

# ***Trabajo social***

***Contemporáneo.***

***NELIA TELLO***

## **Modelos de Trabajo Social** Notas para su discusión

**Esp. Nelia Tello.**

### **Presentación**

El plan de estudios de la licenciatura en Trabajo Social vigente en la Universidad Nacional Autónoma de México, plantea como su objetivo general:

“Formar profesionistas en Trabajo Social con una perspectiva transdisciplinaria, capaces de diseñar y desarrollar modelos para la atención, promoción de alternativas de solución y prevención de problemas sociales a nivel individual, grupal, comunitario y de la sociedad en general.”\*

Es claro en la formulación anterior la importancia de “los modelos de Trabajo Social” en dos vertientes; la que los ubica como finalidad y la que los considera el medio o instrumento del que se vale el profesional de Trabajo Social para atender la problemática de la sociedad.

Ya sea que nos centremos en la idea de “los modelos de Trabajo Social” como fines o bien en la de los “modelos de Trabajo Social” como medios, es evidente que se requiere profundizar en la discusión sobre lo que significan; sobre cuáles son sus alcances y sus limitaciones; cuáles son sus exigencias teórico-metodológicas y sobre todo cuál es su función en el inverso de la práctica.

La mejor manera de introducirse en la discusión propuesta ubica-sin lugar a dudas-en el nivel epistemológico, sobre

todo sí se entiende éste como lo define Marcelino Cereijido.

“La epistemología-dice-es una rama de la filosofía que...camina junto al investigador por esa frontera móvil entre el orden y el caos, va revisando cuidadosamente la calidad de los métodos que éste usa para convertir la ignorancia en nuevos conocimientos que se intenta incorporar al orden”. (Cereijido, 1997, p. 102)

En esta perspectiva lo que cabe someter a discusión es precisamente ¡cuál es “la calidad de los métodos” que se utiliza en Trabajo Social para construir los “modelos”? o bien ¿hasta qué punto sucede que cuando se considera a los “modelos” instrumentos de trabajo se asume una actitud pragmática indiferente a la conversión de la 2ignorancia” en conocimiento”?

Una visión somera, tanto a los programas de la materia, como de la bibliografía que existe, apoyan la idea de que el énfasis está puesto en la reproducción acrítica de modelos, más que en el desarrollo de habilidades y destrezas que permitieran por una parte, ser creadores activos de modelos y por otra, analistas críticos, tanto de los ya existentes, como de los de nueva creación.

*Artículo publicado en Revista  
Anales de Trabajo Social, Escuela  
Nacional de TS UNAM. México,  
2000.*

### **1. Modelos de Trabajo Social** Elementos para su conceptualización

Antes de continuar conviene precisar el sentido en el que se habla aquí de “Modelos de Trabajo Social”.

En primer lugar cabe señalar que el contexto de las ciencias sociales se da una tendencia creciente a recurrir a modelos para desahogar las tareas de investigación, análisis, interpretación y acción para atender problemas sociales complejos.

En segundo lugar no hay que perder de vista que en el contexto del quehacer científico se ha evolucionado de modelos simples que se quedan sólo en la representación, a modelos de cada vez más abstractos y generales que pretenden dar cuenta de la complejidad. Rocher Guy señala que:

**“Puede afirmarse que el principal punto de ruptura entre la ciencia tradicional y la ciencia moderna se produce cuando esta última se desprende de los antiguos modelos demasiado concretos y directamente inspirados en el sentido popular, para elaborar modelos teóricos abstractos, gracias a las matemáticas sobre todos”. (Rocher Guy 1973, p. 314)**

En tercer lugar hay que subrayar que dentro de las posibles acepciones de la palabra “modelo” existe la que destaca su utilidad en la resolución de problemas. Se habla así de los “modelos” como construcciones teóricas con base en las cuales se puede orientar la intervención y dar seguimiento a sus efectos.

---

En el contexto de las ciencias sociales se da una tendencia creciente a recurrir a modelos para desahogar las tareas de investigación, análisis, interpretación y acción para atender problemas sociales complejos.

---

Wartofsky señala s este respecto que un modelo:

- a) no constituye una entidad abstracta en si misma, sino una ayuda para llegar a conseguir y/o hacer algo en el futuro;
- b)sirve de ayuda a la “imaginación” para tratar de comprender lo que está sucediendo y a los modos de acción para planificar y crear el futuro más de los mismo que existe hoy en día y que es claramente insatisfactorio; y
- d) no se queda en ideas abstractas, sino que hace énfasis en la exploración intelectual que conduce a la experimentación destacando cómo deberían ser las cosas y lo que se debería hacer. (Wartofsky, 1999, p. 141-148).

---

¿Cuáles son los caminos que deben recorrer un planteamiento radical en cuanto que vaya a la raíz de las cosas-que pretende hacer frente a las deficiencias curriculares relacionadas con los “modelos de intervención” en Trabajo Social?

---

Esta forma de concebir los “modelos” es particularmente útil para la discusión que pretendemos introducir en este ensayo, ya que deja establecido que pese a tratarse de construcciones abstractas su importancia y trascendencia es eminentemente práctica.

## **2. Los Modelos de Trabajo Social**

un reto para la profesión

Al haber establecido el sentido en el que hablamos de “modelos de Trabajo Social” estamos en condiciones de retomar el cuestionamiento central de este ensayo:¿cuáles son los caminos que debe recorrer un planteamiento radical-en cuanto que vaya a la raíz de las cosas- que pretenda hacer frente a las deficiencias curriculares

relacionadas con los “modelos de intervención” en Trabajo Social?

Evidentemente no existe una única respuesta a una interrogante como el enunciado, es más, el hecho de que el interrogante mismo introduzca la idea de “caminos” que se deban recorrer, reconoce de entrada la necesidad de ensayar múltiples respuestas.

Propongo para explorar cinco grandes ejes:

1. Que en el universo del Trabajo Social se aprenda que “desarrollar modelos de intervención” es una actividad intelectual que- al igual que en otros ámbitos de la actividad humana- requiere una alta cualificación.

2. Que se aprenda también que “desarrollar modelos de intervención” es un acto de creación, idéntico al de creación de conocimiento en cualquier esfera del saber.

3. Que se asuma que los “modelos de intervención” son objetos de conocimiento en sí mismos y que conviene sean considerados el objeto formal de Trabajo Social, con miras a impulsar una dinámica de investigación específica de la profesión.

4 que se trabaje en el horizonte de que los “modelos de intervención” propios de Trabajo Social no pueden relegar, o peor aún, renunciar a su especificidad social, por lo que siempre tendrán que estar atentos a la totalidad social.

5. Que se integre a la dinámica misma, tanto académica como profesional, del hacer Trabajo Social, que el único criterio de validez de un “modelo de intervención” es su eficacia como instrumento para atender la problemática social.

A continuación desarrollaré brevemente cada uno de los ejes enunciados.

## **2.1 Desarrollar**

“modelos de intervención en Trabajo Social”.

Actividad intelectual que requiere alta cualificación

En lo social hoy más que nunca está en evidencia lo que la fragmentación, la parcialización, la atomización de los diagnósticos que fundamentan la acción produce; así como lo que la irresponsabilidad,

la improvisación, la falta de profesionalismo provoca.

Las evidencias de que la supervivencia del género humano está gravemente amenazada son múltiples. Algunas remiten a las relaciones del hombre con la naturaleza; otras a la distribución mundial de la riqueza; otras por su parte a las confrontaciones políticas, sin embargo, cada vez son más los argumentos que abonan la tesis de que la mayor amenaza es “la propia dinámica actual de las sociedades humanas” (Pizarro, 1998 p. XVII).

Es interesante como el propio Pizarro señala que es, precisamente, esa amenaza la que explica el hecho de que “hoy empieza a ser posible elaborar una teoría científica general de lo social, porque es más necesaria que nunca”. (Pizarro, 1998 p. XVII).

Hasta ahora la organización de la sociedad se ha centrado en dos aspectos, el de la distribución de los bienes escasos (lo económico) y el de la lucha por el poder (lo político) y ha dejado de lado lo que finalmente nos hace ser: lo social. Inmanuel Wallerstein (1998, p.6) al hablar de estas cuestiones señala que “del mercado, el poder, la sociedad, el tercer elemento es el relegado”.

Y en este “dejar de lado”, “relegar”, lo social, es en donde se ubica la indiferencia de la sociedad para formar los recursos humanos con las calificaciones necesarias para atender lo social y donde cobra forma el mito, que se

impone como ideología, de que con buena voluntad es más que suficiente para colaborar en la atención de la problemática social.

---

*En este “dejar de lado”, “relegar”, lo social, es en donde se ubica la indiferencia de la sociedad para formar los recursos humanos con las calificaciones necesarias para atender lo social y donde cobra forma el mito, que se impone como ideología, de que con buena voluntad es más que suficiente para colaborar en la atención de la problemática social.*

---

Los problemas sociales, lo reconocamos o no, tienen una dinámica y perfil propio que van incubando tipos de desarrollo social específicos.

Pongamos como ejemplo el problema de la pobreza, veámoslo como problema social causado por múltiples factores; veámoslo también, como causa, a su vez, de diversos efectos los cuales en una segunda etapa se transforman en factores causales de un nuevo ciclo. La dinámica descrita, que algunos autores denominan el ciclo perverso de la pobreza, condiciona y hasta cierto punto determina el tipo de desarrollo social que se da en las sociedades en las que dichos ciclos se han albergado.

Un problema así, visualizado desde la perspectiva técnico científica, reclama un intento de comprensión integral que no deja cabos sueltos y permita desplegar estrategias que lo reduzcan a su mínima expresión neutralizando así su crecimiento exponencial.

Hablar de una perspectiva técnico-científica, de una comprensión integral, del despliegue de estrategias ad hoc, etc., es hablar de un trabajo especializado que debe estar pervadido de un profundo rigor a la vez que de una gran imaginación creativa.

Para que un trabajo como el mencionado se puede materializar, es requisito indispensable la inversión en la formación de los recursos humanos que puedan y deban realizarlo; la inversión en las instancias y procesos de formación de esos recursos, así como la apertura de los espacios en los que los especialistas así formados puedan intervenir.

Todo lo dicho difícilmente se realizará si la sociedad en su conjunto, las instituciones que la conforman, los individuos que la constituyen, no se convencen activamente, primero: que existen las condiciones de posibilidad para desarrollar los "modelos de intervención" que la problemática social reclama; segundo que las condiciones de posibilidad se pueden transformar en condiciones de realidad si se reconoce –y se

actúa en consecuencia-, que desarrollar "modelos de intervención" en Trabajo Social es una actividad intelectual que exige una sólida capacidad analítica, que a la vez que alimenta visiones globales se pueda traducir en formulaciones sintéticas; una fluida agilidad mental que permita imaginar escenarios en los que diversas propuestas experimentales pudieran ser puestas a prueba y orientar la selección de la mejor estrategia de entre los posibles y por último, una gran sensibilidad que permita transitar con soltura en las escarpadas cimas de la abstracción a la vez que sentir, en toda su intensidad y dramatismo, la contundencia de los problemas que tienen nombre y apellido, la contundencia de los problemas que tienen nombre y apellido, que se expresan en rostros concretos y futuros cancelados.

Es claro que los rasgos enunciados suponen una cualificación profesional de alto nivel; ¿cuál es la alta cualificación que se requiere para desarrollar "modelos de intervención" propios de Trabajo Social?

Intentar una respuesta nos introduce al siguiente eje.

**2.2 Desarrollar**  
"modelos de intervención" es un acto de creación idéntico al de creación de conocimiento en cualquier esfera del saber

En la base de este segundo postulado está un supuesto fundamental: desarrollar un "modelo de intervención" es un típico producto cognitivo, el cual puede ser de una gran simplicidad o de una gran complejidad; ello estará dado por todos los factores involucrados en el proceso.

Desarrollar un "modelo de intervención" es crear conocimiento y en cuanto tal, si queremos que esté a la altura de los requerimientos que se le plantean tiene que ser una creación de conocimiento rigurosa, metódica, crítica y sistemática en una palabra una creación científica de conocimiento.

En la medida en la que los "modelos de intervención" de Trabajo Social sean productos reales del conocimiento científico, en esa medida su impacto en términos de eficacia y eficiencia en la atención de la

problemática social serpa cada vez más significativa.

Afirmar lo anterior no significa dejar de reconocer que tanto en el ámbito individual como en el ámbito social siguen hoy más las interrogantes para la ciencia que las certezas, sin embargo también hoy por hoy, lo que la ciencia ofrece como manera de despejar incógnitas no tiene paralelo en ningún otro ámbito.

Es claro que entender el desarrollo de “modelos de intervención” en los términos en los que se vienen planteando va esbozando el perfil de la calificación que se requiere.

Se requiere sin lugar a dudas una gran capacidad de interrogación, una gran capacidad para dejarse interpelar y para interesar. Ahora bien, aquí a diferencia del perfil del científico puro se estaría esperando ciertamente que esa capacidad estuviera acicateada por un fin práctico, por la motivación en encontrar una manera de resolver un problema práctico dado y en diálogo con la acción misma.

En términos muy generales el dinamismo involucrado no puede ser de otro que el que suele ser reconocido como el dinamismo profundo en el proceso de investigación: imaginación-crítica-transformación; y es precisamente este dinamismo el que debe ser visualizado como el fin de la formación profesional del trabajador social.

La imaginación planteada como esa capacidad de la mente que permite hacer un reordenamiento de la realidad en el pensamiento, utilizando elementos reales pero dándoles un orden nuevo. Esa capacidad de la mente que nos permite transgredir los límites del orden dado y descubrir en esa transgresión nuevos y amplios horizontes de posibilidad.

Al revisar la historia de la humanidad nos percatamos que la imaginación está a la base de los cuestionamientos significativos, de dudas que detonan procesos de búsqueda, de indagación, de construcción de soluciones a los grandes problemas.

En todos los ámbitos del saber, en todos los ámbitos de las grandes soluciones a los

grandes problemas de la convivencia social, la imaginación tiene un lugar central, sin ella los límites impuestos por las religiones, los límites de los intereses inamovibles de los poderosos, nunca hubieran transgredidos, y lo que hoy la humanidad reconoce como avances del conocimiento o bien soluciones a problemas dados, no existiría.

---

En la medida en la que los “modelos de intervención” de Trabajo Social sean productos reales del conocimiento científico, en la medida su impacto en términos de eficacia y eficiencia en la atención de la problemática social será cada vez más significativa.

---

**“Es proponiéndose lo imposible como el hombre ha logrado siempre lo posible. Aquellos que se han ceñido prudentemente a lo que les parecía factible jamás han avanzado un paso”.(Bakunin. Citado por Pontones, 1985, p.5).**

Proponiéndose lo imposible el horizonte se expande y surgen las posibilidades de poner la realidad entre interrogaciones; de ver al mundo, su orden, sus explicaciones, sus dogmas y certezas no como son sino como podría ser.

Ejercicio este que desde tiempo inmemorial se reconoce como el de la crítica y que es precisamente el que está a la base de la creación de conocimiento en cuanto que da pie a que la duda sea puesta en práctica y se transforme en pregunta que tiene que ser resuelta.

La solución a nuestras dudas tienen tres caminos: a) se reafirma lo que se ha cuestionado y por lo tanto la duda se disuelve; b) surgen más dudas como consecuencia de la búsqueda ; c) se descubre que “la verdad” no lo es y se desencadena un proceso de transformación.

Si en el universo de Trabajo Social se aprende lo que es en este segundo postulado hemos

sostenido, esto es, que “desarrollar modelos de intervención es un acto de creación idéntico al de creación de conocimiento en cualquier esfera del saber”; se tendrá que reconocer que el dinamismo imaginación-utopía-crítica, es el caldo de cultivo en el que una propuesta así se puede incubar y dar nacimiento a propuestas verdaderamente innovadoras, transgresoras de los límites que impiden conquistar el futuro.

---

La investigación que se hace en Trabajo Social, la que hacen los profesionales de Trabajo Social o la que se hace en las instituciones en las que estos participan, es una investigación periférica a trabajo Social.

---

### **2.3 Los “modelos de intervención”**

Como objeto de conocimiento y por lo tanto como prioridades de y en la investigación

Una de las múltiples paradojas de Trabajo Social tiene que ver con el hecho de que si bien es cierto que se investiga mucho, también es cierto que eso que se investiga poco o nada tienen que ver con el objeto mismo de Trabajo Social: los modelos de intervención.

La investigación que se hace en Trabajo Social, la que hacen los profesionales de Trabajo Social o la que se hace en las instituciones en las que estos participan, es una investigación periférica a trabajo Social, es una investigación que en ocasiones tienen que ver con alguna parte de los modelos pero que casi nunca tiene que ver con los modelos mismos.

Así por ejemplo es cierto que en Trabajo Social se suele acumular un número importante de investigación diagnóstica que alimenta pasos ulteriores, bien en el desarrollo de modelos, bien en la definición de políticas sociales, sin embargo en general esa investigación diagnóstica esta fuera de contexto; no se le vincula con los paradigmas teóricos, no se le relaciona con otras investigaciones similares y su utilización suele ser más el cumplimiento de un

requisito mítico-burocrático (mítico en cuanto que se ha mitificado la idea aquella de que un buen diagnóstico implica gran parte de la solución y burocrático en cuanto que quienes compran ese mito son las burocracias) que la búsqueda desde lo real de la estrategia de acción.

Por otra parte, lo que por algún tiempo se reconoció como la sistematización y se le atribuía el objetivo de “aprender de la acción” y que podría haber servido de cobertura al intento de introducir con todas las de la ley, en el universo de la producción científica de conocimientos el estudio de los “modelos de intervención” de Trabajo Social, rápidamente quedó atrapado en los ejercicios evaluatorios de los organismos de financiamiento, los cuales sin lugar a dudas si han aprendido de la acción pero han monopolizado ese aprendizaje a partir de fragmentar y parcializar la recolección de información y ser ellos en la práctica los únicos con la capacidad de comparara, interrelacionar, confrontar resultados.

Mientras Trabajo Social no haga de los “modelos de intervención” su objeto prioritario de conocimiento va a estar por una parte desarrollando investigación que es propia de otras disciplinas o bien va a estar hundida en el pragmatismo que lo único que le reporta es la pérdida de horizontes.

Umberto Cerroni plantea este asunto en los siguientes términos:

**“El hecho es que, si los procedimientos son instrumentos destinados a facilitar el conocimiento de los objetos la pérdida del fin cognitivo desemboca en la entificación de las técnicas. Es así como los errores de la ciencia de la sociedad son generalmente señalados y a menudo determinados justamente por la falta de enfoque del objeto” (Cerroni, 1997, p. 32)**

En conclusión se puede afirmar que hacer de los “modelos de intervención” objeto prioritario de conocimiento significa involucrarse en el quehacer profesional con una mística diferente ya no la del que quiere hacer el bien, sino la del profesional que sabe que “el bien” se construye, se conquista, se obtiene, se logra como resultado en gran

medida de procesos racionales, lógicamente articulados, integran la polaridad certidumbre-incertidumbre y que al hacerlo amplían los horizontes.

