos del Trabajo Social Comunitario. 2020, de Universidad de Atacama Sitio web: [https://www.researchgate.net/publication/256295225\\_FUNDAMENTOS\\_ETICO-POLITICOS\\_DEL\\_TRABAJO\\_SOCIAL\\_COMUNITARIO](https://www.researchgate.net/publication/256295225_FUNDAMENTOS_ETICO-POLITICOS_DEL_TRABAJO_SOCIAL_COMUNITARIO)
- Dubet, F. (2012). Los límites de la igualdad de oportunidades. *Nueva Sociedad*, 239, 44-46. Recuperado de [https://nuso.org/media/articles/downloads/42\\_1.pdf](https://nuso.org/media/articles/downloads/42_1.pdf)

- Dulzaides, I. y Elinor, M. y Molina, G. A, (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. ACIMED, 12(2), 1. Recuperado en 12 de julio de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&tlng=es).
- Durán y Kremerman. Fundación Sol. (2020). ¿Quiénes ganan el Salario Mínimo en Chile? Evidencia desde la última encuesta CASEN. Recuperado 2020, de [http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2020/09/SM20172020\\_rev4.pdf](http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2020/09/SM20172020_rev4.pdf)
- Fasciolo, M (2015). La función asistencial del Trabajo Social en los Centros Cerrados para jóvenes con causas penales de la provincia de Buenos Aires. XI Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Falla, U. (2019) Investigación social e intervención profesional: categorías centrales en la praxis del trabajo social. Tabula Rasa, núm. 31. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Colombia. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/396/39660441011/html/index.html>
- Fernández, R. (2013). El espacio público en disputa: Manifestaciones políticas, ciudad y ciudadanía en el Chile actual. *Psicoperspectivas*, 12(2), 28-37. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol12-Issue2-fulltext-278>
- Folchi, M. (2019). Chile Despertó. Lecturas desde la Historia del estallido social de octubre. Recuperado de <https://colegiodearqueologos.cl/chile-desperto-lecturas-desde-la-historia-del-estallido-social-de-octubre/>
- Frías, P & Garcés, M. (2019) El malestar “prendió”: reflexiones sobre las experiencias de trabajo de las y los jóvenes en Chile. En Ed. Kathya Araujo.(I) Hilos Tensados. Para leer el octubre chileno. Santiago de Chile: Editorial Usach. Colección Idea. pp. 127- pp.147.
- Fundación Vivienda (2019). Allegados: una olla a presión social en la ciudad. Recuperado de <https://www.fundacionvivienda.cl/wp-content/uploads/2019/10/allegados.pdf>
- Gallardo, B (2005). Fundamentos teóricos y jurídicos del neoliberalismo en Chile (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago.
- Garcés, M. (2020). El Chile de Arriba y el Chile de abajo: La salud, la economía y la política en medio de la crisis

- Garcés, M. (2020). Estallido social en el Chile neoliberal II Represión, agenda social y la presión social que no cesa. Recuperado de <http://www.epes.cl/wp/wp-content/uploads/2020/01/Estallido-social-II.pdf>
- Garcés, Z. Toro, P & Gil, M. (2017). El rol del profesional en trabajo social frente a su proyecto ético-político en las instituciones operadoras del programa de protección para niños, niñas y adolescentes (NNA) en la ciudad de Medellín. Medellín: Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello Facultad de Ciencias Humanas y Sociales Programa Trabajo Social Bello, Antioquia.
- García, V. (2019). Una reflexión en torno al estallido social: Empuña el Arma del Pensamiento. 20 de octubre, 2020, de El Descontento Sitio web: <https://www.eldesconcierto.cl/2019/12/03/una-reflexion-en-torno-al-estallido-social-empuna-el-arma-del-pensamiento/>
- Garretón, M. (2012). Neoliberalismo corregido y progresismo limitado: Los gobiernos de la Concertación en Chile, 1990-2010.
- Gerber, M. (2019). El problema de legitimidad en las movilizaciones de octubre. 20 de octubre, 2020, de CIPER/Académico Sitio web: <https://www.ciperchile.cl/2019/10/24/el-problema-de-legitimidad-en-las-movilizaciones-de-octubre/>
- Gómez, C. (2018). ¿Sirven de algo los movimientos sociales? 22 octubre, 2020, de NoticiasLosRios Sitio web: <https://www.noticiaslosrios.cl/2018/05/19/columna-de-opinion-de-camilo-gomez-sirven-de-algo-los-movimientos-sociales/>
- González, P. (2019). La desigualdad que despertó a Chile. 2020, de Diario Universidad de Chile Sitio web: <https://radio.uchile.cl/2019/10/28/la-desigualdad-que-desperto-a-chile/>
- González, M. (2019). Furia desatada en Carabineros: fuera de control y sin piloto. 20 de octubre, 2020, de Ciper Sitio web: <https://www.ciperchile.cl/2019/11/12/furia-desatada-en-carabineros-fuera-de-control-y-sin-piloto/>
- Guber, R. (2001). La etnografía método, campo y reflexividad. Grupo editorial Norma. Bogotá.
- Gutiérrez, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad. Revista Cultura-Hombre-Sociedad Pág. 259-280

- Harvey, D., & Mateos, V. A. (2005). Breve historia del neoliberalismo (Cuestiones de antagonismo) (Spanish Edition) (1.a ed.). Recuperado de <http://www.paginaspersonales.unam.mx/files/4031/Asignaturas/813/Archivo2.829.pdf>
- Hernández, L. (2017) el proceso de desprofesionalización del trabajo social en España. (1980-2015): Déficit, riesgos y potencialidades (Tesis doctoral). ENED, España. [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-DeryCSoc-Lahernandez/HERNANDEZ\\_ECHEGARAY\\_LuisaAranzazu\\_Tesis.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-DeryCSoc-Lahernandez/HERNANDEZ_ECHEGARAY_LuisaAranzazu_Tesis.pdf)
- Horta, M. (2019). Movimientos sociales y Trabajo Social: Rol del trabajador social en Chile. España: Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.
- Hurtado, J. (2008). Fundamentación teórica y conceptual. 04 de junio, 2020, de Blog sobre metodología de la investigación, la epistemología y la didáctica desde una comprensión sintagmática de la ciencia Sitio web: <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/fundamentacin-terica-y-conceptual.html#:~:text=La%20fundamentaci%C3%B3n%20te%C3%B3rica%20conceptual%20implica,del%20cual%20interpreta%20sus%20resultados.>
- Instituto Nacional de Derechos (2020) Reporte de cifras a cuatro meses de iniciada la crisis social. 19, febrero, 2020. Recuperado de: <https://www.indh.cl/indh-entrega-nuevo-reporte-de-cifras-a-cuatro-meses-de-iniciada-la-crisis-social/>
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2018). Síntesis de resultados. Encuesta Suplementaria de Ingresos. Recuperado de <https://webanterior.ine.cl/docs/default-source/ingresos-y-gastos/esi/ingreso-de-hogares-y-personas/resultados/2018/esi-sintesis-2018-nacional.pdf>
- International Federation of Social Workers (2020) Principios de Trabajo Social. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Krause, M. (1995) La investigación cualitativa - Un campo de posibilidades y desafíos. Revista Temas de Educación, N° 7, ISSN 0716-7423 19. pp. 19-39
- Robledo, M. (2020) La crisis del largo ciclo neoliberal y de la política exterior chilena Un análisis preliminar. Recuperado de [https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/04/DT\\_FC\\_33.pdf](https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/04/DT_FC_33.pdf)
- López, M. (2016) Las discusiones acerca de la dimensión ético política del Trabajo Social en la Argentina actual. Revista de Trabajo Social Margen n°81. Recuperado de: <https://www.margen.org/suscri/margen81/lopez81.pdf>

