

Conocimientos y habilidades para el Trabajo Social ocupacional: desafíos para la formación y el ejercicio profesional en esta área

Paula Miranda Sánchez¹; Liliana Guerra Aburto²; Magdalena Calderón Orellana³; Rayen Cornejo Torres⁴

Recibido: 14/05/2019 / Revisado: 22/07/2019 / Aceptado: 17/02/2020

Resumen. El Trabajo Social Ocupacional (TSO) se posiciona como un campo de acción profesional que se puede reconocer desde los orígenes de la disciplina de Trabajo Social. Es un espacio vigente en el ejercicio contemporáneo de la profesión, aun cuando no existe una conceptualización clara y posee un limitado desarrollo académico. Partiendo de esta premisa, en este artículo se indaga en los conocimientos y habilidades esenciales para el ejercicio del Trabajo Social ocupacional, articulando las perspectivas de profesionales del Trabajo Social, directivos de empresas y organizaciones públicas y representantes gremiales de empleadores y de trabajadores/as. A través de una metodología cualitativa, se comprendieron las demandas de habilidades y conocimientos que son específicos para el caso chileno, reconociendo sus similitudes y diferencias con otros contextos. A partir de estos resultados se presentan desafíos y líneas futuras de investigación.

Palabras clave: Trabajo Social Ocupacional; Chile; formación en Trabajo Social; habilidades y conocimientos.

Sumario: Introducción. 1. Revisión de la literatura. 2. Metodología. 2.1 Diseño de investigación. 2.2 Participantes. 2.3 Recolección de datos y análisis de la información. 3. Resultados. 3.1 Habilidades y conocimientos destacados en el ejercicio del Trabajo Social ocupacional. 3.2 Habilidades y conocimientos que se requieren y demandan en Trabajo Social ocupacional. 3. Conocimientos y habilidades: respecto a las necesidades de formación. 4. Conclusiones. 5. Referencias bibliográficas.

Cómo citar: Miranda Sánchez, P. *et ali* (2020) Conocimientos y habilidades para el Trabajo Social ocupacional: desafíos para la formación y el ejercicio profesional en esta área. *Cuadernos de Trabajo Social*, 33(1), 233-245.

Introducción⁵

Durante el siglo XXI, poco se ha dicho respecto a las habilidades y conocimientos que demanda el ejercicio profesional del Trabajo Social ocupacional, entendido como el campo en el cual profesionales de Trabajo Social atienden las necesidades humanas y sociales de las personas trabajadoras, desempleadas

y jubiladas (Straussner, 1990). En efecto, los artículos cuya temática principal es el Trabajo Social ocupacional, publicados entre 2000 y 2018 por revistas indexadas en bases, como *WOS* o *Scopus*, no superan una publicación por año de promedio.

La limitada producción académica en el área no coincide con la relevancia histórica y práctica que posee el Trabajo Social ocu-

¹ Univesidad Católica de Chile, Chile.
pmirands@uc.cl

² Univesidad Católica de Chile, Chile
ldguerra@uc.cl

³ Univesidad Católica de Chile, Chile.
mcaldero@uc.cl

⁴ Univesidad Católica de Chile, Chile.
rcoonej1@uc.cl

⁵ Investigación apoyada por el Fondo de Desarrollo de la Docencia de la Vicerrectoría Académica de la Universidad Católica de Chile, a través del proyecto "Trabajo social organizacional: insumos para el fortalecimiento de la práctica profesional y la malla curricular de la carrera".

pacional. En efecto, la dimensión ocupacional del Trabajo Social, donde se vinculan las necesidades y demandas de los actores de la comunidad del trabajo – empleados, empleadores, gobierno – (Mor-Barak, 2000), puede rastrearse hasta los orígenes de la profesión a través de la figura de las secretarías de bienestar y el desarrollo del trabajo social industrial (Kaufman, 2014; Kurzman, 2009).

Por otro lado, en relación con el ejercicio profesional, es posible reconocer el Trabajo Social ocupacional como un espacio consolidado en la práctica profesional⁶. Ciertamente, en Estados Unidos, cerca del 35% de profesionales de Trabajo Social señalan que su principal labor se realiza en contextos de negocio, industria y trabajo (Arrington y Whitaker, 2008).

Si bien en Latinoamérica no existen datos agregados, es posible revisar el caso chileno para reconocer la dimensión ocupacional de la profesión como un espacio de acción prevalente. Así, según un estudio de 2004, el 67% de las personas a cargo de unidades de bienestar y beneficios en organizaciones, eran profesionales de Trabajo Social (Monckeberg, 2004). Esta cifra se puede complementar con la observación de egresados/as de la Universidad Católica de Chile, donde el 35% trabaja en el mundo privado (ETSUC, 2014).

Ahora bien, el limitado desarrollo académico del área puede vincularse a la escasa precisión conceptual (Frauenholtz, 2014). Ciertamente, es posible constatar que la práctica del Trabajo Social en contextos laborales ha sido descrita indistintamente como Trabajo Social y bienestar laboral, Trabajo Social industrial, Trabajo Social en empresas y Trabajo Social y apoyo a los empleados. Efectivamente, esta diversidad de nomenclaturas, que sostiene diferentes enfoques de ejercicio profesional, ha impactado en el desarrollo de una mirada global del Trabajo Social ocupacional y la construcción de un marco teórico para comprender

el quehacer de la profesión en el espacio del trabajo y el empleo.

No obstante, aun cuando no existe una definición clara (Cheeran *et al.*, 2015), se ha superado la pretensión de que el Trabajo Social ocupacional es la práctica que se realiza en un determinado espacio físico, como la “industria” o la “empresa”. En efecto, en países como Estados Unidos, Inglaterra, Canadá, Sudáfrica, Australia, Chile, Colombia y México, durante los últimos veinte años se ha transitado a una concepción que lo define a partir de la misión que enfrenta, vinculada con asuntos del trabajo y la práctica en contextos laborales, donde se articulan las demandas de la fuerza de trabajo y la realidad de los lugares de trabajo (Mor-Barak, 2000, Maiden, 2001, Treviño, 2014).

