

Reflexiones latinoamericanas de trabajo social II parte

Marjorie Mariana Gómez Zambrano

Silvia del Pilar Menéndez Rodríguez

Jessica María Mero Vélez

Henry Darío Suárez Vélez

Esmilda Nelvita Vergara Ruiz

Melida Asunción Barreto Pico





Las interacciones sociales se expresan en todos los espacios de la vida cotidiana, esas expresiones fluyen constantemente y se acumulan para hacer visibles las relaciones entre los sujetos en función de sus necesidades y el contexto en que se desenvuelven. El Trabajo Social es entonces esa observación profunda de los problemas sociales legitimados y la capacidad instrumental y metódica de transformarlos dándoles sentido. Este libro: *Reflexiones latinoamericanas de Trabajo Social II parte*, más que una suma de investigaciones para la intervención social, es el compendio de valiosas experiencias en el tratamiento del tema desde distintas aristas y múltiples propuestas de intervención en los procesos continuos que se presentan, todo con el fin de cualificarlos correctamente dentro del conocimiento del campo y los objetivos que se busquen. Es de necesaria lectura para estudiantes que ingresan en este conocimiento y prácticas sociales, así como de actualización de los mismos por parte de docentes y profesionales interesados en la intervención en lo social desde un instrumento válido.

ISBN: 978-9942-980-11-3



9 789942 980113

**Reflexiones latinoamericanas
de Trabajo Social.
II parte**



Casa Editora del Polo CASEDELPO CIA. LTDA.

*Henry D. Suárez Vélez, Jessica M. Mero Vélez, Marjorie M. Gómez Zambrano, Silvia
P. Menéndez Rodríguez, Esmilda N. Vergara Ruiz, Mélida A. Barreto Pico*

**Reflexiones latinoamericanas
de Trabajo Social.
II parte**



Reflexiones Latinoamericanas de Trabajo Social II parte

© Suarez Vélez Henry Dario, Mero Vélez Jessica María, Gómez Zambrano Marjorie Mariana, Menéndez Rodríguez Silvia del Pilar., Vergara Ruiz Esmilda Nelvita, Barreto Pico Mérida Asunción

Casa Editora del Polo - CASEDELPO CIA.LTDA. Departamento de Edición

Calle 14 y Ave. 30 - Plaza Fórum Bussines Center, Oficina N°4

CP 13182 Teléfonos: (593-5) 2620149 Ext. 12 - 05-26053240 - 0969604858

www.casedelpo.com

Corrector de estilo y prueba: Patricio Lovato Rivadeneira

Diseño de la cubierta: Edwin Alejandro Delgado Véliz

ISBN: 978-9942-980-11-3

Primera edición: Junio 2016 Manta, Manabí, Ecuador.

© Reservados todos los derechos. Queda estrictamente prohibida, sin la autorización expresa del autor, bajo las sanciones establecida en las leyes, la reproducción parcial o total de esta obra, por cualquier medio o procedimiento.



Comité Editorial.

Abg. Néstor D. Suárez-Montes

Ph. D. Fernando Represa-Pérez

Ing. Vanessa Quishpe-Morocho

Dra. Maritza Berrenguer

Dr. Victor Reinaldo Jama-Zambrano

MSc. Henry Fabricio Mendoza-Cedeño

Lic. Nora Nuñez-Gollot

Lic. Patricio Lovato-Rivadeneira



PRÓLOGO	9
INTRODUCCIÓN.	10
ESTRATEGIA METODOLÓGICA PARA EL DESARROLLO DEL PENSAMIENTO A TRAVÉS DE LOS NIVELES DE LECTURA	11
TRABAJO SOCIAL EN EL CAMPO JUDICIAL: REFLEXIONES EN TORNO A LA CONSTRUCCIÓN DE UNA INTERVENCIÓN CRÍTICA EN LA ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL.	19
El <i>campo</i>	20
El perfil profesional.....	23
La ley de salud mental: rupturas y continuidades paradigmáticas	24
BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO EN ESTUDIANTES Y DISFUNCIONALIDAD FAMILIAR	27
Repercusión de la disfuncionalidad familiar en el bajo rendimiento académico.....	28
Criterios de un ambiente propicio en la obtención de un alto rendimiento académico	29
DEBATES TEÓRICOS EN LA ELABORACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE 1993 EN EL SERVICIO SOCIAL DE BRASIL	31
ACERCAMIENTO DE LOS DOCENTES DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL A LA EDUCACIÓN EN VALORES	44
MÉTODOS	47
RESULTADOS.....	48
DISCUSIÓN	49
CONTEXTO SOCIO-FAMILIAR DE ADOLESCENTES ECUATORIANOS PERPETRADORES DE ACTIVIDADES DELICTIVAS	52
MÉTODOS	53
RESULTADOS.....	55
EL NEOLIBERALISMO Y LA FORMACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL: CONSECUENCIAS Y DESAFÍOS PARA EL QUEHACER PROFESIONAL EN COLOMBIA Y AMÉRICA LATINA	61
Hacia la construcción gremial y estudiantil del trabajo social: Un compromiso ético-político	72
EL TRABAJO SOCIAL Y LA GESTIÓN EN LOS GRUPOS SOCIALES	75

Procesos básicos de gestión: planificación, interlocución, evaluación	79
Gestión de recursos: humanos, económicos, informacionales y materiales	80
Gestión avanzada: gestión del intercambio, de la estructuración y del aprendizaje	81
Propuestas vigentes en materia de gestión: algunas notas predominantes	82
Desarrollar metodologías para la intervención social	101
BIBLIOGRAFÍA	105

PRÓLOGO

El presente libro tiene como antecedente un compendio de estudios sobre los elementos teóricos del Trabajo Social y la Intervención Social como proceso esencial dentro de esta profesión, donde se abordaron las herramientas fundamentales de las que se auxilia la práctica de esta profesión y que fue publicado en un primer tomo de las Reflexiones latinoamericanas de Trabajo Social.

Este tomo tiene como característica esencial que los textos que lo integran tienen su análisis dirigido hacia aquellas áreas donde el trabajo social puede tener significativa incidencia, en la atención a problemáticas que impactan en su adecuado funcionamiento.

La justa selección de textos que integran el presente tomo, muestran de manera clara y coherente diversas situaciones que laceran las sociedades actuales y en las cuales los trabajadores sociales tienen como principal reto convertirse en protagonistas de la solución de éstas.

El lenguaje utilizado en cada uno de los artículos, la lógica que se sigue y los análisis realizados, convierten el libro que ponemos a su disposición en un material de consulta no sólo para aquellos que se dedican a la noble profesión del Trabajo Social, sino de todos los ciudadanos que de una forma u otra se sienten comprometidos con la seguridad y estabilidad de las sociedades latinoamericanas.

Dra. María Eugenia Espronceda Amor
Especialista en Trabajo Social

INTRODUCCIÓN.

Las necesidades sociales se convierten en uno de los conceptos básicos dentro del aparato conceptual sobre el que se sustenta el Trabajo Social como profesión, en tanto que éstas constituyen el motor impulsor de la actividad práctica humana. De ahí que el análisis de la relación que se establece entre las necesidades humanas y las posibilidades reales de cada sociedad de satisfacerlas, se convierta hoy en día en uno de los temas fundamentales a la hora de abordar cualquier discusión sobre el desarrollo social.

El trabajo social, como actividad dirigida a la atención de las necesidades sociales, tanto para su solución como para su prevención, tiene como reto elemental dirigir su mirada hacia aquellas situaciones que pueden generar desequilibrios sociales para incidir en su erradicación.

Aunque la manifestación de las necesidades y los problemas sociales, así como la propia solución, tienen su particularidad de acuerdo a cada tipo de sociedad y a las condiciones específicas que existan dentro de éstas, tanto en el orden social, como político, económico etc., para darle solución, es importante destacar que existen elementos comunes en el interior de estas problemáticas, a partir de lo cual, indagar en cada una de ellas, aunque vayan referidas a una sociedad específica, adquiere particular relevancia, en tanto sirve como elemento empírico y proyectivo de la prevención social en la región en sentido general, contribuyendo a la comprensión de la importancia de la función del Trabajo Social como profesión.

ESTRATEGIA METODOLÓGICA PARA EL DESARROLLO DEL PENSAMIENTO A TRAVÉS DE LOS NIVELES DE LECTURA

Víctor Reinaldo Jama Zambrano. Facultad Extensión Chone de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Ave. "Eloy Alfaro" Campus Universitario, Manta, Ecuador. Correo electrónico: jviktorz5@gmail.com

Una de las metas del actual sistema educativo es formar seres humanos con actitudes creativas y capacidad de resolver problemas, mediante elementos simbólicos que ayuden a desarrollar habilidades para procesar los diferentes mensajes de su entorno.

Así, se define el pensamiento como la capacidad mental para solucionar problemas que se presentan en forma de símbolos y signos. Este está formado por operaciones intelectuales e instrumentos de conocimientos, que permiten que una acción se materialice en una determinada circunstancia. La función básica del pensamiento es la de encontrar las semejanzas y las diferencias entre las cosas; el factor decisivo que determina el paso de la conducta del animal a la actividad consciente del hombre es la aparición del lenguaje. (Ausubel *et al.* 1998)

La educación general básica se caracteriza por ser la base del sistema educativo, puesto que desde los primeros años los maestros desarrollan habilidades y destrezas en sus estudiantes, de manera que puedan conocer y comprender su entorno.

Por otra parte, pensar en el texto como instrumento del conocimiento es una propuesta pedagógica que se brinda a los estudiantes en los procesos de acompañamiento de la lectura y la producción de textos, con lo cual se busca, entre otros, desarrollar el pensamiento complejo. En tal sentido las áreas básicas podrán ayudar a pensar con claridad, leer, comprender, interpretar, argumentar coherente y consistentemente, así como perfeccionar la lectura y la escritura proposicional. (Barret. 2001)

En consecuencia es necesario que los docentes de las asignaturas básicas (Lenguaje y Comunicación, Matemáticas, Estudios Sociales y Ciencias Naturales) socialicen entre ellos, y usen los niveles de lecturas como herramienta para organizar el conocimiento, pues el esquema mental no solo preserva el conocimiento, sino que facilita el trabajo intelectual al permitir que la información fluya como una historia interesante para contar, con los detalles más relevantes; de esta forma se construye un instrumento de

conocimiento que permitirá su posterior aplicación en otros campos, gracias al manejo de las operaciones intelectuales.

La lectura es interpretación y ello depende del éxito con que el lector pueda comprender significados a partir del texto. En el proceso de lectura se emplea una serie de estrategias para obtener, evaluar y utilizar información, y como todo proceso exige un orden y una estructuración donde el lector pueda desarrollar habilidades para tratar con el texto y construir significados a partir de la interacción con él. Cuando una sociedad trasciende la comunicación cara a cara, necesita comunicarse a través del tiempo y el espacio y requiere recordar su herencia de ideas y conocimientos; se vale del lenguaje escrito. (Romero. 2009)

En los niveles de lectura el ciclo óptico apunta a la adquisición de los mensajes a partir de la lectura fonética del texto. Este es un paso fundamental del proceso porque a través de una adecuada decodificación de contenidos se construyen significados pertinentes a la realidad del texto. El ciclo perceptual aborda los detalles gráficos del contenido, que enriquecen el valor comunicativo del mensaje escrito. Los dibujos, encabezados, resúmenes y cuadros, agregan significados que ayudan a completar el sentido global de la lectura. (Brito. 2003)

Se hace necesario, a partir de estas ideas, que los docentes desarrollen un trabajo pedagógico dirigido al perfeccionamiento de procesos metodológicos y didácticos aplicados en el sistema expresivo humano, lo cual desarrollaría el pensamiento y mejoraría las competencias comunicativas de los estudiantes.

Se realizó un estudio cuantitativo y cualitativo, descriptivo y transversal, en la Unidad Educativa Particular "Cinco de Mayo" de la ciudad de Chone, institución anexa a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Ecuador, en una población de 45 estudiantes de décimo año de educación básica y 6 docentes de las asignaturas Lenguaje, Matemáticas, Ciencias Naturales y Estudios Sociales, con vistas a determinar la incidencia de los niveles de lectura como estrategia metodológica para el desarrollo del pensamiento en los estudiantes del octavo, noveno y décimo años de educación general básica.

La metodología inductiva fue aplicada en los procesos de investigación de la incidencia de los niveles de lectura para mejorar el desarrollo del pensamiento de los estudiantes; método que consiste en partir de los fenómenos particulares para llegar a explicar los fenómenos generales. Se tomaron como punto de partida los ejercicios particulares (frases, oraciones y pre-proposiciones) y se continuó con los ejercicios que englobaran la idea general (proposiciones); de esta manera se siguió con la estructura de los niveles de pensamiento presentado por el modelo pedagógico conceptual. Para medir los 6 niveles de lecturas se empleó el test elaborado a los efectos por la Fundación Alberto Merani.

Asimismo en el estudio se describieron las categorías fundamentales relacionadas con los niveles del pensamiento a través de las operaciones intelectuales nocionales y proposicionales en las asignaturas básicas de Lenguaje, Matemáticas, Ciencias Naturales y Estudios Sociales. Para ello se utilizó el test de operaciones intelectuales cognitivas.

Las técnicas y los instrumentos usados fueron:

- Lectura científica: se acudió a las fuentes bibliográficas para realizar la conceptualización del marco teórico.
- Encuesta: fue aplicada a los estudiantes y profesores, a fin de conocer de manera general los criterios y las opiniones acerca de la utilidad de los niveles de lectura en el proceso de aprendizaje.
- Observación: se procedió a la observación directa de la aplicación de las destrezas lectoras, según los niveles de lectura, que promueven los docentes a sus estudiantes en el proceso de aprendizaje.
- Examen: aplicado a los estudiantes del décimo año básico, con vistas a evaluar si poseían conocimientos de clase y las relaciones que existen entre las nociones de sujeto y predicado, así como los cromatizadores cuantificables, que permiten generalizar o particularizar las proposiciones o macroproposiciones.

Los cromatizadores como expresiones lingüísticas modifican la proposición (no todos coinciden, es posible, por citar algunos), precisan y delimitan la extensión del sujeto

(ninguno, todos, algunos, entre otros), la relación (no siempre, en gran medida, entre otros) y, por último, el predicado. Ello permite demostrar que su dominio cobra una enorme importancia para comprender y expresar pensamientos con rigor y precisión.

El test como instrumento de medición de las operaciones intelectuales, ayuda a evaluar el nivel de pensamiento en que se encuentran los estudiantes del décimo año, quienes en esta etapa necesitan proposicionalizar, ejemplificar, codificar y decodificar en el proceso de aprendizaje.

Al aplicar la encuesta a los docentes de las asignaturas Lenguaje, Matemáticas, Ciencias Naturales y Sociales, en la pregunta sobre si presentaban actividades de motivación inicial en sus clases, 50,0 % refirió que lo hacían a veces y el restante 50,0 % señaló la opción "nunca".

En cuanto al desarrollo sistemático de la secuencia de los niveles de lectura (didácticas mentefactas), 50,0 % de los profesores indicó que a veces lo consideraban en sus clases, mientras el restante 50,0 % nunca lo hacía.

Respecto a la utilización de organizadores gráficos como los mentefactos para la codificación de ideas o pensamientos, 16,7 % de los maestros siempre los empleaban, 50,0 % los usaba a veces y otro 33,3 % nunca los mostraba.

Sobre la aplicación de los niveles de lectura en la clase para favorecer el aprendizaje, 16,7 % de los docentes opinaban que estos sí favorecen al aprendizaje; en tanto, 66,6 % afirmaba que beneficia a veces, pues la lectura no puede estar siempre en el proceso de aprendizaje, y otro 16,7 % creía que este tipo de herramienta metodológica no era relevante.

Al aplicar la encuesta a los estudiantes y analizar la variable grado de desarrollo de las destrezas lectoras, se obtuvo que 24,4 % sí identificaban con facilidad los personajes narrados en las historias, 48,9 % no lo hacían y 26,7 % los identificaban a veces.

Según las veces que leían un texto hasta entenderlo, 24,4 % de los estudiantes leían las veces que necesitaran para entenderlo, 66,7 % no lo hacía y 8,9 % lo hacía a veces.

Del total de estudiantes, 17,8 % comprendía la lectura, pues reconocían con facilidad la idea principal del texto, 62,2 % no reconocían la idea y 20,0 % comprendía lo leído a veces.

Al indagar sobre la aplicación del mensaje de la lectura en su vida práctica, 37,8 % sí ponía en práctica lo aprendido a través de la lectura, 46,7 % no lo hacía y 15,5 % lo hacía en ocasiones.

