

**LA RELACIÓN ENTRE INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN
SOCIAL: VOCES DESDE EL TRABAJO SOCIAL CHILENO**

***THE RELATIONSHIP BETWEEN RESEARCH AND SOCIAL
INTERVENTION: VOICES FROM CHILEAN SOCIAL WORK***

**Gianinna Muñoz-Arce¹
Natalia Hernández-Mary²
Camila Véliz-Bustamante³**

TRABAJO SOCIAL GLOBAL – GLOBAL SOCIAL WORK, 7 (12) Enero-junio 2017

Este artículo es producto de la investigación realizada en el marco del Proyecto “Articulación entre intervención e investigación en trabajo social. Aportes a la construcción de conocimiento disciplinar” (Código DIP2016-6), financiado por la Dirección de Investigación y Publicaciones de la Universidad Alberto Hurtado, Chile.

¹ Universidad Alberto Hurtado. Chile.

² Universidad Alberto Hurtado. Chile.

³ Universidad Alberto Hurtado. Chile.

Correspondencia: Gianinna Muñoz Arce. Dpto de Trabajo Social. Universidad Alberto Hurtado. Cienfuegos, 41. Oficina 203. Santiago de Chile, Chile. E-mail: gimunoz@uahurtado.cl

Recibido: **23-01-2017** Revisado: **06-04-2017** Aceptado: **08-05-2017** Publicado: **23-06-2017**

Identificador permanente: <http://hdl.handle.net/10481/47008>

Muñoz-Arce, G., Hernández-Mary, N. y Véliz-Bustamante, C. (2017). La relación entre investigación e intervención social: voces desde el trabajo social chileno. *Trabajo Social Global – Global Social Work. Revista de Investigaciones en Intervención social*, 7 (12), Enero-junio 2017, 3-24

Resumen

Este artículo discute los hallazgos preliminares de un estudio exploratorio-secuencial sobre la relación entre investigación e intervención en trabajo social, desde la perspectiva y experiencias de trabajadores/as sociales chilenos. A través del análisis temático categorial de 17 entrevistas con trabajadores/as sociales que se encuentran en la primera línea de ejecución de políticas sociales, los resultados indican que aún persiste la comprensión del trabajo social como un quehacer eminentemente práctico. Sin embargo, también se identifican voces disidentes que comprenden la investigación como una estrategia que reafirma el compromiso del trabajo social con la emancipación. A partir de los hallazgos, se discuten las dificultades para integrar intervención e investigación en el ejercicio profesional del trabajo social, planteando algunos desafíos académicos y gremiales en esta materia.

Abstract

This article discusses preliminary findings of a sequential exploratory study that aims to examine the relationship between research and intervention from the perspective and experiences of Chilean social workers. Drawing upon a thematic analysis of 17 interviews with frontline social workers, the findings suggest that an understanding of social work as a practical task persists in the interviewees' accounts. However, dissenting voices are also identified, in which social research is seen as a strategy that may help reinforce social workers' commitment to emancipation. The barriers to the integration of research in social workers' interventions are discussed, and academic and professional challenges on the matter are identified.

PC.- investigación social; intervención social; trabajo social; Chile

KW.- *social research; social intervention; social work; Chile*

Introducción

La relevancia de la investigación social como una estrategia para generar conocimiento en trabajo social ha sido ampliamente analizada y discutida históricamente en el contexto latinoamericano (Celats, 1992; Falla, 2009; Rubilar, 2015). Desde una perspectiva crítica, la investigación y la intervención social requieren retroalimentarse mutuamente, en una dialéctica que permita materializar el compromiso profesional con la emancipación (De Souza Moraes, 2015). La generación de conocimientos desde y sobre la intervención hace posible la identificación de las demandas de los sectores postergados de la sociedad, así como la distinción de puntos ciegos y nudos críticos de las políticas sociales y otras disposiciones de corte estructural que impactan en las condiciones de vida de la población históricamente marginada (Iamamoto, 1998; Martinelli, 2005; Guerra, 2009). La generación

de conocimientos, y en este marco, la investigación social, constituyen elementos medulares para la praxis del trabajo social en el contexto contemporáneo, donde los vertiginosos cambios, la irrupción de nuevos y más complejos fenómenos sociales y la actualización constante de los dispositivos de dominación capitalista, demandan sofisticadas formas de descifrar lo social (Fitoussi y Rosanvallon, 1997; Mota, 2014).

En Chile, en esta misma línea, el re-posicionamiento de la investigación como elemento constitutivo del trabajo social ha caracterizado el proceso de reconstrucción disciplinar que ha tenido lugar en el periodo de post-dictadura a partir de la década de los noventa (Red de Investigadores en Trabajo Social, 2015). En este marco, surgen las interrogantes que dieron origen al estudio reportado en este artículo: ¿cómo se materializan todos estos esfuerzos por re-posicionar la investigación social en la formación de trabajadores sociales chilenos, en su experiencia profesional cotidiana? Si hemos asumido que intervención e investigación social son dos procesos que requieren retroalimentarse mutuamente, ¿cómo observan los/as trabajadores/as sociales chilenos la relación entre intervención e investigación social en los escenarios actuales? Los resultados preliminares que aquí se analizan permiten estimular la discusión sobre la generación de conocimiento disciplinar y su legitimidad, así como los imperativos ético-políticos que guían la producción de conocimientos en el marco de los procesos de intervención de trabajo social. Para situar los resultados del estudio, en la primera parte del escrito se presenta un breve recorrido de las condicionantes históricas del trabajo social chileno y su relación con la investigación social. Posteriormente, se detallan los objetivos y metodología de investigación y se exponen los principales hallazgos. Finalmente, y a partir de dichos hallazgos, se discuten desafíos y proyecciones disciplinares.