De esta manera, el Trabajo Social ocupacional refiere, por ejemplo, al ejercicio profesional en una oficina de recursos humanos de una empresa, pero también describe las intervenciones de trabajo social en un servicio social para personas desempleadas. Esta perspectiva de Trabajo Social ocupacional también se observa en diferentes investigaciones. Por ejemplo, el trabajo de Barck-Holst *et al.* (2017) estudia la reducción del estrés y las horas de trabajo de trabajadores sociales suecos que, según la definición de Mor-Barak, puede ser considerado como una investigación en Trabajo Social ocupacional, al igual que la investigación *Estrés y el burnout como riesgos en los escenarios laborales después de la emergencia: conceptualizaciones y ejes de análisis para la gestión preventiva en las organizaciones* de Roa (2010).

En conclusión, si el Trabajo Social ocupacional es la práctica de la profesión que se desarrolla en contextos laborales, se referirá al ejercicio profesional que persigue la autonomía y dignidad de los sujetos en su dimensión laboral, construyendo, defendiendo y asegurando trabajo decente⁷.

⁶ La especialización en TSO no se observa como una parcialización del Trabajo Social, sino como una profundización de la praxis social que mantiene una visión global del ejercicio profesional. En este marco, el TSO en Chile, es consecuencia de la formación histórica de las áreas del trabajo social chileno.

Con todo, se reconocen las críticas que se realizan a la especialización, destacando lo señalado por Healy (2012) quien indica que la especialización podría derivar en que las habilidades de una profesión se vean limitadas en la medida de que solo se desarrollen éstas y no otras. No obstante, la misma autora expone que serían necesario un cierto nivel de especialización en los campos de ejercicio profesional para responder a la complejidad del contexto.

⁷ Según la OIT, trabajo decente, “significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres”. Para más detalle se sugiere revisar el Programa de Trabajo Decente de la OIT en <http://www.oit.org>

A partir del recorrido histórico del Trabajo Social ocupacional, su definición y el ejercicio profesional, es posible reconocer que se hace cargo de una problemática y un campo de acción delimitado. Por lo tanto, requeriría conocimientos y habilidades específicas, porque si bien las técnicas de Trabajo Social pueden ser las mismas, el sentido de su aplicación dependerá del contexto (Sagi-Vela Grande 2004).

Se entiende por conocimientos el conjunto de saberes que, aplicados a un determinado campo profesional, aseguran su buen logro. Por su parte, las habilidades refieren el “saber hacer” necesario en un campo profesional para alcanzar los resultados esperados (Sagi-Vela Grande, 2004). Así, en el caso del Trabajo Social ocupacional existirían un saber y un saber hacer necesarios para intervenir en contextos laborales y la comunidad del trabajo.

Entonces, con el objetivo de aportar al marco de comprensión de las habilidades y conocimientos requeridos para el Trabajo Social ocupacional, es necesario complementar el enfoque anglosajón que ha primado en la literatura. Para esto, el presente trabajo se centró la realidad chilena, entendiendo que el Trabajo Social ocupacional también posee una relevancia histórica y práctica en el país, lo que a su vez se justifica porque cuando cambia el contexto económico y las políticas de bienestar, cambian también los desafíos que enfrenta el Trabajo Social ocupacional (Iversen, 1998).

En este sentido, estudiar el caso de Chile es relevante en tanto implicaría analizar el Trabajo Social ocupacional en un modelo económico neoliberal, caracterizado por un desarrollo productivo basado en el extractivismo. Este modelo, implementado en la dictadura de Pinochet, en la década de 1980, junto con expandir el trabajo asalariado, ofreció mayores oportunidades laborales, a la par de una precarización creciente. Lo que si bien impactó en la reducción de la pobreza a partir de 1990, también impacto en la desigualdad (Ruíz y Boccardo, 2016).

Con todo ello, este artículo pretende indagar en los conocimientos y habilidades necesarios

para la práctica del Trabajo Social ocupacional en Chile. De esta manera, esta información, actualizada y pertinente, permitirá fortalecer la formación en el área y retroalimentar el desempeño de los profesionales, contribuyendo al marco conceptual del Trabajo Social ocupacional donde se conecten prácticas, habilidades y contextos.

1. Revisión de la literatura

La instalación de la figura de las secretarías de bienestar, que surgen a fines del siglo XIX en Estados Unidos e Inglaterra (Mor-Barak, 1999; Hughes, 2013a) y también en Chile, a comienzos del siglo XX (Illanes, 2001), funda el Trabajo Social industrial predecesor del Trabajo Social ocupacional. En este primer momento, la formación era generalista y los conocimientos y habilidades eran parte de la educación general de las futuras visitadoras sociales⁸ (Escuela de Servicio Social Elvira Matte de Cruchaga, n.d.). Esta tendencia se mantuvo conforme el desarrollo de la profesión. Sin embargo, a medida que se experimentaban cambios en el contexto económico, político y social, también hubo cambios en el ejercicio y la formación del Trabajo Social ocupacional (Miranda *et al.*, 2018). En efecto, Googins (1987) señala que existen diferentes períodos de desarrollo del Trabajo Social ocupacional que marcan la formación en el área, que van desde la etapa de bienestar capitalista (fines S. XIX) hasta la etapa del cambio organizacional que se instala a fines de la década de 1980.

Para comprender el estado actual de desarrollo del Trabajo Social ocupacional, se considerará lo señalado por Googins y el análisis se centrará en la etapa de cambio organizacional, en tanto es la que prima en la actualidad.