Posteriormente, al usar la ficha de observación en los estudiantes para detectar el grado de comprensión lectora en diferentes textos, en cuanto a la capacidad para narrar experiencias personales se obtuvo que 28,9 % las contaran muy bien y con claridad, 28,9 % lo hacía satisfactoriamente y 42,2 % narraban mal.

A través de la observación también se determinó que 33,3 % leían muy bien de corrido, pero no comprendían el texto, 20,0 % lo hacían satisfactoriamente y 46,7 % leía mal. Asimismo, 64,4 % de los encuestados olvidaban rápidamente lo que leían, 17,8 % lo recordaba bien y 17,8 %, satisfactoriamente.

Respecto a la comprensión de las palabras al pronunciarlas, 53,3 % de los estudiantes las comprendían, 28,9 % lo hacía bien y 17,8 %, satisfactoriamente. En el uso del diccionario y empleo adecuado de lo aprendido, 75,6 % empleaban mal las palabras, 13,3 % lo hacía bien y 11,1 % lo efectuó satisfactoriamente.

En las operaciones psicoobjetuales proposicionalizar y ejemplificar, que conectan las proposiciones con el mundo real y actúan recíprocamente, las estrategias metodológicas y las didácticas, tanto constructivista como popperiana, presentaron diferencias relevantes. En las operaciones psicolingüísticas donde el lenguaje es el eje de expresión del pensamiento, como la decodificación y la codificación, los resultados estadísticos evidenciaron que los niveles de pensamiento no se correspondían con el año académico en que se encontraban los estudiantes, porque no habían trabajado con los niveles de lectura que propone el Modelo Conceptual y del cual la institución hace referencia en su proceso metodológico.

Por otra parte, la aplicación del test de lectura comprensiva determinó que no dominaban adecuadamente los mecanismos auxiliares del nivel de lectura secundaria, como son la puntuación, pronominalización, cromatización e inferencia proposicional;

por lo que se les dificultaba también generalizar, explicar, exponer y razonar en el proceso de aprendizaje.

Partiendo de la lectura como instrumento de conocimiento, el verdadero eje del proceso lector debe constituirse desde la transacción autor-texto-lector, donde converge no solo la capacidad lectora de un individuo en particular, sino además el propósito del lector, la cultura social, el conocimiento previo, el control lingüístico y los esquemas conceptuales. (Carrión. 2001)

Conforme a lo expuesto en otros estudios, se han establecido pautas para la realización de la lectura, como fuente para mejorar el desarrollo del pensamiento en los niños y las niñas, quienes logran reconocer signos impresos, desarrollar destrezas para percibir los signos como palabras completas, las adecuadas entonaciones ascendentes y descendentes requeridas por los diversos textos; es decir, la gran mayoría asimila la lectura fonética, la cual se reconoce como indispensable en los inicios del aprendizaje, porque permite cargar el programa reconocedor de caracteres, de modo que bajo ningún aspecto debe despreciarse o relegarse.

En la investigación se demostró que el docente no aplica diariamente actividades de motivación inicial, lo que lleva a la no utilización de la lectura como desarrollo del pensamiento. Los autores del actual estudio entienden que la lectura constituye la fuente del saber de todo conocimiento, y debe realizarse de forma inteligente, crítica y creadora.

Tomando en cuenta los niveles de lectura, se puede pensar en esta como en un proceso cíclico donde en cada paso se va progresando para preceder a otros, hasta que el lector se detiene o la lectura llega a su fin. La lectura inicia con un ciclo óptico que va hacia un ciclo perceptual; de allí a un ciclo gramatical y termina con un ciclo de significado. (Lacau. 1996)

De acuerdo con los resultados de algunas investigaciones, se han establecido pautas para la realización de la lectura como fuente para mejorar el desarrollo del pensamiento. Según estos autores, son 6 los tipos de lectura que debe desarrollar el ser humano, los cuales deben ser diferenciados en 3 niveles: tipo de lectura, mecanismo lector y mecanismos decodificadores. Las actividades propuestas en el diseño de la clase se

relacionan con los niveles de lecturas (lectura fonética, decodificación primaria, secundaria y terciaria); sin embargo, el estudio que da el maestro a veces se relaciona con el proceso de los niveles de lectura o nunca lo hace, lo que implica que la lectura se hace por hacer. El criterio de la mayoría de los docentes con respecto a la utilización de los niveles de lectura no favorece el desarrollo del aprendizaje.

En cuanto a la utilización de organizadores gráficos como los mentefactos para la codificación de ideas o pensamientos, se debe comprender y hacer conciencia como educador, de que si se incluyen estos elementos lingüísticos en las clases, los estudiantes desarrollarán la fluidez y entonación con mucha eficacia.

Los grandes estudiosos de la lectura siempre se han preocupado por organizar programas que propendan al mejoramiento de los niveles de esta. Tales programas implican una serie de destrezas que conducen al estudiante, paso a paso, hacia la lectura del texto y su comprensión. (Marina. 2000)

Se sabe, además, que las estrategias se jerarquizan de tal manera, que van desde lo simple a lo complejo. Ahora bien, estos procesos son más exigentes en la medida en que la persona va avanzando en sus niveles educativos, llegando a convertirse en la esencia fundamental del estudio en la educación. A este nivel, el estudiante tiene que manejar altos grados de abstracción y mucha reflexión sobre los procesos involucrados en su trabajo lector, y como complemento de ello sus habilidades de pensamiento, que se vinculan una a una de manera paralela con el ejercicio lector. (Gómez. 2000)

Un alto porcentaje de los estudiantes de esta serie demostraron que no identificaban con facilidad los personajes narrados en la historia que leían y demostraron poco interés por entender el texto. Respecto a la comprensión de la lectura, existió un alto índice de estudiantes que no reconocían con facilidad las ideas principales, y en la aplicación del mensaje de la lectura en su vida práctica, se evidenció poco interés en hacerlo.

Asimismo se observó un elevado porcentaje de incapacidad para narrar las experiencias personales, y al analizar la comprensión de la lectura, resultó preocupante la pobreza en este aspecto, además de que la mayoría no recordaba lo leído.

Por otra parte, el que los estudiantes no emplearan el diccionario o no supieran cómo hacerlo, indica que los docentes necesitan realizar un trabajo inmediato al respecto, pues la futura generación no sabe utilizar adecuadamente las palabras de un propio idioma.

Para dar por concluido, es importante el desarrollo de las competencias lectoras que actualmente tienen el enfoque comunicativo, pues a través de estas el estudiante desarrolla sus habilidades intelectuales y fortalece su capacidad para tomar decisiones, lo cual es importante para afrontar los problemas en su medio social.

Propuesta de estrategia

- **Objetivo:** confeccionar un programa educativo tomando como base los niveles de lecturas, para así desarrollar del pensamiento de los alumnos.
- **Actividades:** capacitar a los docentes en el modelo de los 6 niveles de lectura; promover la participación de docentes y estudiantes en eventos; proporcionar a los docentes los elementos teóricos básicos en la aplicación de los niveles de lecturas.
- **Formas de organización:** cursos, talleres, seminarios y entrenamientos.
- **Evaluación:** observaciones sistemáticas fichas de trabajo, registros anecdóticos, simulaciones y representaciones, pruebas específicas de preguntas abiertas y cerradas, ejercicios de autoevaluación y coevaluación, y talleres.
- **Resultados esperados:** que el alumno realice una lectura inteligente, crítica y creadora, pues esta contribuye al desarrollo del pensamiento y propicia un mejoramiento en su modo de actuación.

TRABAJO SOCIAL EN EL CAMPO JUDICIAL: REFLEXIONES EN TORNO A LA CONSTRUCCIÓN DE UNA INTERVENCIÓN CRÍTICA EN LA ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL.

En este artículo reflexionamos en torno a nuestra inserción como trabajadoras sociales en los dispositivos Tribunal de Familia y Curaduría Oficial de Alienados ambos pertenecientes al territorio de la Provincia de Buenos Aires (República Argentina). Particularmente problematizamos nuestra intervención en relación con el afianzamiento progresivo y reciente de las nuevas normativas en materia de salud mental, desde una perspectiva histórica. En el mismo sentido analizamos la singularidad del campo jurídico y las modalidades con que construimos el perfil profesional, considerando las tensiones y atravesamientos que operan en la dinámica institucional en relación con las situaciones problemáticas y los sujetos acerca de los cuales se requiere la intervención de trabajo social.

Partimos de la idea de considerar a Trabajo Social como una disciplina y un “trabajo” que “depende de las relaciones entre el Estado y la sociedad civil dentro de la dinámica tensa y conflictiva de intereses divergentes de clase en nuestra sociedad” (Iamamoto 2002: 93).

Este trabajo es el resultado de lecturas, intercambios y reflexiones conjuntas acerca de las posibilidades de intervención desde una perspectiva crítica, a partir de nuestra inserción en el *campo* judicial en los dispositivos Tribunal de Familia y Curaduría Oficial de Alienados (COA), ambos pertenecientes al territorio del conurbano de la provincia de Buenos Aires en la República Argentina.

Entendemos que el desafío de pensar en una intervención crítica desde una perspectiva teórico-metodológica y una posición ético-política, que sostenga un dinamismo acorde a las transformaciones sociales, adquiere en esta institución una singularidad que es necesario analizar en la complejidad de sus múltiples atravesamientos. A los fines de este trabajo nos centraremos en los siguientes ejes de análisis: las características históricas y estructurales del propio *campo*, la modalidad con la que construimos nuestro perfil profesional y los problemas objeto de intervención y las tensiones respecto a nuestra posición en el campo: hacia “adentro” en relación con los otros agentes institucionales y hacia “afuera” con los usuarios. Estos ejes a su

vez se articulan con dos atravesamientos: por un lado la particularidad del contexto social y económico local en el escenario de crisis del capitalismo mundial y por otro el afianzamiento progresivo y reciente de nuevas normativas como la Ley Nacional de Salud Mental.

El *campo*

Hemos utilizado el concepto de *campo*, retomando la noción de Bourdieu (1995), cuyas ideas centrales se ajustan según entendemos, a la particularidad del ámbito en el que trabajamos: un espacio institucional donde se dirimen luchas por la apropiación y/o conservación del *capital*, entre agentes que ocupan posiciones asimétricas en una estructura atravesada por relaciones de poder, condiciones todas que por otra parte los “estructuran” o constituyen subjetivamente.

El campo judicial o “campo jurídico”, siguiendo a Bourdieu (2000), es un espacio atravesado y constituido por múltiples estereotipos y clasificaciones, a partir de los cuales se construye y sostiene el andamiaje burocrático de los *procedimientos*, clave para la operatoria de una racionalidad singular, caracterizada según el autor por la *retórica de la autonomía, la neutralidad y la universalidad*.

En este contexto, las voces de los *usuarios* aparecen mediadas “los textos legales, las constituciones fundantes, los códigos específicos, los textos doctrinarios, la jurisprudencia y la filosofía del derecho” (Chejter 1990: 7), mediaciones que además se inscriben en un orden ético- político, económico y socio-histórico. Estos discursos *misteriosos* y en apariencia *impersonales* que constituyen una de las características relevantes del campo judicial, tiene por lo menos dos efectos centrales: “organizan, legitiman y confieren autoridad” al campo mismo y colocan a quienes recurren a él en la condición de “otros administrados” (Martinez, 2005: 167-168). Esta posición *desigual* tiene a su vez matices y diferentes rangos de asimetría según el “usuario” de quien se trate: la historia, los trabajos de investigación y nuestra experiencia señalan que hay determinadas franjas de la población que se ubican en los peldaños más lejanos de esta escala de asimetrías.

La nueva normativa en materia de salud mental, ha venido a interpelar prácticas y discursos complejizando un panorama institucional que por el momento aparece aún atravesado por la tensión entre viejos y nuevos paradigmas.

En ese marco, desde nuestra disciplina intentamos sostener una intervención crítica, con incumbencia en lo social, la que necesariamente se articula con las tensiones derivadas de la construcción de nuestra propia identidad en el campo.

Nuestra posición en el campo

Partíamos de considerar a Trabajo Social como una disciplina y un trabajo. En este sentido, el proceso de trabajo, es el lugar de relacionamiento que se convierte en eje de supervivencia. Entendemos que el dispositivo judicial constituye una estructura con un discurso (jurídico) hegemónico que ubica a sus agentes (jueces y funcionarios) en la posición de “interpretes autorizados” (Bourdieu, 2000) y tiende a considerar subalternos a los otros saberes. Este proceso que mas allá de sus efectos inmediatos, involucra otras complejidades como “delinear los rasgos esenciales de la concepción del mundo porque es ahí donde se marcan las pautas generales de relacionamiento social: la existencia de clases, la concepción de las fuerzas productivas, la concepción de la naturaleza, el sentido de la producción (como valorización), la delimitación de opciones, la disciplina, los tiempos, etc. (Ceceña 2001: 43).

Sin embargo, la inserción de otras disciplinas dentro de los dispositivos judiciales específicos también ha permitido que los profesionales habiliten espacios disciplinares y narrativas diferenciadas que, con matices, hoy tienen peso hacia *dentro* de la estructura. Esto no se traduce en igualdad de condiciones laborales, ya que la *carrera judicial* está organizada para el ascenso de *abogados* y en menor medida para empleados administrativos, permaneciendo los profesionales de otras disciplinas en el mismo cargo durante toda su permanencia en la agencia judicial.

Respecto al rol específico, observamos en el campo judicial la persistencia de estereotipos que le asignan especificidad en el *tratamiento de la pobreza*, los que claramente están relacionados con una tradición que asocia el origen de nuestra disciplina a la filantropía. Desde una perspectiva *disciplinaria*, las atribuciones del rol aparecen circunscriptas a la secuencia que demanda y liga la obtención de información sobre la vida de las personas con las que interviene a la elaboración de los denominados *informes socio-ambientales*.

Entendemos que un camino para promover rupturas con estos atributos naturalizados respecto a nuestra identidad disciplinar, es hacer un ejercicio de fortalecimiento de nuestra específica formación profesional. Si bien hay actualmente mucho material producido por trabajadores sociales, persisten en el propio colectivo profesional prácticas y discursos que dan cuenta de nuestra histórica tendencia a la disociación entre práctica y teoría, las que se expresan de variadas maneras siendo una de ellas, la de priorizar la lectura de materiales que consideramos más “específicos” de la materia de intervención como en el caso de la salud mental los jurídicos, médicos o psicológicos.

La sistematización de la vasta experiencia cotidiana y su articulación con insumos teórico-metodológicos, la supervisión y la capacitación sistemática constituyen puntos de partida que consideramos relevantes para posicionar nuestros saberes en este campo laboral.

Respecto a los *usuarios* del dispositivo nos preguntamos: ¿Cómo nos ve la población que acude a al ámbito judicial? Sostenemos que la intervención crítica debería ubicarnos en un espacio más cercano a los sujetos/usuarios, que los acompañe en el tránsito por los “territorios de las burocracias judiciales” (Martinez Josefina, 2005) como parte de una estrategia que promueva la accesibilidad al *campo*. Si bien pertenecemos a él y en ese sentido estamos investidos por el poder que se construye en el contexto de esas relaciones asimétricas, nuestra intervención puede asumir formas que reduzcan al máximo esa violencia simbólica. Tal como plantean algunos autores, en este punto “adquiere relevancia en el debate profesional la cuestión del instrumental y las estrategias de acción, ya que la práctica profesional implica una intervención en la sociedad” (Fernandez Soto, Terenzio, Tomellini, 2011: 6)

Es parte de nuestra responsabilidad -ética, teórica, política- trabajar para salir de la impronta positivista de “estudiar” e “informar/disciplinar” sobre “objetos” y construir un espacio profesional que nos coloque en una relación con los otros en tanto “sujetos de derechos”.

El perfil profesional

El espacio socio ocupacional de los trabajadores sociales dentro del Poder judicial en la República Argentina data de las décadas de 1930-40 (Oliva, 2007: 120). El desafío de la construcción de un perfil profesional que se inscriba dentro del marco de un posicionamiento ético-político que promueva una posición crítica, hace necesario que “revisemos” las formas de intervención (Carballeda 2007: 37) a partir de una lectura del campo donde nos desempeñamos, y de la realidad socio-económica en la que se desenvuelven las personas que demandan nuestra intervención.

Tal como planteamos, opera en el espacio judicial una fuerte impronta histórica que asocia la intervención del trabajador social con el “control”. En este contexto se nos plantea el desafío de trabajar en la construcción de un rol que se inscriba como un proceso dinámico que evite la mirada cristalizada sobre las situaciones en las que se trabaja.