1. Investigación y trabajo social en el contexto post-dictadura en Chile

Investigaciones historiográficas realizadas en Chile, sugieren que el trabajo social fue conceptualizado desde su origen como una profesión que requería generar conocimientos a partir de su intervención, para encontrar mejores y más efectivas formas de hacer frente a la miseria y a las condiciones de vida injusta (Aylwin, Forttes, Matus, 2004; Illanes, 2006; González, 2016). El trasfondo epistemológico de la discusión sobre generación de conocimientos en el trabajo social chileno, al igual que en el resto de América Latina, ha

sido plural y, no pocas veces, controversial. La impronta positivista característica de las primeras décadas de formación profesional, y también de algunos sectores del movimiento de la reconceptualización (Castañeda y Salamé, 2014), ha sido claramente identificada en la búsqueda de explicaciones causales de los fenómenos sociales y en la demanda de un método científico que dotara de rigurosidad la intervención profesional. Por otra parte, la prominente lectura marxista estructural y latinoamericanista que tuvo lugar durante el proceso de la reconceptualización imprimió un sello distintivo que aún perdura en la discusión sobre generación de conocimiento disciplinar en el país (Aylwin, Forttes, Matus, 2004).

Como en otros países de la región latinoamericana, el advenimiento de las dictaduras truncó de manera abrupta la discusión disciplinar del trabajo social. Particularmente en Chile, la dictadura de Pinochet (1973-1990) trajo irrevocables consecuencias para el desarrollo del trabajo social: se cerraron las escuelas de formación y un sinnúmero de estudiantes y académicos fueron exiliados, torturados y algunos de ellos aún están registrados como detenidos-desaparecidos (Colegio de Trabajadores Sociales de Chile, 2013). El trabajo social perdió su rango universitario en este periodo, y con la reapertura de las escuelas de formación, años más tarde, las mallas curriculares fueron despojadas de sus contenidos teóricos y políticos. Esto redundó en que el trabajo social fuera redefinido como un hacer eminentemente práctico, consistente en la aplicación de técnicas de intervención y desprovisto de reflexión sobre los fines y propósitos de la acción profesional. Todas estas transformaciones en el perfil del trabajo social fueron funcionales a cambios aún mayores en la estructura social y económica en Chile, donde se instalaba el primer “experimento neoliberal” (Harvey, 2007), en un escenario de violencia institucionalizada y autoritarismo que caracterizó el periodo dictatorial y que permitió numerosas reformas estructurales siguiendo los lineamientos del llamado “Consenso de Washington”.

Con la instalación del modelo neoliberal durante la dictadura, la privatización de la educación superior propició la proliferación de numerosas instituciones que comenzaron a impartir formación profesional en trabajo social, en un marco de desregulación del mercado y descarnada competencia. En este escenario, la discusión sobre la generación de conocimiento disciplinar fue relegada a un segundo plano.

Más de veinticinco años después del fin de la dictadura, podemos afirmar que la reconstrucción del proyecto disciplinar de trabajo social en Chile, desmantelado durante dicho periodo, ha sido un proceso complejo pero en el cual, al mismo tiempo, se han

producido relevantes avances. Ha sido complejo, por una parte, debido a la continuidad del modelo neoliberal administrado durante los regímenes democráticos en la post-dictadura, el cual ha mantenido la desregularización del mercado de la educación, junto a la primacía de los principios de elección racional, individualismo y competencia como valores naturalizados. La creación de nuevas políticas y programas sociales a partir de 1990, y con ello, la terciarización de la intervención estatal que redundó en que organismos no gubernamentales (ONGs) se constituyeran en las principales ejecutoras de política, dio lugar a la incorporación laboral de grandes masas de trabajadores/as sociales. Estos/as trabajadores/as sociales comenzaron a desempeñarse como ejecutores de programas sociales, fundamentalmente al interior de ONGs dependientes casi exclusivamente del financiamiento del Estado, lo que significó una precarización de su condición laboral (contrataciones a plazo fijo, por periodos acotados, bajas remuneraciones y desprotección ante accidentes laborales y otro tipo de riesgos asociados al trabajo en terreno, con una alta rotación profesional).

Por otra parte, en el periodo post-dictadura también se registran relevantes avances en la reconstrucción disciplinar de trabajo social. Son notables los numerosos esfuerzos realizados por las diversas orgánicas gremiales y académicas de trabajo social en Chile, especialmente a partir del año 2000, para recuperar el rango universitario, reactivar el Colegio de Trabajadoras y Trabajadores Sociales y fortalecer el posicionamiento de trabajo social en la discusión de las ciencias sociales. El rango universitario fue recuperado en el año 2003, y en esa misma década, se perfila con mayor claridad una línea de formación en metodologías de investigación social en los cursos de pregrado, al mismo tiempo que comienzan a crearse progresivamente una variedad de postgrados en trabajo social. En el año 2006 el trabajo social fue reconocido como categoría de investigación y ubicado en el grupo de estudios de sociología y comunicaciones por parte de la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT), con lo cual se abrió la posibilidad de que los trabajadores sociales contaran con financiamiento para sus proyectos de investigación. La reciente creación de la Red de Escuelas de Trabajo Social, la Asociación Chilena para la Enseñanza del Trabajo Social, junto a la Red de Investigadores en Trabajo Social, también han contribuido a potenciar la producción de conocimiento disciplinar, su visibilización e impacto en la discusión pública. Todos estos esfuerzos por reconstruir el carácter disciplinar del trabajo social chileno en las últimas décadas pueden aunarse bajo una sola convicción: es la generación de conocimientos desde y para la intervención de trabajo social, y su

incidencia pública, lo que permite a la profesión constituirse como disciplina en el contexto de las ciencias sociales.

La necesidad de alimentar la práctica del trabajo social con la discusión teórica de las ciencias sociales - y viceversa- resulta fundamental en el contexto actual, en el cual los embates del neoliberalismo agudizan la desigualdad y la segregación, tanto de grupos considerados tradicionalmente vulnerables como de los 'nuevos excluidos'. En este escenario, en que somos testigos de nuevas y más complejas formas de exclusión, es cuando más necesitan los trabajadores/as sociales entender los mecanismos a través de los cuales opera la lógica opresiva del neoliberalismo (Garrett, 2013). Es a partir de esa comprensión que los trabajadores sociales pueden proponer, diseñar, gestionar e implementar procesos de intervención; y es a partir de esas experiencias de intervención que pueden también aportar a la retroalimentación de los marcos teóricos existentes o a la creación de nuevas categorías conceptuales.