#### **2.4 Los “modelos de intervención”**

propios de Trabajo Social no pueden renunciar a su especificidad social

Esta tesis que para muchos puede sonar a verdad de perogrullo, lo sería so fuese por el hecho de que en la práctica lo social de desdibuja y se ven emerger “modelos de intervención” que si bien es cierto son impulsados por trabajadores sociales, renuncian y en ocasiones reniegan de su componente social.

---

**Hacer de los “modelos de intervención” objeto prioritario de conocimiento significa involucrarse en el quehacer profesional con una mística diferente.**

---

El modelo de casos es sin lugar a dudas el más típico ejemplo. Se trata de un modelo muy influido en su génesis y en su desarrollo por la psicología lo que en muchas ocasiones se traduce,- principalmente en otros países- en cuanto “modelo de intervención”, una propuesta psicoterapéutica que en poco o nada se diferencia de la de un profesional de la psicología.

Lo social más que un atributo, es un contexto, un medio ambiente, es el medio natural en el que los seres humanos somos eso precisamente. Y no es más que un sistema de interacciones en el que los actores sociales orientan recíprocamente sus acciones dando lugar a una trama de significados, expectativas y direcciones.

De lo dicho se desprende que los “modelos de intervención” propios de Trabajo Social tienen que ser modelos en los que los actores sociales de los sistemas de interacción orientan recíprocamente sus acciones, operan como escenografía fundamental en la que el asunto de intervención específico se presenta y como consecuencia es dotado de un particular significado.

Por su parte, subrayar los social como rasgo específico de los “modelos de intervención” de Trabajo Social es señalar la dirección hacia la que estos modelos deben apuntar independientemente del problema concreto que se pretenda atender. De ellos se desprende el hecho de que aún en contra de los paradigmas dominantes, Trabajo Social tiene como exigencia intrínseca a su naturaleza, ubicar contextualizadamente la problemática y buscar en la interacción problema-contexto los dinamismos de transformación que permitan atender la problemática.

Como referencias que ejemplifican lo que se viene argumentando cabe considerar el “modelo de comunidad segura” esbozado de conceptualmente en el artículo “Violencia, Corrupción y Seguridad Pública” que publiqué en la revista TRABAJO SOCIAL No. 19 Octubre-Diciembre 1997 y que ha sido desarrollado por la Coordinación de Vinculación y Servicios Externos de la ENTS en algunas delegaciones políticas del Distrito Federal; así como el “Modelo de Atención a la Salud de Nivel Hospitalario” que desarrollé en 1998 y se ha presentado en diversos foros. En ambos modelos es claro que lo sustantivo está dado por la visualización transdisciplinaria de la problemática social que se pretende atender (la inseguridad social en uno y la salud en otro) así como el que sea desde visualización que se construya una estrategia de acción.

---

Hablar de visualización transdisciplinaria es hablar de un imperativo que la realidad le plantea al conocimiento que pretende aprehenderla.

---

Hablar de visualización transdisciplinaria es hablar de un imperativo que la realidad le plantea al conocimiento que pretende aprehenderla, es hablar de un recurrir a la sabiduría de la humanidad para con base en ella impulsar el conjunto de acciones que se requieren para incidir con eficacia en la resolución de los problemas que afectan la vida en sociedad.

El imperativo señalado emana de un dato: lo social como complejidad en el sentido que le da Morín a este término.

¿Qué es la complejidad? A primera vista la complejidad es un tejido (*complexus*: lo que está tejido conjunto) de constituyentes heterogéneos inseparablemente asociados: presenta la paradoja de lo uno y lo múltiple. Al mirar con más atención, la complejidad es, efectivamente, el tejido de eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones, azares, que constituyen nuestro mundo fenoménico” (Morín, 1994, p. 32).

Y aquí nos introducimos a un asunto central sobre el cual el propio Morín insiste y es, el de la necesaria reforma del pensamiento.

En un intercambio epistolar reciente, hablando de estos temas, Morín comenta: “Sobre la transdisciplinariedad pienso que la reforma del pensamiento permite la transdisciplinariedad, pero que sin pensamiento complejo no se puede realizar una transdisciplinariedad eficaz” (Carta del 15-02-99).

La reforma del pensamiento de la que habla Morín puede ser un ámbito propicio para que los “modelos de intervención” propios de Trabajo Social no descuiden en ninguna circunstancia su especificidad social y al hacerlo se proyectan con eficacia en la modificación del “tejido de eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones, azares que constituyen nuestro mundo fenoménico”; es decir en mundo en el que la problemática social específica se gesta, se desarrolla y nos devora, dando lugar a un mundo que no quisiéramos vivir; al peor de los mundos posibles, aquel en el que la supervivencia de la especie está en riesgo a cada instante.

## 2.5 El único criterio de validez

De un “modelo de intervención” es su eficacia como instrumento para atender la problemática social

Un fenómeno cada vez más frecuente a nivel de la opinión pública es la aparición de señalamientos incisivos que sugieren que la ineeficiencia de muchos modelos de atención de la problemática social es intencional, queriendo señalar con ello que lo que se

busca es perpetuar el problema con miras a hacer del pretexto de su atención, un *modus vivendi*.

Si bien este tipo de señalamientos pueden ser considerados crudos y desalmados es un hecho que pueden estar fundados en evidencias que se deducen de esquemas evaluativos muy simples; los de costo/beneficio.

Sin embargo lo que está en el fondo del asunto y es el meollo de la cuestión, es que los “modelos de intervención” son instrumentos operados con un fin predeterminado y que es necesariamente la consecución de este fin el criterio para medir su eficacia.

Plantear así las cosas de ninguna manera significa que se pretende hacer caso omiso de otros muchos factores intervinientes y que pueden estar a la base de los resultados obtenidos, lo que significa es que aún en un contexto así, se tiene que asumir la exigencia racional como criterio orientador de la puesta en práctica de “modelos de intervención” específicos.

---

El mundo en el que la problemática social específica se gesta, se desarrolla y nos devora, dando lugar a un mundo que no quisiéramos vivir.

---

Nuevamente Cerejido enriquece nuestra reflexión cuando con aguda precisión señala, refiriéndose a Latinoamérica, que:

**...nosotros quisiéramos producir todas esas cosas, (se refiere básicamente a los productos directos de la ciencia y la tecnología) pero conservando nuestra visión del mundo, “el ser nacional”, como han llegado a proclamar algunos dictadores latinoamericanos. Es claro entonces que lo que deseamos de la ciencia es el poder que otorga y las comodidades que produce. No entendemos que es imposible combinar teocracia con tecnocracia”. (Cerejido, 1198, p.18).**

El punto está precisamente en la lacónica frase conclusiva de Cerejido y está ahí porque es claro que en el asunto de los “modelos de intervención” en Trabajo Social suele imponerse la actitud y el comportamiento que se pretende ecléctico por encima de lo que será una actitud y comportamiento racional y riguroso.

El que el eclectismo gane tiene como consecuencia, entre otras, la dificultad de recuperar como conocimiento, confrontado con la experiencia real, la implementación de los “modelos de intervención en Trabajo Social”.

El eclectismo per se no es un obstáculo al crecimiento del conocimiento, lo es, una utilización indiscriminada de él en procesos en los que es fundamental reconocer que es igual de importante lo que se produce (la solución de un problema específico) como la forma en la que se produce (el modelo, su construcción y su implementación).

Aún cuando el enfoque que supone este quinto y último eje puede sonar a muchos un enfoque eficientista, tecnocrático, positivista, y con ello digno de ser descalificado, estoy convencida que hoy por hoy es el único enfoque posible para trascender de manera significativa el pragmatismo que caracteriza el hacer de Trabajo Social.

Es un enfoque que puede permitir a Trabajo Social apropiarse de la propuesta que Merton le hace a la sociología cuando introduce su idea de las teorías de alcance intermedio.

**“La teoría intermedia se utiliza principalmente en sociología para guiar la investigación empírica. Es una teoría intermedia a las teorías generales de los sistemas sociales que están demasiado lejanas de los tipos particulares de conducta, de organización y del cambio social para tomarlas en cuenta en lo que se observa y de las descripciones ordenadamente detalladas de particularidades que no están generalizadas” (Merton, 1968, p.56)**

Nos introducimos así a algo que debería de ser la manera de operar del trabajador social en lo que a modelos de intervención se refiere, el privilegiarlos en sus rasgos experimentales con la finalidad muy clara de no perder la oportunidad de crear teoría, de no perder la oportunidad de estar siempre en condiciones de generar nuevas y mejores respuestas a los problemas sociales, de no perder la oportunidad de contribuir al avance de Trabajo Social desde su especificidad: los modelos de intervención.

### **3. Una nota**

Las ideas expuestas hasta aquí son simplemente el enunciado de algunas inquietudes en torno a lo que considero lo sustantivo del Trabajo Social: el desarrollo de modelos de intervención que atiendan la problemática social.

Se trata, reitero, de notas para una discusión. Un discusión que si se desea que sea útil tiene que ser un discusión radical, independientemente de que por ello se derrumben catedrales o se evidencien inefficiencias agazapadas en intereses creados, de lo que se trata es de continuar construyendo la profesión que la problemática social requiere.

Es status académico de Trabajo Social exige, para ser real y no una mera fachada de pacotilla, que la “actitud científica” sea un signo distintivo de su hacer; que se destierren los dogmas que la obstaculizan y que congruentes con esa “actitud científica” se esté siempre dispuesto a volver a empezar.

### **4. Un proyecto de investigación**

En este apartado se presenta en sus lineamientos generales el proyecto de investigación titulado “APLICACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN A LA SALUD DEL NIVEL HOSPITALARIO” que fue elaborado con base en los planteamientos enunciados en los apartados anteriores.

La idea de incluirlo como colofón de este trabajo es ejemplificar como los planteamientos anteriores se pueden recuperar en propuestas concretas que

permitan avanzar en la consolidación des estatuto teórico de Trabajo Social acode a las exigencias que la realidad le plantea a la profesión.

#### **4.1 Antecedentes**

Una de las modificaciones más importantes que introdujo el plan de estudios de 1996 de la licenciatura de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México fue el establecer como su orientación fundamental el:

“Formar profesionistas en Trabajo Social con una perspectiva transdisciplinaria, capaces de diseñar y desarrollar modelos para la atención, promoción de alternativas de solución y prevención de problemas sociales a nivel individual, grupal, comunitario y de la sociedad en general”.\*

Ya que hace explícita la importancia que se le concede a los “modelos” como razón de ser de la formación profesional y como esencia de la profesión.

La palabra “modelo” no es una nueva en el universo vocabular de Trabajo Social, lo que es nuevo es la necesidad de un empleo más preciso y riguroso con el objeto de estar en condiciones de poder otorgarle el estatus teórico-metodológico que le corresponde permitiendo con ello impulsar un desarrollo profesional que impacte significativamente la problemática que se pretende atacar.

Esta nueva orientación se enfrenta a un territorio inmenso que requiere ser acotado. Se enfrenta en primer lugar al hecho de que mucho de lo que la literatura de Trabajo social nombra hoy como modelo, (PAYNE; MOIX; ANDER EGG; BUENO ABAD entre otros) simplemente no lo es porque no satisface lo que se puede identificar como una condición elemental de todo modelo, esto es, ser una abstracción. En segundo lugar se enfrenta al hecho de que quienes están en condiciones de construir “modelos de intervención” en Trabajo Social, los profesionales, son tragados por las maquinarias burocráticas o se pierden en la vorágine del pragmatismo cancelando esta posibilidad. En tercer lugar, cabe señalar que

frente a la impotencia de conquistar su propia especificidad Trabajo Social ha caído en la importación acrítica de modelos propios de otras disciplinas. Un ejemplo que ilustra esta situación es lo que sucedió con la propuesta clásica de Mary Richmond de “los estudios de caso”, la cual surge en el contexto la sociedad norteamericana y el mínimo lo que reclama para ser desarrollada críticamente en otros contextos; sin embargo; ese desarrollo nunca de da y entonces lo que sucede es que se aplica tal cual, o se abandona. Lo interesante del asunto es que años después, se importan de la etnografía las “historias de vida” y se pretende otorgarles una originalidad que evidentemente no tienen.

El reto se ubica entonces en desarrollar tanto en el ámbito de la práctica profesional de los Trabajadores Sociales, como el ámbito de su quehacer académico, una actitud científica que se exprese en la construcción de modelos de intervención y en hacer de ello objetos de estudio.

Teniendo como marco lo hasta aquí expresado es fundamental que la ENTS realice un conjunto de proyectos de investigación que tengan como propósitos fundamentales promover el diseño de “modelos de intervención”; acompañar el proceso de su implementación y hacer de esto (tanto del diseño como de su acompañamiento) una posibilidad de crear conocimiento sobre las forma que la sociedad se debe dar para atender su problemática.

#### **4.2 Planteo del Problema**

El proyecto de investigación que aquí se presenta es uno de los elementos del conjunto que se refiere el párrafo anterior, es decir, es un proyecto que parte de un modelo de intervención, en este caso el “Modelo de Atención a la Salud del nivel Hospitalario”; plantea la metodología de acompañamiento a su proceso de implementación y se propone producir conocimiento en torno tanto a la eficacia del modelo en la atención del problema que pretende resolver; como en torno del proceso de acompañamiento.

En términos de investigación son dos los asuntos que se pretende atender. En primer lugar producir conocimiento sobre la pertinencia y eficacia del modelo en la atención a la salud del nivel hospitalario y en

segundo producir conocimiento sobre el modelo mismo como propuesta teórica-metodológica para potenciar el quehacer profesional de los trabajadores sociales.

El “Modelo de atención a la salud del nivel hospitalario” del cual hablo aquí, es el producto del proceso de diseño de un modelo de intervención en Trabajo Social.

Se trata de un proceso que expresa e él que, desde mi punto de vista son los ingredientes fundamentales para el diseño de un modelo de intervención en Trabajo Social: conocimiento, imaginación, crítica, transformación.

Conocimiento de la problemática de la salud en el nivel hospitalario en México; del Trabajo Social hospitalario dominante hoy en día; de modelos vigentes en otros países, en otras sociedad; de la necesidad de modificar radicalmente la manera de atender la problemática involucrada.

Ahora bien, se habla de un conocimiento que es resultado de al menos tres fuentes: la experiencia directa en el universo del Trabajo Social orientado a la salud, la revisión constante y sistemática de registros bibliográficos y hemerográficos sobre la materia; y la observación dirigida, su consecuente registro y posterior análisis de diversas experiencias en materia de atención a la salud.

El conocimiento mencionado está la base delo que fue el diagnóstico fundamental en esta etapa del proceso:

- a) No existen ene l nivel hospitalario 2modelos de atención a la salud” propios de Trabajo Social.
- b) La práctica dominante de Trabajo Social hospitalario es hoy una acción fragmentada que contribuye poco a la eficiencia de instituciones responsables de atender la problemática de salud de la sociedad y de quienes la constituyen.

La imaginación irrumpe para alimentar la certeza de que las cosas pueden ser diferentes,

**“¿Cómo pensar alterar (en el sentido literas de la palabra cambiar de esencia) el hacer del trabajo**

**social en lo institucional y traducir sus logros en la atención integral del paciente, y en consecuencia aumentar la cobertura o sea cómo hacer de trabajo social lo que no es, cómo ver más allá de los límites planteados hasta ahora, cómo cambiar la dirección del pensamiento hegemónico pero sobre todo el nuestro?” (Tello, 1998, p. 3)**

Una herramienta de la crítica, la deconstrucción, es convocada:

**“Lo que aquí intento proponer es una deconstrucción den sentido y significado de la práctica dominante ante de trabajo social hospitalario, tocar límites no tocables, aunque amenaza el orden establecido, del que somos parte y al cual nos acomoda más observar que intentar modificar”. (Tello, 1998, p. 1)**

Y a partir de la deconstrucción una propuesta transformadora; caracterizar el Trabajo Social hospitalario de otra manera:

- **Trabajo Social considerado como actividad sustantiva, en cuanto a que lo social requiere atenderse en paralelo a lo biológico.**
- **La atención des aspecto social del paciente debe ser integral: desde su ingreso hasta el proceso de su reinserción en su familia o comunidad.**
- **El diagnóstico psicosocial se propone como el instrumento básico para la construcción de ligas y redes de apoyo que requiera el paciente para la recuperación, mantenimiento o promoción de la salud.**
- **Las redes de apoyo familiar, de amistadas y sociales se constituyen y manejan como un recurso institucional y no personal. (Tello, 1998, p.6).**

En conclusión y para los efectos de esta investigación en modelo existe, cabe ahora dar el siguiente paso, operarlo, reconociendo

que en ello habrá que develar su pertinencia y eficacia a partir de un principio elemental; el único criterio de validez de un “modelo de intervención” es su eficacia como instrumento para atender la problemática social.

Tenemos así ya el problema de investigación: conocer si el “Modelo de Atención a la Salud de Nivel Hospitalario” es un modelo adecuado para mejorar significativamente la eficiencia en la atención a la salud; y explorar la relevancia de la propuesta teórica-metodológica que está involucrada den la idea de modelos de intervención en Trabajo Social como forme de potenciar el quehacer profesional.

#### **4.3 Propósitos generales**

- a) Contribuir al conocimiento de la importancia de los 2modelos de intervención” en Trabajo Social, en la construcción teórico-metodológica de la profesión.
- b) Contribuir mediante el conocimiento del proceso integral de un 2modelo” de intervención en salud, a la transformación de la práctica dominante de Trabajo Social hospitalario.

#### **4.4 Objetivos generales**

- a) Conocer los resultados de la atención a lo social en una institución hospitalaria con base a la aplicación del “modelo de atención a la salud del nivel hospitalario”.
- b) Contribuir al desarrollo de una metodología integral de “modelos de intervención” en Trabajo Social que pueda ser incorporada en la formación de los trabajadores sociales.

#### **4.5 Objetivos específicos**

- a) Aplicar el “modelo de atención a la salud delnivel hospitalario” en algún Instituto Nacional de Salud.
- b) Analizar los resultados de la aplicación del modelo en:
  - la práctica de Trabajo Social:
  - en la eficiencia de la atención de la salud;

-en la calidad de la atención a la salud.