Si bien el ámbito de inclusión laboral es el que marca la temática y los procedimientos desde una posición hegemónica, nuestra especificidad disciplinar, debería tender a que el abordaje de esa problemática se abra a las circunstancias actuales en que se desarrolla la cotidianeidad, teniendo en cuenta la historicidad del sujeto y del contexto.

Una de las tareas que se nos encomiendan en el área judicial son las denominadas “pericias” que de acuerdo a nuestra incumbencia específica se plasma en entrevistas en la institución o concretadas en *visitas domiciliarias* que nos lleva a ahondar en la vida cotidiana de las personas que son usuarias de nuestros servicios. Por lo tanto se hace imprescindible repensar esa cotidianeidad en su heterogeneidad, en tanto espacio-tiempo de constitución, producción y reproducción del ser social (Netto, 2012: 23), evitando respuestas inmediatistas que tiendan a homogeneizar la diversidad que surge vida cotidiana.

Es necesario poner en tensión y problematizar las contradicciones que surgen en nuestras prácticas en la tensión entre *lo esperado* acerca de nuestro rol y el ejercicio efectivo que a partir de nuestra posición singular en el campo estamos dispuestos a ejercer. Para ello debemos hacer consciente que somos portadores de pautas culturales, experiencia de vida, ideología además de nuestra formación académica, esa “dimensión

subjetiva inconmensurable” que marca Oliva (2007: 132), que se tiene que transformar en una herramienta para la acción.

La ley de salud mental: rupturas y continuidades paradigmáticas

La locura ha sido históricamente objeto de *tutela estatal* y la institución judicial ha desempeñado un papel central en la gestión y control de estas poblaciones, a partir de clasificaciones como la *peligrosidad y/o el riesgo*, que han derivado entre otras acciones en prácticas de segregación como la internación. “La noción de peligrosidad significa que el individuo debe ser considerado por la sociedad según sus virtualidades y no de sus actos; no por las infracciones efectivas de una ley también efectiva, sino por las virtualidades de comportamiento que ellas representan” (Focault, 2003:102).

La psiquiatría es un saber hegemónico en materia de salud mental, que anudado al saber legal ha determinado históricamente la trayectoria vital de los sujetos que han sido *intervenidos* y controlados a partir de rótulos y clasificaciones que entrelazan normas y valores hegemónicos de una época en torno a la *locura*.

La Ley Nacional de Salud Mental ha venido a interrumpir esta secuencia, visibilizando la situación de las personas con padecimiento mental y empoderándolas en sus derechos, es decir, reubicándolas en su posición de ciudadanos. A su vez, al incorporar la necesidad de la mirada interdisciplinaria, desplaza la hegemonía médica en el área de la salud mental, permitiendo de este modo (re) situar al sujeto en relación con la *cuestión social*.

En este contexto, nos planteamos la necesidad de salir de esa suerte de *otredad* en la que históricamente ha estado ubicada nuestra disciplina respecto a otras como la psiquiatría o el derecho, para ocupar el espacio que la nueva normativa habilita a los trabajadores sociales.

Una lectura que nos compete como disciplina y que queremos remarcar en este trabajo, es que el creciente protagonismo del “enfoque de derechos”... tiene lugar en “sociedades estructuralmente heterogéneas debido a la dinámica del régimen de acumulación vigente” (Pautassi y Gamallo, 2012: 51). La llamada “crisis capitalista” implica reconfiguraciones y reposicionamientos que no conllevan la “caída” del sistema, sino que apuntan a preservar y sostener los procesos de acumulación en

determinados sectores a la vez que cristaliza la *desigualdad* como fenómeno económico-social, cultural, jurídico y político, lo cual debilita los propios derechos y a los titulares encargados de exigirlos (2012: 377). En este punto nos interesa remarcar entonces que, la nueva retórica ético-normativa no tiene hasta el momento un correlato cabal con el diseño y la implementación de políticas públicas acordes a sus principios.

Nos encontramos en un momento de transición entre el viejo y un nuevo paradigma en el que se reconfiguran las relaciones entre el Estado y unos sujetos que históricamente han sido *objetos de tutela*. Tal como plantea Foucault (2006) los modos de gobierno asociados a determinadas economías de poder, no se suceden unos a otros en una secuencia evolutiva que deja sin efecto los anteriores al ritmo de los cambios paradigmáticos y normativos. Por el contrario, junto a nuevos discursos y prácticas operan rupturas pero también persistencias y continuidades. Esta mirada nos permite dimensionar la complejidad de estos procesos y nuestra posición como agentes de intervención.

A modo de cierre

Consideramos que la intervención profesional debe fundarse en una perspectiva teórico-metodológica definida y crítica, que rechace el empirismo, historicice y problematice las prácticas. A partir de esas premisas, entendemos que es posible construir nuestra propia voz profesional por fuera de los estereotipos asociados a nuestra disciplina en un campo laboral atravesado por múltiples asimetrías.

En materia de salud mental, la nueva legalidad nos ofrece un contexto de transición paradigmática que reubica a sujetos históricamente tutelables y vulnerables en una posición de sujetos de derechos y nos interpela como profesionales a pensar en modos de intervención que nos permitan adentrarnos en la compleja trama socio-histórica, económica y cultural que esto implica, procurando que accedan al saber sobre ellos mismos y respetando el poder de decisión sobre sus vidas.

Nuestra posición como trabajadores/profesionales del campo judicial, se construye en el marco de asimetrías y singularidades que hemos reseñado respecto a este espacio institucional y en ese sentido, nos vemos desafiados a fortalecer nuestra disciplina en el intercambio cotidiano con otros saberes, tomando una posición sólida desde lo ético-

político al interior del campo y en relación con los usuarios. Entendemos que una de las vías posibles para transitar estos procesos es la estimulación de espacios colectivos de capacitación intra e interdisciplinaria, de supervisión, de producción y publicación de sistematización de experiencias que puedan ser reconocidos y legitimados institucionalmente.

Se trata entonces de oponer la construcción de un espacio profesional sólido, es decir, de *nuestra palabra* en tanto parte de un colectivo, a las violencias y arbitrariedades que puedan producirse en el espacio institucional. Esto implica preguntarnos entre otras cuestiones, respecto a la información que recabamos y las modalidades con que decidimos procesarla a la vez que tomar decisiones respecto a si el *sujeto* central de nuestras acciones profesionales serán los procedimientos judiciales o -en el caso que nos ocupa en esta ponencia- los sujetos social e históricamente vulnerables. Si bien nos desempeñamos en una institución rígida, entendemos que hay fisuras, intersticios que están a nuestro alcance para ser utilizados estratégicamente.

BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO EN ESTUDIANTES Y DISFUNCIONALIDAD FAMILIAR

Patricia López Mero. Facultad de Trabajo Social de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Ciudadela Universitaria, calle 12, Vía San Mateo, Manta, Ecuador. Correo electrónico: patthylopez@hotmail.com

La familia, según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, es el elemento natural, universal y fundamental de la sociedad, con derecho a la protección de la sociedad y del estado.

Hoy en día, a juzgar por el uso cotidiano, 'familia' es una noción que describe la organización más general, pero a la vez más importante del hombre, puesto que representa el desarrollo de una sociedad. Así, la familia constituye un conjunto de individuos unidos a partir de un parentesco, que según los expertos puede tener 2 raíces: una relacionada con la afinidad surgida a partir del desarrollo de un vínculo reconocido a nivel social (como sucede con el matrimonio o una adopción), y la otra de consanguinidad (por ejemplo: la filiación entre una pareja y sus descendientes directos).

En otro orden de ideas, el desempeño académico es un proceso que se va fortaleciendo a medida que los estudiantes van dedicando el tiempo suficiente a los estudios. Con referencia a lo anterior, el modelo de familia será determinante en la calidad del rendimiento académico del alumno y le conducirá a alcanzar el objetivo en cada grado que cursa.

Resulta oportuno referir que una familia disfuncional es aquella en la que los conflictos, la mala conducta y, muchas veces, el abuso por parte de los miembros individuales, se produce continua y regularmente, lo que lleva a otros miembros a acomodarse a tales acciones. A veces los niños crecen en ese medio con el entendimiento de que tal disposición es normal.

Las familias disfuncionales son principalmente el resultado de adultos codependientes, que también pueden estar afectados por las adicciones, como el abuso de sustancias (alcohol, drogas, entre otras); estas también pueden tener otros orígenes, como las enfermedades mentales no tratadas y los padres que emulan o intentan corregir

excesivamente a sus propios padres disfuncionales. En algunos casos un padre inmaduro permitirá que el progenitor dominante abuse de sus hijos.²

La no funcionalidad familiar produce efectos negativos en los niños como: carencia de la capacidad de juego o de ser infantil, o sea, "crecimiento demasiado rápido", o por el contrario, crecimiento muy lento o existencia en un modo mixto (es decir, mostrar buen comportamiento, pero ser incapaz de cuidarse a sí mismo); manifestación de alteraciones mentales de moderadas a graves, incluida una posible depresión o ansiedad, algún trastorno de personalidad y pensamientos suicidas; adicción al tabaco, el alcohol o las drogas (o ambas), en especial si los padres o amigos han hecho lo mismo; rebelión contra la autoridad de los padres o, por el contrario, simulación de aparentes valores familiares ante la presión de los compañeros, o incluso la adopción de un imposible "término medio" (pues a nadie le agrada estar en negación sobre la gravedad de la situación familiar); presencia de sentimientos encontrados de amor y odio hacia ciertos miembros de la familia; incurrimento en actividades delictivas; dificultad para formar relaciones saludables en su grupo de pares (por lo general debido a la timidez o a un trastorno de la personalidad); padecimiento de algún trastorno del lenguaje o la comunicación (relacionados con el abuso emocional); y dificultades escolares o disminución del rendimiento académico inesperadamente.

Repercusión de la disfuncionalidad familiar en el bajo rendimiento académico

En la actualidad saber leer, escribir y realizar operaciones matemáticas elementales, ya no son suficientes. En la sociedad del conocimiento, de la tecnificación, se requiere una mayor preparación, más aun cuando la educación se ha convertido en obligatoria. Por ello, el bajo rendimiento se convierte en un factor de marginación para aquellos grupos que lo experimentan y se ven en desiguales oportunidades en uno de los primeros lugares: el salón de clases.

Por otro lado, el bajo rendimiento académico no es un estado permanente y depende tanto del individuo como del entorno familiar. Es uno de los problemas que más preocupa a padres y maestros, pues psicológicamente puede dejar secuelas en la vida. Los estudiantes que presentan bajo rendimiento escolar son marginados en el aula y en sus hogares, niegan su interés en las actividades intraclases y se desvalorizan ellos mismos.

El bajo rendimiento académico es un problema que enfrentan estudiantes y profesores en todos los niveles educacionales. Su trascendencia para el individuo y la sociedad es palpable a partir de 2 elementos fundamentales: primero, cuando el bajo rendimiento académico afecta la autorrealización profesional de los educandos, y segundo, cuando el nivel de conocimientos y habilidades que pueden adquirir, resulta limitado a las exigencias de su práctica profesional. (García. 2014)

Las causas del bajo rendimiento académico son muy variadas, de las cuales se pueden enunciar: desintegración familiar, estilos de crianza, padres trabajadores, desinterés de los padres, adicciones, hijos predilectos, hijos no deseados, por citar algunas. Dichas causas pueden estar asociadas a variables pedagógicas y personales del alumno; entre las pedagógicas se consideran: maestría pedagógica-personalidad, proceso didáctico, acompañamiento pedagógico, clima de la clase y tamaño del grupo. De las variables personales del alumno se han estudiado las sociodemográficas, las familiares, motivacionales, cognoscitivas y emocionales. Específicamente las familiares requieren del trabajo de la familia con el estudiante, sus problemas y los vínculos que establece con la institución educativa.

Conforme lo expuesto por Gutiérrez Saldaña, Camacho Calderón y Martínez Martínez, se ha demostrado que la baja autoestima de los adolescentes asociada a un ambiente familiar poco favorecedor, conduce a un rendimiento académico bajo, en un rango de 2-30 %. De igual modo reafirman lo señalado por otros autores de que "la familia es el grupo social natural primario que tiene los objetivos de ser protector y matriz del desarrollo psicosocial de sus miembros a través de los padres". (Gutierrez *et al.*2007)

Asimismo se ha planteado que la relación que se establece entre el funcionamiento familiar y los resultados académicos que obtenga el estudiante, es generalmente directa. Además, la percepción del educando sobre la influencia de la familia en su situación social de desarrollo, resulta decisiva.

Criterios de un ambiente propicio en la obtención de un alto rendimiento académico

- Unidad de entorno entre los padres.

- Firmeza y autoridad en lo fundamental, practicada y ejecutada por igual entre padres e hijos.
- Constancia y fortaleza para solicitar al niño el cumplimiento de las obligaciones y deberes de acuerdo con su edad y desarrollo.
- Expresiones cálidas de afecto a los hijos.
- Ayuda y estímulo a los hijos para que consigan las cosas por sus propios medios.
- Cooperación con los docentes de los hijos.
- Diálogo en las relaciones padres e hijos.

Cabe revalidar que para lograr un rendimiento escolar adecuado, se requiere un ambiente familiar con estimulación perceptiva, psicológica y social, que promueva experiencias de interacción, que estimule y facilite el desarrollo del pensamiento, así como una expectativa alta de los padres respecto a la educación de sus hijos. (Gutierrez *et al.*2007)

Solernou Mesa asevera lo expuesto por estudiosos del tema: "los jóvenes desean una relación de camaradería con los padres, se mantengan estos como pareja o no, basada en un respeto recíproco, que consideren el cambio en su posición de vida y sus nuevas necesidades y que los orienten en las cuestiones importantes de la vida, donde el futuro laboral ocupa un lugar predominante, donde el ejemplo de los padres puede resultar imitable, porque en algunos casos son profesionales y su orientación sana y transparente implica ya un compromiso padres-hijos, un deseo que cimienta esa relación. En el logro de ese deseo las condiciones de vida del estudiante son decisivas y es la familia quien las garantiza, de ahí que su papel de sufragador o vigilante puede ser superado." (Solernou. 2013)

CONSIDERACIONES FINALES

La familia debe trabajar la parte afectiva de sus miembros, proporcionando espacios para la comunicación y comprensión, creando la predisposición para asistir y formar parte del proceso de enseñanza-aprendizaje para el bienestar de sus hijos.

DEBATES TEÓRICOS EN LA ELABORACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE 1993 EN EL SERVICIO SOCIAL DE BRASIL

El siguiente artículo se basa en la trayectoria de las tendencias éticas en la historia del Trabajo Social. Influencias sufridas durante este viaje se desarrollan brevemente, tomando como punto de referencia para influir en el pensamiento de la tradición marxista para el desarrollo del concepto de ética. En este sentido, se presentan perspectivas presentes en el campo ético-político de la obra social y sus luchas por la hegemonía profesional.

El trabajo social en el contexto del capitalismo monopolista, se enfrenta al reto de hacer frente a las demandas de las secuelas de la "cuestión social". Tal consideración debe entenderse la identificación y la determinación de las mediaciones de sus formas históricas particulares. Así que siga la trayectoria de las tendencias éticas en la historia del Trabajo Social en Brasil requiere una mirada crítica a los expropiados de contexto luchas por la categoría profesional con los movimientos sociales y cómo esta vinculación ha influido en la comprensión del papel de la ética en la profesión.

La presencia de conservadurismo moral en Trabajo Social contexto original se puede entender, en vista de la cara moral de refracciones de la "cuestión social" que se produce en el capitalismo monopolista. Esta es una forma tradicional de respuesta al antagonismo entre el capital y el trabajo, cuyo objetivo es la despolitización de sus objetivos fundamentales, su importancia socioeconómica e ideo-político.

La moralidad se utiliza ideológicamente en sus determinaciones ético-políticas de conservadurismo moral, evidenciado en el contexto de origen de servicio social a través de la formación profesional, proyecto social de la Iglesia católica y las ideas positivistas. En la vida cotidiana, estos supuestos valorativos, tienden a reproducir entre otros factores, de la enajenación moral, la repetición acrítica de los valores, los prejuicios, la conformidad, la discriminación y el rechazo de cualquier expresión que amenaza el orden social establecido.

Este intento de justificar y explicar el orden social ideológicamente burguesa y sus peculiaridades, el positivista pensó comtiana tornó crítica. Su defensa del orden y la autoridad lleva a la idea de una sociedad sin conflictos y contradicciones. Por lo tanto,

la fluctuación mínima en "armonía" social es visto como un "desorden" que requiere intervención inmediata de una educación moral.