Así, en primera instancia, encontramos el trabajo de Straussner (1990), quien señaló que la práctica de Trabajo Social ocupacional responde a determinados modelos que exigirían habilidades y conocimientos específicos, como se detalla en el Cuadro 1.

⁸ Refiere al título profesional para quienes estudiaron Servicio Social en Chile, vigente entre 1925 y 1957.

Cuadro 1. *Modelos de Trabajo Social Ocupacional*

Modelo del trabajo social ocupacional	Roles	Conocimientos y habilidades
Servicio al empleado	Consejero	Intervención de caso Apoyo biopsicosocial Diagnósticos sociales Habilidades para entrevistas Intervención en crisis Conocimiento de dinámicas familiares y grupales Habilidades de consejería y comunicacionales Conocimiento realidades socioeconómicas
	Confrontador constructivo	Frente a abuso de sustancias, sistemas familiares y asuntos de autoridad
	Gestor de redes	Manejo de redes y derivación Conocimiento de resistencias individuales y organizacionales Conocimiento de redes organizacionales y comunitarias
	Defensor	Habilidades para apoyar al trabajador a conseguir recursos
	Mediador Educador	Habilidades de gestión de conflictos Habilidades de formación
Servicios para el empleador	Consultor Analista	Conocimiento en cambio organizacional Conocimiento y habilidades de evaluación
	Entrenador Desarrollo de programas	Habilidades de educación Habilidades de educación
	Centrado en el consumidor	Consejero, planificador, consultor y defensor
Responsabilidad Social	Analista de la comunidad, recaudador de fondos, desarrollo de programas, defensor, negociador	Habilidades de gestión
Política pública	Formulación, identificación y análisis de políticas públicas	Habilidades de planificación y gestión de política y programas

Fuente: Straussner (1990). *Nota:* Elaboración propia.

Por su parte, profesores de la Universidad de Southern California desarrollaron un currículo para el Trabajo Social ocupacional (Mor-Barak et al., 1993), que integraba los siguientes contenidos: a) Política Social y trabajo; b) Comportamiento humano; c) Trabajo Social con micro-sistemas; d) Trabajo Social con meso-sistemas; e) Trabajo Social con ma-

cro-sistemas; f) Investigación para el mundo del trabajo.

Luego, Iversen (1998), en un ejercicio que esperaba redefinir el Trabajo Social ocupacional para el siglo XXI, presentó un modelo de habilidades y conocimientos basado en la intervención con personas empleadas y desempleadas, tal y como se detalla en el Cuadro 2.

Cuadro 2. Roles del Trabajo Social Ocupacional y funciones asociadas

Rol del trabajo social ocupacional	Funciones asociadas
Evaluación diagnóstica en el trabajo, terapia breve y derivación	Evaluación diagnóstica Terapia y derivación Levantamiento de datos individuales y organizacionales
Apoyo y defensa de derechos	Facilitar la integración y desarrollo de trabajadores pobres y excluidos
Desarrollador de programas	Acciones colaborativas entre negocios y grupos de la comunidad.
Activista Social	Desarrollo de políticas de trabajo y empleo relevantes para los trabajadores pobres y excluidos

Fuente: Iversen (1999). Nota: Elaboración propia.

También en la década de 1990⁷, Bargal (1999) proyecta el futuro del Trabajo Social ocupacional, concluyendo que los profesionales del área requieren combinar habilidades clínicas y organizacionales, relevando el conocimiento y las competencias vinculadas a la consejería, la gestión de redes, el diagnóstico de problemas e intervenciones, el entrenamiento en habilidades interpersonales y la incidencia en políticas de trabajo y empleo.

Por su parte, Bates (2007) presenta el valor del Trabajo Social ocupacional en el bienestar en el trabajo, pues supondrá una práctica no medicalizada, patologizada o individualizada. Así señala que, la diferencia entre el Trabajo Social ocupacional y otros enfoques es que el primero busca el empoderamiento, integra todos los niveles de intervención y adopta métodos diversos: defensa y apoyo de trabajadores, mediación, gestión de recursos, resolución de problemas, educación.

Respecto a estudios más recientes, se encuentra el trabajo de Hughes, Olsen y Newhouse (2018) quienes concluyen que el Trabajo Social ocupacional es un campo en transición y que la formación debe integrar la teoría ecológica y sus efectos, la articulación de demandas de trabajadores y organizaciones, y el desarrollo del “trabajo social organizacional”, entendido como la práctica que supera la focalización en el individuo.

Ahora bien, con el propósito de construir una perspectiva más amplia del Trabajo Social ocupacional, es posible revisar el caso de Chile. En este marco, Burgos (2012) realizó una investigación enfocada en profesionales del Trabajo Social que ejercen en empresas y concluyó que en la práctica se combinan tres modelos que exigen diferentes conocimientos y habilidades. Primero, el modelo emergente releva la práctica de la gestión y los conocimientos que exige son:

políticas públicas, gestión social empresarial, leyes laborales, habilidades en investigación, programas computacionales básicos y desarrollo organizacional. Por su parte, el modelo dominante demanda conocimientos de políticas públicas, gestión social empresarial, leyes laborales, recursos humanos y finanzas. Finalmente, el modelo decadente, propuesto por Burgos como un estilo que está en retirada en las organizaciones, se enfoca en la intervención en familia, previsión social y diseño de proyectos sociales, los conocimientos que se requieren son: programas sociales y leyes laborales.

En conclusión, luego de revisar diferentes perspectivas, es posible establecer que el Trabajo Social ocupacional es reconocido como un campo específico de acción. Del mismo modo, coinciden en la necesidad de conocimientos en políticas de trabajo y empleo, beneficios sociales y sistemas de recursos humanos. Respecto a habilidades, serían relevantes las de intervención social en sus niveles micro-social, meso-social y macro-social y habilidades para la consejería y gestión en general.