#### **4.6 Hipótesis**

- a) El desarrollo integral del “modelo de atención a la salud del nivel hospitalario” es una manera de transformar significativamente la calidad y la eficiencia en la atención a la salud por parte de las instituciones correspondientes.
- b) El desarrollo integral del “modelo de atención a la salud del nivel hospitalario” transforma la práctica dominante de Trabajo Social hospitalario.
- c) La vigilancia epistemológica del desarrollo integral del 2modelo de atención a la salud del nivel hospitalario” contribuye a la conformación teórico- metodológica de una práctica transformada de Trabajó Social.

#### **4.7 Definición conceptual de variables**

**a) Desarrollo integral de un modelo.** Proceso que da cuenta del conjunto de actividades que cabe desplegar desde el momento en el que se concibe hasta el de la sistematización de los resultados producidos, con base en su aplicación.

**b) Modelo de atención a la salud del nivel hospitalario.** Propuesta contenida en el documento del mismo nombre elaborada en el año de 1998 que registra las etapas de concepción y diseño del modelo.

**c) Transformar.** Literalmente significa cambiar de forma algo. En esta investigación lo entendemos como cambiar de una forma baja en calidad y eficiencia a otra alta en ambos elementos.

**d) Calidad de atención.** Forma total (integral) de responder a quien o quienes demandan un servicio para satisfacer o resolver una necesidad dada, de salud en el caso que nos ocupa.

**e) Eficiencia.** Relación que existe entre el trabajo desarrollado el tiempo invertido, la inversión realizada y el resultado logrado.

**f) Salud.** La OMS define la salud como “producto de las complejas interacciones

entre los procesos biológicos, ecológicos, culturales y económico-sociales. En este nuevo concepto, la salud es resultado de las relaciones sociales y está determinada por un proceso histórico, del cual es una de sus manifestaciones". En términos más simples pero también útiles como referencia, salud es el estado del que no tiene enfermedad.

**g) Instituciones responsables de dar atención a las personas que presentan problemas de salud.** En el caso que nos ocupa delimitaremos este campo a los Institutos nacionales de Salud.

**h) Práctica dominante de Trabajo Social hospitalario.** Conjunto de características que presente hoy la actividad profesional de los trabajadores sociales en el universo hospitalario, entre las que cabe destacar:

- Ser considerada función de apoyo a los servicios institucionales.
- Participar de manera fragmentada en el conjunto del proceso de atención a la salud.
- Transformar la atención de los requerimientos sociales y afectivos del paciente en normas y trámites administrativos.
- La no incidencia en el alta médica con objeto de movilizar recursos que garanticen la recuperación y conservación de salud de los pacientes.

**i) Vigilancia epistemológica.** Acompañamiento que realiza a un proceso de producción de conocimiento y a quien lo realiza, con objeto de dar cuenta de la manera en la que ese conocimiento se produce y de la calidad de esa manera de producirlo.

**j) Conformación teórico-metodológica de una práctica.** Distribución del todo teórico- metodológico (paradigma le llaman algunos) que está a la base de un hacer concreto, en nuestro caso el hacer de los trabajadores sociales.

#### **4.8 Diseño de la investigación**

El estudio que se pretende realizar es por la naturaleza misma de lo que se busca conocer una combinación de varios tipos de estudio. En primer lugar hay que decir que se trata de un estudio original, en cuanto que intenta hacer avanzar el conocimiento a partir de postulados novedosos e innovadores contemplados ya en el planteo del problema. En segundo lugar cabe señalar que se trata de una investigación longitudinal ya que sus unidades de observación serán seguridad durante un período de tiempo.

En tercer lugar se trata de una combinación de estudio experimental y estudio aplicativo, ya que lo central es poner a prueba la efectividad del "modelo de atención a la salud de nivel hospitalario" y controlar de manera asimilar a la que se emplea en un experimento, dicha puesta a prueba con el fin de producir conocimiento sobre el particular. En cuarto lugar y en otro orden de ideas estamos frente a un estudio de caso, tanto por lo que se refiere al "modelo" como por lo que corresponde al grupo de instituciones de salud consideradas.

En quinto y último lugar cabe establecer que se propone realizar es fundamentalmente analítica y que pretende probar la veracidad de las hipótesis propuestas, lo que no niega que contenga algunos aspectos en los que su carácter será únicamente exploratorio.

#### **4.9 Universo del estudio**

En sentido amplio el universo de estudio son las instituciones del tercer nivel del sector salud mexicano, y dentro de ese conjunto los Institutos Nacionales de Salud.

Dado que el proyecto de investigación supone introducir modificaciones importantes tanto en la dinámica como en la estructura de la institución en la que el modelo se implemente, es necesario contar con el apoyo y las facilidades de las instancias y personas responsables, de ahí que la selección del Instituto en el que el modelo se aplique, y del que opere como grupo control será una elección tomada de común acuerdo entre las autoridades responsables y el grupo investigador.

#### **4.10 Etapas del proyecto**

1. Selección del universo de estudio:
  - a) Institución en la que se aplicará el modelo;
  - b) Institución que se utilizará como grupo control.
2. Diagnóstico comparativo de calidad y eficiencia de las instituciones seleccionadas, así como de la práctica de Trabajo Social que se realiza en ellas.
3. Implementación del “Modelo de atención a la salud del nivel hospitalario”.
  - a) Presentación del Modelo al conjunto del personal de la institución.
  - b) Talleres de capacitación a distintos niveles al personal de la institución para que esté en condiciones de realizar las funciones y sus correspondientes actividades, derivadas del modelo.
  - c) Diseño de la estrategia de modificaciones organizativas necesarias para la implementación del modelo.
  - d) Implementación de las modificaciones organizativas necesarias.
  - e) Puesta en operación del modelo.
4. Seguimiento de la puesta en operación del modelo vigilando particularmente el comportamiento de las variables relacionadas con calidad, eficiencia y práctica de Trabajo Social.
5. Evaluación comparativa añ cabó de dos años, de la calidad, eficiencia y práctica de Trabajo Social en las instituciones seleccionadas.
6. Análisis de la información recabada a lo largo del proceso y

confrontación de estás con las hipótesis plateadas.

## 7. Informe final.

### **4.11 Técnicas e instrumentos**

La técnicas e instrumentos que se emplearán a lo largo del estudio, están en función directa de cada una de las etapas del mismo y de lo que se pretende lograr en cada una de ellas, así por ejemplo el diagnóstico comparativo de calidad y eficiencia de las instituciones, así como de la práctica de Trabajo Social que se realiza en ellas será un diagnóstico institucional a profundidad en el que por una parte trabaje con información documental recabada con base en un esquema previamente construido y por otra con información contenida mediante instrumentos ad hoc tanto de quienes dirigen los instrumentos, como del personal que labora en ellas, como de la sociedad en general y en particular de quienes reciben los servicios.

En el caso de la etapa de aplicación del “Modelo” los instrumentos deben corresponder a cada momento específico de los que están comprendidos en ella; lo fundamental es el registro riguroso de lo que va sucediendo al ir avanzando, tanto a nivel de las estructuras institucionales, como a nivel de los individuos que participan.

Es evidente que un proyecto de investigación como el que ha planteado hasta aquí, es de un alto grado de complejidad, la cual impacta directamente en la selección y el diseño de los instrumentos que se deben emplear tan en la recolección de la información como en el análisis de la misma, de ahí que sólo se subraye el principio fundamental de cada instrumento y cada técnica tienen que guardar una estricta

coherencia con la finalidad para la cual sean empleados con la fuente de información correspondiente.

#### **4.14 Nota Final**

El proyecto de investigación esbozado hasta aquí es sólo el enunciado general de un planteamiento que acota las grandes coordenadas que pueden delimitar una propuesta con el nivel de complejidad como las que se ha formulado.

El asunto clave está en entender que se trata de un doble juego: el de la aplicación de un modelo, la cual implica de entrada, modificaciones organizativas, de actitudes e intelección del desempeño laboral, así como la conducción del impacto de la aplicación del modelo en tres rubros específicos; el de la eficiencia, el de la calidad y el del proceso de Trabajo Social.

Indudablemente que se trata de una propuesta novedosa que requiere en cada una de sus etapas el diseño particular de subinvestigaciones con sus correspondientes objetivos, hipótesis, universo de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de información y de análisis de la misma, el reto es estar en poder arribar al final con tres productos:

a) El modelo aplicado  
b) El análisis del impacto de la aplicación del modelo en el proceso de Trabajo Social:

- el proceso de Trabajo Social;
- la eficacia del uso de los recursos y
- la calidad tanto de la atención a la salud, como de la salud alcanzada.

c) Una contribución a la conformación teórico-metodológica de una práctica de Trabajo Social hospitalario, transformada.

Concluyo con Bakunin “Es proponiéndose lo imposible como el hombre ha logrado siempre lo posible”.

## Ires y venires de la intervención de Trabajo Social

Nelia Tello Peón

### Resumen

El artículo plantea la necesidad de construir conocimiento en torno al concepto de Trabajo Social, para lo cual es necesario partir de un acuerdo en relación a la intervención social como eje básico. Aportar a lo social en general es válido, pero no construye especificidad. La situación problema y la pregunta de intervención deben constituirse en el eje de la construcción de una estrategia de intervención, a través de un proceso integral y nunca como una serie de acciones independientes.

Palabras clave: intervención, Trabajo Social, objeto de trabajo, estrategia de intervención, preguntas de intervención, situación problema, conocimiento, construcción disciplinar.

Nelia Tello

Licenciada en Trabajo Social por vía Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México y candidata a maestra en Semiótica por la Universidad Anáhuac, México. Cuenta con la especialidad en Modelos de Intervención para la Atención a Jóvenes, y en Seguridad Pública con el Proyecto de "Comunidad Segura". Fue directora de la ents y presidenta de la Asociación Internacional de Trabajadores Sociales. Es profesora de Carrera Asociada "C" de tiempo completo en la ents-unam. Autora de numerosas publicaciones, tanto en revistas como en libros.

neliatello@aol.com

Artículo publicado en Revista de Trabajo Social UNAM No. VI .Época- Número 1. Diciembre 2010. P.p.60-71

Desde hace algún tiempo se está trabajando, desde diferentes perspectivas disciplinarias, el término de intervención social, Carballeda desde Argentina, Raymundo Mier en México, Casado en España; todos ellos lo abordan en lo general y con gran contenido de lo social.

Curiosamente, hablar de intervención en Trabajo Social<sup>1</sup> causa polémica, desde el uso de la palabra misma, su concepto, su epistemología; sin embargo, yo encuentro que para hablar de Trabajo Social<sup>1</sup> tenemos que hablar de lo que hacemos y por lo tanto de intervención social. Durante muchos años estuvimos rodeando la discusión del Trabajo Social, diría yo, estuvimos eludiéndola, señalando nuestras carencias, nuestros complejos; hablamos de teoría del conocimiento, de teorías sociales, de diagnósticos y problemas sociales y descuidamos hablar de nuestro hacer, es más, difícilmente lo nombramos, menos lo problematizamos o lo conceptualizamos. Aún hoy, para hablar del Trabajo Social y su intervención hacemos introducciones, contextualizaciones, explicaciones tan largas que cuando por fin llegamos al meollo del asunto el espacio acabó y el Trabajo Social se queda, a veces, como parte de una conclusión general. Cuando hablamos de Trabajo Social no decimos qué hacemos y cómo lo hacemos, no

<sup>1</sup> Entre académicos de la ents, se insiste en que el significado original de intervención se refiere a una realización hecha por el estado; cierto, ésa es una posibilidad pero también puede uno referirse a una realización hecha por un profesionalista y evidentemente la que se aborda en Trabajo Social.

hablamos de nuestras mejores prácticas, no discutimos las maneras en cómo hacemos diagnósticos y cómo intervenimos ante diferentes problemas; pareciera que nos avergüenza nuestro quehacer y tenemos que recurrir a los grandes discursos de lo social para disimularlo.

Ahora recomendamos a discutir, a hablar del Trabajo Social que queremos construir, plantear, hacer. Se trata de una apertura, de un diálogo que seguramente fortalecerá nuestras ideas y contribuirá a fortalecer la profesión.

La intervención en Trabajo Social, sin duda, se complementa con las intervenciones de otros profesionistas; no sólo los trabajadores sociales intervenimos profesionalmente, pero sólo nosotros lo hacemos desde el Trabajo Social. Éste es el punto que me interesa: hablar de la intervención de Trabajo Social como un proceso, en el que el hacer es esencia, momento que se construye en articulación con los momentos de antes y de después y que en conjunto constituyen el "círculo de intervención integral de Trabajo Social" (cintras). Sin embargo, no me interesan las partes o momentos aislados, quiero centrar la atención en su articulación como un todo, como una unidad. Estoy convencida que el Trabajo Social como intervención integral puede realmente contribuir de manera más contundente en el cambio social del que estamos urgidos

como sociedad.

Precisar en lo particular de la visión, que siempre hemos tenido, de un proceso de Trabajo Social integral y hacer hincapié en la necesidad de tener miradas en común en cuanto al concepto mismo del hacer Trabajo Social me parece que es clave en la construcción de la disciplina. También abordo en este trabajo la importancia de la estrategia de intervención y en relación a ella el objeto de estudio; si tenemos claridad en ellos, nuestras intervenciones tendrían mayor trascendencia.

Necesitados de un punto en común

Cuando hablamos de Trabajo Social, incluso cuando lo definimos, somos tan genéricos, tan imprecisos, que se nos

escapa el punto que estamos tratando; se diluye antes de que lo podamos aprehender. Lo mismo hablamos de filosofía, de profesión, de ciencia, de tecnología, que de arte o de ayuda. En cuanto a los objetivos unos hablan de bienestar social, otros de desarrollo social o de desarrollo humano y hasta de necesidades y demandas básicas. En cuanto al propósito de Trabajo Social vamos de la satisfacción de necesidades, a la solución de necesidades o la transformación de la sociedad ¡y todavía hay quien dice que en esta variedad está la riqueza del Trabajo Social! Se nos olvida que para ser una expresión colectiva de "algo" se requiere un acuerdo colectivo, se requiere trabajar en lo mismo, desde la misma perspectiva, que no desde la misma postura. En este caso estoy cierta, no se trata de sumar, menos de integrar, se trata de seleccionar, de elegir, de avanzar en una misma dirección, de trabajar en lo mismo y para lo mismo, de construir conocimiento desde nuestro hacer.

Quiero proponer un concepto de Trabajo Social, intentando que sea general y, por lo tanto, inclusivo, es decir, que pueda ser contenedor de diversos conceptos de Trabajo Social, para de ahí, siempre buscando coincidencias, compartamos en lo posible una delimitación de las coordenadas que ubican el punto en el que intervenimos. Espacio que podemos definir conceptualmente pero que se localiza en una realidad concreta que exige ser atendida.

Trabajamos en lo social y para lo social; no pretendo esconder en una generalidad lo que hacemos, sólo quiero delimitar con precisión nuestro ámbito. Lo social como Weber lo define, la relación con el otro, allí exactamente recae nuestra acción profesional y, como tal, racional, premeditada, basada en el conocimiento. Una acción profesional obedece a la razón, en este caso no a una razón pura, fría, abstracta, sino una razón, que se convierte en posibilidad de "construir lo que es trascendente al límite de lo conocido" (Zemelman, 1992, p. 49). Esta acción profesional pretende con toda intención modificar la interrelación en la que interviene, una acción que busca desencadenar un cambio, de la

magnitud que lo permitan las condiciones históricas en una relación social existente, individual o colectiva. Sintetizo en “cambio”, la multiplicidad de categorías que venimos utilizando como fin de la intervención que realizamos: transformación, atención a problemas, desarrollo de grupos. Conceptualmente la palabra “cambio” nos permite referirnos a las acciones particulares que hacemos, sin ser excluyente.

Decía que trabajamos en lo social, pero tenemos que encontrar el punto de lo social en el que coinciden nuestros quehaceres, nuestra intervención: una relación social que genera al sujeto una insatisfacción, una carencia, un problema social<sup>2</sup>, en un tiempo y espacio dado; problema que dota de sentido a esa acción profesional intencionada. Sujeto en conflicto que define el sentido de cambio de la esta acción intencionada, en su interrelación con el agente externo, que es el trabajador social. Tenemos entonces, la intención profesional de generar un proceso de cambio social en esa interrelación, como el punto en que converge nuestra intervención, aunque en el particular esa intervención tenga lugar en múltiples y diversos escenarios que le da sentidos específicos.

Sujetos que nos llaman, sujetos con un problema social en un contexto y con quienes establecemos una relación; antes, siempre en nombre de una institución; hoy, también como profesionistas independientes. Sujetos con los que establecemos una relación intencionada para construir un proceso de cambio social. Así, el sujeto con su problema y desde su contexto conforma una unidad que para nosotros es un problema de intervención.

La unidad de análisis se constituye, de esta manera, en la relación con el otro, de ida y de regreso, relaciones recíprocas con un otro individual o colectivo, en los diversos planos en los que se da. En la estructura de sus relaciones, en su organización, en sus modos y formas.

<sup>2</sup> Un “conflicto” dice Juliana Ramírez, académica de la Escuela Nacional de Trabajo Social, UNAM.

Lo significativo para nosotros es cómo se constituye esa “situación problema” en un mundo relacional. La propuesta conceptual sería que, “para que podamos hablar de intervención social, tiene que haber una contribución identificable y significativa en lo que tiene que ver con la interacción” (Fantova, 2007, pp.183-188). La situación problema que atiende el Trabajo Social puede ser en relación a cualquier tema (violencia social, desastre ecológico, protección social) pero el Trabajo Social actúa siempre en lo social, en el modo de la interacción, en la forma en que se da; misma que genera procesos sociales que afectan negativamente al sujeto-objeto de trabajo.

(Vázquez, 2004, p. 379). Esta interacción determina la existencia de carencias, problemas, necesidades que requieren ser abordadas con un apoyo profesional; una teoría de la praxis sostiene que la verdad última sobre los hechos no puede ser conocida por adelantado, que “el conocimiento emerge en el contexto de las prácticas sociales y, por tanto, es contingente histórica y contextualmente” (González, 2007, p. 37). Que seamos estudiosos de este tipo de relaciones no nos convierte en caritativos, ni filántropos, ni asistenciales, ni estas formas de atender problemas se convierten en antecedente de Trabajo Social.

El Trabajo Social nace como profesión con el desarrollo del estado de bienestar para atender lo social en las instituciones, apoyando a otros profesionistas<sup>3</sup>. Lo social es la constante del hacer de Trabajo Social; entender lo social y su posible cambio es el punto

<sup>3</sup> En el libro titulado “Reflexiones” se consigna los momentos de aparición del Trabajo Social como tal en distintos países de todos los continentes, y lo que de allí se deriva es que en todos los países el Trabajo Social como tal aparece en el momento en se expande el estado de bienestar social y en principio surge en las diversas instituciones que buscan el apoyo profesional (lo forman para ello) que medie su relación con la población usuaria. Es decir el estado busca satisfacer algunas necesidades básicas de la población a partir de instituciones que brinden el bien y los servicios demandados y, a su vez, la institución busca un personaje que se relacione desde lo social con la población en su representación.

en el que el trabajador social es un experto, un imaginador de opciones, un innovador de visiones, un facilitador de procesos con tecnología y conocimiento especializado.