En medio de este proceso, el tratamiento moral de la "cuestión social" aparece como una expresión concreta de la lucha de clases y por lo tanto debe ser combatido por la moral burguesa por su potencial emancipador de la clase obrera. La "cuestión social" está directamente relacionado con la aparición del proletariado como clase social en la arena política reclamando derechos. La organización de los trabajadores es evidente a partir de la toma de conciencia de clase ganado más de las ganancias y pérdidas históricas y tomando como puntos de referencia las revoluciones proletarias en Europa y la reacción conservadora de la burguesía y sus aliados.

Las fuerzas conservadoras en la cara de la crisis económica y política-ideológica de punto de capitalismo monopolista de reformas que reduzcan al mínimo el riesgo de (re) producción de capital y mantenimiento de energía. Por lo tanto, es garantizar que el estilo de vida y los valores de la sociedad burguesa se conservan en la amenaza de los movimientos de inclinación socialista. La reacción conservadora no escatimará esfuerzos en su intento de preservar el orden burgués. Para ello, utilice el Estado, el proyecto social y de diversas profesiones, incluyendo trabajo social para lograr su objetivo de la Iglesia.

Por lo tanto, los servicios sociales deben tener el compromiso de adoptar una reflexión más profunda sobre las implicaciones éticas y políticas de su práctica profesional con los movimientos sociales. La ética profesional se fuera a las necesidades reales de los trabajadores, si la categoría distanciarse de las reivindicaciones de la clase obrera, la transformación de sus luchas en los "inadaptados", la moral en la moral y la ética del discurso humanitario en una práctica inhumana.

Se utilizó el activismo político de los sectores profesionales en la movilización popular democrática de los años sesenta para establecer alternativas al trabajo social tradicional. Los pilares de quiebre apoyo profesional estaba directamente relacionada con el avance de las fuerzas populares democráticas. Netto (1982), apunta a una situación de emergencia en el proceso de renovación, incluso dentro de la dictadura brasileña a partir de 1964, "la caída de la autocracia y su adelantamiento reveló que, en virtud del mismo,

el Servicio Social ha desarrollado capacidades sin las cuales no sería presentar el características que vienen a través de los años ochenta (Netto, 1991, p.127)".

Según Quiroga (1989), la renovación profesional durante la dictadura era imprescindible de cara a las nuevas demandas de la profesión, antes de que un proyecto de modernización conservadora del país. Curiosamente, este proceso no se rompió radicalmente con una herencia conservadora de positivista y la naturaleza irracional, que prevalece históricamente en el trabajo social, que constituirá una de las explicaciones por la última aproximación a la profesión del marxismo y su debate incorporación, a través de un marxismo positivista, suavizado las líneas de Althusser y Harnecker. Por lo tanto, se puede concluir que la reconceptualización llevó a una ruptura política que no fue acompañado por un salto teórico con esta herencia conservadora.

Ante el imperativo de la renovación, un espacio de debate abierto para clarificar los diferentes proyectos profesionales de trabajo social, hasta entonces considerados como homogénea. La academia será este espacio, sin embargo limitado, durante la dictadura. El ethos ruptura aparece en los años 70, donde la aparición de "elaboraciones teóricas" guiados por el marxismo, que apuntan a un debate teórico y metodológico significativo (barroco, 2007, p.107).

El método BH será la primera expresión teórica de este aspecto. El método fue construido en Belo Horizonte entre 1972 y 1975 como resultado de esta peculiar desarrollo del proyecto avance. Para Netto,

En el ámbito universitario se hizo posible la interacción intelectual entre los trabajadores sociales que podrían dedicarse a la investigación sin las exigencias inmediatas de la práctica profesional sujeta a los requisitos y controles y expertos institucionalmente-organizaciones e investigadores de otras zonas; allí se hizo posibles proyectos piloto (por extensión, con los campos de prácticas supervisadas directamente por profesionales guiados por las nuevas referencias) con el fin de verificar y comprobar los procedimientos de intervención propuestas en la nueva óptica (Netto, 1991, p.251).

Conservadurismo profesional se fortalece durante la dictadura. Sin embargo, esta situación no elimina la coexistencia de varios proyectos dentro de la profesión. En este

movimiento, la ética profesional conservadora es reactualizada. Será en el nuevo movimiento de la edificación y de la lucha por la conservación que establecerá las condiciones para la preservación de los valores sociales consagrados en la ética profesional tradicionales.

Como señala Netto, proyectos profesionales que surgen en este período caídas en los entornos teóricos y prácticos dirigidos a la modernización, el conservadurismo de repaso y descanso tradicionalismo de la profesión. Aunque entre 1965 y 1986 veces la primera revisión del Código de Ética Profesional y romper con la ética tradicional, son el objetivo de las diversas expresiones de la negación de la ética tradicional, esto no se traduce el código, que siguen siendo guiado en el tradicionalismo, aunque señalando la influencia de los dos aspectos emergentes de este proceso: la perspectiva modernizadora y reactualizadora del conservadurismo tradicional. La primera aparece de vez en cuando en el Código de 1965 e hizo explícita en el "Araxá documento" en 1967; el segundo está representado también en el tiempo, en el Código de 1975 y en coordinación en el trabajo de Ana Augusta de Almeida.

Por lo tanto, el Servicio Social de Brasil reproduce un problema en todo el mundo: por un lado, la impermeabilidad del tradicionalismo ética profesional en la cara del cambio social, y por otro, la explicación lenta e insuficiente de las bases para una nueva ética. En esto, un cobertizo con el apoyo en el marco de la tradición marxista, se caracteriza por la intención de romper con el espíritu tradicional. Producto propósito de estas determinaciones, el nivel de códigos de literatura y ética profesional, se traduce en la hegemonía del tradicionalismo ética hasta 1986, lo cierto es que está construyendo una nueva conducta profesional en la práctica (BARROCO, 2007).

Los logros se explican por la ruptura del proceso de hebras redemocratización de la sociedad brasileña en la década de 1980 constituyen la base para la superación o restaurado a nuevas alturas. En este contexto, el sindicato nacional de trabajadores sociales, su articulación con las luchas generales de los trabajadores y la integración con el resto de los órganos de representación de la profesión demuestra la madurez de su militancia política y profesional. La producción marxista comienza la superación de los errores del pasado y la formación consigue nuevas direcciones con un plan de estudios orientado explícitamente para la formación de una crítica y comprometida con las clases

subalternas. La nueva conducta profesional se materializa con el Código de Ética de 1986.

Según Iamamoto (1982), la superación de las lecturas mecanicistas de los conceptos erróneos de marxismo vulgar, la negación de la práctica tradicional, la ideologización del marxismo son objetivaciones madurez intelectual con la reanudación de Dones del pensamiento de Marx. También de acuerdo con Iamamoto (1982), la comprensión de las formas de intervención del trabajo social en la dinámica social revela los fundamentos de la práctica profesional. Por lo tanto, en el proceso de (re) producción de las relaciones sociales de un análisis histórico y crítico de su ethos, permite la crítica de la ética tradicional. Por lo tanto,

en el desempeño de su función intelectual, trabajador social, dependiendo de su opción política, puede ser configurado como un mediador de intereses del capital o el trabajo, ambos presentes en la confrontación, las condiciones en las que la práctica profesional efectiva. Puede convertirse en intelectual orgánico al servicio de la burguesía o de las fuerzas populares emergentes; puede guiar sus acciones de refuerzo de la legitimidad de la situación actual o reforzar un proyecto político alternativo, el apoyo y la asistencia a la organización de los trabajadores, poniéndose al servicio de sus propuestas y objetivos "(Iamamoto y Carvalho, 1982 p.96).

El concepto ético que genera capítulo romper en los años antes de 1980 sus bases de apoyo se mantienen sin cambios. Esto demuestra que aunque existe la producción de una literatura ética en ese momento, a pesar de la base teórica de esta mejora, la ética queda subordinada a la política y la ideología. Estos indicadores se pueden encontrar en documentos tales como el proyecto de formación profesional Abess 1982 y 1986. Código de Ética embargo, es importante tener en cuenta que las simplificaciones anteriores, como el voluntarismo, el mecanismo, el moralismo ya no aparece debido a la utilización de las fuentes del pensamiento de Marx.

Estos avances teóricos y políticos no van acompañadas de una reflexión ética sistemática que se revela en el proceso que culminó con la implantación del nuevo plan de estudios de Trabajo Social de 1982 a 1984. A pesar de unas vacaciones en marzo con el tradicionalismo profesional, el plan de estudios no apuntan en esa tiempo, una

revisión de las disciplinas que proporcionan subsidios para esa reflexión - Filosofía y Ética.

Aunque este marco se basa en la crítica de las referencias y los valores tradicionales que orientan la práctica profesional, poniendo el marxismo como una referencia a tener el privilegio, la discusión de la ética marxista o el debate filosófico del marxismo no se coloca en la agenda. La contradicción es evidente en la medida en que estas disciplinas son fundamentales para la discusión de la ética y la incautación de los valores y principios éticos de la profesión (BARROCO, 2007).

Según Netto (1991), el reconocimiento del Servicio Social del marxismo acercarse a una perspectiva ontológica sociales Lukács es una de las posibilidades de supervivencia de la ética dentro de la tradición marxista. Sin embargo, una apropiación tal de profesión se produce sólo en la década de 1990. Por lo tanto, incluso el Código de 1986 de una orientación marxista, no puede superar el marxismo tradicional que reduce la ética a los intereses de clase.

El compromiso político explícito y oposición al neotomismo diseñado para garantizar la práctica enfocada al compromiso con las clases trabajadoras. Por lo tanto, el compromiso de las clases trabajadoras se toma como el inicio de un proyecto profesional articulado a un proyecto social. La crítica que hace de este compromiso una clase establece una visión idealista de la ética profesional, en la que una clase sería la celebración de los valores positivos. Por lo tanto, al no establecer "mediaciones entre económica y moral, entre la política y la ética, entre la práctica política y la dimensión política de la práctica profesional, el Código reproduce los entornos tradicionales de la ética marxista (barroco, 2007, p. 176).

El fracaso en la preocupación ética no debe ser interpretado como falta de transformaciones éticas morales. Podemos considerar que, si bien los principios éticos no sistemáticos contribuyeron a cuestionar los valores y la adopción de nuevos roles en la acción profesional que constituye la nueva conducta profesional.

Con la consolidación del proyecto profesional demostrada en la revisión 1986 del Código, hay una necesidad de asegurar los logros de diseño profesional evidenciados por superando perspectiva. De este modo, se busca garantizar los logros y los excesos

de las debilidades anteriores de un código ético que da concreción al compromiso profesional. Por lo tanto, el uso de la ontología social, la ética permitió descifrar el compromiso con las clases trabajadoras afirmando los valores éticos y políticos emancipatorios.

En 1992 la ética comienza a componer por primera vez en la historia de los Congresos brasileños de Trabajadores Sociales conjunto de paneles temáticos en los VII CBAS. Por lo tanto hay un debate más amplio en torno a las diferentes teorías, fundamentos teóricos, quejas de ética de acuerdo con las condiciones de trabajo profesional y el afrontamiento propuestas ética dentro de la formación. Otro avance se produce con la publicación de numerosos ensayos sobre la cuestión ética en la revista Trabajo Social y Sociedad, cuyo impacto es reconocido a nivel nacional por la profesión.

La diferencia notable de este proceso de debate en torno a la adopción del nuevo Código de Ética en 1993 se debe a la inversión del proceso de nueva construcción de código. La movilización de la categoría para la discusión se sustituye por una reflexión sobre la ética en 1992, que posteriormente dio lugar a la cuestión de la ética profesional y el Código, como una de sus dimensiones. Por lo tanto supera la movilización sólo para formalizar y discusión de código que convierte restringido y no se aprehende teniendo en cuenta sus diversas dimensiones.

El cambio de código es históricamente encuentra en el proceso de democratización de la sociedad brasileña y como parte del proceso de renovación profesional. La lucha de los sectores democráticos contra la dictadura y los logros posteriores en el sistema legal de las libertades políticas, los derechos civiles, el respeto a la diversidad y peculiaridades individuales y sociales, entre otros, están consagrados en la Constitución de 1988.

Barroco (2007) señala que el Servicio Social el plegado de los temas de su compromiso ético y político a las clases subalternas estas determinaciones ressitua. Para explicar su inclusión en el proceso de ruptura con la negación de la base filosófica tradicional, claramente conservadora, guiando una ética de la neutralidad, el profesional se establece como un agente competente teórica, técnica y políticamente. De este modo, el nuevo Código se refiere a un proyecto profesional vinculado a un proyecto social radicalmente democrática, cuya base de la cimentación se encuentra en la ontología marxista, por lo tanto se pronuncia:

a la revisión procedieron, en consonancia con el espíritu de la 1986 de texto, la comprensión de izquierda que la ética debe ser apoyar una ontología del ser social: los valores son determinaciones de la práctica social, como resultado de la actividad creativa tipificados en el proceso de trabajo . Es a través del proceso de trabajo que el ser social se constituye, se establece como algo distinto de ser natural, con capacidad teleológica, proyectiva, consciente; es esta socialización que establece como ser capaz de liberar (CFESS, 1993, p.10).

Uno de los principales cambios del nuevo Código es una indicación de la centralidad del trabajo en la (re) producción de la vida social y la base objetiva de la constitución de las acciones éticas y morales. Según barroco (2007), el objetivo explícito de las capacidades desarrolladas a partir de la práctica es objetivamente de la sociabilidad, la conciencia, la libertad y la universalidad del ser humano genérico. Debido a estos valores-explícitas éticos fundamentales: la libertad, la equidad y la justicia social.

La base del Código de 1993, en la ontología marxista no deja ninguna duda acerca de su diferencia en la faz de discurso liberal también afirma la igualdad y la democracia como valores éticos y políticos. La democracia se entiende como una forma de organización capaz de promover exceda los límites impuestos por el orden burgués. Como Netto en punta: "el tema de la democracia aparece siempre directamente relacionado no sólo con la liquidación del sistema capitalista, con igual énfasis, con la transición socialista" (Netto, 1991, p 79.).

Pero la diferenciación principal del Código en relación con el discurso liberal, no sólo radica en la defensa de los valores y superando el orden burgués. Su relación con los logros del código anterior firma la dirección socio-histórica de superar claramente explicar su relación con la ideología socialista de una nueva sociedad sin explotación, opresión y alienación.

El Código de 1993 no sólo se opone a sus bases del liberalismo, sino también el humanismo cristiano tradicional y anti-humanista del marxismo. Para barroco (2007), se opone al humanismo cristiano tradicional porque su ética se basa en la esencia trascendente, predeterminada la historia; liberalismo como valores universales no están

naturalizados o diseñados como posibilidad universal en orden burgués; el marxismo anti-humanista, ya que restaura la ética dentro de la práctica.

El Código de Ética de 1993 por sus avances permite situarla como una expresión de la acumulación profesional significativa de la década de 1980 y el Código de los logros de 1986, marcando un nuevo nivel teórico-político para el trabajo social en Brasil. A pesar de su innegable legitimidad sobre la totalidad de los trabajadores sociales, no debe ser negado la ausencia de contradicciones, tensiones y antagonismos. La hegemonía de romper la tendencia en las últimas décadas no debe negar la existencia o no de seguir los pasos de conservadurismo en la profesión, ya sea en su dimensión práctica, ya sea en su fundamentación teórica y filosófica.

Por lo tanto, hay una expansión de 1990 de la utilización de la filosofía de debate ético. Emerge tesis y artículos centrados en la reflexión crítica sobre la dialéctica método, la cultura, la alienación, la praxis, etc. Es evidente el esfuerzo hacia el rescate de la herencia filosófica de Marx, entre los que emergen las producciones apoyadas por Lukács Heller, Mészáros, Habermas, entre otros.

El uso de la ontología social en la primera mitad de los años 90, marca la trayectoria de la maduración de la tradición marxista en el trabajo social. Es notable la presencia de Lukács en producciones académicas, reuniones y debates en la categoría profesional.

Nuevas cuestiones en el contexto de las transformaciones neoliberales de 90 insistieron en la necesidad de comprender la centralidad del trabajo en la comprensión de estos temas. Por lo tanto, "la trayectoria de la propiedad por el Servicio Social, las bases fundacionales de trabajo profesional y la posibilidad de enfrentarse a la discusión ética en el marxismo (barroco, 2007, p. 182)."

A pesar de haber sabido que los primeros enfoques de la Obra Social con el marxismo se dan por la militancia, se les debe proporcionar algunas de las disposiciones de esa opción teórico-política (Quiroga, 1991, p. 83).