- Martínez, M. (2004). El Trabajo Social y los Servicios Sociales. Su concepto. Cuadernos de Trabajo Social.
- Martínez, S. y Agüero, J. (2015). La intervención social desde la perspectiva del trabajo social emancipador.
- Memoria Chilena. (2020) “Conformación de la ideología neoliberal en Chile (1955-1978)”. Recuperado de: <http://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-31415.html>
- Ministerio de Desarrollo Social (2018). Informe de Desarrollo Social 2018. Recuperado de: [http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Informe\\_de\\_Development\\_Social\\_2018.pdf](http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Informe_de_Development_Social_2018.pdf)
- Ministerio de Desarrollo Social. (2018). Salud. Síntesis de los resultados CASEN 2017. 2020, de Gobierno de Chile Sitio web: [https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2018/10/Presentacion\\_resultados\\_Salud-2017.pdf](https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2018/10/Presentacion_resultados_Salud-2017.pdf)
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2020). Resultados Catastro Nacional de Campamentos. Recuperado de: <https://www.minvu.cl/wp-content/uploads/2019/12/Presentaci%C3%B3n-de-Resultados.pdf>
- Mira, A. (2011b). Crisis de representatividad y estallido social. Una aproximación a la actual experiencia chilena. *Polis*, 10. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-65682011000300009](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682011000300009)
- Moscoso, F. y Díaz, L. (2018). Aspectos éticos de la investigación cualitativa con niños. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 18(1), 51-67. Recuperado de: <https://doi.org/10.18359/rbi.2955>
- Munarriz, B. (1992). Técnicas y métodos en Investigación cualitativa
- Muñoz, F. N. E., & Vargas López, P. A. (2013). A propósito de las tendencias epistemológicas de Trabajo Social en el contexto latinoamericano. *Revista Katálisis*, 16(1), 122-130.
- OCDE (2018). Estudios económicos de la OCDE Chile. Recuperado 2020, de <http://www.oecd.org/economy/surveys/Chile-2018-OECD-economic-survey-Spanish.pdf>
- Oliva, A. y Mallardi, M. (2011) "Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del trabajo social." Colección Enseñanzas. Editorial UNICEN.

- Olmos, C. y Silva, R. (2010) El rol del estado chileno en el desarrollo de las políticas de bienestar. *Némesis: Revista de estudiantes de sociología de la Universidad de Chile.*, ISSN-e 0718-0497, N°. 8, 2010, págs. 89-102
- Olmos, C., y Silva, R. (2010). El rol del Estado chileno en el desarrollo de las políticas de bienestar. *Expansiva*, (27).
- Ossandon, C. (2019). ¡Abajo el Neoliberalismo! Pero ¿qué es el neoliberalismo? 27 de junio, 2020, de CIPER Académico Sitio web: <https://ciperchile.cl/2019/11/08/abajo-el-neoliberalismo-pero-que-es-el-neoliberalismo/>
- Opazo, T. (2019). El mito de la meritocracia. Recuperado 2020, de <https://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/2019/01/28/el-mito-de-la-meritocracia/>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2018). Estudios Económicos de la OCDE: Chile 2018 [Gráfico]. Recuperado de <http://www.oecd.org/economy/surveys/Chile-2018-OECD-economic-survey-Spanish.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). Estrategia de Competencias 2019 de la OCDE: Chile. Recuperado 2020, de <https://www.oecd.org/chile/Skills-Strategy-Chile-ES.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2017). La participación ciudadana en el proceso constituyente. Recuperado 2020, de <https://www.oecd.org/gov/Chile-PG-Scan-SPA.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2018b). Evaluaciones de Políticas Nacionales de Educación. Recuperado 2020, de [https://read.oecd-ilibrary.org/education/educacion-en-chile\\_9789264288720-es#page2](https://read.oecd-ilibrary.org/education/educacion-en-chile_9789264288720-es#page2)
- Ortiz, G. (2015). Neoliberalismo, políticas públicas y cultura de autogestión para el desarrollo en México y Chile.. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, XXV(2),75-97.[fecha de Consulta 23 de Octubre de 2020]. ISSN: 1405-3543. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=654/65452536005>
- Palma y Torres. (2013). Escenarios Sociopolíticos y sus Influencias en el Trabajo Social Chileno. *Revista RUMBOS TS*, año VII, N° 8, 2013. pp. 100-pp.117.

- Parra, M. (2005). La construcción de los movimientos sociales como sujetos de estudio en América Latina.
  
- Peralta, C. (2009). Etnografía y métodos etnográficos. Análisis. Revista Colombiana de Humanidades, (74),33-52. [Fecha de Consulta 12 de Julio de 2020]. ISSN: 0120-8454. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5155/515551760003>
  
- Pérez, G. (2007). Desafíos de la investigación cualitativa. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Santiago, Chile.
  
- PNUD. (2018). Desiguales. Orígenes, cambios y desafíos de la brecha social en Chile
  
- Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo en Chile (2017). Chile en 20 años Un recorrido a través de los Informes sobre Desarrollo Humano. La especificidad de los IDH chilenos, 13. Recuperado de [https://www.cl.undp.org/content/chile/es/home/library/human\\_development/chile-en-20-anos--un-recorrido-a-traves-de-los-informes-de-desar.html](https://www.cl.undp.org/content/chile/es/home/library/human_development/chile-en-20-anos--un-recorrido-a-traves-de-los-informes-de-desar.html)
  
- Psicoperspectivas. (2015). Desafíos de equidad en la educación chilena. Psicoperspectivas, 14(3). Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-69242015000300001](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242015000300001)
  
- Reiningier y Flotts. (2017). Claves de lectura para un Trabajo Social Crítico desde Jane Addams. Santiago, Universidad Alberto Hurtado.
  
- Robles, G. (2020). Sobre la dimensión política del resentimiento. Castalia - Revista De Psicología De La Academia, (34), 5-23. <https://doi.org/10.25074/07198051.34.1756>
  
- Roitman, M. (2012). Los indignados. El rescate de la política. Madrid: Akal Pensamiento Crítico.
  
- Rozas, M. (2017) Neoliberalismo, políticas sociales, movimientos sociales y trabajo social en américa latina. En Vidal, P. M., Primera edición: abril de 2017. Las caras del trabajo social en el mundo Per(e)sistencias bajo el capitalismo tardío. – Santiago: RIL editores, 2017. Recuperado de: <http://www.redmovimientos.mx/2016/wp-content/uploads/2019/06/Las-caras-del-trabajo-social-en-Paula-Vidal-Molina.pdf>



- Sarduy, D. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. Revista Cubana de Salud Pública, 33(3) Recuperado en 12 de julio de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662007000300020&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020&lng=es&tlng=es).
- Servicio Electoral de Chile. (2017). Estadísticas de participación. Recuperado 2020, de <https://www.servel.cl/estadisticas-de-participacion/>
- Servicio electoral de Chile. (s. f.). Estadísticas de participación Segunda Votación de la Elección Presidencial 2013. Recuperado 2020, de <https://www.servel.cl/estadisticas-de-participacion-segunda-votacion-2013/>
- Simón, B. y Klandermans, B. (2001). Identidad colectiva politizada: un análisis psicológico social. Americano psicólogo.
- Sousa Santos, B. (2006) Capítulo II. Una nueva cultura política emancipatoria. En publicación: Renovar la teoría crítica y reinventar la emancipación social (encuentros en Buenos Aires). ISBN 987-1183-57-7 <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/edicion/santos/Capitulo%20II.pdf>
- Stecher, A. y Sisto, V. (2019) Trabajo y precarización laboral en el Chile neoliberal. Apuntes para comprender el estallido social de octubre 2019. Hilos Tensados, Primera edición. Colección Idea. Universidad Santiago de Chile. <http://milenioautoridad.cl/wp-content/uploads/2020/01/HILOS-TENSADOS-WEB.pdf>
- Subsecretaría de Prevención Social. (s. f.). Forma de financiamiento del Sistema de Pensiones. Recuperado 2020, de <https://www.previsionsocial.gob.cl/sps/organizaciones/empresas-y-empleadores/cotizaciones-previsionales/forma-de-financiamiento-del-sistema-de-pensiones/>
- Súper Intendencia de la Salud. (2020). Cómo funciona el Sistema de Salud en Chile. 2020, de Súper intendencia de la salud. Gobierno de Chile Sitio web: <http://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/w3-article-17328.html>
- Tibana, D. (2009). Conocimientos ético-políticos, componentes de la fundamentación de la intervención de Trabajo Social. México: Dialnet.
- Universidad de Chile. (2016). A una década de la revolución pingüina [Infografía]. Recuperado de [https://www.uchile.cl/documentos/infografia-a-una-decada-de-la-revolucion-pinguina\\_121771\\_0\\_4222.pdf](https://www.uchile.cl/documentos/infografia-a-una-decada-de-la-revolucion-pinguina_121771_0_4222.pdf).