Respecto a las diferencias, es posible constatar que solo las perspectivas de profesores de la Universidad de Southern California Burgos refieren la necesidad de habilidades de investigación. Por otro lado, la perspectiva de Chile difiere de la mirada anglosajona respecto al valor que le otorgan a la consejería y a la intervención a nivel individual, ampliamente desarrollados por los autores anglosajones.

2. Metodología

2.1 Diseño de investigación

El objetivo del estudio fue indagar los conocimientos y habilidades que se requieren para el

Trabajo Social ocupacional. Debido a la naturaleza exploratoria del objetivo de investigación y la bibliografía disponible, este estudio se realizó analizando el caso chileno, a través de un diseño cualitativo exploratorio, seleccionado particularmente para abordar objetos de estudios “complejos” (Arroyo, 2009), entendidos estos últimos como procesos de transformación, constituidos por elementos aleatorios, interacciones y/o retracciones. Se citan como ejemplos los procesos de cambio organizacional y social.

Otro atributo considerado es la sobredeterminación simbólica, ideológica y/o imaginaria (Arroyo, 2009), que se explica como cualitativo por antonomasia, pues describe vínculos, valoraciones simbólicas, concepciones sociales sobre jerarquía, poder, influencia, entre otros.

Como técnicas de investigación se contempló la realización de grupos focales o

entrevistas semi-estructuradas, dependiendo de los participantes. Para esto, se contó con una pauta semiestructurada cuyo objetivo fue orientar la conversación. Dichas pautas se construyeron sobre la base de los repertorios históricos de desempeño señalados en la literatura, adicionando preguntas abiertas sobre los desempeños actuales asociados a conocimientos específicos y habilidades que se observan en ellos.

2.2 Participantes

La investigación consideró tres grupos de participantes: trabajadores/as sociales con experiencia en el área, directivos de organizaciones públicas o privadas y representantes gremiales del empresariado y trabajadores. El detalle se presenta en el Cuadro 3 que resume participantes y técnicas aplicadas.

Cuadro 3. *Resumen de participantes en la investigación*

Participantes	Cantidad	Ejemplo	Técnica de levantamiento de información
Trabajadores/as Sociales con experiencia en el área	21	Encargada de Beneficios de una empresa privada a nivel nacional. Jefa de Bienestar de un Servicio Público Jefe de Beneficios de una ONG.	Grupos focales
Directivos de recursos humanos, calidad de vida, sostenibilidad	12	Directivo de empresa privada área sostenibilidad Directivo de un servicio público Gerente de RRHH de Banco	Entrevistas
Representantes gremiales (sindicatos o empresariado)	8	Dirigente gremial de una asociación de empresarios. Dirigente sindical de empleados públicos	Entrevistas

Nota: Elaboración propia.

La selección de trabajadores/as sociales incluyó egresados de pregrado, postgrado y diplomados de la Universidad Católica de Chile. Los criterios de selección adicionales fueron: trabajar en el área ocupacional y tener perfeccionamiento y/o actualización académica cuando se trate de profesionales con más de 15 años de ejercicio profesional.

La selección de los directivos participantes en las entrevistas tuvo un carácter intencional, a partir de una serie de criterios razonables, equilibrando el principio de homogeneidad y heterogeneidad (Flores, 2009). Considerando el acceso a la fuente de información, solo fue-

ron incluidas organizaciones con presencia en Santiago de Chile.

En el caso de representantes gremiales del empresariado y trabajadores, se seleccionaron participantes bajo el criterio de proximidad, basándose en la vinculación de los dirigentes con proyectos de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile.

2.3 Recolección de datos y análisis de la información

La información fue obtenida a través de un trabajo de campo de 5 meses. Previo a la realiza-

ción de la entrevista o grupos focales, quienes participaron conocieron del proceso de consentimiento informado.

Luego de haber realizado las entrevistas y los grupos focales, cuyos audios fueron registrados en un sistema de grabación personal, el material fue transcrito en un procesador de texto para ser analizado a través de un software de análisis de contenido. Así, el análisis de los resultados se enfocó en describir los conocimientos y habilidades para el Trabajo Social ocupacional a partir de los aportes y las limitaciones que presenta el trabajo social en el campo, permitiendo estructurar en ese sentido los resultados, que se presentan en la sección correspondiente.

La identidad de quienes participaron fue protegida, refiriéndose a ellos/as como participantes.

Finalmente, respecto a la validez y confiabilidad se utilizaron los procedimientos recomendados para ello, como la codificación paralela de las entrevistas por parte del equipo.

3. Resultados

3.1. Habilidades y conocimientos destacados en el ejercicio del Trabajo Social ocupacional

Respecto a los aportes de profesionales de Trabajo Social ocupacional, quienes participaron en la investigación, destacan la habilidad de “focalizarse en lo social”, entendida como la capacidad de relacionarse directamente con los sujetos y conocer la técnica de intervención social de caso. En general, apuntan a la capacidad de profesionales de Trabajo Social ocupacional, para establecer relaciones interpersonales de calidad.

Así, por un lado, los/as trabajadores/as sociales en los grupos focales coincidieron que en la práctica “son muy focalizados en lo social” y que el Trabajo Social de caso es una estrategia clave para lograr dicha focalización. En ese sentido, es interesante la relación que hacen entre “lo social” y la intervención, reduciendo el primer concepto al Trabajo Social de caso y relevando la idea de que lo social se expresa en la intervención social directa.