Detectar el punto preciso de la intervención en lo social, los procesos y sus expresiones particulares es fundamental a la acción del trabajador social. La intervención en lo micro social altera sistemas de relación directa, la intervención no se detiene y trabajamos en el continuo con lo meso y macro social y buscamos la posibilidad de afectar, de encontrar rupturas en los sistemas dominantes y su probable alteración. Encontrar, entre la maraña de relaciones sociales que median la aparición del problema que vive el sujeto, la posibilidad de desconfigurar el mapa relacional dado y con la participación del otro, de los otros, modificarlo, es nuestra tarea. Aprovechar las posibilidades permite trabajar con los sujetos y construir las situaciones que permiten 'poder' (empowerment) cambiar la direccionalidad de lo social en la búsqueda de una sociedad de convivencia equitativa. (Tello, 2010).

Solemos pensar que cuando cambia la situación problema cambiará el marco teórico desde el que se hace Trabajo Social, pero no es así, Trabajo Social siempre se hace teniendo como referente general la teoría social; si bien, para entender la nueva situación problema tendremos que conocer sobre la nueva situación problema. Cambia, evidentemente, la manera de intervenir, la manera de hacer Trabajo Social históricamente, Trabajo Social no es algo inmutable, es una construcción social que toma forma desde una teoría y metodología que dirige la acción del profesionista.

La acción de Trabajo Social es una acción fundada en el conocimiento, con una intención y un sentido dado en la interacción con el otro, sin cuya participación no estaremos haciendo Trabajo Social. El Trabajo Social se recrea en su relación con el otro. Por supuesto existen diferentes posibilidades de mirar al otro y de

relacionarse con él; las diferentes perspectivas de hacerlo dependen de las diversas opciones teórico-epistemológicas, que en este apunte no revisaré, pero cabe anotar que en general no son puras, sino que, generalmente, se entremezclan en el hacer.

Hablamos de complejidad, lo tejido junto, pero al enfrentar nuestra situación problema o unidad de análisis la descomponemos y entonces trabajamos casi por capítulos, uno para el contexto, otro para el sujeto y uno mas para el problema. Por supuesto que nuestros límites nos llevan a tratar de descomponer el todo en sus partes, pero me parece que la mirada que nos permite aproximarnos desde la totalidad da un giro a nuestra idea del problema "Cuando un sistema complejo es una representación de un recorte de la realidad, conceptualizado como una totalidad organizada, en la cual los elementos no son separables y por lo tanto no pueden ser estudiados aisladamente" (García, 2006, p. 21). Tenemos que trabajar la situación problema como un todo, el sujeto que nos constituye en profesionistas es un sujeto conformado por su contexto y por su problema. A decir verdad, el problema y el contexto sólo son de nuestra incumbencia en cuanto se expresan en el sujeto con el que tenemos una relación. Ese sujeto, individual o colectivo, es uno con su contexto y su problema. El cambio social que buscamos tiene que ser desde su realidad tal y como se presenta, sin falsas separaciones. "Los estudios de la praxis que se puedan realizar tendrán que tomar en consideración además de las escalas temporales y espaciales, tanto la coyuntura como la historia pertinente y las potencialidades" (Guerra, 1997, p. 113) en ese momento. La intervención en Trabajo Social es transdisciplinaria; como dice Morin, lo transdisciplinario rompe estancos, borra límites, no reconoce fronteras disciplinares. El Trabajo Social integra conocimientos en su visión, lo histórico, lo filosófico, lo económico, lo psicológico, lo social, lo cultural unido para intentar comprender una realidad, una situación problema conformada,

para nosotros por la tríada sujeto-problema-contexto y entonces, y sólo entonces hablamos de Trabajo Social, ya que no nos es posible hablar desde otra disciplina en particular, nuestra mirada se constituye en la síntesis de los conocimientos sobre lo social.

#### Preguntas de intervención

Hablamos poco de problemas de intervención, eso sí, hablamos con mucha insistencia de problemas de investigación y, con eso, seguimos dando rodeos. Claro, la investigación es una condición imprescindible para poder intervenir desde el Trabajo Social, pero el eje central es atender una situación problema que requiere una intervención y es solamente cuando hemos definido un problema de intervención que podemos definir el de investigación; esto es, hay una relación de subordinación. Al inicio tenemos una situación problema (sujeto con problema en contexto) a la que hay que responder, ¿Qué quiere el sujeto? ¿Qué hay que hacer? ¿Qué podemos hacer? Al preguntarnos, al multiplicarse las preguntas, queda claro: hay que conocer, investigar y construir un diagnóstico.

Me atrevo a insistir en hacer preguntas de intervención y no inicialmente de investigación, lo que daría mayor coherencia a los procesos de Trabajo Social que realizamos, evitaría fragmentaciones tanto entre los diagnósticos y los proyectos que proponemos, como en la práctica profesional donde frecuentemente lo inmediato está sobre los tiempos que se requieren para hacer investigación profunda. Pensar diferente, innovar con conciencia las maneras tradicionales, no muy exitosas, es atreverse a transgredir la forma dominante e implica compromisos y "obliga al sujeto a colocarse en un momento histórico que es más complejo que la simple relación del conocimiento propio de un objeto" (Zemelman, 2005, p. 9).

Al plantearnos respuestas a las preguntas de intervención requerimos un marco teórico interpretativo que se ajuste a la realidad en que pretendemos trabajar, "porque si no sabemos construir un pensamiento sobre la

realidad que tenemos por delante, y esa realidad la definimos en función de exigencias conceptuales que pueden no tener pertinencia histórica, significa que estamos organizando no sólo el pensamiento, sino el conocimiento dentro de marcos que no le son propios a esa realidad" (Zemelman, 2005, p. 64). La construcción de problemas de intervención de Trabajo Social y de respuestas para estos problemas requiere, también, osadía, romper los límites de la costumbre, de lo dominante, profundizar en lo desconocido y tal vez en lo no nombrado.

A la vez construir problemas de intervención y sus posibles respuestas requiere contacto con la realidad y posibilidad de realización, es decir, algún grado de factibilidad y desde luego pertinencia. Estoy segura de que en la medida que avancemos en estas construcciones, también descubriremos condiciones de validez a las que referirnos con regularidad.

La intervención en Trabajo Social es movimiento, es giro, es ruptura, es cambio social; el sentido de esa intervención lo construimos cuando conocemos y reflexionamos sobre nuestra situación problema y desde esta mirada podemos, entonces, plantear el diagnóstico que sustente nuestra intervención.

La intervención trasciende la investigación, trasciende el diagnóstico, la intervención se construye en el ir y venir entre la teoría y la realidad, entre lo general y lo particular, entre el antes y el después, entre lo existente y lo inexistente. La intervención de Trabajo Social es un continuo. González (2007, p. 37) dice que "la intervención se construye en el espacio entre la reflexión y el hacer, en la pausa que permite la creación, la aparición de la propuesta y es allí precisamente donde el Trabajo Social se hace, crece, se constituye, se diferencia y posibilita su hacer" Un diagnóstico sólido contiene una marco interpretativo de conocimiento formal que permite comprender la situación problema que enfrentamos. La teoría y la práctica son "unidad" en la visión del trabajador social y al plantear la estrategia de intervención se convierten en el hilo conductor e interpretativo del proceso.

Aquí es importante aludir a la estrategia de intervención como la construcción conceptual que delinea el proceso de Trabajo Social. No basta definir objetivos, es preciso conceptualizar el proceso de cambio que pretendemos generar. ¿Qué cambios, rupturas, giros, en qué plano? Es un proceso difícil, hay que proyectar, imaginar, nota a nota y operacionalizar metodológicamente.

### Estrategia de intervención

Nos planteamos problemas de intervención y con estrategias de intervención respondemos a nuestras preguntas. La primera acción necesaria es conocer la situación problema con que trabajaremos que conduce a un diagnóstico; la segunda acción es la construcción de la estrategia de intervención; posteriormente viene la planeación y administración de la propuesta y su puesta en marcha, finalmente terminamos con una evaluación. Se trata de un "círculo de intervención estratégica de Trabajo Social" CIETS, que intenta mantener una continuidad en el proceso, que no es lineal, sino un giro continuo.

Importante es hacer notar que en el centro del proceso integral de Trabajo Social, que propongo, está la construcción de la estrategia de intervención, momento que no contempla el esquema metodológico utilizado de manera tradicional y que constituye un vacío en la intervención de Trabajo Social y que de ninguna manera es equivalente a la planeación.

Una estrategia de intervención es la unidad conceptual, que articula la propuesta de intervención desde la perspectiva teórica metodológica; es un momento al que no se le ha dado mucho espacio en nuestro hacer y que es imprescindible para no hacer prácticas empíricas

(Tello, 2005).

Construir una estrategia de intervención requiere de coherencia teórica-metodológica que será puesta a prueba en el momento de la intervención. Para construir la estrategia hay que elegir entre procesos, métodos y técnicas, hay que conformar un todo articulado, es

muy importante que la elección se construya con base al o los cambios buscados y no en función de los medios. Es decir, la temática, el proceso de cambio y su gradualidad en relación a la situación problema concreta tiene que llevar a una configuración y no a otra. Es posible jugar con diferentes posibilidades, imaginar diferentes escenarios, construir opciones, unas ofrecen procesos de ruptura, de cambio, modificaciones superficiales, otros cambios más profundos, más amplios.

Aquí está la posibilidad del trabajador social para en interacción con el sujeto plantear el tipo de cambio posible, pertinente, factible.

En la construcción de estrategias de intervención es muy importante tomar en cuenta las debilidades que el entorno, quizás intente, imponer a Trabajo Social como la orientación del cambio, la visión institucional, la exigencia inmediata, los recursos limitados. De ahí, la importancia de la creatividad profesional para construir estrategias capaces de recuperar e integrar recursos metodológicos en una unidad conceptual de cambio sólida. Aquí lo más valioso es que como trabajadores sociales tenemos a nuestro alcance una variedad de métodos y técnicas muy amplia, y con ello potenciamos la fortaleza de las intervenciones que diseñamos.

Después hablaremos de una intervención exitosa; si alcanzamos los objetivos propuestos, podemos medir el impacto logrado por la intervención, pero para validar una estrategia de intervención como una opción de cambio, se requiere comprender esa estrategia en su relación con la operación del campo de la sociedad que se trate, o sea, entender la funcionalidad de la intervención que genera el cambio esperado. No se trata de una evaluación de resultados. Lo que se pretende es entender cómo funciona esa estrategia de intervención en la dinámica social en la que se introdujo.

Si la estrategia misma se acopló como estaba pensada a la realidad, o si la modeló en otro sentido, de acuerdo a sus propias exigencias, dándole, tal vez, una función que difiere de la imaginada.

En este sentido la validación de una estrategia de intervención en Trabajo Social no puede hacerse con evaluación de los resultados objetivos aislados de la comprensión de la realidad. Tampoco se trata sólo de analizar el orden metodológico, no es aislando la intervención como vamos a avanzar en el conocimiento, es aprehendiéndola en su relación con los cortes sociales en donde se establecieron las relaciones profesionales.

Aquí podemos observar con claridad que el problema de la intervención no está en el significado etimológico del uso de la palabra, sino que independientemente de la perspectiva teórica que se utilice, el hecho es que la intervención o acción de Trabajo Social llevada a cabo produce o pretende producir una perturbación en el estado de lo social.

Esto es, el objeto de estudio no se limita a la intervención misma, sino al cambio que genera en lo social al aparecer como un elemento ajeno (aunque intente involucrarse, fundirse o confundirse) a ese proceso social. El estudio, entonces, se centra en la funcionalidad social de la estrategia de intervención desarrollada. Es claro que hablamos de una estrategia de intervención, no de acciones de Trabajo Social aisladas, que pueden ser estudiadas de acuerdo a esta propuesta, cuando se han multiplicado en diferentes instancias y recaen en el mismo punto relacional de un proceso social, pero sólo entonces.

Cabe insistir en que si las estrategias de intervención no parten de una idea central común de lo que hace Trabajo Social, su estudio se diversifica tanto que difícilmente podremos construir un cuerpo teórico de conocimiento. El que la intervención pueda modificarse en la superficialidad por la amplitud de campos en los que puede desarrollarse no quiere decir que no puedan diseñarse múltiples estrategias de intervención bajo la misma intención de cambio y dirigir la intervención a los mismos puntos de la operación social en diferente ámbito. Es por esto que la intervención de Trabajo Social puede diferenciarse como campo de conocimiento, siempre y cuando haya acuerdos colectivos en el punto.

## Del objeto de estudio

En la discusión del objeto de estudio pareciera que cada grupo tiene su opinión y cada uno de nosotros trata de imponerla. Hay grupos que opinan que la intervención de Trabajo Social se relaciona con el bienestar social, con el desarrollo social, con las políticas sociales dependiendo la perspectiva que dé origen al hacer, pero en la realidad la intervención de Trabajo Social siempre se constituye en una acción social concreta, teórica y metodológicamente fundada, que aparece en un tiempo y un espacio determinados y no se desdibuja, ya más, en lo general. ¿Por qué hablar de conceptos tan generales, tan vinculados a una forma de entender el mundo como los que he mencionado? ¿Por qué no ver el objeto de estudio en el quehacer mismo, en la intervención de Trabajo Social?

El Trabajo Social se reconoce a sí y se da a conocer en su quehacer concreto, con un sujeto individual o colectivo, trabajando en un hecho relacional por la construcción de una historia propia y colectiva. Y he allí que el perfil profesional en nuestra intervención concreta nos proporciona nuestro objeto de trabajo y por ende nuestro objeto de estudio.

Que la acción del trabajador social, que su hacer o su intervención, recaiga en algunas formas de construcción de la interacción social, convierte a estas formas en nuestro objeto de intervención y a su vez a nuestro hacer en ellas en nuestro objeto de estudio. Estudiamos la forma interacción social, sin embargo también son estudiadas por otros científicos sociales, en ese sentido no construimos una disciplina especial, aportamos a lo general, pero lo que estudiamos nosotros, y por lo tanto es el conocimiento que nos constituye como disciplina, es la manera en como intervenimos en ellas. Dice Margarita Rozas "la intervención profesional es una dimensión constitutiva del campo disciplinar" (Rozas, 2007, p. 83). Los problemas relationales son estudiados por los teóricos sociales, no estamos excluidos para estudiar con ellos lo mismo, pero el estudio de las formas de

intervención para la atención de estos problemas desde el Trabajo Social es nuestro objeto de estudio.

No existe consenso en ello, como lo demuestra que a pesar de los numerosos proceso de Trabajo Social que tienen a lugar diariamente, seamos una disciplina débil y escasamente desarrollada, cada quien dirige su atención a un punto diferente.

Trabajamos con el otro, en su situación problema y tenemos que estudiar cómo trabajamos con él, qué resultados generamos, con qué lo hacemos, qué funciona y qué no funciona.

Tenemos que estudiar nuestros modos, nuestras maneras, nuestros peros y nuestros aciertos, y en la medida que lo hagamos generaremos conocimiento propio, acumularemos experiencias profesionales, enriqueceremos nuestra disciplina, como un espacio del saber. Conceptualizar sobre lo que hacemos, sobre nuestras intervenciones, sobre los procesos, los métodos, las técnicas, los instrumentos y los resultados que obtenemos, los límites que encontramos, nos permitiría crecer como disciplina.

Es también muy importante que nombremos lo que hacemos, que constituyamos categorías propias de Trabajo Social que reconozcamos propiedades específicas de nuestro hacer. Que apelemos al Trabajo Social como un proceso, que no hablamos de las partes como si fuese el todo. Hoy por hoy nos referimos al hacer de Trabajo Social con el nombre de los diversos métodos o técnicas que utilizamos, en vez de definir lo hecho como procesos (calificados) de Trabajo

Social. “Tenemos que pensar circularmente que la sociedad hace el lenguaje que hace a la sociedad, que el hombre hace el lenguaje que hace al hombre” (Morin, 1998, p. 166), que el trabajador social hace al lenguaje que hace al Trabajo Social.

#### Comentario final

La sociedad está urgida de profesiones en intervención social; está urgida de un mayor conocimiento en este campo disciplinar, el estudio riguroso y con disciplina, el Trabajo Social profesión del cambio debe atreverse a transformarse a sí misma, a desligarse de sus límites

históricos y construir propuestas de intervención alternas a la lógica dominante.

La recuperación, objetivización y conceptualización de nuestro hacer es el comienzo de la diferencia.

#### FUENTES DE CONSULTA

- Fantova, F. (2007). Repensando la Intervención Social. Documentación Social,147.
- García, R. (2006). Sistemas complejos, España: Gedisa.
- González, C. (2007). Reflexiones en torno a la relación entre intelectualidad y prácticas sociales en Trabajo Social: Prácticas universitarias y Proyecto Profesional Crítico. Argentina: Espacio.
- Guerra, C. (1997). Hacia una sociología del sujeto: democracia y sociedad civil en Subjetividad: umbrales del pensamiento social. España: Antrhropos-crim unam.
- Morín, E. (1998). El método, las ideas. Madrid: Cátedra.
- Rozas Pagaza, M. (2007). En Hilos y Nudos: la formación, la intervención y lo político en el Trabajo Social. Argentina: Espacio.
- Tello, N. y Galeana, S. (En imprenta). Fragilidad y debilidad del discurso de Trabajo Social.
- Tello, N. (2005). Apuntes de trabajo social. México:EOPSAC
- Vázquez, O. Epistemología del Trabajo Social. España.
- Zemelman, H. (2005). Voluntad de conocer,España: Anthropos.