- Urzúa, S. (2020). El estallido social chileno: un análisis desde los fantasmas y fantasías sociales. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/337531317\\_El\\_estallido\\_social\\_chileno\\_un\\_analisis\\_desde\\_los\\_fantasmas\\_y\\_fantasias\\_sociales](https://www.researchgate.net/publication/337531317_El_estallido_social_chileno_un_analisis_desde_los_fantasmas_y_fantasias_sociales)
- Vélez, O. (2010). La reflexión sobre la ética como reguladora. TRABAJO SOCIAL UNAM VI Época • Número 1 diciembre 2010 Ciudad de México [p. 36-43] Recuperado de: file:///C:/Users/pc/Downloads/23880-41428-1-PB.pdf
- Vergara, D. (2017). Sistema de Pensiones: Opiniones y Demandas Ciudadanas. Recuperado de <https://www.espaciopublico.cl/wp-content/uploads/2017/05/Doc-Ref-N%C2%B036-Pensiones-v2.pdf>
- Vivero, L. (2017). Aportes del pensamiento latinoamericano al trabajo social crítico. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/sophiaaust/n20/0719-5605-sophiaaus-20-00071.pdf>
- Villegas, M. (2011). Educación de calidad y demandas sociales. Paradigma, 32. Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1011-22512011000100001](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512011000100001)
- Villagrán, L Valenzuela, Reyes C. Valenzuela, A. Wlodarczyk. (2019). Acciones de participación social, identidad y emociones de estudiantes chilenos de una universidad privada. Polis Revista Latinoamérica, 53, 78-93.

### Anexo 1.- Matriz de entrevistas de seminario

Objetivo	Categoría	Subcategoría	Sub sub categoría	Unidad de sentido
1.- Analizar los significados generales que le otorgan las/os trabajadoras y trabajadores sociales en ejercicio al denominado estallido social ocurrido en octubre del 2019	Concepciones sobre el estallido / Nociones del estallido	El estallido como un hito importante para la democracia	Posibilidad de participar y ser críticos	El estallido social es una oportunidad que tenemos como sociedad de verdad mirarnos y yo creo que todos los que trabajamos en esto de lo social estamos contentos con esto, con que de verdad podamos ser críticos ante nuestra sociedad. podemos ser críticos ante lo político lo social que vivimos y podemos dar nuestra opinión y también decir que estamos incómodos (E.2)
			Posibilidad de un nuevo orden social y político.	Estamos viviendo un proceso histórico en el que tenemos una gran oportunidad de transformación cultural y de alguna forma de hacer un poco un Chile más equitativo (E7)
			Fin del miedo	<p>Este estallido ha permitido que la gente pueda hablar sin miedo también, yo creo que eso es súper importante, nosotros una sociedad que hemos vivimos sometida por dictadura, miedo la obligación de silencio, a la obligación de sometimiento (E.2)</p> <p>Por primera vez estamos viviendo un proceso histórico en el que tenemos una gran oportunidad de transformación cultural y de alguna forma de hacer un poco un Chile más equitativo, yo siento que eso es puntualmente en este país lo que desconecta y esta quizá es una invitación para volver a conectar desde ahí, desde la justicia (E.7)</p> <p>Súper importante la nueva constitución, asamblea constituyente que es una muestra de las demandas sociales, de que necesitamos cambios estructurales, de que necesitamos cambios profundos y eso está muy pero muy latente, está muy presente” (E.1)</p>
		Estallido social como un desahogo social		<p>El estallido social lo miro como un movimiento súper mega necesario es como una olla presión que tenía que explotar y que bueno que explotó en un momento. (E.2)</p> <p>Pero el estallido fue descontento y rabia de persona en persona (E.5)</p> <p>Yo creo que eso fue lo que paso, que llego un punto en que la gente como que colapsó y se atrevió, se atrevió a decir yo creo que no está bien, no voy a seguir conformándome con esto y voy a hacer algo, algo de lo que puedo hacer es manifestarme lo que tengo como arma, como la forma que tengo de hacerlo. (E.1)</p> <p>Si uno lo piensa es súper loco lo que sucede porque es tanta la como la no sé cómo decir, la desesperación, la molestia, resentimiento,</p>

			<p>pena, rabia, yo creo que todo junto quizá, que ven que en ya no da para más, no da para más (E.1)</p> <p>Es como una olla presión que tenía que explotar y que bueno que explotó en un momento, porque los trabajadores sociales conocemos la realidad de la situación en la vivencia cotidiana de las familias, estamos súper conscientes de la diferencia extrema que hay en este modelo económico que no sirve y solamente enriquece a los más ricos y empobrece a los pobres (E.2)</p> <p>lo describiría como una expresión social de rabia, de frustración, emociones fuertes desde lo negativo que gatillaron una violencia extrema, sin embargo, creo que esa violencia extrema que se vivieron los primeros días después se desarrolló y hubo una transformación a un nivel más macro esperanzador (E.4)</p> <p>Este estallido ha permitido que la gente pueda hablar sin miedo también, yo creo que eso es súper importante, nosotros una sociedad que hemos vivimos sometida por dictadura, miedo la obligación de silencio, a la obligación de sometimiento y esta gente generación nueva que no le tiene miedo a nada es maravillosa” (E.2)</p> <p>El Chile despertó tiene que ver con el letargo, con el miedo, con que ya no tenemos temor, con que podemos organizarnos sin que te preocupe lo que opine el otro, porque lo que piense el otro igual es legítimo” (E.5)</p>
		<p>Estallido social como espacio de encuentro y solidaridad</p>	<p>Cuando se inicia un movimiento, una revolución, una revuelta llámenla como quieran... para mí tiene un concepto más de fraternidad. (E7)</p> <p>Yo describiría la manifestación como una manifestación solidaria, pero como que nos dejaron ver que en realidad todavía no estamos en una democracia ni siquiera plena, si no que estamos en dictadura, porque la opresión a la expresión social de salir a la calle tomar el espacio público para dar mi opinión fue reprimido (E.2)</p> <p>Con fuerza, no sé si estoy respondiendo a lo que preguntaste, pero con fuerza muy autónoma, que nadie le dijera lo que tenía que hacer, muy transversal, muy unida, no sé cuál será la palabra, pero... muy fraterna a lo mejor porque tú no conocías a la persona de al lado, pero siempre había un trato oculto de que éramos uno, lo que te pasaba a ti yo iba a estar atenta, siempre fuimos muy fraternos. Fue</p>