En este proceso, la investigación social -tanto el manejo de métodos y técnicas de investigación como el desarrollo de actitudes investigativas para la generación de conocimiento (Fraga, 2010; Grassi, 2011)-, cobra un rol central en la formación y en la actuación profesional de los trabajadores sociales, operando como una suerte de eslabón entre los procesos de intervención social y la teoría social. La investigación sobre cómo intervenimos los trabajadores sociales puede permitir no solo retroalimentar la propia intervención (lo que podríamos llamar una lógica inductiva de generación de conocimiento con alcance particular-localizado) sino también puede permitir levantar un discurso disciplinar con resonancia en la esfera pública (una lógica inductiva – deductiva, donde la intención es impactar en los marcos de referencia utilizados por la política social a nivel estructural). La investigación social, por lo tanto, es comprendida como una dimensión constitutiva del trabajo social, que le permite ser consistente con su aspiración de transformación de las estructuras que generan y reproducen la opresión (De Souza Moraes, 2015).

2. Metodología

A pesar del sustantivo incremento de investigación hecha por trabajadores sociales en Chile durante las últimas décadas, son escasos los estudios empíricos que asumen como objeto

de conocimiento la relación entre trabajo social e investigación social. Destacan, en este sentido, los trabajos de Rubilar (2009, 2013 y 2015, entre otros), quien ha estudiado a través de diversos métodos la manera en cómo hacen investigación social los trabajadores sociales chilenos. Sin embargo, el foco de los trabajos de Rubilar ha estado puesto principalmente en trabajadores sociales que reconocen hacer o haber hecho investigación. A diferencia de esa aproximación, y con el propósito de hacer un aporte distintivo a la evidencia disponible, esta investigación ha definido como objeto de estudio la experiencia de aquellos trabajadores sociales que se desempeñan como profesionales a cargo de implementar programas sociales en primera línea, donde la investigación no necesariamente forma parte del desempeño esperado por las instituciones empleadoras.

El estudio fue de carácter exploratorio secuencial (Creswell, 2009), empleándose técnicas de recolección de información mixtas (cualitativas y cuantitativas) que incluyeron la realización de entrevistas semi-estructuradas con trabajadores/as sociales y la aplicación de un cuestionario de caracterización en modalidad online. Como sugieren los estudios exploratorios secuenciales, los hallazgos surgidos en la fase cualitativa (entrevistas) permitieron perfilar la fase cuantitativa (cuestionario), por ejemplo identificando las variables más relevantes a examinar y utilizando afirmaciones emitidas por los entrevistados para el diseño de escalas Likert, entre otras acciones (Creswell, 2009; Hesse-Biber, Rodríguez & Frost, 2015).

Por tratarse de un estudio exploratorio, se indagó el fenómeno de investigación a través de las siguientes preguntas guía: ¿Cómo entienden la relación entre intervención e investigación social los trabajadores sociales que se desempeñan en la implementación de programas sociales en Chile? ¿Qué tipo de relación entre intervención e investigación social pueden establecerse a partir de sus experiencias profesionales? ¿Qué elementos posibilitan, y cuáles obstaculizan, la articulación entre intervención e investigación social planteada por las perspectivas críticas en trabajo social? Tanto las entrevistas como el cuestionario de caracterización contemplaron preguntas abiertas y cerradas para aproximarse sucesivamente al fenómeno estudiado (Neuman y Robson, 2012; Hesse-Biber et al., 2015).

En este artículo se reportan únicamente los hallazgos de la fase cualitativa del estudio, puesto que la fase cuantitativa se encuentra aún en desarrollo. La fase cualitativa fue planteada desde la perspectiva de la fenomenología interpretativa, asumiendo, por tanto, que la aproximación del equipo de investigación al fenómeno estudiado está mediada por

pre-comprensiones, prejuicios y expectativas que dan forma a un determinado modo de situarse, al que corresponde un modo correlativo de aparecer (Heidegger, 2003). La técnica de la entrevista semi-estructurada, en este sentido, permitió explorar en profundidad las perspectivas de los/as trabajadores/as sociales, llevándolos, a través del lenguaje, a la reflexión respecto de sus respectivas posiciones (Kvale, 2011), al mismo tiempo que orientó la conversación hacia las dimensiones centrales que permitieron dar respuestas a las preguntas de investigación (Creswell, 2009).

La muestra fue de carácter propositivo (Denzin, 2012), privilegiando la exploración de las visiones de un número acotado de entrevistados en su complejidad y detalle por sobre la pretensión de generar grandes cantidades de datos y de generalizar a partir de ellos (Creswell, 2009; Denzin, 2012). El análisis de las entrevistas se hizo bajo la metodología de análisis categorial temático (Silverman, 2013).

A partir de estas definiciones, se logró configurar una muestra de 17 trabajadores/as sociales. Los criterios de selección de los/as entrevistados/as fueron: que se hubiesen titulado en distintas casas de estudio, que contaran con un mínimo de cinco años de experiencia profesional, y que, al momento de la entrevista, se encontraran implementando programas sociales de distinta naturaleza desde instituciones tanto públicas como privadas. De los 17 trabajadores/as sociales entrevistados, 12 son mujeres y cinco varones, todos titulados en distintas casas de estudio (7 en universidades con financiamiento estatal y 10 en universidades privadas), e implementando intervenciones sociales en diversos ámbitos (protección a la infancia principalmente, seguido de salud y educación, tanto desde el Estado como desde ONGs). Las edades de los entrevistados/as fluctúan entre los 25 y los 57 años.

3. Resultados

Todos los trabajadores/as sociales participantes de este estudio concuerdan en que la intervención profesional está comprometida con la transformación social. Específicamente, refieren la transformación de las estructuras que marginan y oprimen a vastos sectores de la población como el foco central de trabajo social, siendo el modelo neoliberal y la lógica tecnocrática de las políticas sociales los principales blancos de sus críticas. Señalan que es necesario que el trabajo social logre impactar a nivel estructural, en tanto son los/as

trabajadores/as sociales quienes tienen una posición privilegiada para observar las fracturas del modelo neoliberal y por tanto pueden dar cuenta de ellas de manera más adecuada que otros profesionales que participan en los procesos de intervención.