Por otro lado, los directivos de organizaciones públicas y privadas, reconocen el mismo valor respecto a la intervención y el vínculo que establecen los profesionales con los traba-

jadores de manera directa, tal como lo menciona una directivo de empresa:

Ellas (trabajadoras sociales) son como este brazo en terreno de recursos humanos, finalmente son las que tienen el contacto directo con los trabajadores, son las que los conocen mucho mejor, saben que es lo que están necesitando... La verdad es que son fundamentales, me ha tocado trabajar con asistentes sociales súper ‘aperradas’ (esforzadas) que van sábados, domingo, a distintas horas a hacer visitas domiciliarias dependiendo de las urgencias obviamente... ellas están en calma dando un soporte súper importante...

En este mismo sentido, los directivos hacen mención al valor que posee el contacto directo a través de técnicas, como la visita domiciliaria, reconociendo que es una dimensión que manejan de manera destacada, tal y como lo señala otro directivo que afirma que “la gestión de vinculación directa la tienen plenamente dominada”.

La mirada social también es relevada por el grupo de representantes gremiales, no obstante, se centran más en el valor que posee el trabajador social en el conocimiento de los integrantes de la organización, tal como lo señala un representante de una asociación de empresarios de Chile:

La (el) asistente social se vincula mucho, mucho y conoce a cada trabajador por su nombre, su mundo personal, su familia, los hijos que tiene, si estudia en la universidad. Porque ese es el levantamiento que hace un asistente social, conocer a ese mundo.

Esta misma idea es reforzada por un representante de trabajadores, quién señala que “Respecto a los aportes (de los trabajadores sociales), el primero es el conocimiento de las personas; la aproximación a las personas...”.

Como es posible observar, los actores relevan la mirada social que poseen los trabajadores sociales. Esta habilidad, que implica una orientación práctica a la dimensión social de las personas y los problemas que enfrentan, supone a la vez la aplicación de técnicas propias del Trabajo Social.

Por otro lado, es interesante que directivos y representantes gremiales destaquen habilidades que los/as trabajadores/as sociales no identificaron, como la capacidad de construir

vínculos con la comunidad, tal como lo expresa un representante gremial empresarial:

El (la) trabajador social vincula lo que tiene que ver con las redes, sus propias redes familiares. Vincula lo que tiene que ver con el trabajo organizacional y con el trabajo dentro de la comunidad-.

La mención a la gestión de redes, también es reconocida por un representante sindical, quien menciona el valor y poder que poseen los profesionales de Trabajo Social ocupacional.:

¿Quién logra hacer el vínculo en terreno? ¿Quién logra generar confianza en las personas y tener a todos los profesionales a disposición cuando se necesitan? Ahí las trabajadoras sociales cumplen un rol muy difícil de reemplazar.

En conclusión, en relación a las habilidades se destaca la orientación social que poseen los profesionales de trabajo social, mientras que, en relación a los conocimientos, se destacan los saberes de metodologías y técnicas de intervención social. Paralelo a lo anterior, la gestión de redes y el desarrollo comunitario, deben ser considerados para desempeñarse en este ámbito.

3.2. Habilidades y conocimientos que se requieren y demandan en Trabajo Social ocupacional

La segunda parte del análisis de los resultados observa los desafíos y demandas de conocimientos y habilidades que se deben desarrollar o fortalecer en Trabajo Social ocupacional.

En primer lugar, como desafío aparece lo que los profesionales de Trabajo Social ocupacional, describen como la capacidad de validar su rol en la organización, tal como se hizo presente en los grupos focales:

Se me contrató como asistente social... y empiezas a hacer cosas y te dicen ¿usted sabe hacer eso?... oye, si estudié, no me gané el título en el loto (lotería)... entonces tú tienes que empezar a mostrar lo que haces, lamentablemente... uno tiene que empezar a ‘marquetear’ (publicitar) lo que uno hace.

A muchas personas las contrataban para hacer una pega (trabajo) muy básica y se tenían que ir posicionando dentro de su organización y muchas compañeras (trabajadoras sociales) nos comentaban que les comentaban ¿tú eres traba-

jadora social? ¿Los trabajadores sociales saben hacer eso? ...Sí.

Por otro lado, también es interesante destacar que los profesionales de Trabajo Social ocupacional, señalaron como desafío la idea de superar lo que ya se denominó “focalización en lo social”. Esto significa que los profesionales que participaron creen que deberían complementar la orientación de lo social pues no sería suficiente para desempeñarse en el ámbito ocupacional. Idea interesante en la medida que los trabajadores sociales ven como un desafío a superar una característica que todos los actores relevan como aporte.

Ahora, respecto a habilidades y conocimientos que necesitan fortalecer las personas que ejercen el Trabajo Social ocupacional, nuevamente existe similitud entre directivos y representantes gremiales. Ambos grupos creen que los principales desafíos son el desarrollo de habilidades de gestión estratégica y habilidades directivas, tal como lo afirma un directivo de calidad de vida:

(los trabajadores sociales) necesitan tener competencia, formación, que les permita la visión amplia, general, estratégica.

Lo mismo es refrendado por un representante del mundo sindical:

Se requiere mayor énfasis en gestión, para poder aspirar a estos cargos directivos, y también para validarse como profesionales que se desempeñan en labores directivas.

El mismo desafío en relación con desarrollar habilidades directivas y de gestión estratégica, en este caso, gestión de recursos humanos, es nombrado por otro representante gremial quien afirma que:

El trabajador social debiera, por su formación, tener una perspectiva un poquito más amplia, de no mirar al recurso humano solamente en función de la capacitación, solamente la intención de obtener beneficios colectivamente, sino que también del punto de vista de la administración de la felicidad, del rendimiento. Entonces ahí yo creo que les falta un poquito tomar esos roles.

En conclusión, existiría distancia respecto a lo que piensan los trabajadores sociales y lo

que creen los demás actores, referente a las habilidades y conocimientos requeridos para ejercer el Trabajo Social ocupacional. Los trabajadores sociales creen que su principal desafío está en validarse y comunicar lo que hacen, mientras que los demás actores afirman que necesitan mayores habilidades de gestión, que impacten estratégicamente en la organización.