# **Trabajo Social Contemporáneo: tres grandes problemas.**

## **Nelia Tello**

### **RESUMEN**

Introducción. Se presentan tres grandes problemas del trabajo social en México, como resultado de una investigación hecha con la academia y con profesionistas en ejercicio. Se reflexiona sobre la intervención en lo social como posible punto de acuerdo profesional. En cuanto al trabajo social institucional se revisó el texto Modelos de Atención institucional de los Institutos Nacionales de Salud (1998) y los Manuales de operación de los Programas Nacionales de la Secretaría de Salud (2006) México. Material y Métodos. Investigación cualitativa, participante, de campo, sobre el trabajo social en la academia y en la vida profesional. Universo: 750 trabajadoras sociales en ejercicio. Se realizó con grupos focales de 25 trabajadoras sociales en 5 sesiones de 4 horas. La temática abordada fue el objetivo de Trabajo Social, el objeto de intervención, las funciones de los profesionales de trabajo social, los procesos y las actividades que realizan. Despues se elaboraron diagnósticos y prospectivas de este hacer. Se utilizó toda la información generada en los grupos, se hizo análisis de contenido y análisis del discurso. Resultados: Se identificaron tres grandes problemas: La ruptura entre la academia y el quehacer profesional; la fractura de los procesos de trabajo social en el quehacer institucional, y el desplazamiento de lo social como centro del hacer de trabajo social. Discusión: La cuestión es ¿trabajo social en las instituciones

desarrolla su hacer en lo social como se requiere o continua siendo una profesión de apoyo? ¿Estos problemas dificultan la autonomía de la profesión?

**PALABRAS CLAVE:** trabajo social, quehacer profesional, proceso integral, proceso fragmentado, intervención en lo social.

*Publicado en: la memoria del 1er. congreso Internacional de Facultades y Escuelas de Trabajo Social. Editorial Universitas. Abril 2014. Murcia, España.*  
**ÁREA 7: INTERNACIONALIZACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL 25: GRUPO TRABAJO SOCIAL UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO (UNAM)**

### **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad se escribe mucho sobre trabajo social; sin embargo, ello no ha acelerado su fortalecimiento como disciplina de las ciencias sociales, al ritmo deseado. Por el contrario, parece que va en aumento la dispersión y la falta de rigurosidad de las aportaciones que hacemos. Baste con echar un vistazo a la presencia de trabajo social en las soluciones a los grandes problemas sociales, o a la oscilación de los temas y términos con que los abordamos: vamos de los cuidados a enfermos terminales al diseño de políticas públicas, con frecuencia perdiendo de vista lo social. Por otro lado trabajo social, ninguna duda cabe, es un profesión requerida cada día más. Tanto que cuando los trabajadores sociales no se dan abasto para atender a algún nicho de necesidad, surgen

nuevas profesiones para hacerse cargo de lo que se requiere.

En este trabajo presento tres grandes problemas que encontramos, en la actualidad, en el Trabajo Social en México: la ruptura entre la teoría y la práctica; la fragmentación de los procesos de trabajo social, con lo que éste se dispersa y pierde presencia, y la falta de precisión conceptual de lo social en el quehacer cotidiano, con lo que trabajo social se desdibuja al convertirse en todo y nada.

## MATERIAL Y MÉTODOS

La presentación se estructura desde los resultados obtenidos en una investigación cualitativa, de campo, participante (2011-2013) realizada con 100 trabajadoras sociales del sector salud, en los Servicios de Salud del D.F.; con 600 trabajadoras sociales de la Secretaría de Educación Pública (SEP) del D.F., con 50 trabajadoras sociales de 50 asociaciones civiles, con 10 trabajadores sociales de la Dirección general de Tratamiento para Adolescentes del D.F. También nos apoyamos en las investigaciones realizadas por los trabajadores sociales adscritos a la coordinación de investigación de la Escuela Nacional de Trabajo Social ENTS, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y en los temas que los alumnos de posgrado –tanto de la especialidad de Modelos de atención como de la maestría en Trabajo Social– desarrollaron entre el 2011 y el 2013.

La investigación se realizó con grupos focales de no más de 25 trabajadoras sociales, en 5 sesiones de 4 horas. En todos esos grupos se abordó el objetivo de Trabajo Social, el objeto de intervención, las funciones de los

trabajadores sociales , las habilidades que ejercitan y las actividades y procesos que realizan. Se elaboraron diagnósticos y prospectivas de su hacer profesional y un análisis de contenido y otro de discurso.

## RESULTADOS Hallazgos de la investigación

- Presencia de dos mundos diferentes, el académico y el quehacer profesional.
- Un patrón que se repite constantemente al analizar la multiplicidad y diversidad de tareas del trabajador social en las instituciones, quien es el vínculo central entre la administración institucional, el profesional protagónico de la institución y el sujeto.
- El trabajador social, en calidad de actor social, al desenvolverse como vínculo institucional lo hace desde una posición no formal y, por tanto, no reconocida por la institución<sup>4</sup>.
- El trabajador social no nombra lo que hace como *trabajo social*. Fragmenta los procesos que lleva a cabo, y realza la importancia de sus actividades al vincularlas con otros servicios institucionales.
- Al fragmentar su quehacer y referirse a una serie de actividades aisladas y desorganizadas como su tarea central, el trabajador social se desdibuja como profesional y con frecuencia aparece como personal de apoyo.
- En este desdibujamiento se da una pérdida de la centralidad y consistencia conceptual de lo social.

<sup>4</sup> Encontramos también que el desplazamiento del quehacer formal a informal en lo institucional, por parte del trabajador social, tiene que ver con el género. Este tema no se trata en esta presentación.

- Si se agrupan las diversas actividades cotidianas del trabajador social, en secuencias correspondientes a procesos articulados, aparece lo que llamamos trabajo social profesional.
- El trabajador social ha incorporado a su discurso terminologías de otras disciplinas y no ha generado nuevos términos para su quehacer.
- En las instituciones donde labora el trabajador social, la atención a lo social es una emergencia no atendida a cabalidad.

## **DISCUSIÓN La ruptura entre la academia y la práctica profesional.**

Esta situación tiene su origen histórico en la época de la reconceptualización<sup>5</sup> cuando en la academia el objetivo del trabajo social se pensó como "la transformación de la sociedad" y se fundamentó en el marxismo. En 1976 se cambió el plan de estudios de la ENTS, UNAM<sup>6</sup> en tal dirección y evidentemente el trabajo social institucional, en pleno dominio del Partido Revolucionario Institucional (PRI)<sup>7</sup> continuó realizando sus funciones<sup>8</sup> como siempre lo había hecho. Es decir, la realidad por sí misma se encargó de que el plan de estudios aprobado no fuese viable en el momento histórico en que surgió. Hoy, se hacen algunos intentos por recuperar el dialogo

---

<sup>5</sup> En México de mediados de los 70 a mediados de los 80, aproximadamente.

<sup>6</sup> Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México. En esa época, estaban incorporados a la ENTS la mayoría de los programas universitarios de la profesión.

<sup>7</sup> Partido que gobernó durante 70 años a nuestro país.

<sup>8</sup> Un supuesto no estudiado en profundidad es que en esa época el trabajo social institucional volteó su mirada a los profesionales protagónicos de las instituciones y se acopló más a ellos en el trabajo cotidiano.

entre la academia y la práctica profesional.

Sin embargo, mientras que los trabajadores sociales de la academia se ocupan y preocupan por las corrientes teóricas metodológicas de las ciencias sociales, por la epistemología, por las políticas públicas, etcétera, los trabajadores sociales que laboran cotidianamente en salud, educación, asociaciones civiles, seguridad, etcétera. se preocupaban por cómo ingresar y egresar a los usuarios a las instituciones: verificar requisitos, llenar formularios, dar información, pases de entrada y salida, tramitar referencias y contrarreferencias, y demás.. En pocas palabras, se operan procedimientos correspondientes a programas sociales, sin participar en su diseño ni formulación; así, las múltiples aportaciones en torno al tema de las políticas públicas no se relacionan con su quehacer cotidiano y las preocupaciones concretas del trabajo social en *lo social* (la distancia era enorme). El trabajador social escucha, vincula, teje los lazos necesarios entre la administración de la institución, el quehacer del profesional protagónico de un determinado servicio, y el sujeto<sup>9</sup> su situación problema<sup>10</sup>, las características de su familia y los datos necesario para generar los cambios que permitan al sujeto ser responsable de sí y de su entorno, con la mayor autonomía posible.

Mi pretensión, siguiendo a Bourdieu (2008) es "encontrar los recovecos, ver los ardides que permiten dar cuenta del hacer" de trabajo social, sin reducirlo o ignorarlo, pero también sin magnificarlo,

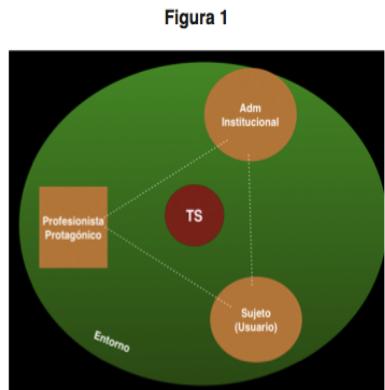
---

<sup>9</sup> Usuario para la institución, paciente para el médico, sujeto para el trabajador social.

<sup>10</sup> Situación problema entendida como Tello afirma:

ni considerarlo sólo desde lo macro. En esta ocasión me ocupa su configuración fina; comprenderla es mi inquietud intelectual.

Con este breve análisis podemos concluir que si bien existe una ruptura entre la academia y la práctica profesional, la función central de trabajo social en las instituciones es articular procesos administrativos y sustantivos para la atención de la situación problema del sujeto, con lo que el trabajador social se convierte en un actor indispensable para el funcionamiento institucional.



En la cotidianidad, su hacer institucional se fragmenta formalmente en servicios y así, este actor no forma parte del hacer central institucional. Sin embargo, el tejido informal que establece el trabajador social entre los diversos actores institucionales refleja una trama relacional que, desde lo social, sostiene el trabajo formal de la institución.

### Fragmentación del hacer profesional

En los diferentes ámbitos estudiados encontramos que los trabajadores sociales realizan diversas actividades, que se califican como de apoyo a las

actividades sustantivas y administrativas de las instituciones. Analizo y agrupo, a continuación, diversas actividades que hacen los trabajadores sociales en las llamadas áreas de trabajo social. Este cuadro refleja actividades que corresponden a procesos de trabajo social; sin embargo, generalmente en las instituciones, cuando se hace referencia a ellas sólo se nombran como actividades aisladas del trabajo social. No hay ningún reconocimiento a procesos completos de trabajo social, con un objetivo profesional. Así el trabajo social, dice Carlos Montaño, cae en el tareísmo.

El cuadro 1 tiene otras lecturas y no necesariamente refleja un trabajo integral, ni en lo social. Todas esas actividades pudieran hacerse como complemento al quehacer del médico, del docente o del juez dependiendo de qué institución se trate. Dice Jager (2003) "las acciones pueden ser observadas y descritas. La cuestión estriba en cómo reconstruir el conocimiento que las condiciona y las acompaña".

Veamos la primera columna: información, conversaciones, pláticas, periódicos murales y conferencias son actividades que sensibilizan, desarrollan conocimientos, habilidades, conciencia. En ellas el trabajador social observa, escucha, dialoga, interroga, conduce, analiza. Pero hay un problema, si estas actividades no están articuladas entre sí, si se dirigen a diferentes públicos, si los contenidos no son sociales, no estamos ante procesos completos de trabajo social y los resultados que se obtienen son mínimos, incompletos y muy pobres. Adicionalmente, encontramos otra acción que denota un desvío en el hacer del trabajador social institucional que es el uso continuo del lenguaje del

profesional protagónico<sup>11</sup>, relegando el propio.

Tal situación inevitablemente nos conduce a la intencionalidad del hacer trabajo social. Trabajo social es un acción social intencional, ¿se tiene en las instituciones realmente la intención de hacer trabajo social o basta con apoyar la función sustantiva?, ¿se planean y realizan este grupo de actividades con un sentido desde lo social?

Diversas y cotidianas actividades de Trabajo Social				
Información informal	Estudios socioeconómicos	Localización de recursos interinstitucionales	Instrucciones y capacitaciones personales y grupales	Actividades de investigación, aplicación de instrumentos
Conversaciones	Estudios sociales	Organización institucional e internstitucional	Organización de grupos de apoyo	
Pláticas	Entrevistas a profundidad	Coordinaciones institucionales e interinstitucional	Organización de redes de apoyo	
Periódicos murales	Entrevistas cortas	Movilización de recursos institucionales, interinstitucionales	Apoyo familiar, redes	
Conferencias, talleres	Visitas domiciliarias	Seguimiento	Consejería	
	Casos	Promociones comunitarias	Asesorías	

<sup>11</sup> No podemos aquí profundizar en este punto pero suponemos que se relaciona con la idea equivocada de adquisición de un mayor status profesional.

Las actividades señaladas en el cuadro 1 deben formar parte de un proceso integral en el que se consideren las necesidades mismas de la institución, la coordinación con el profesional protagónico de la institución, teniendo en todo momento la situación problema del sujeto como el centro de la actividad del trabajador social. Pero no siempre es así, no siempre se piensa como un proceso de trabajo social que dé especificidad, concreción y unidad al proceso social de que se trata.

Inclusive, no siempre los trabajadores sociales institucionales tienen claramente definido su hacer en relación a estos tres componentes de su hacer cotidiano. Así, encontramos expresiones como "no, yo me debo 100% al usuario" afirmación imposible de sustentar al analizar las cargas de trabajo, divididas en apoyo a la recuperación de recursos, a la educación médica y a la atención al sujeto.

La articulación, de unos procesos y no de otros, es lo que constituye la posibilidad del ser del trabajo social como profesión disciplina y no como un apoyo profesional necesario; de lo contrario, queda como un mero apoyo y encuentra su justificación profesional en el hacer del profesional protagónico de la institución.

La investigación realizada demuestra que en la mayoría de los casos el trabajador social tiene la intención de hacer trabajo social institucionalmente, pero se limita a la actividad aislada. Esta fragmentación le resta presencia y reconocimiento al trabajo social como profesión y como disciplina, no así al actor social quien es indispensable en todos los procesos de trabajo institucional.

El trabajo social es una acción social intencional, que se origina en lo social, interviene en lo social y busca desencadenar cambios en lo social. El problema es que, frecuentemente, lo social se desdibuja en el discurso institucional y se transforma en todo lo que rodea el quehacer del profesional protagónico; por ejemplo, en la escuela el trabajador social es quien da los reportes a los alumnos; en la clínica de salud, el que recupera a los pacientes o es quien llama a los chicos para checar su asistencia, sin que ello sea parte de un proceso integral que atiende lo social. Actividades todas de orden administrativo, que integradas a procesos de intervención integral se convierten en parte de los modelos de atención institucional, pero aisladas desvirtúan el quehacer de trabajo social y lo suman a procesos de control, no de construcción de sujetos.

Regresando al cuadro 1 encontramos que las actividades se pueden agrupar, al menos, en cinco categorías diferentes:

Actividades diagnósticas que permiten establecer una clasificación de la situación problema del sujeto, de su situación socio-económica, de sus carencias, conflictos y recursos para hacer frente a su situación

- Actividades de capacitación
- Actividades de apoyo institucional
- Actividades de apoyo individual, grupal y familiar
- Actividades de investigación en las que hoy sólo en ocasiones participan algunas trabajadoras sociales, y generalmente como parte de un equipo de investigación médica.

**Figura 2**



Estas actividades agrupadas en fases de un proceso de trabajo social, con intención y sentido dado por lo social, fortalecen el trabajo social como una profesión que atiende problemas de la institución, del servicio, del sujeto. Lo social, esto es, la interacción con el otro, el vínculo, el lazo, la organización, la coordinación que, de acuerdo con Carballeda, se convierten en lo sustutivo del quehacer del trabajador social, a veces sólo son el medio para el apoyo.

Cuando el trabajador social asume su quehacer en lo social como el eje de su hacer, da un giro a su intervención, que adquiere una esencia y un peso específico. En realidad, lo social es el plano que, hoy por hoy, está trastocado, relegado en la construcción de la comunidad, la sociedad, lo humano.

### **Tejiendo lo destejido**

Así pues, la intervención en lo social es la acción de trabajo social y por tanto su objeto de estudio como disciplina. Esta intervención exige la realización de un proceso de intervención en lo social. El proceso se inicia con un diagnóstico, que da lugar a la construcción de un

concepto de cambio (CCC) en donde se delinea teórica y conceptualmente el cambio social que se quiere desencadenar y se argumenta su posibilidad en la comprensión de los momentos necesarios para alcanzar el cambio propuesto. La estrategia de intervención traza los movimientos del cambio y se concreta en la metodológica articulación de procesos, métodos y técnicas. Fraccionar el proceso, no centrarse en lo social, no mencionar el trabajo social como proceso, debilita a la profesión y a la disciplina, la fragmenta, la desplaza.

Trabajo social es "indispensable"<sup>12</sup> para la atención de lo social; fortalecerse como profesión disciplina requiere centrarse en lo social como su especificidad. La academia tendrá que acercarse a los procesos de intervención como objeto de estudio. El quehacer profesional ha de realizarse basado en procesos de trabajo social integrales, sin caer en el activismo, y tendrá que autoreconocerse: nombrarse. Para finalizar y aventurar un supuesto que garantice la continuidad de esta investigación hemos de preguntarnos si en el fondo de lo aquí enunciado existe un problema en la memoria colectiva del trabajo social "donde el presente se equipara al pasado" y la percepción de sí no es plenamente la de un profesional autónomo.

**Pierre, (2008) *Capital cultural, escuela y espacio social*, Ed siglo XXI, México.**

**Jager Siegfried, (2003) *Discurso y conocimiento en Métodos de análisis crítico*, Ed Gedisa, España Modelos de Atención de los institutos nacionales de salud, (1998) SSA, México.**

**Tello Nelia, (2005) *Apuntes de trabajo social*, Ed EOPSAC, México. Tello Nelia,(1999) *Modelo de atención a la salud en el nivel hospitalario*, Ed ENTS, UNAM.**

## REFERENCES

**Arteaga Carlos, (2010) *La incidencia del trabajo social en la política pública, Buenas tareas. Com Bourdieu***

<sup>12</sup> *Calificativo utilizado para definir el trabajo social por los directores de centros de salud del país*

## **Pensando el trabajo social desde el trabajo social**

**Nelia Tello**

El trabajo social, al igual que algunas ciencias sociales, se caracteriza, en la actualidad, por la existencia de una gran diversidad de enfoques en relación a su construcción disciplinar, sin que ninguno prevalezca como "el" dominante. Pareciera que la fragmentación que predomina en el mundo, permea la manera de construir conocimiento y que la contradicción entre el discurso, la práctica profesional y las teorías utilizadas para la explicación y recuperación de la práctica profesional, debilitan las posibilidades de llegar a consensos que puedan fortalecer y aglutinar algunas de las posturas existentes para el fortalecimiento de la disciplina.