Sin embargo, a pesar de este punto de partida común, no todos los entrevistados/as comprenden de la misma manera el lugar que ocupa la generación de conocimientos, en general, y la investigación social en particular, en los propósitos emancipatorios del trabajo social. En este sentido, se observan claramente tres líneas argumentativas distintas a partir del relato de los entrevistados:

- una primera línea argumentativa, dominante entre los entrevistados, donde la práctica aparece como eje explicativo del trabajo social y los procesos investigativos no se observan como relevantes;
- una segunda línea de argumentación, sostenida por algunos entrevistados, que plantea que en el ejercicio cotidiano de los trabajadores sociales se generan conocimientos y procesos investigativos relevantes, pero que éstos no gozan ni requieren de legitimidad; y
- una tercera línea argumentativa, sostenida por una minoría (2 entrevistados), donde la investigación social es concebida como la estrategia para transformar lo social que permitiría concretar el discurso anti-hegemónico de manera consistente.

3.1. Primacía de la práctica como eje explicativo del trabajo social

La primera línea argumentativa, que aparece como dominante en los discursos de los entrevistados, se sostiene en una idea de intervención social reducida a su dimensión práctica-instrumental. En esta lógica, la intervención de trabajo social es “lo que se hace en la práctica cotidiana”, observándose una separación entre este quehacer y las posibilidades de generar conocimiento.

Se trata de una mirada fuertemente anclada en el positivismo clásico, en donde se asume que, no solo la investigación sino la generación de conocimiento en términos amplios, son asuntos ajenos a trabajo social, un “lujo” que solo puede ocurrir en la academia o en centros de investigación especializados.

“[...] yo creo que nosotros, nuestro actuar se dedica más bien a la ejecución de acciones o a la ejecución de intervenciones, o a la realización de actividades concretas sin que uno haga conocimiento, genere conocimiento, porque la generación de conocimiento es sólo la línea investigativa [...] y de verdad es imposible hacer investigación aquí” (E4).

Prima en el relato de estos entrevistados una visión de la investigación social en su dimensión más apegada a la matriz científica tradicional o situada en el campo de lo intelectual.

“Siento que si bien se deberían complementar [intervención e investigación], al final en la práctica, en lo concreto, son dos cosas súper aparte. O te dedicas a investigar, a lo académico, que eso sí pueden ir juntos, o te dedicas a la implementación de proyectos [...] Eres un trabajador social intelectual, o eres un trabajador social con las patas en el barro. No sé por qué, no sé si será por la falta de tiempo, falta de entusiasmo” (E5).

“No tenemos metodologías como para hacer una investigación. No tenemos tiempo para recogerla y hacer una investigación seria. De hecho, podríamos hacer una investigación de cinco años del programa, de este programa aquí en la comuna. Tenemos todos los insumos... pero transformarlo en una investigación, necesitaríamos que alguien viniera a hacer una tesis” (E11).

“[Investigar] está más situado en la academia. A ver, desde mi experiencia laboral, yo he trabajado en varios lugares... en primer lugar no hay recursos porque para hacer una investigación tú tienes que ubicarte, dedicarte a la acción de investigar. No estamos en una cultura que privilegie la investigación” (E13).

En coherencia con esta lectura, se identifican numerosos obstáculos para generar procesos investigativos en el marco de su ejercicio profesional: falta de tiempo, contingencia que apremia, falta de financiamiento, falta de herramientas, entre otros. En los discursos de estos trabajadores sociales, además, se observa un escaso interés o inquietud por involucrar conocimientos provenientes de estudios realizados por terceros sobre los temas de su intervención, o bien de utilizar los propios sistemas de registro de sus intervenciones como fuentes de información para desarrollar procesos investigativos referentes a sus intervenciones. Es decir, tampoco es posible observar en alguna dimensión la inquietud por la generación de conocimientos o una “actitud investigativa” (Fraga, 2010; Grassi, 2011).

La articulación entre intervención e investigación en trabajo social es definida, en esta línea, como “un ideal”. Se observa de manera transversal en este grupo de entrevistados una frustración respecto del alcance limitado de su intervención, en contraposición a su expectativa de transformar lo social en un sentido estructural. Dos elementos que juegan un rol relevante en su visión sobre las posibilidades de desarrollar conocimientos en el marco de su intervención: las condiciones laborales y la falta de motivación profesional.

“[Articular intervención e investigación] Yo creo que es un ideal más que una realidad en sí, porque no tenemos posibilidad de reflexión [...] No tenemos las condiciones laborales y eso es un tema que afecta a todos, por la rotación de personal, por los contratos, por la baja remuneración, por la infraestructura” (E9).

“La intervención y la investigación se necesitan mutuamente para que un desempeño pueda ser efectivo... pero ahí tendrías que ser una super humana, porque tendrías que ir sistematizando todo el conocimiento que vas adquiriendo de la realidad, ir registrando, tener algún grupo para discutirlo, ¿me entiendes? O sea, yo no sé si están dadas las condiciones en este país para esas cosas [...] Se requiere del interés del trabajador social [...] no todo el mundo quiere hacer eso” (E12).

3.2. La legitimidad del conocimiento de trabajo social en disputa

Una segunda línea argumentativa, sostenida por algunos de los entrevistados, plantea una idea de intervención móvil, en la que conocimiento y acción están profundamente imbricados. Estos trabajadores sociales reconocen la generación de conocimiento en el marco de los procesos de intervención que desarrollan, identificando mucho en común con las tareas que involucra la investigación social (por ejemplo en la elaboración de diagnósticos, sistematizaciones, procesos evaluativos). Se trata de una idea de conocimiento planteada claramente desde una lógica inductiva, donde el conocimiento se genera desde la práctica social y tiene un alcance particular, relacionado a la mejora del proceso de intervención.