Cabe problematizar cómo se aproximan los actores, desde diversas posiciones en la estructura de poder, a la dimensión ético-política del ejercicio profesional en esta área. Como se señaló en la introducción, históricamente el Trabajo Social ocupacional, ha sido analizado desde diferentes posturas respecto a su rol en la tensión control-transformación social. No obstante, tal como indicó Kurzman (1999), los dilemas éticos vinculados al Trabajo Social ocupacional, como la imposibilidad de mantenerse neutral –frente a los intereses de empleador y beneficiarios- y la idea de que el beneficio personal se instalará en el colectivo, son riesgos que los trabajadores sociales enfrentan en cualquier espacio laboral. Por lo anterior, el profesional del Trabajo Social ocupacional, como cualquier otro trabajador social, debe reconocer las dilemáticas que enfrenta y analizarlos desde los valores de la profesión.

3.3. Conocimientos y habilidades: respecto a las necesidades de formación

En la investigación también se indagó en las opiniones que tenían actores respecto a las necesidades de formación de los trabajadores sociales del ámbito ocupacional.

En este marco, los trabajadores sociales identifican como relevante la formación multidisciplinaria, tal como se confirmó en los grupos focales:

Hoy día uno tiene que saber de economía, tiene que saber de proyectos, de tecnología, hoy día como ya no seguiste con el puro papelito dando los beneficios, sino que tenís (tienes) que innovar en el sentido de cómo lo comunicas, cómo viene el impacto, de comunicarte o no (...).

La necesidad de un saber multidisciplinario, es coherente con los desafíos que los propios trabajadores sociales mencionan, en relación con la idea de complementar la mirada centrada en lo social.

Por su parte, los representantes gremiales manifestaron un parecer similar al de los trabajadores sociales respecto a las necesidades de formación, pues según ellos, es determinante adquirir conocimientos y habilidades en materias diversas como: análisis de información, derecho, dirección y gerencia, economía, gestión administrativa, habilidades comunicacionales, negociación, sindicalismo y técnicas de intervención.

Ahora bien, las necesidades de formación que manifiestan los directivos tienen relación con: la administración de beneficios, el control de los indicadores, la gestión del cambio, la gestión pública, las habilidades interrelacionales, las metodologías propias del Trabajo Social, la gestión estratégica, la organización/administración, la protección social y la visión crítica.

Las necesidades que los directivos identifican son coherentes con la dimensión de gestión que anteriormente habían mencionado y también con lo que espera la empresa de los trabajadores sociales: gestión y perspectiva social.

Desde la mirada de los directivos, es importante el valor que toman el monitoreo y la evaluación de procesos y resultados, y el reporte de la gestión. En este caso, es muy importante la formación en monitoreo, control y evaluación, en tanto generaría un lenguaje diferente. Así, el directivo de una empresa multinacional señala que la formación requerida hace referencia a:

El mundo de la administración en este tema más numérico para manejar indicadores, y probablemente también incluso ahí con un tema del lenguaje. El lenguaje del asistente social es muy de trabajadora social, entonces de repente no se po' (pues) un ingeniero comercial se puede perder (administrador de negocios).

Como vemos, se apunta a la formación multidisciplinaria que debe incluir el conocimiento respecto al monitoreo y evaluación de procesos, indicadores de gestión y la idea de la utilización de un lenguaje vinculado a la gestión. De esta manera, surge una pregunta clave para identificar conocimientos y habilidades para el Trabajo Social ocupacional: ¿cómo comunicar lo social con un lenguaje que releve la dimensión de la gestión? Una respuesta podría estar en los indicadores de desempeño, garantizando que junto con tener fines de pro-

paganda, tenga fines evaluativos para mejorar la intervención, tal como lo ha sugerido Cabre-
ra (1992).

Respecto a la formación, los directivos entrevistados no solo hacen referencia a la gestión estratégica, sino que, además, especifican que es necesario formarse en gestión pública. Así, un directivo de un servicio social señala que:

Me parece que, en el plano de formación general, la teoría de la organización pública podría ser una buena herramienta. Algunos capítulos o seminarios de ciencia política, y en lo concreto, o específico, control de gestión... administración pública ... eh... racionalización o reingeniería de procesos.

Concluyendo este apartado, los diversos actores relevan la importancia de una formación

multidisciplinaria, profundizando en el ámbito de la gestión, dirección, control de gestión y habilidades de comunicación. No hay importantes referencias a demandas de formación en el ámbito de lo social, lo que podría explicarse por la percepción de que está desarrollada de manera suficiente.

4. Conclusiones

Con esta investigación se pretendió indagar en los conocimientos y habilidades que son demandados para desempeñarse en el Trabajo Social ocupacional en el caso chileno, según las perspectivas de diferentes actores organizacionales. Basándose en los resultados expuestos fue posible dar respuesta a la pregunta que guiaba el estudio, tal y como se indica en el Cuadro 4.

Cuadro 4. *Resultados de conocimientos y habilidades para TSO*

Conocimientos para el TSO: ¿Qué se debe saber para intervenir en el campo ocupacional?	Técnicas y metodologías de trabajo social	Intervención de caso Visita domiciliaria, Entrevista social Gestión de redes.
	Control de gestión Estadística	Sistemas de monitoreo Indicadores, Análisis cuantitativo de datos
	Formación multidisciplinaria	Derecho, economía, sindicalismo, sistemas de protección social.
Habilidades para el TSO: ¿Qué se debe saber hacer para intervenir en el campo ocupacional?	Reconocer y potenciar la dimensión social de los sujetos y organizaciones	Gestión y administración las de relaciones interpersonales Análisis social
	Habilidades de gestión estratégica	Liderar Incidir en la toma de decisiones Comunicar de manera efectiva Negociar

Nota: Elaboración propia.