Según Quiroga (1991) los primeros acercamientos con el pensamiento de Marx recurrieron a manual y los intérpretes. Por lo tanto, se debe analizar la contribución de Althusser en el mundo académico. Así Netto (1991) toma nota de la creciente influencia de la medida en que se hace un partido entre el discurso científico neopositivista, los

límites impuestos por la censura y el vaciamiento político de la universidad, en el contexto de la dictadura.

Como se señaló Netto (1991), el Estado burgués busca reproducir en su proyecto modernizador acrítica un sistema educativo, agregando valor tecnocracia, carente de ideología, funcional al sistema.

A finales de 1970, Althusser el estudio representa una forma de resistencia.

Era una forma de resistencia de discutir el marxismo y la posibilidad, a menudo en un contexto de Escuelas de Trabajo Social, a las influencias teóricas que contrarrestados, es una reducción del marxismo a una epistemologismo, donde la influencia de Althusser sea muy fuerte en este período " (QUIROGA, 1991, p.85).

En este momento histórico, el marxismo de Althusser restringido incorporando renovadores referencia del marxismo como Gramsci y Lukács. Por su desinversión del humanismo marxista, su tendencia positivista y su perspectiva estructuralista de la intelectualidad izquierda prioriza pensadores como Althusser.

De esa manera, presentar las implicaciones de la autocracia burguesa en las ideas marxistas: Se anima una lectura marxista anti-humanista y un desvinculado izquierda del discurso de la praxis política. Por lo tanto,

Abre espacio para independiente que ejerció tanto (aunque mínimo) una defensa intelectuales, abstracta del régimen burgués como autocrático, por lo tanto, ofreció esta posibilidad (también pequeña, es cierto) de legitimación por el pluralismo aparente lo que sugiere tolerar. Propiciado la existencia (lejos de ser hegemónica, por supuesto) de un discurso teórico, dejó formalmente, que sólo pagó un precio para sobrevivir: no combinar la reflexión (la ciencia teoría) con práctica consecuente intervención social (ideología política) (Netto, 1991, p. 66-67).

El antihumanismo influenciados por Althusser sobre la relación entre el marxismo y el cristianismo termina en la contradicción expresada en sus científicos marxismo neopositivistas defensa características. Esto contribuye a rechazar el humanismo marxista y una ética ontológica. Para Althusser, la filosofía marxista es única teoría del

conocimiento y el marxismo una ciencia, de la manera positivista, es decir, objetiva y neutral (BARROCO, 2007).

Aunque no niega explícitamente un imperativo ético, Althusser rechaza el carácter ontológico de pensamiento y la ética marxista. Por lo tanto, reeditando la ética marxista-positivista - libre de juicios de valor, una aplicación práctica de las leyes científicas guiadas por los juicios de hecho probado por la lógica racional. En consecuencia, el proletariado se considera capaz de apropiarse de la "verdad", los "valores reales" porque la verdad se da por la ciencia y no por una filosofía del conocimiento.

La influencia de Althusser en movimientos cristianos es contradictoria. La adhesión al marxismo, por un lado, tiene una identidad ética y política humanista buscarse en la relación entre la crítica marxista cristiano de la deshumanización. Sin embargo, la forma del marxismo apropiación es contradictorio ya que es una apropiación selectiva, utilitario.

Podemos considerar que el marxismo rebaja en el pensamiento cristiano de una manera contradictoria: como una filosofía y una ideología. En el primer caso, permite la vinculación con el humanismo, no sin establecer conflictos, tensiones, dado el hecho de que la oposición entre las bases materialistas y metafísica cristiana. En el segundo, sólo como la fusión ideología sin referencia a sus fundamentos ontológicos presenta una aprehensión fragmentada del pensamiento de Marx (LOWY, 1989).

La influencia que el Servicio Social recibe de movimientos católicos progresistas refleja en un debate en torno a una reconciliación entre el humanismo cristiano y el humanismo marxista. Para barroco (2007), entendiendo el carácter humanista del pensamiento marxista en la parte de la filosofía cristiana y sus principios metafísicos impide la crítica ontológica dentro de sí mismo marxismo.

A su vez, Marx no elaboró una ética y sus obras se hacen algunas consideraciones sobre la moralidad que se suscriben a una crítica radical de la sociedad burguesa. Sin embargo, estas consideraciones se toman solos y revierten en su valor, nos permiten comprender las mentes presentes en la ética marxistas tradicionales.

La ética marxista se apoya en la teoría de la emancipación del proletariado de Marx. El diseño del proletariado como sujeto histórico es concebida por Marx como

potencialmente capaz de subvertir el orden social establecido. Por lo tanto, su afirmación de que la revolución es la "misión histórica" del proletariado debe ser visto dentro de un programa práctico en el que la libertad del proletariado no puede ocurrir sin la libertad de toda la humanidad. Por lo tanto la superación de la moral clasista está ontológicamente ligada a superar el capitalismo.

Ontológicamente considerado, el derrocamiento del capitalismo es un proceso desencadenado por el proletariado, a su auto-represión, es decir, la superación de la existencia de las clases sociales, la creación de condiciones para una (re) apropiación de la universalización de la riqueza humana históricamente construido. La humanidad libre, para Marx, no se transfiere la función ideológica de la moral burguesa a la moral proletaria, porque estos parámetros son históricos, están invariablemente sujetos a manifestaciones alienados (barroco, 2007, p.190).

En este sentido, la praxis política y revolucionaria es esencial para la adhesión consciente a la emancipación de las personas en valores éticos para la represión de la sociedad burguesa.

Según barroco (2007), el principal problema que enfrenta la ética marxista se debe a la existencia de contradicciones específicas, de Marx, las formas de ser de la moral y la ética en la sociedad de clases y que no se superan de forma natural únicamente por motivaciones políticas. Así, Marx criticó las opiniones que consideran la moralidad como algo natural o entender que la moralidad está ligada a la condición de clase.

Según el autor, para Marx el punto de vista moral no pasa los intereses de clase, por el maniqueísmo, sin embargo, esto no refleja una "neutralidad científica". A pesar de sus juicios se hacen explícitas, en general, sus obras de juventud, sus quejas sobre la injusticia, la corrupción, el despotismo, entre otros, no fueron eliminados de su teoría como algunos.

Marx para comprender la naturaleza de las mediaciones socio-históricas del trabajo como categoría principal de la fundación opuesta sociales a las visiones utópicas de la transformación social. La visión utópica de que la moral y no el trabajo es la categoría básica del ser social considera que la estructura capitalista sólo puede cambiarse desde una transformación moral. Del mismo modo, Marx se opone a la comprensión de que

hay un lado "malo" en el capitalismo puede ser eliminado. Su punto de vista dialéctico entiende que no hay posibilidad de un compromiso entre "buenos" y "malos", ni la eliminación de uno de los polos. La contradicción es inmanente al capitalismo, los conflictos morales que surgen de la contradicción entre las leyes de la economía y de las normas morales. Por lo tanto, sus suposiciones no pueden ser eliminados dentro de esta sociedad (barroco, 2007, p. 192).

En su ontología, orientación de valores no se limita a la ideología en su sentido estricto, es representante de una clase. En la perspectiva completa de los valores de una clase en particular no pueden y deben hacer referencia a lo humano-genérico. Por lo tanto,

(..) el desarrollo del ser humano genérico es inseparable de las relaciones objetivas en las que las personas se dividen como clases; por el otro, porque se trata de una manera particular, históricamente cambiante; la superación de las formas históricas de la alienación burguesa - entre ellos la división social de las clases - supone para superar esta condición limitada de la existencia (BARROCO, 2007, p.194).

Por lo tanto, la teoría de Marx revela la necesidad de aprovechar la mediación ética particular hacia una praxis transformadora de la sociedad burguesa. A pesar de no haber llevado a cabo un imperativo ético, el pensamiento de Marx nos permite analizar los fundamentos de la ética en el capitalismo. Por lo tanto, su relación está claramente identificado con los intereses de las clases trabajadoras y permeado por un proyecto político de clase, por los juicios de valor y una proyección social que supone la transformación revolucionaria del orden social burgués.

Por último, la posibilidad de un ataque de una ética fundada en Marx impregna la necesidad de comprender el sentido marxista de la superación.

ACERCAMIENTO DE LOS DOCENTES DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL A LA EDUCACIÓN EN VALORES

Fátima Macías Menéndez. Facultad de Trabajo Social de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Manta, Ecuador. Correo electrónico: henrydariosuarez@gmail.com

Al inicio del siglo XXI existe la necesidad de llegar a un acuerdo mundial sobre los valores comunes y principios éticos universales que sirvan de base para fomentar una educación para la paz, que ayuden a establecer la convivencia pacífica entre individuos, familias, comunidades, etnias, naciones y culturas, y avanzar así a la meta deseada de una fortaleza humana homogénea para este nuevo milenio. (Negrette. 2014)

En la actualidad, se han dejado un poco atrás los conceptos de la moral y los valores que la rodean. Si una persona no acepta un valor, en todo caso se debe a una ceguera axiológica, pero no a la invalidez o inexistencia del valor.

Ahora prevalece la necesidad apremiante de familiarizar al ser humano con los valores universales y darles un uso pragmático. Toda persona, en algún momento de la vida, tiene planes y metas, hasta hace lo imposible para lograr lo que anhela. Por ello, uno de los propósitos es colaborar para romper paradigmas; es exponer una perspectiva sobre los valores que todo ser humano posee para llegar al punto exacto y conciso de las vivencias y sentimientos propios. (Negrette. 2014)

Para educar en valores se requiere una buena didáctica, con la finalidad de que exista una verdadera interacción educador-educando, que conduzca a este último a desarrollar y adoptar una actitud reflexiva, cooperativa y participativa. Por ello, la selección de técnicas adecuadas por parte del docente, debe partir de las características de los educandos para propiciar el logro de aprendizajes significativos y una motivación constante con características tales como estar basada en un máximo de respeto hacia el educando.

Resulta evidente que la institución educativa, en su misión de construir y de transmitir conocimientos habilidades y métodos, aporta constantemente a la formación de valores, normas y juicios de los estudiantes, de acuerdo con los valores que prevalecen en la sociedad en la que desarrolla su trabajo pedagógico. El abuso de poder y la tiranía, solo producen sensación de odio, de rencor y crean en el estudiante una proyección de

venganza, de reproche, cuyos valores de respeto y admiración por el maestro se aniquilan y pasan a ser grandes e incitantes iniciativas de acción, que muchas veces son crueles, penosas y se convierten en crimen, en pérdidas de conocimiento, así como en frustraciones para toda la vida.

La tarea de enseñar es tan compleja como el mismo ser humano, por estar presente en el contexto educativo una diversidad humana como expresión de distintas costumbres, culturas, razas, religión y estratos sociales, por citar algunos.

La enseñanza superior requiere de la formación integral y de la educación en valores de los docentes. Hoy día, lograrlo es un reto, por influencias como la globalización neoliberal que se expresa en una ideología económica a fuerza de mercado, que no responde a los intereses de los países en vías de desarrollo. (Nobalbo, 2011) Existen diferentes clasificaciones de los valores, las más frecuentes hacen referencia al contenido de distintas esferas en las que se manifiestan, de ahí que se encuentran los siguientes: teórico-cognoscitivos, éticos y morales, estéticos, económicos, sociopolíticos y religiosos. (Boxter. 1998)

En los momentos actuales existen diversas concepciones acerca de la formación de los valores morales: se educan, se transforman o simplemente, por medio de procesos reflexivos, se crea conciencia al sujeto sobre ello. De este modo, cada persona va desarrollando, de una u otra manera, los valores morales que constituirán las formaciones motivacionales de su conducta, sobre la base de su autoestima y su autovaloración. Ciertamente desempeña una función fundamental el entorno, es decir, la familia, la escuela y la sociedad, que orientan su formación y desarrollo. (Heidegger, 2000).

Los valores están presentes desde los inicios de la humanidad. La transmisión de estos ha sido una preocupación constante de todas las culturas, a la vez que constituye una de las bases sobre la cual la ética y la moral se fortalecen en cualquier campo y época. Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás es la verdadera manera de ganar respeto. (Idem)

El respeto es el reconocimiento del valor inherente y los derechos innatos de los individuos y de la sociedad. Este comienza en la propia persona y debe ser reconocido

como el foco central para lograr que las personas se comprometan con un propósito más elevado en la vida; asimismo, su estado original está basado en el reconocimiento del propio ser como una entidad única, una fuerza vital interior, un ser espiritual, un alma.

Tanto el respeto como la honestidad y la responsabilidad son valores fundamentales para hacer posible las relaciones de convivencia y comunicación eficaz entre las personas ya que son condición indispensable para el surgimiento de la confianza en las comunidades sociales. (Johansen. 1989)

La falta de respeto a las instituciones surge de la laxitud en la que ha caído la cultura moderna, por el excesivo énfasis puesto a la libertad y a los derechos de los individuos con el olvido de la responsabilidad y el deber como contraparte complementaria. Esta actitud ha traído como consecuencia una mala interpretación de lo que significa la dignidad de la persona y su responsabilidad social, es decir, una interpretación muy generalizada de que el propio individualismo es "sagrado" y que las personas al sentirse dueñas de su propia manera muy particular de interpretar al mundo, puede criticar a quien sea y ridiculizar a quien represente cualquier autoridad. Muchas veces, en el caso de los estudiantes, no respetan las clases que imparten los docentes y se sienten con el derecho de no obedecer normas, ni políticas, ya que estas fueron hechas según una autonomía de la conciencia. (Idem)

Es importante enfatizar el desafío de desarrollar el valor del respeto en el propio ser y darle una expresión práctica en la vida diaria. Aparecerán obstáculos para probar la solidez del respeto y, con frecuencia, se sentirán en los momentos de más vulnerabilidad. Es necesaria la confianza en uno mismo para asumir las circunstancias con seguridad, de manera optimista y esperanzadora. En las situaciones en las que parece que todos los apoyos se han desvanecido, lo que permanece fiel es el nivel en que se ha podido confiar internamente en el propio ser. (Mugarra. 2011)

En la actualidad, los docentes y las instituciones educativas tienen un gran reto en la formación de las nuevas generaciones y, en este proceso, ocupa un lugar primordial el trabajo educativo, ya que tiene como objetivo educar en cuanto a valores, ética y compromiso social.

La educación debe estar abierta a que cada alumno encuentre un significado de su profesión, que esté de acuerdo con su carácter único y personal, y encuentre en ella la oportunidad de realizar su vocación. Por ello la función del profesor se dirige a algo más que trasmisor de conocimientos para ayudar al alumno a que descubra amor y respeto por su profesión.

En Ecuador, el gobierno actual garantiza el estado de igualdad de derecho a los ciudadanos. En el Plan Nacional del Buen Vivir (2009- 2013), se manifiesta el compromiso que tiene la educación superior de formar profesionales que aporten al cambio en la estructura productiva y aseguren condiciones de vidas dignas y emancipadoras.

Para trabajar con la educación en valores humanos se necesita de profesores que, pertrechados de conocimientos teóricos y metodológicos adecuados y un pensamiento creador con alto grado de profesionalidad, propicien la solución de problemas profesionales y modos de actuación que emanen valores humanos de las relaciones sociales entre educandos y educadores.

Se deben utilizar herramientas que permitan a los profesores lograr esta educación pero no de forma improvisada. Sería útil para la educación en valores la búsqueda de métodos activos de enseñanza que a la vez instruyan y eduquen. Con el presente estudio se pretende mostrar la importancia que tiene implementar una estrategia educativa con el uso de métodos participativos para la educación en valores humanos, dirigida a los docentes de la carrera de trabajo social.

MÉTODOS

Se realizó una investigación cualitativa durante 2014, que contempló a los 57 docentes de la carrera de trabajo social, pertenecientes a la Universidad "Eloy Alfaro" de la República de Ecuador, con vistas a realizar un diagnóstico para identificar el nivel de preparación cognoscitivo de los profesores sobre la educación en valores y, a partir de los resultados, implementar una estrategia educativa con métodos participativos, la cual será muy útil en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Al tratarse de una investigación cualitativa, el análisis se llevó a cabo a partir de categorías en lugar de variables dependientes e independientes, para lo cual se aplicó una encuesta semiestructurada.

Las categorías a estudiar fueron las siguientes:

Respeto: significa atención o consideración. Está relacionado con la veneración o el acatamiento que se hace a alguien e incluye miramiento, consideración y deferencia.

Humanismo: tiene varios usos, por ejemplo, es la doctrina basada en la integración de los valores humanos. A su vez, puede hacer referencia a un movimiento renacentista, a través del cual se puede retornar a la cultura grecolatina para restaurar los valores humanos.

Solidaridad: es el apoyo o la adhesión circunstancial a una causa o al interés de otros, por ejemplo, en situaciones difíciles.