			<p>muy abrupto también, se manifestó de un día para otro y no había como pararlo, solo lo paro la pandemia (E.4)</p> <p>Los comedores solidarios porque esa cosa fue súper significativa también porque al final la pandemia no fue la que nos hizo hacer las ollas comunes empezaron también a través del estallido social, el reconocerte con el vecino, el ponerte de acuerdo para ir a la marcha, en cómo diantre te vas a ir a la casa si no hay metro ni micro... comenzó como esta solidaridad más social, de reconocer a quien vive contigo y como te decía, y como tú dices súper significativo como ósea como vamos reconociendo mini grupos dentro de estos movimientos (E.2)</p> <p>Empezaron también a través del estallido social, el reconocerte con el vecino, el ponerse de acuerdo para ir a la marcha, en cómo te vas a ir a la casa si no hay metro ni micro, comenzó como está solidaridad más social, de reconocer a quien vive contigo (E.2).</p> <p>Es algo emotivo, de compañerismo, de alegría, de abrazos, de lucha, yo creo que fue así. (E6)</p> <p>Este movimiento ha generado que de verdad nos podamos como replegar, nos podamos juntar y podamos haber despertado, yo creo que era un león bastante grande dormido que en este minuto como te decía estas generaciones nos ayudaron a despertarlo. (E.2)</p>
<p>2.- Identificar en el discurso de los/as trabajadores/as sociales la importancia atribuida a las demandas sociales manifestadas en el denominado estallido social</p>	<p>Tipos de demandas que identifican los profesionales</p>	<p>Demandas sociales, económicas y culturales</p>	<p>Mira yo creo que una de las principales es en salud, creo que hay una brecha súper importante en, bueno obviamente en tema de pensiones es un tema. (E.1)</p> <p>Salud, educación, vivienda, pensiones, desigualdad en todo sentido, que la concentración de la riqueza está en muy pocos, segregación cultural, también tiene que ver con la no validación de los pueblos originarios. (E.3)</p> <p>Yo lo agrupo en dignidad y de ahí saco algunas ramas que tienen que ver con pensiones, con salud, con educación, niveles de participación efectiva, etc. (E.4)</p> <p>En tema de pensiones es un tema yo creo que también ha sido uno de los factores importantes que puso como la última gota que quizá rebasó el vaso que tiene que ver con los resultados de las pensiones que hay hoy en día qué son, cómo decirlo, son bastantes precarias entonces hay mucha gente que se está jubilando con ese sistema que se creó y ha sido uno de los factores que yo creo que y que</p>

			<p>también muchos jóvenes ven con sus papás de sentir como impotencia. (E. 1)</p> <p>La pandemia tristemente demostró todas las debilidades que tiene nuestro sistema público de salud, que no es lo mismo que el privado. (E.5)</p> <p>Sueldo mínimo, salud, educación, pensiones, adulto mayor, infancia, violencia... y sigo pensando porque son tantas, pero a grandes rasgos yo insisto en la vulneración de los derechos fundamentales, para mí eso es por donde se mire...Para mí hoy tiene que ver con una salud digna, tiene que ver con realmente hacer una política de salud que entregue una cobertura a las necesidades de la población. (E.7)</p> <p>No más AFP, el fin de la educación como un lucro, la reforma a la educación y a la salud, es una vergüenza la salud en Chile, y que llamen para operarme cuando ya estén muertos. (E.8)</p> <p>Siento que claro hubo una época no sé en los años 80 donde hubo también un Chile con un tipo de perfil de personas que fueron súper luchadoras, conscientes pero después con la con el cambio a la democracia, que se asume en el año 90, y esta impregnación del modelo económico neoliberal, creo que los que vivimos en los 90' vivimos súper adormecidos, súper alienados por el sistema, entonces sin darse cuenta de lo que estaba pasando, pretendiendo que el éxito estaba en lo material, no en la calidad de vida. (E.3)</p> <p>La educación debería estar garantizada para todos, no deberías dejar de comer o dejar de tener algo por estudiar, es un derecho que deberíamos tener garantizado, la sociedad yo creo que era una sociedad que estaba dormida, se creyó el cuento de que tienes que perseverar lo que quieras y poco menos sacrificarse de lo más personal para lograr tener lo que quieres y no debería ser así debería ser algo garantizado, la salud, la educación. (E. 8)</p> <p>Yo creo que a propósito de lo que hemos venido conversando cuando yo les digo que no pasaba nada en Chile en los 90', la primera parte del 2000, claro porque veníamos de la transición, veníamos de todo el proceso del cambio dictadura-democracia pero lo que estaba a la base era la instalación del neoliberalismo, por ejemplo a mí nunca se me pasó por la cabeza de que si yo quería estudiar en la universidad podría haber algo así como la gratuidad o el derecho a la educación, jamás, no estaba en la conversación de nadie.</p>
--	--	--	---

			<p>(E.9)</p> <p>Yo creo que el acceso a la educación superior, yo trabajo en un colegio es súper vulnerable, la PSU ahora tiene otro nombre, donde no me acuerdo bien cuál es el nombre, y que las condiciones para ingresar a la universidad han cambiado y que a lo mejor ahora son mucho más favorables para los estudiantes la familia ya culturalmente sabe que no va a poder acceder a la universidad porque no tienen como pagarla, entonces eso restringe la movilidad social. (E.8)</p>
		<p>Demandas políticas</p>	<p>En el ámbito político yo creo que hay un tema de representación, no hay credibilidad en el fondo respecto de las de los representantes. (E.1)</p> <p>Porque en definitiva Piñera estuvo a 7 votos de ser destituido, eso a mí me entrega un reflejo de que no tenemos una clase política que esté a la altura de las necesidades de la población, no tenemos real representación, vuelvo a lo mismo. (E.7)</p> <p>Yo creo que hay como una crisis fuerte de, o sea de como se dice de representantes políticos eso ya está ultra mega comprobado, de las formas de representación, del cómo se están haciendo las cosas. (E.1)</p> <p>Es de estructura de ser capaces de primero reconocer la violencia que ha surgido, mientras no se reconozcan esos parámetros es difícil poder construir, es la base en todas las intervenciones porque si no hay un reconocimiento de que las cosas no se están haciendo bien, de que efectivamente hay abuso de poder, de que efectivamente hay una estructura donde hay personas que roban, tenemos un país donde de verdad el gobierno y todos los que no son del gobierno igual roban abiertamente, hablan de otros países como Argentina que son ladrones. (E.10)</p>
	<p>Factores que inciden en el surgimiento del denominado estallido social</p>	<p>Desigualdad social</p>	<p>Es la vulneración de derechos transversal a lo largo de tu historia, porque uno ve como hay preferencia todavía de los niños versus las niñas, en el colegio, es una cuestión de constructo social. (E.5)</p> <p>Entiendo la interrogante y lo que yo creo que cuando uno se da cuenta de un abuso, cuando uno se da cuenta de una injusticia, cuando uno se da cuenta que lo que uno está viviendo no es vivir, tiene que ver con un modo de organización social, con ciertas lógicas, con una cierta distribución de las cartas, cuando uno se da cuenta y uno reclama y le pega una patada a la mesa y mueve el tablero eso es un</p>

				momento. (E.9)
		Baja resolución de demandas sociales		<p>Esta vulneración grave de derechos humanos que nosotros históricamente en Chile la hemos vivido, en distintos grados, pero en realidad la vivimos siempre y en realidad nos damos cuenta que nos venden a nosotros en una calma, una democracia que no existe. (E.2)</p> <p>Yo creo que la displicencia con la cual el gobierno estuvo actuando en los meses previos, las faltas de comunicación estratégica, yo creo que lo político perdió la estrategia, creo que fuimos ciegos al no darnos cuenta que en las mismas poblaciones ya se estaba gestando el malestar, con toda consciencia de que algo no estaba sucediendo bien (E.4)</p> <p>Entonces el descontento ya era horrible ya no se podía más vivir con todo lo que nos pisoteaban, o sea era una tras otra, me cagaron con la AFP, me cagaron después con el pasaje de la micro, ya era tanto que yo creo que a las personas las colapso. (E.8)</p>
		Sistema Neoliberal		<p>Cansancio, adoctrinamiento, alienación de la gente...desigualdad, tremenda desigualdad, en todo sentido, el acceso en generales el acceso a cultura, el acceso a vivienda, el acceso a salud, descontento, en verdad como que esta suma de factores son los que influyeron.” (E.3)</p> <p>Bueno el principal factor creo yo que es la implementación de un sistema político-económico a través de la fuerza, a través de la sangre, ese es el factor principal, que el neoliberalismo se implementara de esa forma, de muertes, de desapariciones y también entender todo desde una lógica de mercado, las protecciones sociales, la forma de vivir, de individualizarnos, de intentar surgir de lo económico sin estar pendiente del vecino, de la familia, yo creo que ese es el factor primordial, mercantilizar todo, el tema de la plata, del “chinchín”, yo creo que la gente puede tener tarjeta, comprarse un auto, una tele. (E.6)</p> <p>Yo creo que, vivíamos en una sociedad súper enferma, yo creo que, como Chile, tenemos que desenterrar algo de muchas generaciones hacia atrás y creo que los chicos vinieron a despertar. (E. 8)</p>