Los resultados expuestos confirman en parte la vigencia de los estudios previos, realizados en la realidad estadounidense a fines de siglo XX, en tanto la demanda que hicieron los participantes en el estudio por metodologías propias del Trabajo Social coincide con lo descrito por Straussner (1990) respecto a las habilidades y conocimientos exigidos según el Modelo de Servicio al empleado del Trabajo Social ocupacional que se centra en el requerimiento de conocer y manejar metodologías y técnicas propias del Trabajo Social.

Este hallazgo no sólo es relevante porque confirma estudios previos, sino porque reconoce que, a pesar de la diferencia del contexto político, legal, económico, la focalización en lo social se mantiene. Esto podría responder al peso de la tradición histórica en el ejercicio de Trabajo Social, (Hughes, 2013b) y/o a los procesos de internacionalización de empresas estadounidenses que han impactado en economías más pequeñas (Mor-Barak, 2016).

Del mismo modo que es relevante que en el caso chileno se mantengan los conociemien-

tos y habilidades que se demandan en Estados Unidos, es interesante la diferencia que existe en relación la jerarquización y ponderación de las habilidades y conocimientos en materias de gestión que se requieren en el Trabajo Social ocupacional. Así, existe un requerimiento por habilidades directivas, conocimientos de gestión estratégica, recursos humanos, entre otras, que debería poner en práctica el Trabajo Social ocupacional.

Este complemento entre habilidades de intervención y de gestión que identifican los participantes de la investigación, coincide con lo señalado por Bargal (1999), quien afirma que el Trabajo Social ocupacional se basa en la combinación de conocimientos y habilidades de Trabajo Social y de gestión. En este mismo sentido, se puede apreciar un acoplamiento entre las demandas de eficiencia y eficacia de la organización, respecto de la producción y esas mismas demandas en relación a las decisiones y la administración de los trabajadores y/o colaboradores, generando expectativas de mayor incidencia en esa dimensión.

Ahora, continuando con el análisis de resultados a la luz de lo planteado por Straussner (1990), es importante destacar que quienes participan en la investigación no hacen referencias a habilidades y competencias respecto a otros modelos de Trabajo Social ocupacional. Esto podría explicarse a propósito del desarrollo del ejercicio profesional del Trabajo Social ocupacional en Chile que se caracterizó históricamente por el desarrollo de servicios para el empleado con el objetivo de mejorar su calidad de vida y bienestar (Monckeberg, 2010). En efecto, las intervenciones emergentes surgen en Chile durante la década de 1990 con la recuperación de la democracia y la expansión del Estado y los servicios sociales, especialmente los relacionados al empleo. Esta descripción del ejercicio de Trabajo Social en Chile podría explicar por qué los diferentes actores no reconocieron como relevantes habilidades y conocimientos que referentes a la reubicación y a la desvinculación laboral a la que se refería Iversen (1998).

Por otro lado, es relevante el énfasis que hicieron los participantes respecto a que los profesionales de Trabajo Social ocupacional cuentan con conocimientos y habilidades en control de gestión, indicadores y análisis de datos. Esto se vincula a lo señalado por los trabajadores sociales respecto al requerimiento de “mostrar lo que hacen”, toda vez que para

evidenciar su trabajo y validarse, requieren registrar su actuar y mostrar resultados a partir de herramientas de control de gestión, lo que puede explicarse porque el Trabajo Social no ha logrado diseñar métricas cualitativas y cuantitativas que le permitan vincular en forma virtuosa su actuar con el devenir auspicioso de la organización (Rodríguez, 2010; López y Chaparro, 2006).

Continuando con la discusión, los directivos coinciden en que los trabajadores sociales requieren una formación multidisciplinaria, que en este caso pareciera referir específicamente a las disciplinas de la gestión y finanzas.

En conclusión, los conocimientos y habilidades demandados para el Trabajo Social ocupacional son las propias y genéricas de Trabajo Social y se suman otras de la dimensión de gestión, no presentando grandes diferencias con las habilidades y conocimientos que se han identificado en el contexto estadounidense y anglosajón en general.

Con todo, surge la pregunta si es que las habilidades en la dimensión de la gestión son una exigencia propia para el Trabajo Social ocupacional o bien, es una demanda transversal para la profesión. Desde la perspectiva de las autoras, estas habilidades son transversales, pero su forma de articulación al contexto, nivel de desarrollo y profundidad varía, tal como lo desarrollan Castañeda y Salomé (2003).

De acuerdo a los hallazgos y limitaciones del estudio, es posible establecer futuras líneas de investigación. En primera instancia, con el propósito de seguir avanzando en la caracterización de las necesidades de conocimientos y habilidades, parece relevante desarrollar una mirada cuantitativa del fenómeno para así complementar esta primera fase exploratoria y contar con más información para insumar los programas de formación de trabajo social y la práctica de los profesionales en el área. Asimismo, se hace necesario profundizar en las diferencias de perspectivas que existen entre los distintos actores, relevando los puntos ciegos entre ellos: ¿cómo se producen? ¿qué imaginarios de la profesión hay a la base? ¿cómo dichos imaginarios impactan el ejercicio profesional?

Finalmente, otro punto interesante está vinculado con estudiar qué conocimientos y habilidades de Trabajo Social ocupacional son demandadas en otros contextos de ejercicio profesional, como el Trabajo Social con familias o el desarrollo de la comunidad.