**Publicado en:** En el cuaderno académico del laboratorio Syndesmos. Ed. La ruptura. México D.F. 2013.

El trabajo social surgió como una profesión sustentada por un conocimiento multidisciplinario, ya que pretendía una visión integral de la

problemática social de la persona en sociedad. En su evolución inicial fue influido, en mayor o menor medida, por el desarrollo de las diversas ciencias sociales con fuerte influencia de la psicología. Me interesa resaltar el hecho, que si bien entonces no hubo un sólo enfoque, el trabajo social se consolidó rápidamente como profesión universitaria,. desde los llamados métodos clásicos, el caso, el grupo, y la comunidad. El sujeto objeto del trabajo social era, el sujeto con un problema o necesidad social demandante de un servicio institucional, al que se daba una atención personalizada, en la que se pretendía resolver el caso. Proceso que al burocratizarse o trasladarse a países con menos recursos, minimizo el manejo de lo social. Este trabajo social buscaba alcanzar la adaptación o reintegración del sujeto a su medio o en su caso, cambiar al sujeto de medio.

Evidentemente, al paso del tiempo, la realidad histórica social presentó nuevas exigencias, a la vez que surgieron nuevas perspectivas de análisis, que llevaron en América Latina, a la aparición del movimiento de reconceptualización del trabajo social. Perspectiva, que surge en los sesenta y setenta, como una crítica al trabajo social dominante. Se sustenta en el marxismo clásico, se caracteriza por la sobre-ideologización de la profesión, y lleva a pensar en el pueblo, como sujeto-objeto de trabajo social, movilizado en la lucha por la

transformación de la estructura socio económica de la sociedad, o "como una práctica política macrosocietal, cuya finalidad fue la transformación radical de las estructuras sociales y el compromiso con un proyecto de emancipación humana de liberación de los oprimidos, del cual se apropió unilateralmente y se responsabiliza de llevarlo a feliz término". (Estrada O Victor, 2011). Para lo cual los trabajadores sociales de entonces proponen se dejen de lado el uso de los métodos clásicos, fragmentados, y sólo se trabaje un método haciendo trabajo social en la comunidad. En palabras de Estrada, en ese momento histórico, se plantea no solo desechar los métodos tradicionales, sino estructurar un método y una metodología que permitan abordar la intervención social bajo nuevos referentes teóricos y metodológicos. Surgen así, en ese contexto, la metodología de transición y la metodología para la acción transformadora de la realidad". ( Estrada O Victor, 2011) que consiste en los mismos pasos que se trabajaban en el caso, el grupo y la comunidad, pero ahora para trabajar sólo en y con la comunidad: investigación diagnóstica, sistematización, planeación, ejecución, y evaluación. En ese momento había al menos dos grandes grupos de trabajadores sociales, los que se adherían a la nueva perspectiva y aquellos que permanecían en el enfoque, llamado desde entonces, tradicional. En México, en ese entonces,

se fragmentó el discurso académico del discurso institucional, ya que en las instituciones se continuó haciendo el trabajo social tradicional y no el reconceptualizado<sup>13</sup>

A la caída del muro de Berlín, la reconceptualización, perdió vigencia y después de un período de desorientación, equivalente al de todas las ciencias sociales de la época, trabajo social pareció acogerse al pensamiento crítico, sin que se precisara que se entendía por ello, como perspectiva teórica de referencia. Con el tiempo, poco a poco se ha establecido, un nuevo orden desordenado, desarticulado, en el que coexisten diversas perspectivas del trabajo social, la tradicional y algunos de los presupuestos de la reconceptualización entrelazados con nuevas preocupaciones, tales como temas de la subjetividad, la gestión social, las políticas públicas y la cuestión social, que en los últimos años se enseñorearon en el discurso de trabajo social. "En términos generales, puede constatarse hoy un cierto eclecticismo profesional "en el sentido de reunir componentes de los diversos proyectos sociales con sus valores y principios antagónicos"(Montaño Carlos, 2005).

---

<sup>13</sup> evidentemente, dado que el reconceptualizado lo que buscaba era levantar al pueblo

En el proceso histórico del trabajo social, la perspectiva de la realidad ha modificado la epistemología del trabajo social, intenciones, teorías, metodologías. No obstante, hay ciertas regularidades presentes en todo momento: el trabajo social se construye desde la multidisciplina, lo que en su caso, produce intervenciones transdisciplinarias. Todo proceso se inicia desde la elaboración de un diagnóstico integral y el trabajo social requiere la participación del otro para ello. Por supuesto, la visión integral se refiereñ a un principio constitutivo, de lo contrario estaríamos trastocando la especificidad de trabajo social y hablaríamos de la rama operativa de cualquier disciplina de las ciencias sociales.

Ahora bien, en México coexisten el trabajo social institucionalizado, dominante, en donde el trabajador social, se ha constituido en la función que estructura el servicio institucional hacia el usuario. El trabajador social es quien enlaza, víncula, apoya al usuario, acercándolo a los recursos administrativos y sustantivos de la institución para su atención, desde el ingreso hasta el egreso.

Por otra parte, está el trabajo social independiente que diseña y desarrolla estrategias de intervención para la atención de diversos problemas sociales desde el ejercicio independiente, generalmente, relacionado con apoyos

de fundaciones, del gobierno o particulares.

### Tres miradas sobre el trabajo social

La propuesta histórica del trabajo social tradicional, reconceptualizado y contemporáneo ha sido consistentemente de intervención en lo social. El trabajo social se hace en el campo, en el terreno, con el otro y se requiere de su participación para hablar de un acción (siempre intencional) de trabajo social. Hasta allí, el consenso. La manera de entender lo social es diversa para los trabajadores sociales. Para unos, lo social se construye desde la interacción entendida como en sociología<sup>14</sup> Es decir, el punto de intervención es aquél de la interrelación entre unos y otros y/o en procesos sociales generales que estructuran la manera de estar o no organizados en sociedad. Lo que se busca es desencadenar procesos de cambio. Para otros, es incidir específicamente en la cuestión social, en las políticas sociales y cambiar la forma en que el estado hace políticas públicas para responder a las necesidades sociales . Otro punto de vista, es el que afirma que el hacer de trabajo recae en el llamado sector de lo social, que no es lo mismo que trabajar en lo social, sino trabajar en sus manifestaciones como son los

---

<sup>14</sup> No importa desde que corriente u enfoque, como Durkheim como hecho objetivo, como Weber como construcción intersubjetiva, ...

problemas de salud, educación, vivienda, alimentación..., contribuyendo con la operación de los programas públicos, haciendo gestión social y afiliando su preocupación profesional a promover institucionalmente la satisfacción de la necesidad de que se trate. Esta opción, desvía el estudio del trabajo social hacia los problemas sociales y reduce el hacer a la satisfacción del sujeto demandante de un servicio institucional.

#### Desde la intervención en lo social

En esta mirada del trabajo social, la intervención en lo social constituye la especificidad del trabajo social, visto como una unidad teórica práctica. La intervención de trabajo social recae en lo social, que es muy amplio y por eso hay que acotarlo, justo en el punto de intersección del sujeto con un problema, un conflicto, una carencia social, en un tiempo y espacio concreto. El trabajador social en relación con el sujeto desencadena un proceso de cambio social. Pensamos el trabajo social como una acción social intencional, racional, que desde una perspectiva transdisciplinaria<sup>15</sup>ha ido consolidando una posibilidad alterna de intervención en lo social, esto es desde el conocimiento integral, en un espacio limitado y acotado. Pensamos al trabajo social como la intervención social que

propone y desencadena procesos de cambio social sustentados en el conocimiento. Su consolidación como campo del conocimiento, está en función de que logre acumular conocimiento en un punto diferenciado de las otras disciplinas sociales, fortalecido, desde luego, con los conocimientos generados por ellas, pero desde la comprensión, organización y articulación de una nueva mirada de la realidad social, en este caso de la intervención en lo social. Así, no planteamos el objeto de estudio como el estudio de la cuestión social en general, ni como el estudio de problemas sociales en particular sino como la comprensión de la intervención y el cambio social que genera la acción de trabajo social en el punto en el que interviene. Nora Aquin (1998) afirma que "No basta actuar para entender. La intervención, si no está respaldada por una teoría que dé cuenta de ella, se mueve a ciegas, inconsciente de los efectos que produce, incapaz de reconocer límites y abrir posibilidades, inhabilita para la crítica y el perfeccionamiento, condenada, si se quiere, a ser copia de sí misma. La teoría es portadora del poder de la crítica, a la que es poco afecta la tecnocracia. El interés por construir teorías de la intervención es, sí, un interés teórico, pero no teoricista; no se trata de la acumulación conceptual al margen y en contra del compromiso con las urgencias, sino, por el contrario, de revalorizar el lugar de la teoría que

---

<sup>15</sup> Lograda desde una formación multidisciplinaria

permite una intervención fundada y cada vez más eficaz"

Desde la cuestión social y la política social

Dice Margarita Pozas que para la cuestión social contemporánea "la intervención no es sobre "los problemas sociales" o sobre "la realidad", es por el contrario el desentrañamiento de las manifestaciones de dicha cuestión social y es la reconstrucción analítica de esas manifestaciones en la particularidad que adquiere la relación contradictoria entre los sujetos y las necesidades. Quienes entienden el trabajo social como profesión responsable de la cuestión social afirman que el significado social del trabajo social depende de la dinámica de las relaciones entre las "clases" y de éstas con el "Estado" en las sociedades nacionales(Iamamoto, 2003) Desde esta mirada "la intervención alude a los fundamentos de la cuestión social y las manifestaciones de la misma en la vida de los sujetos; ella se expresa desde la racionalidad instrumental del estado en la relación recurso demanda" (Pozas,). Por tanto, aunque el trabajo social se lleve a cabo en lo concreto, el estudio y análisis de la intervención se sitúa en otro nivel de abstracción. Los autores sudamericanos se refieren más a la cuestión social, políticas sociales y gestión social, los mexicanos hablan más específicamente de políticas sociales o públicas.

Desde los problemas sociales

Algunos trabajadores sociales centran la atención en los "problemas sociales", y debaten en torno a ellos, mas que en relación al hacer del trabajo social. Fernández, de Lorenzo y Vázquez (2012), hablan de trabajo social como ciencia social, ciencia técnica o rama del saber de las ciencias sociales dedicada al estudio de las dimensiones, variables y problemas sociales. Así, frecuentemente en educación se discute sobre los problemas de enseñanza aprendizaje, en salud sobre los síntomas de la diabetes. Aportes, seguramente interesantes, pero que no hacen referencia al trabajo social, ni a la construcción de una disciplina de trabajo social. Olvidándose que estos problemas han sido el centro de buena parte del desarrollo sociológico por siglos y negando la posibilidad a trabajo social de constituirse en un cuerpo teórico alterno, con capacidad para construirse como discurso disciplinar desde su propia experiencia, desde su propia comprensión del hacer, desde su propio razonamiento estructurado, desde otra mirada. A veces se insiste en que los trabajadores sociales deben de aportar a las ciencias sociales en general, sin ninguna preocupación por la construcción de la disciplina del trabajo social. No es mi postura.

Por otro lado reconocemos que mucho de lo que hacemos continua siendo

anécdota por insuficiencia de recursos académicos de trabajo social dedicados a su recuperación y estudio. Durante la reconceptualización, se le dió mucha importancia a la necesidad de recuperar la práctica, tanta que como parte de la metodología se incluyó un momento de sistematización, suponiendo que el profesional que desarrollara el proceso de trabajo social podría a la vez construir conocimiento. La realidad, es que quien contrata a un trabajador social, pretende que éste haga trabajo social no teoría de trabajo social, ésta es tarea de los académicos del trabajo social. Sin embargo, los académicos tenemos que vincular con nuestro objeto de estudio con nuestro hacer, conceptualizarlo o categorizarlo, articular lo pensado, generar un movimiento reflexivo, organizar diferentes razonamientos posibles y desde allí construir la disciplina del trabajo social. Tarea imposible desde el escritorio.

La práctica institucional referencia imprescindible

La práctica profesional se ubica, evidentemente, en el ámbito de la implementación de las políticas sociales, cabe agregar que entre ellas y el quehacer de los trabajadores sociales median planes, programas, proyectos y toda una estructura institucional, que coloca, generalmente al trabajo social,

como función de apoyo a los proyectos sustantivos de la institución, "su práctica...demanda el "tareísmo" o "activismo" que subordina la calidad de la atención a la cantidad"(Montaño Carlos)

Sin embargo, estudiando el trabajo social que se hace en salud, en educación, en lo penal en México, encontramos que reducir el trabajo social a la gestión administrativa no sólo es una reducción desafortunada de la profesión sino tambien una interpretación errónea de lo que se hace, ya que en lo institucional, la intervención en lo social continua en el centro del hacer del trabajador social. Lo que sucede, es que hay una inversión en los valores formales institucionales en cuanto al hacer del trabajador social, ya que no retoma como lo sustantivo de su trabajo lo social, es decir, hay una enajenación del trabajo social sobre la centralidad de lo social en su hacer. Veamos, sin importar la diversidad de circunstancias en las que el sujeto social se encuentre, el hacer del trabajador social institucional en su relación con el sujeto que atiende construye procesos de cambio, elementales o complejos. El trabajador social es la primera figura con la que tiene contacto el usuario en la institución, es de quien recibe la primera información, es quien primero se interesa por el caso, quien pregunta, quien indaga, quien vuelve a preguntar, y orienta, asesora, atiende, aconseja. Lleva a cabo el caso, hace la visita

domiciliaria, forma grupos y redes de apoyo. El trabajador social es la escucha, es con quien se establece el dialogo, es con quien se descarga toda la tensión acumulada por el problema que se vive, es quien realiza diversas entrevistas, es el apoyo, es quien imagina y lleva a cabo la estrategia de intervención. Desde el ingreso hasta el egreso del usuario de la institución, el trabajador social es la figura presente constantemente para la solución de cualquier conflicto que surja. Se trata de un hacer racional, intencional, fundado en el conocimiento, que genera estrategias de intervención buscando, junto con el otro -el sujeto, individual o colectivo, con un problema social, una necesidad social, un conflicto social, una carencia social,- alterar, modificar, irritar, procesos sociales que limitan, al sujeto en su participación social responsable, en su entorno concreto, es decir, en el aquí y ahora. Entendemos, que con esto, el sujeto podría llegar a asumirse como constructor de su propia historia, no sólo como sujeto de derechos, no sólo como ciudadano, sino, más allá, como un sujeto en proceso colectivo de construcción histórica. El sujeto ingresa a la institución en un momento de su historia y egresa en otro, con potencialidades distintas, en una nueva circunstancia de vida, con redes de apoyo y aperturas relaciones diversas. Momento en el que el proceso de trabajado social, debió significar al otro la construcción de horizontes de vida alternos, fortaleciéndose como sujeto

responsable de su historia, así el accidentado, el estudiante, el interno. Sin embargo, la institución no formaliza, ni comprende este hacer del trabajador, para sus informes, le basta, con la participación del trabajador social en ciertos trámites administrativos. Por ejemplo en el sector salud es suficiente contar con el oficio de alta del paciente, con la asignación de un nivel socio-económico, con la información que el trabajador social le da al paciente y a su familia acerca de su estado, con la contabilidad de los pasos de visita otorgado, con el control de las referencias y contrareferencias.

Simultáneamente, el trabajador social víncula al usuario con la administración institucional, si el usuario tiene derecho a los servicios, en qué condiciones, con qué costo, en qué tiempo, con qué apoyo y qué requerimientos, qué coordinación institucional requiere su situación problema. El trabajador social investiga las posibilidades de financiamiento del usuario, los recursos a los que tiene acceso, la forma en que pueden entretejerse apoyos para que sustentar los servicios que requiere. Se trata de que el sujeto se fortalezca se asuma como responsable de sus opciones, no de que el trabajador social genere opciones de financiamiento institucional. Así, el trabajador social al apoyar a la institución, en relación al usuario desarrolla un proceso de trabajo social. El trabajado social institucional lo que requiere es no perder en el camino

el enfoque de su quehacer, el trabajo social no presta y agiliza servicios públicos, ni conecta con ellos, mucho menos desarrolla procesos de trabajo social que en la intervención en lo social genera opciones.

Finalmente, el trabajador social víncula al usuario con el profesionista protagónico de la institución que se trate, en salud con el médico, en lo penal con el abogado, en lo escolar con el maestro, haciendo amigable el servicio para él y estableciendo relaciones con su situación problema particular.

De esta manera, el trabajador social a través de su relación con los diferentes actores que configuran el proceso de prestación de servicio que otorga la institución, articula diferentes planos de lo social y facilita, a la vez que eficientiza el servicio institucional que atiende algún problema o carencia en particular. Algunos de los problemas que existen con esta forma de hacer del trabajador social, es la fragmentación de los tiempos y movimientos de los procesos que asume y la manera de nombrar y pensar institucionalmente lo que se hace. Al fragmentar los procesos del quehacer institucional de los trabajadores sociales, su trabajo se traduce en formas administrativas, y con ello, se desnaturaliza todo el hacer profesional y al no nombrarlo como tal y no preservar la intencionalidad del hacer social pareciera que el trabajo social

que se hace perdiera su esencia en la rutina cotidiana. No es así. El trabajo social institucional genera continuamente, con el sujeto usuario, procesos de modificación, de cambio, de ruptura social. Sin embargo, la institución no formaliza, ni comprende este hacer del trabajador, para sus informes, le basta, con la participación del trabajador social en ciertos trámites administrativos. Por ejemplo, en el sector salud es suficiente contar con el oficio de alta del paciente, con la asignación de un nivel socio-económico, con la información que el trabajador social le da al paciente y a su familia acerca de su estado, con la contabilidad de los pases de visita otorgado, con el control de las referencias y contrareferencias.

Urge, sí, recuperar el lugar de la profesión como otra profesión más, igual a todas las otras profesiones universitarias. Esto será posible en la medida en que se conduzca al reconocimiento de la esencia de lo social en cualquier ámbito, como puede ser la salud, la educación, lo penal etcétera; y del discurso propio de trabajo social, hoy desplazado por el discurso del profesionista protagónico del servicio de que se trate, quien en un acto de dominio lo ha impuesto. Con lo que el discurso de lo social queda fuera de acuerdo una visión del mundo en la que el hombre es ajeno de sí mismo. El espacio de la intervención social es sustutivo para el logro de los objetivos de la salud, la educación, los procesos

penales, etc. Hoy se atiende, pero no se nombra. Es un imperativo de la realidad nombrar lo social. Así, estos espacios se recuperarán desde una visión humanística y el trabajo social asumiría, sin regateos, su quehacer en la institución pública.

La lectura dominante del trabajo social institucional es que el trabajo social institucionalizado contribuye a resolver problemas de salud, educación, de la administración de lo penal, de violencia contra la mujer, de asistencia a grupos vulnerables etc, pero no desde lo social, sino desde la provisión.

.