	<p>Valor atribuido a las demandas sociales.</p>	<p>Valoración positiva</p>	<p>Nos hizo creer que éramos clase media, nos dio la posibilidad de estudiar en la universidad, a los que nunca habíamos estudiado, ahora tengo un título y me puedo distinguir, soy igual de pobre, pero tengo un título, puedo viajar porque puedo pagar a crédito, imagínense lo que significa abrir el mundo con todo lo que es la globalización, a viajar por el mundo con deudas a sectores que nunca lo habían hecho, eso tiene un coste cuando no es equitativo. (E.9)</p> <p>El chileno es piola, no hace mucho ruido, es conformista y que generáramos un nivel de estallido de ese nivel llama la atención pero estaba pasando en otros países también liderado por jóvenes y es sumamente importante que haya sido liderado por jóvenes porque culturalmente existe el prejuicio de que los jóvenes no pescan nada y no hacen nada, eso siempre ha sido mentira, mi tesis la hice de organizaciones juveniles, jodanse en todo (se ríe), quieren hacerlo todo pero no tienen el tiempo y el ancho para hacerlo, digo el tiempo en el sentido de la edad porque los jóvenes igual trabajan, son padres, millones de cosas. (E10)</p> <p>Si hablamos de lo público en salud es donde me voy a ir a morir, si yo tengo cáncer ¿Dónde me tengo que atender para salvar mi vida? no en el Parroquial de San Bernardo, ni en el Félix Bulnes. Tengo que endeudarme, ir a la Clínica Santa María o a la Clínica Vespucio si es que vivo en La Florida, hay que buscar una salida intermedia. (E.9)</p> <p>Cuidar la gratuidad, imagínate, hay cosas que no puedes hacer, si te ofrecieran una pega de media jornada y quisieras boletear no puedes, pierdes la gratuidad, no puede ser que la gratuidad la pierdas por eso, como te dan un beneficio y te limitan otro, eso es una política mal pensada, no tiene sustento, yo no estudie con Cae, yo estudie con el Crédito Corfo, imagínate todos los años que le he pagado al banco y yo pago mensualmente con sueldo de trabajadora social que tampoco es tanto (se ríe) ya le pague lo que tenía que pagarle al banco hace rato. (E.10)</p> <p>Yo los veo día a día, el tema educación, la educación en nuestro país es muy desigual, el otro día le comentaba a mi marido, es impresionante la cantidad de plata que se invierte en este país para educación, para la educación pública, no puede ser que la educación pública sea tan mala, que tenga tan poca presencial, que no sea formativa, que este generando un círculo vicioso donde tenemos profesores que están reventados, que no quieren más, tiran licencias porque no</p>
--	---	----------------------------	---

				<p>quieren desgastarse más, no pueden denunciar porque necesitan ese trabajo, salas llenas de niños que necesitan una educación, si bien dejo ser un motor de movilización social pero la educación es importante en la vida, nos permite no estar ciegos ante la historia, tener la posibilidad de saber la historia, de millones de otras miradas, poder tomar un juicio respecto a eso, la desigualdad en la educación es terrible. (E.10)</p> <p>Yo pude tener trabajo y mi pareja también y por eso estamos bien, pero es muy frágil el tema laboral, el mismo trabajo social es muy frágil, cuesta mucho tener buenas pagas, que lata tener que pensar en un trabajo por plata, esa es una lata, es como si yo ganase más plata, gane mucha plata en el PRM, pero no era muy feliz, por eso volví a trabajar donde estoy porque si era feliz ahí. (E.10)</p>
3.- Reconocer la valoración ético-política que hacen los/as trabajadores y trabajadoras sociales en ejercicio de la región Metropolitana respecto de las formas que asumen las movilizaciones sociales de octubre de 2019	Formas válidas de movilizaciones	Marchas		<p>A mí me gusta la marcha. Si tú me decís algo yo creo que la marcha, precisamente por lo que te decía recién, soy como súper repetitiva en eso, yo creo que el uso del espacio público precisamente para expresarnos es lo más válido para mi E,2</p> <p>Las marchas sin duda a alguna, conglomerada. E5</p> <p>Ir a las marchas era impresionante, había mucha gente E.5</p>
		Murales		<p>Grupos enteros que se juntan a hacer lienzos, a conversar, a tener conversaciones constituyentes, a los cabildos... (E.7)</p>
		Manifestaciones artísticas		<p>Las más adecuadas yo creo que no las tengo claras, yo creo que las intervenciones sociales son una muy buena apuesta, el movimiento estudiantil del 2016, esas intervenciones que hacían con flashmob, o las que se tiraban al suelo en el paseo ahumada, claro es porque es impactante, me parece que son muy adecuadas. Creo que nos falta una tercera patita por generar y que siento que todavía no se ha gestado porque no logró tanto auge el movimiento por la pandemia, pero son los liderazgos territoriales, como también estas personas que no buscan más intereses que los que son del territorio, que son de las bases, pueden meterse más directamente en la política, yo hubiese esperado mucho más de los dirigentes de los distintos gremios, mucho más hubiese esperado...E4</p> <p>mirabas todos los carteles y era imposible decir “eso yo lo viví o alguien de mi familia lo vivió, o yo en el trabajo lo viví, eso paso, eso</p>

			es verdad, nadie podía negarlo” (E.5)
		Cacerolazos	El tema organizacional que se dio, el tema comunitario, se hicieron asambleas, se hicieron asambleas territoriales, los cabildos que se hicieron en las plazas, sentarnos a conversar, valido todo eso. Tenemos que hablar, hablar con el otro E5
			Valido el tema de los cacerolazos porque finalmente no le hace mal a nadie más allá que alguien se moleste por el ruido, E.5
Formas no válidas de movilizaciones	Agresión a otros participantes		Pero claro el tema de la violencia, el tema de agredir a guardias de metro, no estoy de acuerdo (E.5)
			Cierto podemos pensar que en todo movimiento van a haber afectados, es así y duele decirlo, es algo que comúnmente E.7
			El pensar que no se él todo esto de los disparos, la gente que perdió la visión, toda esta lucha física este él no pensar en el otro, como el bajo nivel de empatía E 3
	Dstrucción de infraestructura urbana		O sea, a mi mira todo el tema que tiene que ver con la destrucción o con el daño a otro es algo que me agobia mucho, como que me duele la guata (e.3)
			Las menos adecuadas es dañar lo que es la propiedad pública pero que influye claramente en otra persona, eso me parece que son las menos adecuadas E4
			Tuvimos varias conversaciones con manifestantes que estaban agrediendo el comercio local y entendieron. (E.7)
		Incendios	Quizá puedes pasarte el metro, pero no generar amagos, incendios, todas esas cosas no estoy de acuerdo porque la violencia trae más violencia E.5
Percepción sobre la violencia en tiempos de movilización	Sentir de la violencia institucional estatal		No, yo no estoy de acuerdo con ningún tipo de violencia, de ningún lado. Entiendo que... no, no estoy de acuerdo, me acuerdo de tantas conversaciones con mis amigos que están súper de acuerdo, pero aun así yo creo que hay otras formas, tenemos que buscar otras formas, siento lo mismo que dije anteriormente, esto lo hereda una muy mala educación desde lo emocional E4
			No estando de acuerdo con la forma como se manifestó, porque se manifestó con mucha