“Creo que en mi caso, mi intervención es investigación al mismo tiempo [...] yo me acerco a la comunidad e investigo o converso con ellos [para saber] qué es lo que ellos quieren. Si yo solo hago investigación en el escritorio tampoco me sirve [...] acercarme a la comunidad y presentar un proyecto que esté acorde a las

necesidades de la comunidad. Entonces intervención e investigación, en lo que yo hoy día hago, están completamente fusionadas” (E7).

En este sentido, este grupo de entrevistados también coincide con una comprensión de la práctica como elemento esencial de trabajo social, pero se distinguen de la primera línea argumentativa al reconocer, como plantea Rubilar (2009), que su quehacer cotidiano requiere del despliegue tanto de habilidades de investigación (como establecer *rapport* o saber entrevistar, por ejemplo), como del uso de técnicas investigativas (realización de búsquedas bibliográficas, aplicación de instrumentos, análisis de datos, entre otras). Habría aquí, por lo tanto, indicios de una actitud investigativa que radica en el reconocimiento de las propias capacidades y recursos que permiten que los trabajadores sociales generen y/o movilicen conocimientos (Fraga, 2010; Grassi, 2011).

“[Los trabajadores sociales] siempre estamos investigando, siempre, porque el ser humano es dinámico, su mundo es dinámico, estamos identificando los factores que influyeron o que están influyendo en los avances, retrocesos, obstaculizadores [en cada encuentro con el sujeto] hay conocimiento de su situación y como va cambiando, cómo él la ve” (E6).

“Por ejemplo yo superviso aquí dos alumnas en práctica de trabajo social, entonces desde ese rol también va apoyando la investigación, también es una manera de vincularse a la investigación” (E10).

“Con el trabajo que tengo no lo puedo hacer, pero que otra persona lo esté haciendo por mí y que yo pueda tener ese insumo y pueda leerlo, es vital. [Al conocer la investigación que otro hizo] me voy retroalimentando de cosas nuevas, de experiencias que yo no conozco, [puedo] saber si yo lo estaba haciendo un poco mal” (E3).

Desde esta perspectiva, se distinguen múltiples formas de generación de conocimiento, que, en el marco de la intervención, podrían nutrir un proceso investigativo si es que éste fuera intencionado: reflexiones con los equipos de trabajo, análisis evaluativo de los procesos de intervención, análisis del contenido de los sistemas de registro de la intervención, análisis de casos entre pares, entre otras. Asimismo, la cercanía del trabajador social con los participantes de la intervención o usuarios de servicios sociales es destacada por los entrevistados como uno de los principales potenciales que los sitúa en una posición privilegiada, en comparación con otros profesionales, para generar conocimiento.

A pesar de que observan la existencia de capacidades profesionales para generar conocimiento y la potencial ventaja en relación a la posición que ocupan respecto de otros profesionales en el campo social, el punto sensible del análisis que hacen estos trabajadores sociales radica en la legitimidad que le atribuyen al conocimiento que dicen generar. En sus relatos aparece claramente que este conocimiento no es legítimo porque “no está escrito” o “no es público”, y porque no obedece a los cánones establecidos por el método científico.

Desde la perspectiva de este grupo de entrevistados, el conocimiento generado en el marco de sus procesos de intervención no goza de legitimidad, pero tampoco aspiran a que la tenga. Se observa, en esta línea, una fuerte crítica a la supremacía de un enfoque hegemónico de generación de conocimiento que estaría delimitado por los cánones de la investigación científica, por considerarla elitista y funcional a la hegemonía neoliberal. Se plantea, desde esta perspectiva, una reivindicación de formas de conocimiento inductivo tales como la realización de diagnósticos sociales, sistematizaciones, evaluaciones recurrentes, entre otras. La lógica deductiva de investigación es vista como una forma de generación de conocimientos ajena, un campo del que se sienten excluidos:

“El departamento de investigación constantemente nos está enviando sus súper-investigaciones. Ellos hicieron su investigación, viajando por todo Chile, pero yo no los he visto nunca. La misión [de la institución] dice que somos un actor activo en la elaboración de conocimiento en Chile. Pero yo como trabajador no lo vivo” (E10).

3.3. Discursos disidentes: la investigación como estrategia para transformar lo social en un plano estructural

En una tercera línea argumentativa hemos ubicado los discursos de dos entrevistadas que se desmarcan de las líneas argumentativas antes descritas, en el sentido en que no reconocen a la práctica (el hacer cotidiano) como elemento constitutivo de la profesión ni abogan por la lógica de conocimiento inductivo como sello identitario de trabajo social. Por el contrario, en los relatos de estas entrevistadas aparece una idea de trabajo social en que las prácticas cotidianas en el espacio micro-social se relacionan estrechamente con las transformaciones a nivel estructural a las que el trabajo social aspira, y en este sentido, la

generación de investigación social aparece como un imperativo. Una de estas entrevistadas utiliza una metáfora que explica su visión del trabajo social de una manera muy clara:

“[Tenemos que ser como] la gallina que siempre está mirando hacia abajo comiendo el grano de maíz, y está ahí, siempre con los pies en la realidad. Pero al mismo tiempo tenemos que ser como el águila [...] El águila es un ave que emprende el vuelo y tiene una mirada de distancia. Tiene una mirada amplia y se anticipa, o sea tiene la mirada aguda porque es capaz de, a una gran distancia, darse cuenta de lo que está pasando en un gran perímetro. Entonces trabajo social, lo describo de esa manera, tenemos que ser como la gallina y como el águila. Tener esta mirada en la realidad que estamos trabajando para tratar de transformar, pero al mismo tiempo no dejar que esta realidad nos ahogue. No dejar que nos quedemos mirando solo el grano de trigo, sino que al mismo tiempo ser capaces de como mirar desde lo alto y decir cómo contribuyo [con mi conocimiento] a algo más grande” (E11).

Se reconoce desde estas miradas que los trabajadores sociales generamos conocimientos desde una lógica inductiva, a través de la realización de la propia acción profesional, pero que se vuelve necesario dotarlos de legitimidad. La legitimidad no viene aparejada necesariamente de la impronta científica de la investigación (como es entendida en la segunda línea de argumentación identificada), sino más bien del carácter público de la misma. Desde esta mirada, la investigación social es una estrategia que otorga legitimidad al conocimiento generado, que a su vez permite transformar lo social en el plano estructural, siendo así consistentes con las aspiraciones profesionales.