Una mirada sobre la construcción del objeto de intervención y de estudio de trabajo social

Trabajo Social es una profesión, interesada y preocupada por constituirse en una disciplina del conocimiento, y no al revés. No se trata de una construcción teórica conceptual que en el devenir histórico se instrumentó y posteriormente se conformó como profesión. Luego entonces, la construcción de esta disciplina, emana de la reflexión, conceptualización y en su caso teorización de esa práctica profesional que se realiza y no al revés. Debiendo de existir, en este supuesto, un fuerte vínculo entre el hacer de trabajo social, y la configuración del trabajo social como disciplina del conocimiento.

De acuerdo con Zemelman el objeto de estudio de un campo de conocimiento es un límite, es acotado, es el punto aún "inteligible a partir de la dado", exige un proceso de comprensión, y también, se recrea históricamente. De él se derivan nuevas categorías "como posibilidades de contenido", no se limita a lo ya dado. Así, el quehacer del trabajo social es necesariamente el punto central de su objeto de estudio para su conformación como disciplina, su objeto de estudio se encuentra en qué hace, cómo lo hace, que produce. Desde su propio quehacer se materializa la posibilidad de construir categorías propias de la intervención de trabajo social, desencadenando procesos de construcción de conocimiento que al interactuar con la práctica profesional establecen un diálogo reflexivo que conduce el desenvolvimiento del conocimiento.

Es necesario reconocer que como trabajadores sociales, hasta ahora, nuestras aportaciones han sido como profesión que interviene en lo social, por lo tanto, nuestro objeto de estudio tiene que constituirse desde la problematización de nuestra intervención, y/o desde la situación problema que abordamos pero no entendida, como problema sociológico o político<sup>16</sup>; si problematizado como parte del proceso de intervención de trabajo social que realizamos, ¿qué sucede con

la situación problema<sup>17</sup> cuando ha participado en un proceso de intervención de trabajo social? Significarlos desde el trabajo social dará como resultado la construcción de nuevas categorías, seguramente aún inexistentes. ¿Cómo se desencadenan cambios sociales desde el trabajo social? ¿Cómo definen, a partir de la intervención de trabajo social los sujetos sociales sus problemas, lo hacen desde la clasificación que de ellos hace el gobierno o los construyen desde nuevas perspectivas? ¿Qué trascendencia tiene la intervención realizada, qué efectos desencadena? ¿Afecta la interrelación cara a cara, los procesos sociales, los societales? Al recuperar, reflexionar y categorizar nuestra intervención es posible categorizar las situaciones problemas con que trabajamos, desde un perspectiva diferente a lo hecho hasta ahora, así construimos nuestro campo teórico y conceptual.

Por supuesto, en la medida que nuestra práctica profesional adquiere mayor presencia en diferentes niveles y ámbitos nuestro campo disciplinar se amplia, si hacemos tanto prácticas profesionales en lo individual, como en lo societal, nos consolidamos como una disciplina fuerte y necesaria para la

sociedad. Lo que no podemos seguir haciendo, como gremio, es pretender construir una disciplina desde lo que estudian otras disciplinas. Ya afirmaba yo en el año 2 000 "que muchas veces, lo que se investiga en Trabajo Social poco o nada tiene que ver con su objeto. Mientras Trabajo Social no vuelva sobre su propio quehacer como objeto de conocimiento, va a desarrollar investigación propia de otras disciplinas o enfatizar en el pragmatismo." (Tello en Rozas Pagaza) y seguimos sin que haya mucha diferencia.

Los trabajadores sociales desde la academia tenemos que vincular nuestro objeto de estudio con nuestro hacer profesional, conceptualizarlo o categorizarlo, articular lo pensado, generar un movimiento reflexivo, organizar diferentes razonamientos posibles y desde allí construir la disciplina del trabajo social. Tarea imposible desde el escritorio.

Recuperar el conocimiento que se genera en la intervención profesional es la esencia de una disciplina de trabajo social, consolidar puntos de acuerdo acerca del sentido y de la validez cognitiva de las propuestas es fortalecer la posibilidad del trabajo social como disciplina del conocimiento humano. Constituir la academia de trabajo social en una "comunidad en comunicación" en la que el dialogo, la critica, pero sobretodo la suma de aportaciones en un punto en común constituyen la

<sup>17</sup> Entendemos por situación problema la unidad conformada por el sujeto, su problema, carencia, necesidad o conflicto y el contexto. No como elementos, sino como una expresión sintetizada en el ser social del sujeto.

condición de posibilidad del trabajo social como disciplina.

Otro asunto de importancia básica en relación al objeto de estudio es la unidad que puede generar en relación a los discursos. La unidad construye identidad, fortalece y permite acumular conocimiento en un punto, no espero que se generé conocimiento en trabajo social desde una sola lógica, pero sí que se construya y se articulen propuestas completas desde el hacer de trabajo social. Se trata de un trabajo colectivo, de sumar a las propuestas que se hacen, no de acabar con ellas, sin darles oportunidad de crecer desde aportaciones diversas

En cuanto al objetivo de la intervención

Trabajo Social convoca a hacer en lo social, ni duda cabe. Trabajamos, hacemos, desencadenamos procesos intencionalmente. Es una práctica profesional que en el devenir histórico se construye como disciplina, sustenta su hacer en el conocimiento. No se trata de una práctica del corazón, no es una práctica de la buena voluntad, ahora, voluntarismo, tampoco se trata de un activismo político. Trabajo Social es una propuesta de intervención que apuesta por el conocimiento. Ahora bien, la intervención es en lo social. Lo social como la interacción, la relación con el otro y los procesos sociales que generan esas relaciones en sociedad. El trabajo social, como tal, tiene que actuar en un

mundo donde lo social, -aquellos que nos liga unos a otros, que nos permite asociarnos, organizarnos, entrar en contacto con el otro sea, precisamente es en la acción social donde se ubica la producción de la teórica sociológica, allí es donde intervenimos nosotros. Por supuesto, que este punto es muy amplio, por eso son múltiples los ámbitos donde intervenimos.

Trabajo Social es una profesión que se desenvuelve, prioritariamente, en el ámbito institucional en diversos campos, tales como la salud, lo penal, lo escolar, lo familiar. Atendiendo siempre lo social, sin importar la diversidad de circunstancias en las que el sujeto social se encuentre, en su relación se tejen procesos de cambio, elementales o complejos.

Este hacer en lo social, a menudo, se desdibuja en algunas prácticas institucionales, al no estar sólidamente precisado, ni asumido plenamente por las trabajadores sociales. Quienes, en ocasiones, desplazan su quehacer a satisfacer requerimientos administrativos institucionales o a gestionar ciertas prestaciones con los que se responden a algunas necesidades de los usuarios, dejando el hacer en lo social, sólo como acción complementaria. Lo cual no significa que el trabajo social renuncie a su hacer en lo social, lo importante, es que el trabajador social deje de mirarse como un operador de la política social y de programas sociales y se asuma en

plenitud como un constructor de lo social. Desde allí tendrá, seguramente, mayor voz y contundencia su hacer en la toma de decisiones relativas a las políticas y programas sociales.

El trabajo social, como tal, tiene que actuar en un mundo donde lo social, - aquello que nos liga unos a otros, que nos permite asociarnos, organizarnos, entrar en contacto con el otro,- ha dejado de estar en el centro, para constituirse en una realidad en la que el individualismo, lo económico, lo administrativo se erigen como lo significante.

Para trabajo social intervenir en lo social y desde lo social significa, una acción directa con el sujeto -individual o colectivo- en una situación concreta, en un tiempo y espacio presente. Hacer en lo social, nos remite a imaginar, diseñar, desencadenar procesos de cambio social, a través de estrategias de intervención en lo social. El punto es cómo desencadenar procesos de cambio en lo social, en las relaciones, en las interrelaciones, en los vínculos, en la asociación, en los lazos, cómo construir con el otro, con los otros, el transito del yo, del tú al nosotros. Tenemos que conocer cómo nuestra intervención profesional altera procesos sociales - macro o micro: de marginación, de exclusión, de discriminación, de violencia, de conflicto, de desigualdad, de control y de represión

Así, el estudioso en trabajo social es quien genera conocimiento en intervención social y el trabajador social en el campo profesional es el experto en intervención social. El conocimiento del trabajo social se recrea desde el hacer del trabajador social. Cuantas formas tenga de intervenir cuantos áreas de especialidad tendrá el académico, y en permanente dialogo fortalecerán el espacio académico y el espacio profesional.

Entendemos que, en lo general, el trabajador social tiene que diseñar estrategias de intervención, no importa cual sea el campo en el que se desenvuelva, el escenario puede cambiar, pero el trabajo social siempre pretende desencadenar procesos de cambio social en la situación problema de que se trate, esta constante es la que la consolida como una profesión multifacética, pero unitaria en la diversidad.

El sentido en el que se generen esos cambios está definidos por el sujeto y el trabajador social y por supuesto su orientación tiene que ver con la postura epistemológica desde la cual se realiza la intervención. No podemos pretender que todos los cambios buscados por un trabajador social vayan siempre en el mismo sentido.

El cambio buscado, se refiere a alcanzar modificaciones más o menos estables. Se tiene que construir desde el presente,

explorando lo posible inexistente, expresado o no expresado, pero nunca desde la base de la improvisación o la buena voluntad. La construcción conceptual del cambio se funda en el conocimiento, es una propuesta susceptible de articularse en una estrategia de intervención. El conocimiento de los procesos sociales, su conformación, la constitución de entramados que permiten transitar de una situación dada o otra construida racionalmente, como acción intencional, que hace del sujeto un sujeto en formación. El trabajador social es el especialista capaz de articular en una unidad teoría y metodología de intervención. La construcción de la propuesta metodológica, tiene que ser armónica, tiene que reflexionar en los tiempos necesarios para lograr el movimiento pretendido, ser cuidadoso con el ritmo, las formas y los procesos de interiorización, y colectivización de los "pequeños y grandes" cambios.

En este momento es cuando el trabajo social crítico se formaliza por encima de un proceso de planeación. En la planeación se juega con objetivos, tiempos y recursos, en la construcción de una propuesta de cambio desde trabajo social, se juega, con teorías, procesos , movimientos, dinámicas relaciones, métodos y técnicas.

Por tanto, conocimientos imprescindibles para los trabajadores sociales son la conformación de realidad social en sus

diferentes dimensiones; los problemas, conflictos, carencias de los sujetos sociales en diferentes espacios sociales; los espacios sociales; los procesos sociales y el cambio social y las manera de intervenir, punto en el se tiene que profundizar y en el que se consolida la disciplina con especificidad propia.

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE MÉXICO  
ESCUELA NACIONAL DE  
TRABAJO SOCIAL**

**Entramado histórico y aparición  
del trabajo social como profesión.**

Nelia Tello.

Es importante y necesario plantear un análisis del recorrido de la narrativa sobre los orígenes que conformaron nuestra profesión como tal, dado que de esta manera podremos contar con elementos que nos sirvan de apoyo para la comprensión de algunas de las problemáticas que vivimos en el presente. El entramado histórico que hemos urdido para trabajo social y sobre todo la forma como hemos construido nuestras grandes narraciones actúan

Existen diversas versiones sobre el origen del trabajo social en el mundo, algunas hablan de la caridad y de los santos como antecedentes, otras hablan de la asistencia y el bienestar social como si fuesen lo mismo que trabajo social, sin ni siquiera considerar los diversos significados que han tenido estas actividades a lo largo de la historia. O bien, simplemente lo relacionan con el capitalismo, desde lo general.

Aquí, intento rastrear las huellas del origen del actor social, que en la actualidad, es el trabajador social, en torno al cual se constituye la profesión y más tarde el campo de estudio de lo que llamamos trabajo social.

Intento “separar y elegir” en el curso de lo recuperado, “matizar a sabiendas la distribución desigual del tiempo narrado

dentro del tiempo de narrar<sup>18</sup> para construir una trama histórica en la que podamos encontrarnos desde lo que somos y no desde lo que nos gustaría haber sido; en la que podamos deshebrar lo que hemos tejido en la diversidad de nuestros haceres y darle unidad; hablando desde nosotros y nuestra relación con los otros, sin querer difuminarnos en ellos, sino por el contrario ocupando la centralidad. Referenciar el origen de trabajo social a santos y a personajes históricos ha sido un intento de acogernos a los grandes relatos filosóficos y sociales que evidentemente entrelazan discursos con normas, decisiones políticas, aparición de instituciones y haceres.

Intentar hablar específicamente del devenir del trabajo social desde lo universal difícilmente ayudará a una comprensión de lo concreto, a comprender el hacer trabajo social, a adentrarse al caminar de este profesionista. Como ha sucedido con Ander-Egg<sup>19</sup> cuando en su historia de trabajo social comienza por situar como parte de nuestros antecedentes al código de Hammurabi, a la historia de los judíos y sus escrituras, o a los frailes españoles colonizadores de América, esto es, todo lo que tenga que ver con ayuda, caridad, hacer el bien, lo retoma y lo presenta sin ningún criterio de selección como antecedente de trabajo social. Lo peor de este ejercicio es que con posterioridad los trabajadores sociales lo utilizamos y reproducimos acriticamente, sin ni un intento colectivo de develar lo que hay detrás de estas afirmaciones y las consecuencias que han tenido para el desarrollo de la profesión.

Uno de los personajes escogidos precisamente por este autor es Juan Luis Vives, quien escribió su libro

<sup>18</sup> Ricouer Paul, Tiempo y Narración II, Ed S XXI, México, 1998, p 496

<sup>19</sup> Autor argentino que escribió una Historia del Trabajo Social que se ha constituido en elemento básico de nuestra narrativa

Tratado del Socorro a los Pobres en 1526 en cuyo prólogo se afirma “el asunto al que persuade es hacer bien a los pobres para hacernos bien a nosotros mismos y a todos los demás: no puede ser más benéfico y agradable: es hacer bien en lo espiritual y temporal a las almas y los cuerpos....Lo que produjo es tan profundo, elocuente que...interesa a Repùblicas, vasallos y Príncipes, Eclesiásticos y seculares. Los obispos no pudieron desdeñarse de que se les atribuyera como una de sus más selectas Pastorales; los Magistrados como una provechosísima Providencia de gobierno; los Theologos como discursos muy acertados, respecto de Dios...”<sup>20</sup> y a Ezequiel Ander Egg como antecedente de trabajo social.

“Sobre todo: correspondemos bien a la naturaleza, si necesitando nosotros de que muchos nos ayuden, ayudamos también a otros muchos; y así el deseo de favorecer penetra tan maravillosamente a los corazones humanos, que quisieran los espíritus generosos hacer bien, y ayudar a muchísimos, prestando este empleo por la cosa mas honrosa y mas noble”<sup>4</sup>

En España también aluden a Concepción Moralescribe a mediados del s XVIII El Manual para el Visitador de Pobres, desde la asistencia basada en la caridad cristiana, es decir, fundada en principios religiosos, en este caso en el discurso de San Pablo. Este libro se conforma por 15 capítulos en los cuales la autora da recomendaciones para hacer caridad a los pobres, incluyendo indicaciones precisas sobre el deber ser del trato, del vestido, de la manera de dar, de la manera de reprender y orientar a pobres, mujeres, niños desamparados y presos. Hay múltiples reflexiones que denotan comodeben relacionarse personas de alta alcurnia con estos seres sensibles y de menor rango referidas siempre a

---

<sup>3</sup> Prólogo a la publicación española de su libro en 1781 <sup>4</sup> Vives Juan Luis, Tratado de Socorro a los Pobres, Ed B Monfort, Valencia, 1781

principios religiosos. Lo que nunca encontramos en este libro es algo parecido a la elaboración de un informe o tratamiento, más bien se refiere a acciones aisladas de buena voluntad basadas en un profundo sentimiento religioso. Y por supuesto, este tipo de actos continúan en la actualidad realizándose como lo que son: caridad cristiana.

Evidentemente, desde su postura, su contexto y su circunstancia se refieren a los otros, pero no es posible rastrear sus hacedores como antecedente de la profesión de trabajo social, aunque evidentemente si pertenecen al mismo campo de interés: los otros y sus carencias.

Al hablar de la evolución de trabajo social en México sucede lo mismo, se retoma como fuente la caridad y la Iglesia católica sin analizar el significado de estas intervenciones como parte de la administración del estado:

“En México, como en otros países donde la religión católica predomina, la historia de trabajo social tuvo sus raíces en las actividades de caridad y la asistencia. En la época de la Corona la acción de la Iglesia era la única forma de ayuda social...Esta intervención caritativa continuó durante el periodo de la Independencia”<sup>5</sup><sup>21</sup>

Lo mismo acaba sucediendo con las referencias a los orígenes de la profesión como formas de control del capitalismo enunciadas de una manera tan general, que nos llevan a conceptualizaciones válidas para la aparición de cualquier profesión en el capitalismo, sin aportar elementos puntuales para reflexionar en concreto en la conformación de trabajo social, por ejemplo:

“El proceso de institucionalización de la profesión en Europa y los Estados Unidos presenta como rasgo en común su carácter conservador, mediado por

---

<sup>5</sup> Barreiro, Trabajo Social y Política Social en México, Sociotam, vol XVII, N.2, México, p175-200

una alianza entre burguesía, Iglesia y Estado y teniendo por objetivo no sólo la aceptación del modo capitalista de producción como hegemónico, sino también la imposición del modo capitalista de pensar; su práctica priorizó las necesidades y dificultades individuales sobre las colectivas, en un discurso que acabó cristalizado en la expresión: "cada caso es un caso",<sup>6</sup><sup>22</sup>

¿Qué profesión se escapa en occidente a esta situación? Querer que el trabajo social sea la evolución de la solidaridad, la ayuda, la caridad o de los buenos sentimientos ha llevado a la construcción de mitos y a relacionar la profesión con la bondad y la dulzura inherentes a las mujeres y a hacer difícil su consolidación como campo del conocimiento. Verlo como instrumento de control del capitalismo, conlleva a otras representaciones sociales que tampoco han contribuido al desarrollo de la profesión. Son estas miradas las que se han constituido en mitos responsables de que las trabajadoras sociales seamos vistas, aún hoy, como buenas damas de la caridad o como revoltosas sociales. Trabajo social es simple y contundentemente una profesión que tiene que romper con falsas identidades y con falsas trayectorias históricas que frenan la posibilidad de sedimentarse en el conocimiento comopropuesta básica de cambio social.

Podemos asegurar que el trabajo social, la solidaridad humana, la caridad, los sistemas de asistencia son formas que se han desarrollado para brindar atención a la población con carencias, pero cada una de ellas ha propuesto sus propios caminos particulares. Desde diferentes ideologías, intenciones y formas lo que se ha pretendido es imponer un orden.