			<p>violencia, pero a la vez lo logro comprender y cuando uno es violentado constantemente con todo este tema de vulneración de derechos a nivel integral del ser humano se responde de esa manera. E5</p> <p>Porque también esta como súper manoseado el tema de la violencia y creo que eso es también es un tema, es como si pero que finalmente lo que pasa como analizando el tema es que el mensaje es súper importante, pero todo se queda en la violencia, es que no, nunca va a ser justificable la violencia y la violencia, y al final lamentablemente lo que está detrás el mensaje que está profundo queda en segundo plano entrevista E1</p> <p>Yo creo que todas las formas de manifestarse son válidas, incluyendo la violencia, porque hay gente que como yo te decía que como ciudadanos nos han violentado todo el tiempo, que destruir un semáforo es más importante de lo que me han hecho a mí como persona, no creo.” (E. 8)</p> <p>Una expresión social de rabia, de frustración, emociones fuertes desde lo negativo que gatillaron una violencia extrema, (...) pero entendiendo que la violencia es una expresión de toda la emoción negativa contenida, yo no creo que alguien fue a quemar por quemar, es tanto lo que tu sientes que no tienes otra forma de expresarlo y me hago cargo de una sociedad donde hemos tapado de una forma negativa”. (E.4)</p> <p>Creo que en Chile se violan sistemáticamente los derechos humanos no tan solo en las marchas claro, si no yo creo que las fuerzas policiales oprimen a la población, nunca han dejado ser y es una práctica habitual en ellos ya se dio a conocer ahora que la gente está más consciente que claro las fuerzas policiales como que su método de control es a través de la represión” (E.7).</p>
		<p>La violencia es necesaria para ser oídos</p>	<p>Si fuésemos solo canciones bonitas y coreografías no sé si tuviéramos el impacto que necesitamos generar para las profundas transformaciones que hay que hacer.” (E.7).</p> <p>Hemos sido violentados toda la vida, desde innumerables formas, a mí me violenta tener que esperar horas para ser atendida en el sistema de salud, a mí me violenta ver empobrecida a la mayor parte de la población de adultos mayores, a mí eso me violenta y si tengo que demostrarlo de alguna forma” (E.10)</p> <p>Toda forma de expresar el descontento es válida.” (E.8)</p>

			<p>Para mi toda manifestación es correcta, aunque incluya la violencia, porque lamentablemente nosotros hemos sido violentados de alguna u otra forma” (E. 8)</p> <p>Ahora uno podría decir que es qué sino queda la embara’ como por decirlo, sino se mete ruido sino se rompe algo no nos escuchan también se explica de alguna manera como está como ya descontento, pero ya ... desesperación de ya no poder más, de que es lo único que me queda, no sabría decirte algo más, pero creo que mi opción va por el lado por la manifestación, de que lo central sea el mensaje E1</p>
		La violencia es indeseada.	<p>Hay personas que pueden tener una actitud más pacífica y canalizarlo de otra manera, pero a mí también me da rabia, yo también si pudiera, si fuera más valiente prendería algo” (E.10).</p> <p>No estando de acuerdo con la forma como se manifestó, porque se manifestó con mucha violencia, pero a la vez lo logro comprender y cuando uno es violentado constantemente con todo este tema de vulneración de derechos a nivel integral del ser humano se responde de esa manera.” (E. 9)</p>
		La violencia de la represión.	<p>Teníamos miedo porque cada situación era más violenta, nos tocó ver muchas personas violentadas con tema ocular, por millones de cosas, cuando se hicieron las lacrimógenas mucho más potentes también uno se asustaba, yo me asustaba mucho.” (E.6).</p> <p>Yo creo que es una reacción a la forma violenta que tiene el Estado de querer reprimir.” (E.8)</p> <p>Creo que en Chile se violan sistemáticamente los derechos humanos no tan solo en las marchas claro, si no yo creo que las fuerzas policiales oprimen a la población, nunca han dejado ser y es una práctica habitual en ellos ya se dio a conocer ahora que la gente está más consciente que claro las fuerzas policiales como que su método de control es a través de la represión” (E.7).</p>

4.- Visualizar a través del discurso de las/os Trabajadores y Trabajadoras sociales en ejercicio la incidencia atribuida al fenómeno del estallido social en las concepciones y prácticas de intervención profesional.	Incidencias en las concepciones de intervención Profesional	Incidencia en la modalidades individual o colectiva de intervención		<p>Socialmente lo que esperaría es que pudiésemos contribuir al rescate de lo público, a la incidencia de lo comunitario en lo público, cuando digo lo público no estoy pensando necesariamente en lo estatal, que podría ser otra forma de jerarquizar esto, estoy pensando en cómo recuperamos el consultorio para la comunidad y como hacemos que la comunidad influya en lo que pasa en las decisiones, en el presupuesto, en lo que pasa en ese servicio público que posibilita el derecho a la salud por ejemplo, yo creo que si nosotros somos capaces de contribuir a eso yo me doy por pagado, me voy contento. E.9</p> <p>Yo siento que el desafío es mantener siempre lo colectivo porque el desafío es ahí donde estamos en lo social, es convocar lo colectivo, es convocar un llamado a, en hacer siempre participe a las personas que no necesariamente... nosotros los trabajadores sociales somos un instrumento y estamos llamados a eso E.10</p> <p>La primera es el trabajo de apoyo de conglomerar comunitariamente, apoyar organizacionalmente a personas que quieren y que necesitan de otro para sentirse parte de este proceso de estallido que es histórico, además en ese sentido como fuerte, el apoyo cotidiano constante, reflexivo de una comunidad que necesita del otro para poder salir de esto E5</p> <p>Yo creo que lo fundamental es el tema de la participación activa y también buscar metodologías que sean desde lo comunitario, yo creo que lo comunitario es súper relevante en estos procesos de transformaciones sociales E.6</p>
		En la manera de concebir a los sujetos		<p>Mira yo creo que es súper importante bajar criterios de realidad a nuestras intervenciones, y me gusta este estallido porque como te decía yo veo a la gente más empoderada creo que el trabajo nuestro siempre es empoderar al sujeto y ayudarlo en ese proceso entonces creo que</p>

			<p>esto también nos invita a nosotros a mirar a nuestro sujeto de intervención de una manera real como sujeto que te puede criticar, y uno recibir esa crítica también con capacidad reflexiva E2</p> <p>Creo que este estallido ha permitido que la gente se empodere de sus propios procesos y de su propia intervención que le permita también tener una conexión distinta, no ya desde esta esfera de poder donde la gente miente porque sabe que tú tienes que escuchar ciertas cosas, sino que es gente mucho más, bueno es que me ha tocado gente mucho más honesta y más crítica también a tu trabajo, más crítica al sistema y empoderada y más valiente. E2</p> <p>Poder empoderar a la gente y que la gente es la que decida lo que quiere y que no se tiene que dejar, o sea más allá del asistencialismo si lo que tienen que hacer si la misma gente sabe lo que tiene que hacer u orientar ese camino prácticamente es como romper los límites y los esquemas a los cuales nos acostumbran E3</p> <p>El trabajo social tiene que ir repensando siempre, trabajamos con la sociedad y la sociedad está en bastante cambio, y si tenemos que estar ahí, porque trabajamos con personas que son movibles y cambiantes y tiene que haber una reflexión, E8 yo creo que más un empresario tiene que haber una reflexión profesional. reemplazarnos siempre hacia dónde va dirigido nuestro que hacer, adonde apunta y eso va junto con los requerimientos que necesita la sociedad E.8</p> <p>Hay que representarlos de manera adecuada entre los jueces de familia a mí por lo menos me ha traído mayor empoderamiento, porque a los jueces, de verdad a los jueces, cuando te enfrentas en una audiencia el juez es como dios y es capaz de botar todo lo que tú haces y yo he sido capaz de decirle pucha no estoy de acuerdo magistrado y es como oh terrible pero no po' no estoy de acuerdo porque soy yo quien está trabajando con el niño y soy yo quien está trabajando con esta señorita y usted no la está mirando como yo la veo. E2</p> <p>La gente ya no iba a decir "yo no vengo acá porque no me pagaron la jubilación" yo vengo acá porque yo sé, porque la fundación tanto ha explicado esto, entonces yo sé que mi jubilación podría ser mejor, yo creo que ahora no te toca gente que dice las cosas porque quiere, sino que ha habido instituciones que proponen y educan a las personas también, eso es muy importante E.10</p>
--	--	--	---