“Si no generamos conocimiento, si no generamos investigación ¿cómo vamos a poder hacer transformación social? La transformación social pasa primero por levantar el conocimiento. El trabajador social está levantando conocimiento siempre, estamos siempre recogiendo información. Si tenemos más trabajadores sociales haciendo investigación vamos a generar conocimiento y vamos a ser capaces de generar nuevas propuestas, nuevas políticas, sigo insistiendo en el tema de las políticas. Las políticas sociales se tienen que levantar desde la disciplina. Hoy día muchas cosas están fallando [...] porque nos falta todavía en Chile que la disciplina del trabajo social le hable al Estado” (E11).

Llama la atención la crítica que una de las entrevistadas elabora frente a los discursos que validan el trabajo social como una práctica social desprovista de generación de conocimientos:

“Yo creo que aquí hay que romper con el estatus quo de un trabajador social que se acomoda, se sienta en un espacio protegido, no se enfrenta a nuevos desafíos, no siente vértigo de ir, investigar y mirar otra realidad porque me da susto esta realidad o porque le tiene temor o porque cree que no tiene las capacidades para investigar, o porque no se atreve a pedir ayuda para investigar o aprender de las investigaciones de otros. Entonces yo creo que ahí hay que romper esta lógica” (E4).

Desde esta perspectiva, se plantea la necesidad de desafiar la idea de trabajo social que ha sido reducida a una práctica social:

“Hay que revolucionar el discurso de la primacía de la práctica, eso ya no es crítico ni revolucionario [...] Para mí la investigación no es una actividad anexa, o sea cuando yo hago entrevistas, cuando registro, cuando recolecto información de las personas con las que trabajamos, para mí no es solo intervención [...] hoy día yo me doy cuenta que todo lo que yo hago es un proceso investigativo [...] que necesita ser visualizado y escuchado desde los niveles macro de la política pública” (E4).

“Reconocemos muy poco los procesos investigativos que generamos en la intervención [...] primero, tienes mucho conocimiento que te va dando la vida en el día a día en lo cotidiano. Tienes la información sistematizada a través de los computadores donde tenemos muchas bases de datos que antes no existían. Contamos con estadísticas, contamos con reuniones, con conversaciones con los equipos [...] La generación de conocimiento, digo hacerlo consciente, requiere ser una prioridad, tenemos que hacer ver eso [...] Somos capaces de ir mirando, analizando, reflexionando, después de eso, proponer algo” (E11).

4. Discusión

Llama la atención la preponderancia de un discurso anclado en el positivismo más clásico, que domina en la primera y segunda línea argumentativa identificada en este estudio. Desde estas perspectivas, el trabajo social sigue siendo comprendido como un quehacer eminentemente práctico, lo cual es asumido por los entrevistados como la prueba de haber adoptado una posición crítica. Sin embargo, no distinguen que hay generación de conocimientos en cada acción de un trabajador social (argumento que claramente se distancia de la tradición crítica), o bien, si lo distinguen, no le atribuyen legitimidad porque estas acciones no cumplirían con los estándares impuestos por el canon científico. En el

fondo, sus argumentos obedecen a la misma lógica que critican, pues no se desmarcan del pensamiento cientificista que predomina en la retórica neoliberal.

La paradoja consiste en que tenemos, por una parte, un fuerte discurso anclado en una idea de transformación estructural (quebrar el sistema, cambiar las leyes, redefinir las políticas públicas) desde una perspectiva contra-hegemónica, pero las “prácticas” realizadas a diario tienen, en palabras de los entrevistados, un impacto a nivel micro, que dejan frustración respecto a dicha aspiración de cambio estructural. Por otra parte, la investigación (atribuida a los académicos o trabajadores sociales que operan en los niveles centrales de gestión de políticas públicas), aparece como una opción ligada a la hegemonía del neoliberalismo, poco crítica. No se observa, en la mayoría de los casos, que la generación de conocimientos en una lógica de síntesis inducción-deducción, puede ser una alternativa para apuntar a esos cambios estructurales a los que se aspira.

La identificación de esta paradoja exige, como plantea De Souza Moraes, desnaturalizar la idea de que el trabajador/a social es un profesional que lo hace todo, “haciéndose pasar por alguien que, a pesar de un discurso que aparentemente está más cerca de los usuarios, en la práctica, se distancia al tratar de mantener el orden y el control institucional reproduciendo prácticas inmediatas” (2015: 295). La posibilidad de investigar, implica en este contexto la posibilidad de arrojar luz sobre aquello no visto por las instituciones ni por la política social, eso que ocurre en los intersticios a los que solo tienen acceso los trabajadores/as sociales. Desarrollar procesos investigativos desde el quehacer del trabajo social permite “incomodar” a los saberes hegemónicos a través del “desocultamiento de la realidad” (Fraga, 2010: 42).

Estos hallazgos bien merecen ser analizados a contraluz de las condiciones laborales en que se encuentran los trabajadores chilenos en la actualidad: la precariedad laboral y alta rotación en los equipos profesionales pueden estar dificultando el desarrollo de una actitud investigativa consistente en el desarrollo de curiosidad, de generar nuevas preguntas, nuevas relaciones y análisis, que permitan elaborar y consolidar una mirada crítica de los procesos de intervención profesional llevados a cabo. Estas limitaciones, sin duda, obstaculizan el proceso de reconstrucción disciplinar, tan importante para la profesión. Asimismo, estos hallazgos no pueden dejar de ser leídos desde la historicidad del trabajo social chileno y en el contexto mayor de la hegemonía del positivismo en las ciencias sociales en América Latina. Desde la historicidad propia del trabajo social chileno, es posible distinguir el impacto que tuvo y que sigue teniendo la implantación del modelo

neoliberal ocurrida en la dictadura, con la pérdida del rango universitario y la proliferación de formas desreguladas de formación profesional. La dicotomía teoría – práctica, propia del positivismo en las ciencias sociales, fue reforzada durante el periodo dictatorial a través del despojo del trasfondo teórico y político en la formación de los trabajadores/as sociales. Las secuelas de ello pueden observarse claramente en la primera y segunda líneas argumentativas identificadas en este estudio.