Justicia: es un conjunto de valores esenciales sobre los cuales debe basarse una sociedad y el Estado, estos valores son: respeto, equidad, igualdad y libertad.

Responsabilidad: es el compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico; también es la obligación de reparar un error y compensar los males ocasionados cuando la situación lo amerita.

Honestidad: cualidad de honesto (actitud del que no engaña ni defrauda a nadie), que implica ser decente, decoroso, recatado, pudoroso, razonable, justo, probo, recto u honrado. (Díaz. 2015)

RESULTADOS

Del total de docentes encuestados, 42 respondieron correctamente el enunciado relacionado con los valores (73,6 %). Entre los 6 valores seleccionados se pudo apreciar que los más identificados por sus componentes resultaron ser el respeto, la justicia, y el humanismo.

Por otra parte, se identificó la jerarquía de su sistema de valores humanos según orden de prioridad de la siguiente forma: solidaridad, humanismo y justicia; sin embargo, otros como el respeto, la honestidad y la responsabilidad fueron poco identificados por los docentes.

Entre los valores evaluados en la guía de observación aplicada en el desempeño de los docentes figuraron: respeto, humanismo, solidaridad, responsabilidad honestidad, y justicia. Se obtuvo que en 85,0 % de los evaluados, los valores responsabilidad, solidaridad y respeto estuvieron incluidos en las categorías de bien y muy bien; en 94,0 %, honestidad, justicia y humanismo se ubicaron en estas mismas categorías.

Sobre el uso de los métodos participativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje como contribución a la educación en valores humanos, 45 profesores respondieron que fue regular o malo (78,0 %); asimismo, 90 % de los docentes valoraron la potencialidad y la utilización de los métodos participativos para la educación en valores en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación evidenciaron el nivel de conocimiento que poseían los docentes de la carrera de trabajo social sobre los valores.

Se plantea que los hombres pueden conocer el "valor" de un suceso de la realidad o del mundo solo por experiencia propia. Los valores son aspectos de la realidad que el individuo conoce únicamente en su presencia original o, como diría Edmund Husserl, "en carne y hueso". Significa que estos, en cierto sentido, deben "presentarse" ante la mente y "desplegarse" delante de ella en toda su importancia y significatividad.

Cuando se habla humanización y deshumanización, se expresa, sin dudas, la tensión que inevitablemente circunda la vida del ser humano, que se manifiesta en cada uno de sus actos y lo mueven a elegir todo aquello que le acomode para "ser más" y que en múltiples ocasiones, y debido a esa capacidad de elección, lo llevan a preferir el tener más y el ser menos. Los conocimientos se separan de los valores y se precisa tomar conciencia de la necesidad de reconocer la relación conocimiento - valor, como una unidad dialéctica compleja dentro del proceso enseñanza - aprendizaje.

No basta el estar informados, se necesita utilizar esa información y enfatizar en el terreno afectivo y axiológico de los valores, en donde se toma conciencia sobre la relación e interrelación existente entre todos los seres habitantes de la tierra.

En esta época y en el futuro que desde ahora puede avizorarse, una sociedad altamente educada lo es fundamentalmente en áreas relacionadas de manera muy especial con el terreno de lo afectivo. Así, como plantea Schmelkes, (Bujardón. 2003) debe ser una población educada en el cuidado del medio ambiente; educada para el consumo inteligente, moderado y crítico, capaz de utilizar creativa y productivamente su tiempo libre, con una fuerte identidad cultural y un equilibrado espíritu nacionalista; educada en la democracia, que sea profundamente responsable, concedora y respetuosa de los derechos humanos, así como también que sea capaz de valorar la vida, la paz y solucione pacíficamente los conflictos, entre otros aspectos.

Como bien se plantea, el respeto, la honestidad y la responsabilidad son valores fundamentales para hacer posible las relaciones de convivencia y comunicación entre las personas, a la vez que constituyen condición indispensable para el surgimiento de la confianza en las comunidades sociales. (Heidegger. 2000)

El valor respeto fue poco identificado por los docentes, a pesar de ser uno de los más importantes en el ser humano, pues es fundamental para lograr una armoniosa interacción social. Una de las premisas más importantes sobre este radica en que para ser respetado es necesario saber o aprender a respetar, a comprender al otro, a valorar sus intereses y necesidades. El respeto debe ser mutuo y nacer de un sentimiento de reciprocidad.

Respetar no significa estar de acuerdo en todos los ámbitos con otra persona, sino se trata de no discriminar ni ofender a esa persona por su forma de vida y sus decisiones, siempre y cuando no causen daño, afecten o irrespeten a los demás. (Llorens. 2006)

Por otra parte, en el presente estudio no se explotó la potencialidad y utilización de los métodos participativos. Además, los resultados demuestran la inexistencia de una estrategia educativa con tales fines.

Las acciones dirigidas a la integración del trabajo educativo y los valores, permitirán desarrollar relaciones de igualdad de posibilidades, un aprendizaje bidireccional,

desarrollador, con la participación activa y protagónica del estudiante en el proceso docente educativo, así como una mejor comunicación entre estudiantes y docentes, para que estos realicen un trabajo armónico, encaminado a la formación integral de los educandos, propósito fundamental de la educación superior.

Luego del diagnóstico sobre el sistema de valores a reforzar se propone implementar una estrategia educativa, con métodos participativos, teniendo en cuenta que el carácter complejo y multifacético de la educación en valores exige del claustro de profesores una preparación especial.

CONTEXTO SOCIO-FAMILIAR DE ADOLESCENTES ECUATORIANOS PERPETRADORES DE ACTIVIDADES DELICTIVAS

La delincuencia puede señalarse como un conjunto de variables asociadas a un hecho social, que responden a clasificaciones, tipologías y elaboraciones provenientes de determinadas concepciones del ser humano, en un tiempo y espacio cultural, ideológico, social, económico, político e histórico determinado; por lo cual otras variables intervinientes asociadas al problema de la delincuencia pueden ser desconocidas aún. Asimismo, la desorganización, desintegración social y disolución de las redes de apoyo social y de grupos sociales primarios -- hechos presentes en las sociedades industriales y urbanas modernas, sería un factor clave en la génesis de problemas psicosociales como la delincuencia. (Cooper. 2005)

Aunque existe el consenso de que la delincuencia es un fenómeno social multicausal, en el cual se interrelacionan factores socioculturales y económicos, familiares e individuales; las líneas de estudio y argumentos teóricos desarrollados han tendido a la homogeneización, generalización y reducción de esta realidad, al enfatizar una mirada muchas veces descontextualizada, que busca entregar elementos únicos y suficientes para entender y abordar tal problema.

Se hace necesario aportar elementos que permitan superar tanto aquellas concepciones psico-sociológicas-tecnocráticas, que ponen énfasis en la descripción de personalidades y en la categorización de los grupos de personas que han transgredido la normativa legal, como aquellas ideológicas, de denuncia, referidas a la necesidad de develar las causas ocultas detrás de este fenómeno social. (Dabas. 1999)

Por otra parte, se ha señalado que los efectos beneficiosos de las relaciones sociales en el bienestar individual se producen a través de su influencia en el auto-concepto, los sentimientos de valía personal, de control personal y la conformidad con las normas conductuales, por lo cual se podría considerar la falta de vínculos sociales como un factor pronóstico de la delincuencia juvenil. (Vásquez. 2003)

También se ha indicado que las personas en condición de riesgo que se sienten apoyadas por sus amigos y familia, presentan menores índices de depresión y ansiedad y un mayor nivel de autoestima. Ello les permite afrontar de manera más adecuada los problemas cotidianos, y les proporciona además mejores condiciones para enfrentar su

situación de pobreza y posibilitar el mejoramiento de su condición económica, así como mantener un ajuste psicológico más adecuado. Al respecto, se puede señalar que las personas construyen y se involucran en diferentes tipos de redes con el objeto de ampliar los recursos que favorezcan su desempeño social. (Filgueira. 2001)

La realidad ecuatoriana en materia de justicia restaurativa, acude al desarrollo de ciertos conceptos de profunda discusión y debate por parte de académicos, líderes y todos aquellos interesados en hacer de la justicia una propuesta más acertada para la población de niños y adolescentes. (Acevedo, 2015) De esta manera, la justicia restaurativa junto con sus programas restaurativos, se convierte en una alternativa a la justicia tradicional, la cual es altamente criticada por su carácter represivo y lesivo para los jóvenes infractores y las comunidades en las que habitan, de modo que es indispensable reconocer las potencialidades que genera la justicia restaurativa para fortalecer sus programas, no solo en el Ecuador, sino en Latinoamérica en general.

En el panorama latinoamericano se hallaron vacíos similares y retos compartidos, los cuales van dirigidos a fortalecer los programas restaurativos, pues estos constituyen una alternativa de transformación en la población infantil y juvenil, en aras de un futuro mejor y de la construcción de una sociedad más sólida y democrática.

Tomando en cuenta las consideraciones anteriores, se llevó a cabo este trabajo, cuyo propósito fue investigar cómo influye el contexto sociocultural en jóvenes infractores de la ciudad de Manta, donde la Dirección Nacional de Policía Especializada para Niños, Niñas y Adolescentes (DINAPEN) desempeña una importante función como parte del proceso de justicia restaurativa. (Aguayo. 2011)

MÉTODOS

Se efectuó una investigación cualitativa, descriptiva y transversal, en la ciudad de Manta, República de Ecuador, durante el 2014, a fin de determinar la influencia de las categorías: conflicto familiar, acompañamiento familiar y poca ocupación en el tiempo libre de los adolescentes con actitud delictiva.

La población de estudio correspondió a 3 niveles de intervención:

- Veinte jóvenes infractores incluidos en los programas de justicia restaurativa.
- Coordinador del Área Psicosocial, que maneje los casos incluidos en los mencionados programas.
- Director de la Dirección Nacional de Policía Especializada para Niños, Niñas y Adolescentes de dicha ciudad.

Así, la selección consistió en la búsqueda de menores infractores y de los profesionales a cargo de la atención, el seguimiento y la evaluación de estos jóvenes (como lo es el Director).

El análisis se llevó a cabo a partir de categorías en lugar de variables dependientes e independientes, al tratarse de una investigación cualitativa, dado que "tiene el interés de comprender la realidad dentro de un contexto dado, por ello debe captarla como un todo unificado, no puede fragmentarse, no puede dividirse en variables independientes y dependientes". (Picaso. 2002)

Objetivos	Categorías	Información	Fuente	Observación
Indagar la percepción de 5 jóvenes de la Dirección Nacional de Policía Especializada en Niños, Niñas y Adolescentes de Manta, acerca de la influencia del contexto sociofamiliar.	Conflictos familiares Ocupación del tiempo libre Acompañamiento familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista semiestructurada • Jóvenes infractores • Dirección Nacional de Policía Especializada en Niños, Niñas y Adolescentes 	Documentos referentes al tema	Se debe generar un análisis vinculando la información obtenida con las categorías de análisis.
Describir la percepción del Director y del Coordinador del área sobre la influencia del contexto sociofamiliar.		<ul style="list-style-type: none"> • Extractos de entrevista semiestructurada 		

Como técnica e instrumento de investigación se empleó la entrevista semiestructurada.

La entrevista puede ser definida como un mecanismo de aproximación, que permite profundizar el conocimiento sobre un determinado grupo, y además configurar y estructurar el diálogo entablado con quien está siendo entrevistado. También le da al entrevistador la flexibilidad de ir configurando la guía de entrevista, según el diálogo establecido. Para el presente proyecto, la entrevista se basó en preguntas abiertas y predeterminadas.

Con las preguntas abiertas se pudo conseguir informaciones ricas y reacciones espontáneas; sin embargo, hay que tomar en cuenta que para las preguntas abiertas se requiere más tiempo, tanto para efectuar la entrevista como para procesar los resultados. (Pagés, 2014)

RESULTADOS

Conflictos familiares

El cometimiento del delito por parte de los adolescentes pone de manifiesto los conflictos familiares presentes en el interior del hogar, los cuales se convierten en factores precipitantes. Entre estos se pueden citar: la falta de reconocimiento de los adolescentes, la ausencia de espacios para compartir en familia, la violencia intrafamiliar, el abuso sexual, la violencia psicológica y física, los conflictos legales, la disfunción familiar y la pérdida de valores, como la autoestima.

Por otro lado, se hace evidente la tensión que vivencia la familia con la conducta delictiva del adolescente, que lo señala y a su vez lo impulsa a salir de su hogar, lo cual lo deja en un estado de indefensión y expuesto a situaciones de la calle. Estos datos permiten reflexionar sobre la atención de la familia durante la etapa de la adolescencia.

Poca ocupación en el tiempo libre

En las entrevistas quedó implícito y explícito que existía poca ocupación y/o inadecuado uso del tiempo libre por parte de los adolescentes, quienes no encontraban

actividades atractivas, formativas y/o productivas que pudieran desarrollar en sus contextos cotidianos.

Los aspectos más significativos expresados por los adolescentes en cuanto a la utilización del tiempo libre, estuvieron relacionados con la convivencia, la no aceptación del mando de los docentes y el no ajuste a las normas de las instituciones docentes, lo que conducía a la expulsión del centro estudiantil; situación que acelera el incurrimento de actividades delictivas. El mayor número de jóvenes entrevistados se sentían desmotivados respecto a los estudios, y expresaron que existían dificultades en los métodos de enseñanza.

Se demostró que los jóvenes que incurrieron en actividades delictivas presentaron dificultades para alcanzar los objetivos y un status socialmente reconocido, lo que llevó a la inadecuada utilización del tiempo libre y se desviaron hacia el camino de delinquir.

Acompañamiento familiar

Los adolescentes definieron el acompañamiento familiar como "bueno"; este es un aspecto primordial donde se destacan el apoyo incondicional de tipo moral, emocional, económico y motivacional, para culminar exitosamente la sanción. Durante las entrevistas se evidenció un mayor reconocimiento de las familias hacia los adolescentes, como se muestra a continuación: "Bien ha sido el mejor apoyo, me han apoyado muchísimo. Ellos me dieron la fuerza como para seguir, ellos me dijeron que tal vez un error, tal vez se podía remediar, especialmente mi mamá y mis hermanos." (Entrevista)

De la misma manera, uno de los adolescentes refirió: "En familia, en el colegio, mis profesores, todo el mundo asombrado... obvio, decepcionados porque yo nunca había tenido una actitud así de agresiva, jamás en la vida. Todos muy asustados pensando que me iban a encerrar, pero a pesar de todo estuvieron apoyándome; siempre me dijeron que no me preocupara que ellos iban a solucionar todo (mis papás)." (Entrevista)

Función del trabajo social

En cuanto a la función del trabajador social frente a los adolescentes que incurrieron en actividades delictivas, se evidenció pleno conocimiento de los procesos que deben llevarse a cabo en esta situación, sus límites, alcances, postulados teóricos y

metodológicos, que se basan en su acción profesional y la acción institucional para realizar su trabajo cotidiano.

Igualmente, existía un conocimiento del programa y de cuáles son los problemas que se presentan con mayor frecuencia dentro de la DINAPEN.

Al abordar las preguntas del conocimiento que se tiene sobre la delincuencia juvenil, los profesionales expresaron que esta se ha incrementado en los últimos tiempos, y que las causas fundamentales están dadas por la ruptura familiar, las pérdidas de valores, las situaciones económicas desfavorables, la deserción escolar, entre otras.

Tanto el Coordinador del Área Psicosocial que sigue los casos por los programas de Justicia Restaurativa, como el Director de la DINAPEN, a pesar de tener los conocimientos acerca de la atención de los adolescentes perpetradores de delitos, consideraron que los programas de justicia restaurativa deberían fortalecerse con respecto al apoyo gubernamental en la búsqueda de disminuir el número de adolescentes que incurran en actividades delictivas.

DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación evidenciaron que los conflictos sociofamiliares influyen en los adolescentes que incurrieron en actividades delictivas. Existen condiciones en la vida del adolescente, en su contexto familiar y comunitario, que aumentan la posibilidad de que este delinca; entre ellas: los conflictos familiares, el acompañamiento familiar y la poca ocupación del tiempo libre, que se pueden considerar como motivos directos e indirectos de la infracción.

En cuanto a los resultados de las diferentes categorías estudiadas, se observó que estas determinaron, de una forma u otra, en el incurrimento de actividades delictivas en los adolescentes.

Respecto al conflicto familiar, uno de los adolescentes expresó en la entrevista: "... yo tenía un problema familiar. Yo entré a este proceso por tentativa; entonces porque yo iba agredir a mi padrastro. Le metí una puñalada por pegarle a mi mamá, sí. Entonces yo no podía ir a mi casa".