		Incidencia en el rol profesional con el Estado		<p>Yo siento que parte los ministerios, parte de la política deberían estar mucho más presentes los trabajadores sociales, que somos los que podemos comprender en forma amplia, los escenarios políticos y sociales, las dinámicas, entonces no puede ser que un ingeniero comercial lo esté dominando todo, entonces desde ahí yo creo que es más participación política dentro de la carrera como base para poder generar influencias y bajar las políticas sociales a los contextos reales que somos los conocedores de eso. E3</p> <p>Es ahora, es cuando podemos poner a disposición nuestras herramientas, nuestros conocimientos, nuestra vocación y las tecnologías que hemos adquirido como disciplina. Como te dije en un momento, pondría trabajadoras sociales en todos los ministerios, en todos los sectores que puedan estar, públicos, privados, en la banca, etc.”. (E.7)</p> <p>Eso es el desafío del trabajador social, llenar de contenidos esos espacios para que puedan generar transformaciones a largo plazo y que se conviertan en modelos, es un punto de inflexión para el trabajo social siento yo, mas con la pandemia ahora, desde lo virtual también, como estamos haciendo el trabajo social (...) como analizar, como tener una mirada crítica, como posicionar un discurso desde la intervención E4</p> <p>Yo creo que eso es un desafío para nosotros en este estallido, vernos precisamente como somos, como los que estamos entremedio indicándole al estado como tiene que ser la política pública, a donde tiene que ir canalizada. nosotros, nosotros sabemos eso E2</p>
	Incidencias en las Prácticas	Incidencias en las prácticas interventivas	En las lógicas burocráticas.	<p>Hay que reconocer lo que nosotros desde el trabajo social le hemos tributado a esta relación de dominación” (E.9)</p> <p>Tenemos que posicionar un poquito más nuestra carrera pero para eso tiene que haber mayor desarrollo de, nose como decirlo para que no suene tan fuerte, menos automatización del trabajo y mayor desarrollo del pensamiento crítico, el trabajador social tiene que dejar de ser un perito social, porque si no vamos a seguir teniendo ministros de desarrollo social que sean ingenieros, médicos, administradores y resulta que nosotros debíamos tener la capacidad para mirar lo que está pasando y generar mejores</p>



				políticas públicas. E4
			Rol más protagónico con la incidencia pública	<p>Podamos construir y podemos aportar en el movimiento actual, en lo que va a ser construido a futuro, por tanto la invitación es a adueñarse de todos estos espacios que nos permitan transmitir, que nos permitan co-crear y de alguna forma los trabajadores sociales damos la perspectiva distinta en los equipos, nuevamente insisto en que logramos observar los síntomas a nivel más global, logramos diagnosticar con más elementos sobre la mesa y hoy en día siento que eso es una tremenda herramienta que tenemos que ocupar a nuestro favor como profesionales responsables, de poder ejercer una soberanía y elevar este proceso E.7</p> <p>Mi rol como trabajadora social ha crecido un montón, entonces la mirada que yo doy a todo el espectro de lo social es totalmente validada, en ese sentido me ha tocado profesionalizar el rol de la trabajadora social, que se ha mirado desde el asistencialismo, entonces ahora yo les puedo decir a los educadores “no es que la trabajadora social es la que tiene que estar ahí, ella tiene que darme una opinión”. E4</p>
		Necesidad de sistematizar y producir conocimiento		<p>Es un desafío enorme el poder documentarnos, el poder tener nosotros capacidad de hablar con certeza, con ciencia y con teoría lo que hacemos, porque si nosotros científicamos lo que hacemos, porque lamentablemente lo que hacemos lo tenemos que hacer así. nos vemos más serios...” (E.2)</p> <p>Yo creo que nuestro gran desafío como profesionales es poder sistematizar nuestra acción social, nuestro quehacer, nuestro trabajo, poder documentar también, porque nosotros igual podemos hacer políticas pública de nuestra experiencia, muchas veces nuestro trabajo queda en la anécdota pero no lo científicamos... no lo ponemos por ejemplo en... no lo ponderamos de manera científica, y nosotros somos también científicos desde lo cualitativo, desde la ciencia social... que es una ciencia, nosotros podemos aportar precisamente datos duros E2</p> <p>Tiene que ver con desarrollar un método, yo creo que en algún minuto vamos a tener que pensar en eso, pero ahora estoy pensando desde la sistematización de las practicas, de ordenar esa información, organizarla, darle sentido/contenido y analizarla críticamente. E4</p> <p>Creo que nosotros nos desafiamos en poder tener un trabajo mucho más como de cómo te decía más teórico mucho más sistematizado</p>

			<p>por trabajos muchos más consientes intencional y reflexivo como decían las teorías del trabajo social y creo que la demanda es esa tener capacidades de sistematizar E2</p> <p>Ya deberíamos estar escribiendo respecto a esto, deberíamos estar generando contenido de qué significa para los trabajadores sociales, hubo un llamado al colegio de trabajadores sociales a que por favor saque la cara por el gremio o haremos otro colegio o agrupación, estamos peleando por la Ley de Trabajo Social Chile y que pasó su génesis en Valdivia E7</p> <p>Podemos ir trabajando desde lo cotidiano y desde ahí hacer grandes transformaciones para nosotros, posicionarnos realmente como una tecnología que produce conocimiento, desde ahí va. E.7</p> <p>Lo que yo creo es que de alguna u otra forma tenemos que ir avanzando hacia re mirar lo que veníamos haciendo, por ejemplo, yo que trabajo el tema de Trabajo Social y sistema escolar, los trabajadores sociales llevamos 10 años dentro de las escuelas, ese conocimiento hay que mirarlo, hay que sistematizarlo, hay que ver lo que nos ha pasado trabajando 10 años en una institución como la escuela que también está en crisis entonces yo creo que es una chance. E.9</p> <p>Me gusta que con los años vayamos teniendo más protagonismo en lo que implica las políticas sociales, que tengamos un gremio un poco más consolidado, que tengamos producción de conocimiento, que tengamos una investigación, que nos vayamos validando poco a poco en los distintos espacios que históricamente nos han pertenecido E.7</p> <p>Creo que puede dar muchas respuestas desde muchas áreas porque el trabajador social últimamente ha involucrado en distintos escenarios que antes no eran visto por él, el mismo ámbito de la educación hace pocos años que el trabajador social se involucró en el proceso educativo, y desde allí sí claro que podemos plantear nuestras demandas, el hecho de salud, de trabajar con las mismas comunidades, de representar o que se está exigiendo y demandando, creo que como trabajador social tenemos el poder de conocer muchas realidades y manifestarlo lo que desde ahí se requiere en busca de la justicia, de la equidad, de ser un país más responsable E.8</p> <p>Si, ha sido un proceso de cuestionamientos, de saber si realmente estamos realizando lo que nosotros pensamos de mejor manera, si realmente nuestra intervención va bien</p>
--	--	--	---

				encausada. E.8
		<p>Incidencia Ética-política en la acción de los/as trabajadores/as sociales</p>		<p>Yo creo que la posición política incide en tu ser, incide en la mirada en que tu vez todo lo que está pasando a tu alrededor, incide en la forma en que tu vez al pobre, si lo vez de una manera u otra es la forma en que vas a generar estrategias de intervención con él. E4</p> <p>Creo que hay una voz unificada de estar a favor de que el movimiento social es una expresión histórica cultural del pueblo y que nosotros como trabajadores/as sociales tenemos que apoyar y a la vez encausar de cierta manera, no encausar siendo influenciado en ellos sino que encausar en términos de que no perdamos nuestra mirada, nuestra esencia en que esta es la pelea más grande que el trabajo social debiera dar, si nosotros no estamos en la calle, no nos sacamos la cresta trabajando para erradicar la exclusión, la pobreza, la discriminación ¿Dónde estamos? no se me ocurre otro espacio. E4</p> <p>Yo creo que uno de los puntos clave o fuertes es el desafío ético, más allá de las metodologías o de los modos de intervención social es un replanteamiento ético, donde yo me voy a... desde mi moral, desde mi percepción como voy a intervenir ahora E.6</p> <p>Desde ahí partimos la configuración de nosotros, de los profesionales jóvenes con un tremendo desafío desde lo social, desde lo humanitario, ser trabajador social y no luchar... no es coherente, nuestros orígenes están ahí E.7</p> <p>Sin duda el trabajo social tiene un origen político, es un quehacer desde lo político, no por nada nuestro código, nuestra ética, va orientada hacia combatir una injusticia, a que seamos todos, que todos tengamos las mismas posibilidades de acceso</p> <p>E8. Yo creo que uno de los puntos clave o fuertes es el desafío ético, más allá de las metodologías o de los modos de intervención social es un replanteamiento ético, donde yo me voy a... desde mi moral, desde mi percepción como voy a intervenir ahora E.7</p> <p>Yo creo que más bien es un escenario que nos posibilita cosas, que haya cambios depende de nuestra organización, de cómo somos capaces de poner estos temas sobre la mesa, inicialmente lo veo así. E.9</p> <p>El rol del trabajador social no es algo que uno</p>