Por otra parte, encontramos un discurso que en el marco de los resultados de este estudio es disidente, minoritario y periférico: trabajo social sí genera conocimiento, requiere realizar más investigación, y necesita hacerla pública. En este sentido resulta relevante distinguir que la generación de conocimientos en trabajo social no tiene sentido en sí misma, sino que su finalidad última es enriquecer los procesos de intervención para mejorar las condiciones de vida de la población desde una perspectiva de justicia social, tanto en un nivel micro como en el nivel estructural. Por esta razón, es que resulta necesario preguntarse por qué y para qué investigar en trabajo social (Falla, 2009; Souza Moraes et al., 2010; Rubilar, 2013). En ese sentido, necesitamos estar conscientes de que la investigación es capaz de crear y de ocultar realidades, por ello es una actividad eminentemente política, que tiene estrecha relación con las aspiraciones de transformación social de la profesión. Hacer investigación que tenga resonancia en lo público constituye, desde esta perspectiva, una reafirmación del compromiso de trabajo social con la emancipación.

Sostenemos, reconociendo las condiciones laborales precarias y la desmotivación observada en algunos entrevistados, que no todos los trabajadores sociales 'tienen' que hacer investigación. Siguiendo los planteamientos de Aquín (2006), coincidimos con que la academia tiene un rol privilegiado y la responsabilidad de hacerlo. Sin embargo, lo que preocupa, dados los hallazgos de este estudio, no es la desvinculación de los entrevistados con la investigación necesariamente, sino la invisibilización que éstos hacen de los conocimientos que son generados en el transcurso de su intervención y la débil actitud investigativa observada en sus relatos. Como plantea Faleiros (2014), la generación de conocimientos y la realización de investigación no es responsabilidad de los trabajadores sociales como individuos, sino más bien la entendemos como una responsabilidad colectiva del trabajo social en tanto disciplina. De lo contrario, estaríamos reforzando el discurso del neoliberalismo a través del cual se responsabiliza a los individuos y se premia, consecuentemente, su esfuerzo individual. Sin embargo, sí creemos necesario que cada trabajador/a social pueda ser capaz de ver que su ejercicio profesional cotidiano está

mediado por conocimientos (de las comunidades con las que trabaja, de profesionales de otras disciplinas, de otras experiencias de intervención similares, etcétera). Y que este conocimiento que está ahí, esperando por ser distinguido, puede aportar a mejorar los procesos de intervención desplegados tanto a nivel micro como en un plano estructural.

En este sentido, planteamos que tanto las lógicas de generación de conocimientos inductivas como deductivas son válidas y necesarias para el desarrollo de un corpus de conocimiento en trabajo social, y por ello, el ejercicio de develar los propios supuestos teóricos e ideológicos de manera reflexiva se vuelve crucial. ¿Qué tipo de transformación buscamos alcanzar? ¿Qué tipo de conocimiento es necesario generar para ser consistente con este propósito? Estas y otras preguntas pueden aportar a la vigilancia epistemológica que es fundamental en la construcción de planteamientos críticos.

Con todo, y a pesar de reconocer la validez y legitimidad de las formas de conocimiento inductivo, sostenemos que el trabajo social requiere avanzar en lógicas de articulación de conocimiento inductivo y deductivo, para así poder posicionar un discurso sobre lo social y sobre la intervención social que permita interpelar a las políticas públicas. La investigación social, en este sentido, opera como el mecanismo de vinculación entre teoría y práctica: las intervenciones sociales en las que se genera conocimiento, pueden interpelar (reafirmar, refutar, identificar vacíos, añadir especificidad) a las teorías vigentes que guían, explícita o implícitamente, los procesos de intervención social tanto en su expresión micro como a nivel de política social. Esta articulación de las lógicas inductivas y deductivas en la generación de conocimientos implica operar, siguiendo la metáfora propuesta por una de las entrevistadas, como la gallina y el águila, donde investigar constituye una estrategia fundamental tanto para mejorar el ejercicio profesional cotidiano como para afectar las estructuras que producen opresión.

Reflexiones finales

A pesar de los múltiples esfuerzos realizados en Chile durante la última década para la recuperación del rango universitario, la creación progresiva de postgrados en trabajo social y el fortalecimiento de la investigación disciplinar, aún existen muchos desafíos para la instalación de una lógica de articulación entre intervención e investigación social en el trabajo social chileno. Este estudio, si bien es de carácter exploratorio –lo cual limita las

posibilidades de generalización de los resultados- entrega elementos de análisis que permiten comprender de manera más fina los principales nudos críticos que subyacen a los esfuerzos de integración entre intervención e investigación en el ejercicio profesional de los/as trabajadores/as sociales. Los hallazgos preliminares de la fase cualitativa del estudio aquí discutidos indican que aún necesitamos más debate sobre la producción de conocimientos en trabajo social y sobre el rol de la investigación en ello. Esto demanda un esfuerzo colectivo del trabajo social en tanto disciplina, donde las distintas orgánicas gremiales, estudiantiles y académicas, fortalezcan su rol en la disputa tanto por la mejora de la formación profesional y las condiciones laborales de los trabajadores/as sociales, como por la visibilización y legitimidad del conocimiento que emerge desde los procesos de intervención social.

Referencias Bibliográficas

- Aquín, N. (2006). *Reconstruyendo lo social: prácticas y experiencias de investigación desde el Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio.
- Aylwin, N., Forttes, A., Matus, T. (2004). *La reinención de la memoria: indagación sobre el proceso de profesionalización del Trabajo Social chileno 1925-1965*. Santiago de Chile: PUC.
- Castañeda, P., Salamé, A.M. (2014). Trabajo social chileno y dictadura militar. *Rumbos TS*, 9, 8-25.
- Celats, Centro Latinoamericano de Trabajo Social. (1992). *La investigación en trabajo social*. Lima: Celats-Alaets.
- Colegio de Trabajadoras y Trabajadores Sociales de Chile (2013). Trabajadores sociales detenidos desaparecidos.
Recuperado de: <http://www.trabajadoressociales.cl/provinstgo/>
- Creswell, J. (2009). *Research design. Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. London: Sage.