Trabajo social es la opción vinculada al conocimiento, la solidaridad es la opción vinculada a instintos gregarios de

<sup>6</sup> Parra Gustavo, Antimodernidad y Trabajo Social, Reflexiones sobre la génesis del Trabajo Social,

sobrevivencia, la caridad a principios religiosos, los sistemas asistenciales a formas de gobierno, todas con funciones diferentes según el momento histórico de que se trate. Sin embargo, en lo cotidiano estos conceptos suelen mezclarse, incluso confundiéndose uno con otro y por ello se convierte en algo importante hacer algunas precisiones al respecto.

El trabajo social contemporáneo se construye en el mundo históricamente, como profesión en relación a las instituciones de asistencia pública, mismas que en lo general se multiplican con la aparición del estado de bienestar social y que tienen diversas expresiones organizativas a través del tiempo. Es decir, el trabajo social aparece como profesión con las mismas características, en cualquier lugar y en cualquier tiempo, cuando los gobiernos multiplican las instituciones de asistencia social como respuesta a circunstancias concretas de carencia y necesidad social.<sup>7</sup><sup>23</sup> Mas no por ello, y en esto quiero ser muy clara, la historia de trabajo social es la historia de ellas, ineludiblemente hay una relación, pero podemos deslizarnos y prestar atención no sólo a la estructura, podemos escapar de los grandes relatos dominantes—tanto de lo reaccionario, como de lo contestatario— para interesarnos en otros actores que en su cotidianidad han configurado desde acontecimientos y discursos cotidianos, hacedores profesionales y un campo de conocimiento como es trabajo social.

En el mundo, en todos los casos, el origen del trabajo social se asocia al sistema de asistencia social formal desde donde se promueve la formación de mujeres en labores de apoyo para situaciones de emergencia donde el

<sup>7</sup> Esta observación está hecha con base en el análisis de los ensayos sobre el origen de la profesión en diversos países que conforman el libro coordinado por Nelia Tello, Trabajo Social en algunos países: aportes para su comprensión, Ed ENTS\_UNAM, México, 2000

tejido social urge atención para su reconstitución y promoción. En algunos países, posteriormente, el trabajo social logra consolidarse como profesión liberal, principalmente en Estados Unidos de Norteamérica y Canadá, esto como consecuencia de una clase media con capacidad económica para pagar sus servicios que se inclinan hacia un trabajo social de tipo clínico. En los países de Latino América y en particular en México el trabajo social aparece como profesión entre las décadas de los 20 y los 30 del siglo pasado. Se conforma como tal a partir de cursos<sup>8</sup><sup>24</sup>, diplomados y carreras técnicas para mujeres que fungen como enlace de los profesionistas protagónicos de dichas instituciones, (principalmente abogados y médicos) y la vida doméstica de los infractores, usuarios o pacientes solicitantes de un bien o un servicio.

Evidentemente trabajo social se configura con piezas subalternas del juego dominante como la asistencia, las mujeres, el apoyo, la técnica y lo social. Tal vez ello sea una de las razones para entender por qué quienes cuentan nuestra historia tienden a hacerlo desde lo que no somos y no desde lo que somos.

Así pues, quiero proponer una lectura diferente de los orígenes del trabajo social, no desde santos, filósofos, sino desde los informes que requerían y requieren las instituciones prestadoras de bienes y servicios a la población carenciada. Creo que en la aparición, elaboración y el uso de estos informes podemos encontrar un hilo conductor del devenir de un hacer cotidiano necesario para la administración de recursos que con el tiempo, en la modernidad, se ha constituido en un campo del conocimiento relativo a la intervención social: el trabajo social.

Las políticas sociales, a través de sus

---

8 En México, abogados y médicos de la UNAM organizaron uno en el Tribunal para Menores en 1933, que vendría a ser el antecedente directo de la carrera de trabajo social en la facultad de Jurisprudencia abierta en 19\_\_

instituciones ejecutoras, han sido uno de los instrumentos esenciales para operacionalizar el pensamiento que ha ido modelando el proyecto de construcción de lo que llamamos civilización. A través de diversos mecanismos han orientado y activado algunos comportamientos e inhibido y desalentado otros para imponer el orden social que han delineado como "adecuado", y que convertido en el paradigma de forma de vida hegemónico actualmente domina nuestros modos en sociedad y a gran parte de la población mundial.

De manera inicial, pero en este orden de ideas, en la Inglaterra de Elizabeth I se toman decisiones para la atención de los pobres que andaban de un lugar a otro, "hordas de mendigos y vagabundos que amenazaban el orden público"<sup>9</sup><sup>25</sup> pidiendo limosna y amedrentando para sobrevivir. Así unas de las primeras medidas políticas fue el hecho mismo de reconocer su existencia como responsabilidad del estado, estableciendo una responsabilidad geográfica para su atención.<sup>26</sup><sup>10</sup> Esta atención implicaba una clasificación: entre pobres aptos para el trabajo y los no aptos. Es precisamente en este punto donde aparece el primer antecedente de trabajo social, al encomendarle a algunas mujeres hacer visitas domiciliarias a los solicitantes de apoyo y clasificarlos de acuerdo a sus circunstancias. No es difícil establecer una relación entre esta figura y lo que aún hacen muchas de las trabajadoras sociales. Estas instituciones constataron que la mejor manera de poder controlar y en su caso, asistir a quien así lo decidieran, era teniendo información de primera mano sobre lo que ocurría en la cotidianidad de las poblaciones pobres, marginadas, proletarias, populares...<sup>11</sup><sup>27</sup>

---

9 Abram de Swaan, A cargo del Estado, Ed. Pomares, Barcelona, 1992, p 29.

10 Más adelante la existencia de esta misma población es la que obliga al estado a responsabilizarse de sus ciudadanos, a convertirse en la instancia responsable de la satisfacción de sus necesidades"

11 posteriormente al hacerse cargo el Estado y tener en sus manos la posibilidad de reorganizar la vida colectiva de las

Este “alguien” encargado de obtener información de primera mano fue necesario para el manejo eficaz de medidas y recursos a tomar con la población. Es necesario precisar que el antecedente concreto lo sitúo en la figura de quien acudía a la visita domiciliaria, y no en la institución misma. Este punto es la diferencia entre un relato histórico y otro, ubicar al trabajador social como el responsable de la cuestión social institucional o política ha tenido, como consecuencia en la actualidad, un desdibujamiento del hacer propio del trabajo social.

Hablamos de diversos planos de actuación de una unidad: el ejercicio por el cual el estado comienza a hacerse responsable de su población es uno y otro es la aparición del oficio, después profesión, a través de la cual se obtiene la información que se requiere para la administración de las normas, instituciones y recursos.

Con el advenimiento de la industrialización y el desmoronamiento de la organización social del modo feudal, las autoridades hubieron de tomar medidas para fortalecer la existencia de la familia proletaria, apuntalando la formalización del matrimonio, medidas higiénicas, ciertas costumbres y hábitos sociales que favorecieran el orden social que intentaban imponer y que convenía a sus intereses. Se apoyaron en la información pertinente de lo que ocurría entre la población para la promoción, vigilancia y apoyo de recursos tendientes a la implantación del orden que deseaban.

Este esquema requirió de informes constantes de quienes podían acercarse a estos grupos sociales, que poco a poco fueron haciéndose más precisos de acuerdo a los requerimientos institucionales. “Quienes” proporcionaban la información eran mujeres, que podían a su vez vigilar,

---

clases populares encontró no sólo en la asistencia, sino en la salud, la educación y el trabajo los instrumentos ideales para ejercer en la población una tutela orientadora,

aconsejar y denunciar en caso necesarios sobre los comportamientos no deseados que persistían entre estos grupos sociales de trabajadores, carenciados y faltos de recursos para un sobrevivencia aceptada socialmente. Es decir, la elaboración de los informes se requirió, se especializó y se formalizó, convirtiéndose en un instrumento-técnico necesario para la toma de decisiones.

En el siglo XVIII ya existen instituciones de asistencia bien establecidas con patronatos y gestores, que pasan por diversas problemáticas en relación a la atención que brindan a la población y ordenan diversas investigaciones sobre las formas de vida de la población que atienden. Para ello, utiliza a las visitadoras que recaban toda la información necesaria. Esos datos son utilizados por los directivos para reorganizar los servicios que prestan, por ejemplo las ayudas a las familias que en Francia “nacen en el punto de confluencia de una práctica asistencial que amplía progresivamente el círculo de sus administrados”<sup>12</sup><sup>28</sup> a la luz de los informes que reciben sobre la situación de los pobres.

“No alude aquí a la incorporación de teorías científicas procedentes de las ciencias sociales, que todavía están por nacer, sino a la incorporación de técnicas gerenciales, las mismas que se aplicaban en las empresas capitalistas tratando que su gestión fuese lo más racional y eficiente posible”<sup>13</sup><sup>29</sup>.

Poco a poco y desde los avances del conocimiento y en medio de la pugna entre la ilustración y los socialistas, se comienza a pensar que no sólo hace falta clasificar las necesidades, sino que también debe de existir una mejor manera de enfrentarlas, el barón Gérando escribe en 1820 el Manuel du Visiteur du Pauvres, estableciendo y recomendando técnicas de inspección y conexiones entre la economía familiar y la moralidad que se refleja en las

---

<sup>12</sup> Jacques Donzelot, *La Policía de las Familias*, ed pre-textos, Valencia, 1998, p33

<sup>13</sup> p114cap4

observaciones, preguntas y asociaciones que se deberán hacer cuando se acude a una visita domiciliaria. Se comienza a resaltar la importancia técnica de los informes que se realizan con diversos fines institucionales.

Evidente es que la evolución de las ideas políticas, la asistencia, la ciudadanía, los derechos y la justicia social subyacen a las maneras adoptadas por las prácticas institucionales y cotidianas.<sup>14<sup>30</sup></sup> Por supuesto, los informes solicitados se conciben, preparan y utilizan de acuerdo al entramado de las diversas corrientes ideológicas de la época. "En definitiva, ante la magnitud de la cuestión, las viejas formas de la solidaridad, de la "ayuda social", las antiguas instituciones inspiradas en la caridad vinculadas a las iglesias cristianas, o a otras religiones, y su versión secularizada, la filantropía, quedan rápidamente obsoletas, insuficientes para dar una respuesta adecuada y eficaz a la complejidad que trae consigo la "cuestión social"<sup>15<sup>31</sup></sup>.

Las visitas de aquellas primeras informantes, se convirtieron en verdaderas inspecciones, auscultaciones, investigaciones que a través de reportes, informes permitían a otros tomar decisiones, permeadas por el diagnóstico preliminar que hacían las visitadoras sociales.

A finales del siglo XVIII esos informes sociales eran una verdadera arma de inspección y control para que "el pueblo" cumpliera con todas aquellas medidas que por una u otra razón le eran impuestas.

El informe social aparece en todos los expedientes de asistencia, "se parece a una investigación de gendarmería"<sup>16<sup>32</sup></sup>,

---

<sup>14</sup> recomiendo la lectura de Donzelot Jacques, La Policía de la Familias, Ed Pre-textos, Valencia, 1998 para profundizar en el tema

<sup>15</sup> Aranda Miranda, sobre los Orígenes de trabajo social, [tdx.cat/bitstream/handle/10803/8406/3](http://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8406/3)

<sup>32</sup> 16 Jacques Donzelot

en los primeros tiempos era detallado, después se convirtió en algo sumario, pero fue requerido, para todo juicio de tutela de un menor, para la asignación de vivienda, para las altas en salud, también se hace en educación y apoyo en caso de enfermedad...

El trabajo social como profesión autónoma Así, sin grandes rodeos propongo hablar de la conformación del trabajo social a partir de este hacer – la elaboración de informes para otros- que se configura como un hacer especializado (oficio) desde la necesidad social que conduce a la división de quehaceres con el fin de lograr mayor eficiencia, en este caso, en el uso de los recursos para la atención social de la población.

Este hacer a toda luces técnico, independientemente de la manera en que fuese utilizado por las autoridades que lo ordenaban, era un momento de contacto entre las "damas bien" de sociedades clasistas y la población carente de recursos: salubridad, educación y oportunidades. Brindaba, por ende, una oportunidad para la alteridad, para que las mujeres participaran en actividades ajenas a su vida cotidiana, e independientemente de sus razones personales, descubrieran la existencia de otros, y al entablar relaciones con ellos fuera del control de su mundo de vida dominante, aperturaran horizontes de construcción de su propia experiencia y de la de otros. La posición de las mujeres que podían salir de sus hogares, opinaban y creaban alternativas de vida para otros fue un punto, importante para el movimiento de liberación femenina, y en concreto para la aparición del trabajo social como profesión.

Walkowitz citada por Aranda<sup>17<sup>33</sup></sup> afirma que "Las mujeres caritativas que se acercaban a las chabolas del East End tenían, en muchas ocasiones, más libertad social que las damas que intentaban esquivar a los pesados el West End. Las calles de los barrios bajos, lejos de los ojos de los varones de

---

<sup>17</sup> Aranda, capítulo 4

clase alta, eran suyas", observa Vicinus. Algunas mujeres respetables abordaron las compras y el trabajo benéfico como actividades recreativas, más o menos equivalentes y apropiadas para su posición social. (...) Asquith formaba parte de un ejército de mujeres intrépidas, de clase media y alta, que visitaban los barrios bajos en busca de aventura, descubrimiento de su propia identidad y un trabajo con contenido. A finales del siglo XIX, Louisa Hubbard calculaba que al menos 20.000 mujeres asalariadas y medio millón de voluntarias trabajaban a favor de "los vagabundos, los desarraigados y los minusválidos". "Este ejército femenino incluía a muchas aficionadas comodonas como Asquith, que encajaba sus labores caritativas entre compromisos sociales. No obstante, en las últimas décadas del siglo, empezó a prevalecer asimismo un nuevo espíritu de profesionalismo que exigía que las activistas tuvieran una formación, disciplina y mentalidad empresarial, además de considerables dotes organizativas. Las mujeres <han desarrollado una inesperada capacidad de organización - observaba Octavia Hill-, un espíritu aventurero en empresas arriesgadas y entusiasmo por un trabajo difícil, desagradable y poco prometedor."<sup>18</sup>

Sucede así en Europa y en América, la conformación de la profesión se entrelaza con diversos aspectos: "el Trabajo Social nace a la vez que las Ciencias Sociales y compartiendo el mismo proyecto global. La aparición de una nueva profesión primero y una nueva disciplina después, no se produce simplemente como consecuencia de la mera evolución de la caridad y la filantropía"<sup>19<sup>34</sup></sup>.

"Las profesiones están en el corazón de las sociedades modernas, éstas aseguran una función esencial en la vida social, como es la cohesión social y la vida moral. Éstas representan una alternativa de dominación del mundo..."<sup>20<sup>35</sup></sup>

Desde su nicho de especialización contribuyen a hacer y a conocer una particularidad de la totalidad. "las

profesiones son organismos intermedios que la sociedad crea para fortalecer su funcionamiento, pero también es claro que a medida que la sociedad crece y se complejiza se requieren más profesionales y mayor especialización"<sup>21<sup>36</sup></sup>

El trabajo social como profesión, decía, surge como categoría histórica en un momento determinado, en el que se conjuga el desarrollo del poder político, el de las instituciones de asistencia pública, los problemas sociales como construcción conceptual, el desarrollo de las ciencias sociales, la participación de las mujeres en la elaboración de informes desde las visitadas a domicilio a los necesitados todo lo cual posibilita el ejercicio de un hacer hasta entonces empírico, ahora desde el conocimiento científico.

**Visitador social genera datos para su uso por otro**

**Trabajo social genera datos para sus propios procesos de intervención**

Evidentemente, podemos citar algunos de los hilos que dieron lugar a su aparición, pero en lo general se construye en la complejidad del tejido del todo socio-económico, político y cultural.

En 1898, se funda la primera escuela de Filantropía en Nueva York que será la Columbus School of Social Work, y comienzan a impartir cursos sobre temas que profesionalizan la acción del visitador social, auspiciados por la COS de Nueva York. Mary Richmond escribe 2 libros sobre trabajo social: Diagnosis Social en 1917 y Case of Social Work. Lo importante es resaltar los cómo de la propuesta de Mary Richmond convierten a las visitadoras sociales en pioneras de una nueva profesión. Sus planteamientos

19

20 Durkheim en Dubar y Triper, 1998, p 67

21 idem

se derivan del análisis de un hacer concreto y la sustenta en los nuevos conocimientos de la época principalmente en la psicología y la sociología.

La ruptura se origina en: la centralidad que le da, para la formación y la unificación del método, a la elaboración de un diagnóstico social como base para la intervención realizada por quien lo elabora.

El análisis de su propuesta conduce a fijarse en pequeñas sutilezas que cualitativamente son las generan la existencia de la profesión: el informe social se convierte en diagnóstico. Es decir, no más datos para que otro los interprete y signifique, eso lo hace el mismo profesional al diagnóstico, le siguen el plan social y el tratamiento. Es decir, no más consejos y buenas intenciones sueltas, sacadas de experiencias personales, sino la puesta en marcha de un proceso de intervención que atienda los problemas que se presentan.

La manera en cómo articula su propuesta supone un visión diferente de sí mismo –del profesional- del otro –del cliente-, y de lo que se hace: proceso de trabajo social.

nuestros días, de trabajo social de casos. Richmond no habla de investigación, -ya que en aquellos tiempos éste término tenía connotaciones policíacas-. Ella habla de la elaboración de un minucioso y profundo diagnóstico psico-social y de un plan y tratamiento personal y social como proceso integral:

informe social visitador social consejos y diagnóstico.

canalizaciones socia  
plan y  
tratamiento

trabajador  
social

El diagnóstico social para Richmond es mucho más que el informe resultante de una investigación encargada por alguna instancia institucional. Es para ella el resultado de una investigación científicamente diseñada, de la que se obtienen datos que permiten llegar a una conclusión diagnóstica que sustenta todo un proceso de intervención social. Mary Richmond en Estados Unidos en los años veinte propone que el objetivo de trabajo social sea adaptar al caso a su familia y a su contexto, situación que en la actualidad sirve para descalificar todo su trabajo. Sin embargo, es necesario tomar en cuenta que en ese entonces vivir en Estados Unidos era poder acceder a niveles de vida de calidad. Así trabajo social se conforma históricamente desde ese actor social proveedor de información para otros y se formaliza como profesión en América en Estados Unidos con Mary Richmond quien propone el proceso, que se utiliza hasta 10

a) la comprensión individualidad y de características personales;

b) La comprensión de los recursos y de las influencias del medio social;

c) La acción directa de mente a mente (hoy la llamaríamos toma de conciencia)

d) La acción indirecta en el medio social" Trabajo social como profesión nace con este salto cualitativo del ser informante para otro, a obtener información para procesarla y utilizarla como base de su propia intervención sustentada en el conocimiento.