			<p>lo deja, lo lleva para todos lados, lo estás haciendo constantemente y me he dado cuenta sin querer que está en mi discurso siempre, todos los días, la postura que uno tiene, de distintas formas E.10</p> <p>En mi trabajo actual para nosotros igual fue... nosotros pertenecemos a una ONG, también nos pusimos a reflexionar, hicimos jornadas muy importantes reflexivas con respecto a cuál era nuestra postura, porque nosotros trabajamos para una ONG aplicando una política pública pero nuestro jefe es el Ministerio de Desarrollo Social, decíamos “¿Podemos decir lo que pensamos?” lo dijimos igual, porque la política pública no es del gobierno, la política pública es de las personas, tenemos que decir las cosas, hay desigualdad y muchas otras cosas. entonces es importante hacerse cargo de eso E.10</p> <p>Yo creo que es la primera oportunidad que uno tiene para entender que ser parte de lo político no tiene que ver con ser parte de un partido político.E.10</p> <p>Parte de nuestra profesión es entender nuestro rol político que tenemos tanto en el trabajo, en la comunidad, cuando caminamos por la calle, es un rol que está permanentemente con nosotros, no lo sacamos, no lo olvidamos, cuando lo entendemos como tal podemos hacer cambios, lo que te indique en un momento, hay personas que siguen un camino más estructural y lideran políticas sociales.E.10</p> <p>Ósea sipo ósea yo creo que el gran valor que todos manejamos es la justicia social y eso es precisamente lo que nos moviliza a muchos, está súper interpelado ahora está por que ahora estamos en una sociedad súper injusta E2</p> <p>Yo creo que va a haber una marca generacional y esa marca tenemos que aprovecharla para democratizar lo que hacemos, la enseñanza, la intervención, no vamos a decir nada por el Registro Social de Hogares, estoy inventando no sé nada de eso, pero ¿En los ámbitos en los que nos movemos o los ámbitos donde vamos a trabajar vamos a permitir más cultura de abuso? insisto no es un “sí o no” no es una cuestión dicotómica, pero yo creo que si va a ser una marca E.9</p> <p>Deben haber trabajadores sociales que no estén de acuerdo con el Estallido Social, deben existir pero esos son profesionales que yo creo que creen que nuestro rol no es partidista, no lo digo de los políticos sino de un sentir político y son profesionales que están acostumbrados a hacer lo que le diga el jefe,</p>
--	--	--	---

			<p>esa pega nunca va a ser nuestra pega, siendo profesionales del Trabajo Social nos toca luchar también con las desigualdades de nuestra profesión, tenemos que hacerlas ver, la mayoría del Trabajo Social vive en boletas de honorario y es una desigualdad súper dolorosa. E.10</p> <p>La profesión del trabajo social es desde lo discursivo, desde lo discursivo vienen todos los elementos reflexivos que están ahí, que están en la calle, nuestra profesión tiene que ser reflexiva para poder tomar eso y de ahí construir, si no, no. E.10</p>
		<p>Incidencias en lo formativo</p>	<p>En lo formativo por ejemplo yo creo que va a ser muy distinto muy distinto el que esté estudiando en un segundo, en un tercer año, trabajo social ahora, con esta sociedad civil tan empoderada a lo que yo estudie...E2</p> <p>Yo creo que humildemente si somos capaces de involucrarnos con las distintas generaciones de trabajadores/as sociales, ustedes, mi generación, las profesoras y profesores, los y las distintas colegas, si somos capaces de contribuir e insisto no creo que sea una tarea que vamos a hacer en exclusiva desde el Trabajo Social, tenemos que hacer nuestras propias conversaciones y reflexiones, tenemos que auto observarnos E9,</p> <p>Los próximos profesionales van a tener una mirada completamente distinta de lo social y los educadores de esos profesionales van a tener que desafiarse a reconocer que lo que ellos están presentando son modelos de convivencia de los años 80 y no del 2020, el 2019 es un hito en Chile. E4</p> <p>Deben, no pueden... deben. Formativo mirando las mallas curriculares, mirando el quehacer, mirando el objetivo del trabajador social, del futuro trabajador social, interventivo mirando los modelos de intervención que estamos desarrollando, ya ni siquiera creo que se están desarrollando esos niveles que se están enseñando, yo creo que el cambio fue completamente profundo en el territorio, para lograr eso tenemos que tener profesionales o educadores de la carrera que tengan las patitas en el terreno y no solo en la teoría E4</p> <p>Espero que sí, absolutamente, no necesitamos trabajadores sociales pasivos, necesitamos gente activa, con las masas, hay algo que define al trabajador social y es la pila que tiene, cuando vas a una reunión y conversas con alguien sabes al tiro quien es trabajador social, es una cuestión igual por personalidad distinta porque hay personas más tímidas, pero</p>

			<p>al hablar te das cuenta de cómo es la capacidad integral y espero absolutamente que impacte en los chiquillos de hoy E5</p> <p>Pero sé que hubo un punto de inflexión tremendo para el trabajo social, para mirar que la cultura del chileno tampoco es la de hace 5 años atrás, cuando tu empezaste la carrera, nuestro barrio no es el mismo, si tú no trabajas con la multiculturalidad estas frito, dedícate al call center. El trabajo social requiere ser un ingeniero de la sociedad, mirar y decir “esto se necesita para acá” E4</p> <p>También creo que hay un tremendo desafío a nivel de a nivel de profesión de poder concretar de poder juntar ciertas escuelas de trabajo social y poder confluir también en trazar a lo mejor una línea en conjuntoE2</p> <p>Hay que replantearse el cómo debemos formarnos, si bien hay perspectivas teóricas que son históricas y de base también es necesario buscar o construir perspectivas teóricas disciplinarias del trabajo social que sean actuales, si bien el trabajo social siempre va reformulándose a través de los momentos históricos. E.6</p> <p>Anteriormente hay que replantearse el cómo debemos formarnos, si bien hay perspectivas teóricas que son históricas y de base también es necesario buscar o construir perspectivas teóricas disciplinarias del trabajo social que sean actuales, si bien el trabajo social siempre va reformulándose a través de los momentos históricos este también debería ser uno principal para Chile y para que los trabajadores sociales en Chile puedan replantearse la forma comunitaria, de las formas de manifestación E.8</p> <p>Yo creo que será una marca generacional, se va a hablar, se va a decir “yo soy de la generación del estallido social” eso los va a identificar, va a ser un acontecimiento que profesionalmente las va a identificar E.9</p> <p>Ojalá que podamos no en muchos años más generar un gremio que tenga fuerzas, que sea unificado y que tenga su declaración de principios actualizada y coherente con este chile y con este momento”. E.7</p> <p>No puede ser que uno re-plantee el Trabajo Social desde las mismas prácticas, algunas veces las prácticas son muy planas y no te pone en reflexión tanto, ahora bueno hay otras variables que yo creo que influyen en porque no te ponen en reflexión tanto porque incitus lo pasas cuando vas a terreno, o sea cuando ya empiezas a trabajar, es re-pensar la forma y</p>
--	--	--	---

				espero que en las universidades están repensando el cómo es la participación del rol del trabajador social con respecto a lo que está sucediendo E.10
--	--	--	--	---

**Anexo 2.- Entrevistas Transcritas, enviadas en formato Word**