- Denzin, N. (2012). How many qualitative interviews is enough? En National Centre for Research Methods (Ed.) *How many qualitative interviews is enough? Expert voices and early career reflections on sampling and cases in qualitative research* (pp. 23-24). London: National Centre for Research Methods.
- Faleiros, V.P. (2014). O serviço social no cotidiano: fios e desafios. *Serviço Social e Sociedade*, 120, 706-722.
- Falla, U. (2009). Reflexiones sobre la investigación social y el Trabajo Social. *Tabula Rasa*, 10, 309-326.
- Fitoussi, J.P., y Rosanvallon, P. (1997). *La nueva era de las desigualdades*. Buenos Aires: Manantial.
- Fraga, C. (2010). A atitude investigativa no trabalho do assistente social. *Serviço Social e Sociedade*, 101, 89-99.
- Garrett, M. P. (2013). *Social work and social theory. Making connections*. Bristol: The Policy Press.
- González, M. (2016). Conocer, luchar, enseñar. Avances pioneros de la investigación y la producción intelectual desde el trabajo social. En P. Vidal (Ed.) *Trabajo social en Chile* (pp. 119-140). Santiago de Chile: RIL.
- Grassi, E. (2011). La producción en investigación social y la actitud investigativa en el trabajo social. *Debate Público. Reflexión de Trabajo Social*, 1, 127-139.
- Guerra, Y. (2009). A dimensão investigativa no exercício profissional. In CFESS/ ABEPSS (Comps.) *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais* (pp. 701-718). Brasília: CFESS/Abepss.
- Harvey, D. (2007). *A brief history of neoliberalism*. Oxford: Oxford University.
- Heidegger, M. (2003). *Ser y tiempo*. Madrid: Trotta.
- Hesse-Biber, S., Rodríguez, D. & Frost, N. (2015). A qualitative driven approach to multimethod and mixed methods research. En S. Hesse-Biber & R. Burke Johnson (Eds.) *The Oxford handbook of multimethod and mixed methods research inquiry* (pp.3-20). London: Oxford University.

Iamamoto, M. V. (1998). Ensino e pesquisa no serviço social: desafios na construção de um projeto e formação profissional. *Caderno Abess*, 8, 9-15.

Illanes, M.A. (2006). *Cuerpo y sangre de la política. La construcción histórica de las visitadoras sociales (1887-1940)*. Santiago de Chile: Lom.

Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Madrid: Morata.

Martinelli, M. L. (2005). *Pesquisa qualitativa: elementos conceituais e teórico-metodológicos*. Encontro de pesquisadores do Instituto de Ciências da Sociedade e Desenvolvimento Regional. Campos dos Goytacazes: Brasil.

Mota, A.E. (2014). Espaços ocupacionais e dimensões políticas da prática do assistente social. *Serviço Social e Sociedade*, 120, 694-705.

Neuman, L. & Robson, K. (2012). *Basics of social research. Qualitative and quantitative approaches*. Toronto: Pearson.

Red de Investigadores en Trabajo Social. (2015). Investigar en trabajo social. Recuperado de <http://www.redinvestigaciontrabajosocial.cl/>

Rubilar, M. G. (2009). ¿Cómo hacen investigación los trabajadores sociales? Una primera aproximación a las experiencias de investigación de una generación de profesionales chilenos. *Revista de Trabajo Social* 76, 17-34.

_____ (2013). Repertorios y aproximaciones biográfico-narrativas. Testimonios y análisis de prácticas investigativas en trabajadores sociales. *Forum Qualitative Social Research* 14(2), 32-45.

_____ (2015). *Trabajo social e investigación social. ¿Cómo hacen investigación los trabajadores sociales? Memoria y testimonios de cuatro generaciones de profesionales chilenos*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España. URI: <http://eprints.ucm.es/34467/1/T36729.pdf>

Silverman, D. (2013). *Qualitative research*. London: Sage.

Souza Moraes De, C.A. (2015). A particularidade da dimensão investigativa na formação e prática profissional do assistente social. *Serviço Social e Sociedade*, 122, 294-316.

Souza Moraes De, C.A., De Moura Junca, D.C. y De Sá Santos, K. (2010). Para quê, para quem, como? Alguns desafios do cotidiano da pesquisa em serviço social. *Serviço Social e Sociedade*, 103, 433-452.

Gianinna Muñoz Arce es Doctora en Trabajo Social por la Universidad de Bristol, Inglaterra. Magíster en Trabajo Social y Licenciada en Trabajo Social por la Pontificia Universidad Católica de Chile. Académica y Coordinadora del Área de Investigación del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado de Chile. Docente del Doctorado en Trabajo Social y Políticas de Bienestar impartido por la Universidad Alberto Hurtado en alianza con Boston College. Es miembro de la Red de Investigadores en Trabajo Social de Chile. Sus líneas de investigación se relacionan a la epistemología, intervención social, interdisciplinariedad, exclusión social y ciudadanía.

Natalia Hernández Mary es candidata a Doctora en Trabajo Social, Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Magíster en Trabajo Social y Licenciada en Trabajo Social por la Pontificia Universidad Católica de Chile. Académica del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado. Miembro externo del Comité de Ética en Ciencias Sociales y Humanas en la PUC. Sus líneas de docencia e investigación están relacionadas con el mundo juvenil, la intervención social, las nociones y relaciones de poder, y la discusión disciplinar de Trabajo Social.

Camila Véliz Bustamante es estudiante de Doctorado en Trabajo Social en la Universidad Nacional de la Plata, Argentina. Magíster en Psicología, mención Psicología comunitaria por la Universidad de Chile. Postítulo en Metodologías cualitativas para la investigación psicosocial por la misma universidad y Trabajadora Social por la Universidad Alberto Hurtado. Académica en el Departamento de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado. Áreas de interés de investigación: formación en trabajo social, metodologías de la investigación social y ciencias sociales, historiografías del trabajo social e intervención social.