Algunos autores definen que la familia tiene la capacidad de interactuar con la realidad, al movilizarse y tomar decisiones en la búsqueda de la solución a los problemas, en cuyo proceso interactivo establece un estilo predominante para afrontar dicha realidad, en dependencia de la experiencia al afrontamiento a otras crisis y del funcionamiento familiar. El afrontamiento puede ser constructivo, cuando se asumen actitudes y comportamientos favorables a la salud, o destructivo, cuando ocurre lo contrario.

Sin embargo, la imagen social de las relaciones familiares durante la adolescencia está protagonizada por el conflicto entre los progenitores y sus hijos, bajo el cual subyace, en buena parte, un distanciamiento o deterioro de la comunicación entre ellos, lo cual se traduce, en el plano familiar inmediato, en un incremento significativo del número de conflictos intergeneracionales y crisis de la familia, mientras que a largo plazo puede tener participación en situaciones problemáticas sensibles al adolescente, como la delincuencia, drogadicción y violencia doméstica.

En un estudio sobre el tema se observaron resultados similares. La violencia es uno de los fenómenos más extendidos en la época contemporánea y su impacto se advierte no solo en situaciones de abierto conflicto, sino incluso en la resolución de problemas. Hoy se constata que la violencia existe en todas sus manifestaciones posibles, aunque en muchos lugares se carece del dramatismo que presentan otras realidades sociales; no obstante, no se han llegado a conocer las dimensiones del problema.

Cabe añadir que en uno de los casos el nivel de conflicto puede ser tan alto que incluye la tentativa de homicidio.

Al preguntarles a los participantes de la serie sobre la poca ocupación del tiempo libre, expresaron que cuando uno no tiene nada que hacer, y se le pasa el tiempo despacio. Los adolescentes que han desertado del sistema educativo, han tenido problemas de convivencia con los compañeros y dificultad para aceptar la autoridad de los docentes, así como otras normas disciplinarias del colegio, lo que ha conducido a que sean expulsados de las instituciones. En otros casos, a pesar de estar en el sistema educativo, los adolescentes no se sienten motivados, y perciben la enseñanza como una obligación que deben cumplir; asimismo, no hay una orientación sobre las actividades formativas u otras redes, donde el adolescente pueda participar y potencializar sus habilidades sociales, artísticas y deportivas, además de los espacios académicos.

Durante el tiempo que los adolescentes no estudian o realizan actividades productivas, buscan compartir con sus amigos actividades donde se sientan integrados y reconocidos. En los grupos que se dedican a actividades delictivas, el adolescente encuentra el espacio para compensar estas necesidades de aceptación, que no encuentra en otros espacios como la familia o la escuela.

Se ha demostrado que en el contexto actual la terapia ocupacional se concibe como la práctica de acciones acrecentadas, pues el rehabilitador social y ocupacional que tiene como escenario el medio social institucional, familiar, entre otros; no solo cumple funciones técnicas a favor de la rehabilitación y atención a los adolescentes, sino también acciones fundamentales en la prevención de actividades delictivas. (Gómez. 2008)

Por otra parte, la categoría acompañamiento familiar influyó en el incurrimento de actividades delictivas en estos adolescentes. Resulta habitual que uno de los miembros de la familia brinde mayor acompañamiento y apoyo afectivo al adolescente, además de realizar otras funciones: cuidador, manejo de autoridad, toma de decisiones y proveedor de las necesidades económicas del hogar. En el actual estudio los adolescentes expresaron cómo el apoyo familiar les había permitido remediar los errores cometidos, especialmente el apoyo de la madre y los hermanos.

Un mayor reconocimiento y la integración de los adolescentes al interior de la red familiar, se hace visible después del cometimiento y judicialización del delito; este suceso deja de manifiesto algunos problemas, como la inadecuada comunicación entre sus miembros y la falta de atención hacia los adolescentes, los cuales empiezan a ser solucionados desde los recursos propios de cada familia. (Cajiao. 2011)

Luego de las entrevistas a los profesionales del área respectiva de Dirección Nacional de Policía Especializada en Niños, Niñas y Adolescentes, el papel del trabajador social queda distante de lo que sería su necesaria intervención en estas actividades, lo cual limita el aporte y la profundidad de su ejercicio profesional con jóvenes infractores. Por ello es importante recordar algunos de los roles del profesional de trabajo social en el campo de la justicia: (Bruno, 2011)

- El trabajador social dentro del Poder Judicial cumple y ejerce una labor educativa y orientadora, informando al adolescente y su familia sobre aspectos importantes que contempla la Ley de Justicia Penal Juvenil y que le compete directamente, posibilitando un proceso de concienciación en ellos(as) sobre su situación socio-legal, y permitiendo la elaboración de un proyecto de vida acorde con sus posibilidades.
- El trabajador social dentro del Poder Judicial es el profesional en quien recae la responsabilidad en forma directa, de supervisar e informar al juez sobre el cumplimiento de las sanciones impuestas a los adolescentes en conflicto, mediante el seguimiento de los casos y la elaboración de informes, lo cual refleja cómo el Departamento ha trascendido el rol de peritaje contemplado en la supracitada Ley.
- El informe social elaborado por el profesional en Trabajo Social es un insumo primordial durante el debate; por cuanto permite que el juez, fiscal y defensor cuenten con una visión más amplia sobre las condiciones, los recursos sociales, familiares y económicos del adolescente en proceso, lo que tiene gran relevancia en la decisión final del juez.

Los argumentos anteriores invitan al continuo mejoramiento y cuestionamiento de las áreas de atención a menores con trastornos de conducta, así como de los programas gubernamentales al respecto.

A partir del proceso de investigación realizado con los adolescentes y la Dirección Nacional de la Policía Especializada en Niños, Niñas y Adolescentes, se evidenció la influencia de las categorías estudiadas en el contexto social y familiar en la perpetración de actividades delictivas por parte de los jóvenes.

EL NEOLIBERALISMO Y LA FORMACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL: CONSECUENCIAS Y DESAFÍOS PARA EL QUEHACER PROFESIONAL EN COLOMBIA Y AMÉRICA LATINA

En el siguiente resumen busca señalar los diferentes procesos económicos, sociales y culturales que ha instaurado el neoliberalismo en Latinoamérica, el cual ha generado la agudización de la “cuestión social”, que bien la explica Iamamoto (1998) como una contradicción entre capital/ trabajo.

Impactando esta, de forma directa, en la universidad pública, ya que esta ha terminado por adaptarse a los intereses que requiere el mercado, repercutiendo esto en la calidad investigativa que se genera en las universidades actualmente. Por lo tanto, se abordara la política de educación nacional (Ley 30 de 1991) que es la que ha venido direccionando la educación superior al servicio del neoliberalismo. Así fragmentando la formación para Trabajo Social pues se pretende conocer un caso en particular, obviando la situación política, social y económica. Así formando profesionales para la alienación de las clases desfavorecidas y convirtiéndose en legitimador de las relaciones sociales imperantes.

Por ende la ponencia inicia con la contextualización de cómo se encuentra actualmente Colombia en términos de las políticas del modelo neoliberal visibilizadas en el ámbito político y económico. Ya más adelante se dará el debate conceptual sobre los principios en los que se basa el neoliberalismo y la forma en que estos han permeado la formación profesional y finalmente se presentará la propuesta que desde el gremio de Trabajo Social se debe asumir no solamente para hacerle contraofensiva a las políticas del modelo económico, sino también para contribuir a la organización del gremio y asumir una posición ética y política frente al quehacer profesional.

Breve análisis del neoliberalismo en Colombia y Latinoamérica: Consecuencias para la Educación Superior

Se hace evidente que el entramado del modelo neoliberal surge en 1944 con su principal expositor Friedrich Hayek que en su libro “El camino de la servidumbre” tratando de advertir como el *WelfareState* representa un ataque y un límite a la libertad de mercado, pues la implementación de políticas para aumentar el gasto público, garantizar los derechos sociales (salud, vivienda, educación, trabajo); con el fin de

mejorar la situación económica en la que se encontraba el mundo después de la segunda guerra mundial (1939-1945). Dicha propuesta no permitía que las grandes economías avanzaran en la acumulación de capital.

Sin embargo para el año de 1973 ante la crisis del petróleo, el decrecimiento del producto interno bruto (PIB) y la alza en la inflación, el estado de bienestar empieza a descubrir sus falencias, avivando una crisis económica y social; dándole la entrada a la arquitectura Neoliberal, la cual se acuña en el contexto mundial, en la década del 70, comenzando en Chile por el gobierno dictatorial de Pinochet (1973 – 1990), siendo está legitimada por Margaret Thatcher que, en 1979 gana las elecciones como primer ministra en Inglaterra y comienza a aplicar una serie de políticas de carácter neoliberal tales como: la privatización de empresas estatales, de la educación, reducción en el gasto social y privatización del sistema de protección social y así repetidamente en todo el mundo, profundizando las lógicas de subordinación e individualismo por los diferentes clases sociales.

Así , al transitar en los años ochenta y noventa la austeridad fiscal, la privatización, y la liberalización de los mercados fueron los tres pilares definidos por el “Consenso de Washington”, desplazando las políticas sociales que aportaban a favor de los obreros, campesinos, y a toda la clase trabajadora, convirtiendo algunas políticas en fines netamente mercantiles sin intervención del Estado.

Dichas políticas se hacen evidentes en Colombia con el gobierno de Virgilio Barco (1986-1989) donde la entrada de la economía extranjera, la reestructuración productiva, y la privatización de lo público, entran con total legitimidad del estado; pero solo hasta la constituyente de 1991 en el gobierno de Cesar Gaviria (1990-1994), se crean bases legales para la entrada del neoliberalismo a este país.

Por dicha razón la apertura económica entra con gran magnitud en Colombia, pues las diferentes reformas propuesta por el gobierno de Barco (1986 1989), avaladas en la constituyente del gobierno de Gaviria (1990 -1994), legisladas en gobiernos de Samper (1994-1998) y Pastrana (1998 -2002), puesta en marcha con la liquidación de más de 34 entidades públicas (tales como Telecom, la Caja Agraria, Inravisión) y la reestructuración de otras 120 (Ecogas, Ecopetrol, el Seguro Social, el sector salud, etc.),

por el gobierno de Uribe (2002-2008) y profundizando esta con la política de apertura económica y tratados de libre comercio (TLC) del gobierno de Santos.

Estas medidas implementadas por el Estado generan un balance negativo para el país, pues la situación socioeconómica es paupérrima, en el agro colombiano “la depresión del sector agrícola, en 1993, llevó la economía en este sector prácticamente a una recesión, esto es debido al desmonte de los altos niveles de protección del sector, sumado a los bajos precios internacionales.”(Castaño 2002) obligando -después de 20 años de olvido por parte del estado- al paro agrario 2013-4 el cual paralizó y movilizó a todo el país.

Así mismo, en el área industrial y comercial el ánimo no cambia pues solo entre el año 1997 y 1998 se cerraron alrededor de cinco mil pequeñas y medianas empresas, por la entrada feroz de multinacionales las cuales juegan un papel importante en el declive de las pocas industrias colombianas; pues las producciones en cuero, papel y algodón, que son uno de los fuertes de la economía nacional han sufrido un gran deterioro con la implementación de los TLC.

Las reformas en la economía fruto de la implementación de la política neoliberal en Colombia, tuvo sus consecuentes impactos en la oferta de la Educación Superior, con políticas que fueron trazadas directamente por el Banco Mundial, en el informe "La Enseñanza Superior. Lecciones Derivadas De La Experiencia" escrito en 1994 para Colombia, se planteaban distintos objetivos para el sistema de educación superior, vale la pena destacar el incremento en la participación de los estudiantes y sus familias en la financiación de las Universidades Públicas, el establecimiento de un ambiente propicio para el desarrollo de la Educación Privada, en la que no existe ningún control efectivo en la regulación del incremento en valor de las matrículas y la reinversión de lo recaudado en la excelencia de la educación en un sistema aparentemente sin ánimo de lucro, otro de los cometidos era convertir el crédito educativo en política de Estado, para lo que se acudió a onerosos créditos con el Banco Mundial y se transformó al ICETEX hasta convertirlo en un banco de segundo piso, política que hoy entrega el balance de 547 mil familias endeudadas con el organismo de crédito. Con el ingreso de todos estos métodos mercantilistas en la educación superior, producto del neoliberalismo, llegaron nuevos términos como; “Liberalización comercial y financiera”, “privatización”, “descentralización del gasto” y “diversificación de las fuentes de financiamiento”, con

el fin de atender las demandas que el estado cree pertinente, esto genera competencia entre universidades públicas para lograr un financiamiento.

Además de esto, el afán de las universidades públicas por responder a todo lo anterior crea múltiples consecuencias en la formación profesional que imparte, en el número de docentes ocasionales¹ el cual cada vez es menor, con una baja remuneración salarial pero más cargado de trabajo, y en el financiamiento de diferentes investigaciones que tristemente, aunque el número de publicaciones por investigación es más alto, cada vez son más mediocres; ya que no permiten visibilizar las problemáticas de la sociedad para contribuir a la solución de las mismas, sino que lo que hace es servir a los intereses de las multinacionales; porque para realizar un trabajo investigativo es necesario el suficiente tiempo y dinero, cosa que no les conviene principalmente a las Universidades, a los docentes y estudiantes. Cada investigación que se realiza genera un número de artículos, escritos a diferentes revistas; por cada publicación hecha dan un serie de puntos que incrementa el salario. Ejemplo de esto sería lo ocurrido en la Universidad Tecnológica de Pereira ² (unidad investigativa 2014) , William Ardila vicerrector académico en el año 2010, quien también fue Director del Departamento de Física, Director de Ingeniería Física y Director de la Maestría en Instrumentación Física, al mismo tiempo que realizaba estudios de Doctorado en España, realizo un absurdo número de publicaciones, en los últimos 11 años a acumulo unos 346,4 puntos salariales por figurar en al menos 70 publicaciones como coautor; solo en el 2000 publicó en revistas especializadas siete artículos. Hoy su puntuación académica y salarial es equivalente a haber cursado cuatro Doctorados y eso que según su currículum académico, aun no figura como doctor, a esto se le llama "carrusel de los puntos".

Los profesores ocasionales de las Universidades públicas, directores de diferentes investigaciones no tienen más opción que realizar lo descrito anteriormente, ya que todo profesional aspira seguir con sus estudios, los cuales no pueden cubrir con el poco dinero que reciben por su fuerza de trabajo, contando con dividir esas ganancias en familia, comida, servicios simplemente no alcanza.

¹En las universidades de Colombia existen tres modalidades de contratación docente, la primera son los profesores de planta los cuales tienen contratación directa con el estado y no requieren renovar contrato pues estos están vinculados hasta su jubilación, También están los ocasionales los cuales son contratados por prestación de servicio y sus contratos están firmados a tiempos cortos. por último los catedráticos los cuales les pagan las horas de docencia presencial prestada.

² Universidad Tecnológica de Pereira (UTP) se localiza en la vereda "La Julita" ubicada en el suroriente del municipio de Pereira una ciudad intermedia de Colombia.

Algo sintomático de todo esto es lo que viene pasando en la Universidad de Caldas en Colombia, donde son pocos los programas regulares ofertados a comparación de los especiales, además en dichos programas regulares una gran parte de la población estudiantil paga exorbitantes sumas por sus matrículas, por lo que tiene que acudir a créditos bancarios, la universidad hace esto con el fin de generar una autofinanciación del 50 %, estas nuevas políticas en la Universidad de Caldas crean una fuerte precarización laboral lo que genera que cada vez sea menor la contratación docente, por cortos periodos de tiempo y con pocas garantías con respecto a la culminación de sus posgrados.

Hace poco, por una reforma hecha por el Banco Mundial, en el programa de trabajo social quitaron como requisito para graduarse la tesis, por que en muchas ocasiones retrasaba varios semestres a los estudiantes por el trabajo investigativo que esta les exigía, algo que para las instituciones beneficioso, ya que cumplen con una de las metas del mercado, “graduar por graduar”, que la Universidad se convierta en un expulsor de fuerza de trabajo barata, graduando a los estudiantes de Trabajo Social sin capacidades analíticas, reflexivas o críticas para lanzarlos a un mercado laboral con más oferta que demanda, generando profesionales alienados, que cumplen con los requerimientos que las multinacionales exigen con tal de conservar el empleo, lo que lleva otra vez a la precarización laboral, todo esto se convierte en un ciclo en donde el estudiante le toca seguir una carrera que demande el mercado no lo que le guste, prepararse mediocremente, porque no hay suficiente dinero para contratar los profesores necesarios que respondan a las necesidades específicas de cada carrera, graduarse rápidamente por que a la Universidad no le conviene que profundicen en sus corrientes ya que sale demasiado costoso, y vender su fuerza de trabajo, si es que lo logra, por sueldos que no alcanzan, lo malo es que la apuesta del gran capital es la de seguir reproduciendo todo esto, y una muy buena estrategia que acuño es la formación por competencias.