5. Referencias bibliográficas

- Arrington, P. y Whitaker, T. (2008). *Social workers at work. NASW membership workforce study*. Washington, DC: National Association of Social Workers
- Arroyo, M. (2009). Limitations and pitfalls of non-invasive measurement of arterial pressure wave reflections and pulse wave velocity. En: A. Merlino (ed.), *Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales*, 3, 79–88. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.artres.2009.02.006>
- Barck-Holst, P., Nilsson, Å., Åkerstedt, T. y Hellgren, C. (2017). Reduced working hours and stress in the Swedish social services: A longitudinal study. *International Social Work*, 60(4), 897-913.
- Bargal, D. (1999). The Future Development of Occupational Social Work. *Administration in Social Work*, 23(3-4), 139–156. Recuperado de: https://doi.org/10.1300/J147v23n03_08
- Burgos, K. (2012). *Hacia una configuración contemporánea del trabajo social en el área empresarial*. Chile: Universidad Católica de Chile.
- Cabrera, P. (1992). Información y Trabajo Social. *Revista de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile*. 60, 38-49.
- Castañeda, P. (2003). Competencias profesionales de Trabajo Social: Tradición y Transformación. *Revista de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile.*, 72, 109-127.
- Cheeran, M.T., Joseph, G. y Renjith, A.T. (2015). Scope of social work profession in industrial establishment. *International Journal of Advanced Research*, 4(8), 315–326.
- Escuela de Servicio Social Elvira Matte de Cruchaga. (s/f.). *Memoria Escuela de Servicio Social “Elvira Matte de Cruchaga” 1930-1940* Santiago, Chile: Zig-Zag, Ed.
- ETSUC. (2014). *Informe de Autoevaluación de la Carrera de Trabajo Social*. Santiago.
- Flores, R. (2009). *Observando observadores: una introducción a las técnicas cualitativas de investigación social*. Santiago, Chile: Eds. Universidad Católica de Chile .
- Frauenholtz, S. (2014). Responding to the Affordable Care Act: A Leadership Opportunity for Social Workers in Employee Assistance Programs. *Health & Social Work*, 39(3), 153–160. Recuperado de: <https://doi.org/10.1093/hsw/hlu021>
- Googins, B. (1987). Occupational Social Work: a developmental perspective. *Employee Assistance Quarterly*, 2(3), 37–53. Recuperado de: https://doi.org/10.1300/J022v02n03_04
- Healy, K. (2012). *Social Work Methods and Skills. The Essential Foundations of Practice*. Londres: Palgrave Macmillan.
- Hughes, D. (2013). Introduction to the Special Issue: Occupational Social Work: Current Perspectives. *Social Work in Mental Health*, 11(5), 377–380. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/15332985.2013.803513>
- Hughes, D., Olsen, M. y Newhouse, C. (2018). Occupational Social Work Education for Employee Assistance Practice. *Journal of Teaching in Social Work*, 38(4), 379 – 397. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/08841233.2018.1518285>
- Illanes, M. (2001). Ella en Lota-Coronel: poder y domesticación. El primer servicio social industrial de América Latina. *Mapocho*, 49 141–148, primer semestre.
- Iversen, R. (1998). Occupational social work for the 21st century. *The Social Worker*, 43(6), 551–566.
- Kaufman, B.E. (2014). The historical development of American HRM broadly viewed. *Human Resource Management Review*, 24(3), 196–218. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2014.03.003>
- Kurzman, P.A. (2009). Labor-social Work Collaboration: Current and Historical Perspectives. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 24(1), 6–20. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/15555240902848950>
- Maiden, R. P. (2001). *Global perspectives of occupational social work (Vol. 17)*. Nueva York: Psychology Press.
- Miranda, P., Guerra, L., Calderón-Orellana, M. y Cornejo, R. (2018). Organisational Social Work in Chile. Contributions of the Social Work Journal of the Pontificia Universidad Católica de Chile. *Social Work Review / Revista de Asistencia Social*, 17(4), 25-39.
- Monckeberg, I. (2004). *Gestión de Bienestar en Instituciones y Empresas. Operatoria de unidades de bienestar en la administración de servicios y beneficios*. Santiago de Chile: Universidad Santo Tomás.
- Monckeberg, I. (2010). *Modelos para el análisis de la gestión de bienestar en organizaciones laborales, y evaluación de la gestión social*. Santiago, Chile: Universidad Santo Tomás.
- Mor-Barak, M. (1999). Human Services in the Context of Work. *Administration in Social Work*, 23(3-4), 1–11. Recuperado de: https://doi.org/10.1300/J147v23n03_01

- Mor-Barak, M. (2000). Repositioning Occupational Social Work in the new millennium. *Administration in Social Work*, 23(3-4), 201–210. Recuperado de: https://doi.org/10.1300/J147v23n03_12
- Mor-Barak, M., Poverny, L., Finch, W., McCroskey, J., Nedelman, H., Seck, E. y Sullivan, R. (1993). A Model Curriculum for Occupational Social Work. *Journal of Social Work Education*, 29(1), 63–77. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/10437797.1993.10778799>
- Mor-Barak, M. (2016). *Managing diversity: toward a globally inclusive workplace*. California: SAGE.
- Roa, K. (2010). Estrés y el burnout como riesgos en los escenarios laborales después de la emergencia: conceptualizaciones y ejes de análisis para la gestión preventiva en las organizaciones. *Revista de trabajo social*, 78, 35-46.
- Ruíz, C., y Boccardo, G. (2016). *Los chilenos bajo el neoliberalismo. Clases y conflicto social. Nudo XXI/ El desconcierto*. Santiago de Chile.
- Sagi-Vela Grande, L. (2004). *Gestión por competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. Madrid: ESIC.
- Straussner, S.L.A. (1990). Occupational Social Work Today. *Employee Assistance Quarterly*, 5(1), 1–17. Recuperado de: https://doi.org/10.1300/J022v05n01_01
- Treviño, G.G. (2014). *Trabajo social ocupacional desde una perspectiva internacional*. Monterrey, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.