Pero este problema no solo afecta al Trabajo social ni tampoco se ve exclusivamente en la Universidad de Caldas, ejemplo de esto es el paro ocurrido en el 2011 en Colombia por una reforma a la ley 30 que el gobierno de Juan Manuel Santos, (actual presidente de Colombia) intento implementar, en la cual se hacían mucho más notorios los intereses expuestos anteriormente y se enfatizaba mucho más en la privatización estudiantil. Gracias a la organización y la movilización de las diferentes Universidades

dicha propuesta no logro ponerse en marcha. Pero aun con todo lo ocurrido no se ha logrado establecer un adecuado sistema de educación, o más bien la lucha a cesado en los últimos años.

Con las políticas neoliberales empezó a ejecutarse dicha formación en las Universidades, esto consiste en un proyecto fundado en las competencias y competitividades económicas; el cual busca convertir la universidad en una clase de empresa, en donde se prepara al estudiante solo con la información necesaria para salir a una vida laboral sin capacidades analíticas o críticas, para así seguir reproduciendo toda la desigualdad que el Estado genera.

Este nuevo modelo educativo impide que los conocimientos y competencias adquiridos sean comprendidos e interpretados, lo que envés de generar un buen desempeño debilita el aprendizaje y enfoca la “inteligencia adquirida” en determinadas prácticas en pro de los intereses de las multinacionales, este modelo como se ha dicho, pretende propiciar un ambiente laboral competitivo, en donde lo importante es rendir, sin tiempo para un trabajo reflexivo y complejo sino más bien practico ya que al sistema actual no le interesa profesionales de actuar investigativo, sino por el contrario profesionales que mediante una tecnicidad legitimen las relaciones sociales imperantes.

En conclusión esta nueva forma de educación: *“Lejos de orientarse al desarrollo de la inteligencia del estudiante y de la racionalidad de sus facultades, la educación por competencias responde más bien a exigencias de facilidad y utilidad y, en definitiva, a demandas de mercados: “la finalidad de este aprendizaje no es más que la normalización disciplinaria, adaptada al utilitarismo neoliberal”* (Del Rey & Sánchez, 2011, p.113).

Principios teóricos del neoliberalismo y la educación por competencias en su arremetida en las ciencias sociales y el trabajo social

Se hace necesario comprender la cuestión social que causa el neoliberalismo entendiendo este, como *“como una corriente ideológica que expresa un proceso en el plano de las ideas. Corriente que, digámoslo de entrada, no es sólo ni exclusivamente económica, sino una filosofía integra”* (Borón 2005, p.1), por ende, dicho modelo es

transversal a las esferas social, cultural, ideológica y política, pues sus lineamientos son tales que han cambiado el diario vivir de la modernidad.

Por dicha razón se tratará de hacer un análisis riguroso de dicho modelo “económico” que se fundamenta, en una serie de principios que direccionan las políticas que se han venido adoptando en el escenario mundial, por ende se subraya, la reestructuración productiva, la privatización de las empresas públicas, la contrarreforma y reducción del Estado, el individualismo y el crecimiento de la propiedad privada.

Entendiendo así que la reestructuración productiva es un pilar para el proyecto neoliberal, pues la tercerización de las relaciones de trabajo, originándose así una “flexibilización” del contrato laboral y aumentándose a la vez las horas laborales sin aumento en los salarios, por lo que además, el trabajador termina realizando un trabajo polivalente (realizando varias labores a la misma vez); generando esto un aumento significativo en la tasas de desempleo, y sub empleo. Agregándole el ataque frontal que se hace a los derechos históricamente ganados por sindicatos y luchas sociales en todo el continente.

Por otro lado la contrarreforma del Estado se presenta en una reducción del gasto fiscal por parte del este materializado a través de la minimización de sus funciones sociales, por lo que hay una reducción de los recursos estatales y se comienza a presentar una precarización y segmentación de las políticas sociales, que cada vez son más dirigidas a problemas más segmentados ignorando la verdadera causa de la cuestión social.

Pues el neoliberalismo limita al Estado en su intervención frontal en las políticas comerciales como en la fijación de los precios en el mercado, minimizando de tal manera a la nación que esta pierde su carácter democrático pues ya no está al servicio del pueblo y por el pueblo si no que está al servicio de *la propiedad privada*, que es fundamental para el modelo económico operandi donde la libertad se es entendida como valor absoluto que se consagra simplemente en manos de la clase social, esa misma que concentra la mayor parte de la riqueza socialmente producida.

Y es por dicha acumulación de capital que el modelo neoliberal requiere privatizar las empresas públicas (hospitales, universidades, servicios públicos etc.) Así vulnerando los derechos fundamentales de todo individuo ya que estos, dejan de ser un derecho

y se convierten en una mercancía la cual solo la puede obtener quien tenga el capital monetario suficiente y por esto el:

(...) actuar de la sociedad contemporánea se ve regida bajo el “darwinismo social” como fundamento, donde lo que impera es la competencia, eficiencia y productividad, así la colectividad se convierte en un elemento que para nada se tiene en cuenta, ya al otro simplemente se lo ve como un objeto que permite satisfacer las necesidades, los deseos de esa otra persona, predominando así unas relaciones meramente individualistas (Lasso, 2013, p. 3).

Y es bajo estas premisas que el modelo económico actual ha entrado con gran fuerza en la historia actual del mundo, reformando todos los países occidentales e incluso ha permeado la academia, Pues se debe entender que “*el neoliberalismo es la corriente teórica específica del capitalismo en su fase actual. Esta perspectiva ha tenido una gravitación extraordinaria en América Latina y ha ejercido una profunda influencia sobre las ciencias sociales*” (Borón, 2005 p. 4).

Se hace evidente que este modelo ha incursionado con el *reduccionismo economicista* el sintetiza en la exacerbación de los proceso económico en el desarrollo de la vida social, pero dicho procesos, no se ven de manera totalitaria y compleja sino que por el contrario se reduce objeto, la realidad se fragmenta perdiendo de vista su constante movimiento de forma dialéctica.

Por ende otro feroz ataque que el neoliberalismo le hace a las Ciencias Sociales se basa bajo la premisa del mencionado individualismo pues este afirma que la sociedad no existe, pues existen hombres, mujeres que suman un conjunto mas no la historia producida por estos pues el concepto de historicidad, es relevante e inútil para comprender el sistema económico y es de esta manera que “*el neoliberalismo polariza a la sociedad, empobrece a las mayorías y erosiona la legitimidad democrática*” (Borón, 2005 p10)

En consecuencia mediante procesos de individualización y privatización la universidad pública y privada en el neoliberalismo, no le interesa hacer investigación social de largo aliento y mucho menos para responder a los procesos de vulneración y explotación hacia las clases sociales más desfavorecida, pues la irrisoria investigación

que produce, la hace de frágil y breve, reduciendo de manera microscópica la realidad, quedándose en lo meramente abstracto y desligada de toda crítica. El poco interés hacia la investigación se materializa en la poca inversión en de proyectos serios y de largo aliento conllevando a que los que se dediquen a esta, lo hagan por vocación o compromiso, ya no devenga salarialmente en sus horas de labor académica, perdiendo la científicidad y rigurosidad investigativa.

Se hace evidente que el déficit financiero de la universidad, ha provocado que en términos de investigación, también se presente la pérdida de la autonomía universitaria, puesto que para lograr investigar se ha requerido recurrir a préstamos o subsidios especiales, devenidos de entidades tales como el Banco Mundial (BM). El Banco Interamericano del Desarrollo (BID) y de otras organizaciones financieras de este tipo, por lo cual, ante ello, son estas las que terminan definiendo las temáticas a investigar y muchas veces forjando los resultados que se pretenden lograr.

En relación a lo que se ha venido manifestando y aludiendo a Atilio Borón (2005): *La academia se ha convertido en un gueto separado del resto de la vida social, en un mundo que no acepta como válido sino el estilo de trabajo y los contenidos que derivan del paradigma teórico-metodológico dominante, no por casualidad desarrollado en el centro del imperio y cuya crisis es más que evidente por doquier (p. 17).*

Se hace evidente que esta ha perdido total legitimidad en la realidad concreta, pues los investigadores sociales no tiene las suficientes garantías sociales para ejercer su labor, pues los estado han reducido sus salarios con el fin de una producción científica acelerada; de manera tal que mediante puntuaciones absurdas la “productividad” científica sea de mayor cantidad y no de calidad.

Y donde las precaria situación laboral de los docentes, la fragmentación de la realidad para intervención o investigación se agudiza con “*La aplicación de las competencias a la docencia universitaria que devastan la especificidad científica y “académica de ésta, cambiando la formación de los futuros profesionales”* (Del rey & Sánchez, 2011, p. 02).

Entendiendo que “la formación por competencias” se sintetiza en crear un profesional que le permita integrar el conocimiento necesario, para la construcción de programas

acordes a un contexto laboral determinado. Pues los principios de este enfoque educativo son, la calidad y el desempeño, obviando la reflexión y la crítica. Así, Buscando que los estudiantes se conecten de manera directa con la demanda laboral, afectando de manera directa el carácter investigativo de la universidad.

Los defensores de este enfoque argumentan que *“con la paulatina emergencia de la Sociedad del Conocimiento, lo más importante no es tener conocimientos sino saberlos buscar, procesar, analizar y aplicar con idoneidad”* (Tobón, 2006, p.04) sin advertir los débiles procesos de formación generados por este modelo, pues hoy por ejemplo, en las universidades no enseñanza sociología para el Trabajo Social, sino sociología en general; Lo que señala primero la poca profundidad del tema de acuerdo al área del conocimiento científico, y segundo la poca capacidad del profesional para comprender e intervenir en la realidad concreta.

Pues se hace evidente que la educación competencias tal y como lo afirma De Rey & Sánchez (2011) es un: “Proceso neoliberal tendiente a colocar al estudiante al servicio de las necesidades de la economía y del mercado, y no la educación al servicio del estudiante. Se trata de reducir la educación a la fabricación de un alumno económicamente “performante”; adiestrado para ser competitivo en los mercados profesionales y del trabajo.”

Siendo este otro de los avatares del neoliberalismo que afecta de manera directa al Trabajo Social en la formación como en la vida laboral, pues hoy no se gradúan profesionales de carácter reflexivo y crítico, si no profesionales competentes para reproducir el discurso hegemónico imperialista.

Entendiendo por consiguiente que el trabajo social es pensado de una manera *“endógena, focalizada a una visión ‘desde adentro’ del trabajo social prisionera en sus mismos muros”* (Imamamoto, 1998, p.33) dejando de lado las condiciones sociales que permean de manera directa el quehacer profesional, afectado los agentes de intervención social.

Pues se ve que solo pensar desde adentro del trabajo social, paraliza la realidad, desconoce la contradicción constante y cambiante que el contexto moderno impone. Encerrada así en los históricos debates metodológicos que poco le aportan a la

cuestión social, sin negar que son necesarios pero no únicos en la construcción de un proyecto profesional

En contra parte, diversos autores proponen una mirada hacia afuera del trabajo social, rompiendo en gran medida con la burocratización de esta profesión, dándole paso a nuevas ideas y formas de actuación que beneficie a las clases sociales desfavorecidas y que replantee la formación de manera tal que las preceptivas de historia política y economía hagan parte fundamental para comprender la realidad social.

Siendo fundamental acercar el trabajo social a las dinámicas de la realidad cambiante, a las diversas expresiones de la problemática social captadas en su génesis, el neoliberalismo, así profundizando en una investigación rigurosa que dé respuesta a dicha problemática, por ende Marilda Yamamoto (1998) advierte la necesidad de una “investigación concreta de situaciones concretas en condiciones para atribuirle un nuevo estatus a la dimensión intervenida y operativa de la profesión resguardando sus componentes éticos-políticos”(p. 70).

De esta manera se buscaría trascender a un modelo ontológico que le permita a la profesión salir del conocimiento “teoricista” e ir comprender la realidad social, para profundizar de manera asertiva las técnicas de intervención que se pretende utilizar con las particularidades del objeto de estudio del actuar profesional del trabajo social.

Haciéndose evidente que la realidad social es fundamental para pensar el quehacer profesional ya que *“El dominio de una perspectiva teórica-metodológica dissociada de la realidad del involucramiento político y de una base teórico-operativa no es suficiente para imprimir nuevos rumbos al trabajo social”* (Yamamoto, 1998, p.73). Así el quehacer profesional se ve afectado de manera directa por la débil propuesta metódica y teórica que hoy en Latinoamérica propone el trabajo social haciendo que este se convierta en un asistencialismo moderno que enajena a las clases desfavorecidas.

Hacia la construcción gremial y estudiantil del trabajo social: Un compromiso ético-político

En la realidad concreta en la que se está inmerso, se ha venido construyendo la historia de la sociedad, en la que imperan relaciones sociales ancladas a la esfera cultural, política, económica y al mismo tiempo social; donde se gestan las luchas sociales, producto de las injusticias hacia la opresión del hombre, y que el trabajo social está llamado a intervenir pues; tal como lo advierte Marilda Yamamoto (1998) cuando refiere que el trabajo social: “posee un carácter contradictorio que no deriva de sí mismo y si del propio carácter de las relaciones sociales que rige la sociedad capitalista (...) pues se hace evidente que este se inscribe en un campo minado de intereses sociales antagónicas, ósea de distintos intereses de lucha y de clases” (p. 72).

Es en dicho carácter contradictorio donde la profesión debe apostar a un pensamiento crítico, cuestionando las maneras en que se está siendo educado, y teniendo muy en claro los intereses por los que luchara durante toda su formación y su quehacer profesional, tener una corriente que vele por los derechos de las masas oprimidas, pensar siempre en el pueblo y entender que es una carrera fundamentalmente política, utilizando esto como una herramienta en pro de la comunidad.

Hay que entender que la “práctica profesional que es esencialmente política, inserta en el interior de las contradicciones entre las clases, que ocupa un espacio de disputas de intereses” (Montaño, 2008, p. 04). Es por esto que el trabajador social debe comprender que su actuar está enmarcado en unos fundamentos ontológicos societarios que se deben fijar en la defensa de las clases desfavorecidas.

Por ende se advierte que si el trabajador social no toma una posición política frente a las dinámicas económicas que supeditan su hacer y ser profesional reduciéndolo a un actuar operativo desligando su papel crítico ante la sociedad; así reproducirá las relaciones sociales imperantes, en otras palabras si los profesionales en T.S no toman una posición que defienda a las clases trabajadoras, mediante una educación política crítica que permita organizar al pueblo en pro de sus derechos históricamente adquiridos, estarían permitiendo y reproduciendo la brecha de desigualdad y pobreza que hay entre clases sociales.

Sin olvidar el contexto laboral en el que el trabajador social está inmerso pues por ejemplo; una de las principales fuentes de contratación es dicho sistema que genera la cuestión social que implementa las políticas sociales que se hacen necesarias para el control de las clases desfavorecidas, puesto que estas políticas no explican ni eliminan la cuestión social, por el contrario enajena y reproduce la desigualdad social y es bajo esta contradicción que el profesional debe actuar. Pues se entiende que el trabajador social “no posee todos los medios para concretizar su trabajo: financiero técnico y humano para el ejercicio profesional autónomo, requiere de recursos previstos en los programas y proyectos de la institución que lo requiere y contrata.” (Iamamoto, 1998, p. 82).

En este sentido se debe “dotar a la práctica profesional (que se desarrolla en la cotidianidad) de conciencia humano-genérica, desalineada para romper la instrumentalización que de esta práctica hace el capital” (Montaño, 2008, p. 23) mediante acciones concretas que advierte la organización gremial como una salida de dicha instrumentación que beneficia al capitalismo en su máxima expresión de subordinación y explotación.

Por ende, se propone que mediante la organización gremial siendo esta clave para imposibilitar los atropellos a los profesionales, tanto en términos de las exigencias de tareas por fuera del perfil profesional, como en términos de la explotación y la inestabilidad laboral que hoy aqueja a los profesionales en todo el contexto socio-laboral.

Tomando una posición ético política que se evidencie en acciones concretas que trasciendan la manera empírica con carácter dialectico a “acciones políticas”. Entendiendo estas como “una actividad practica de un conjunto de individuos que se agrupan (...), para mantener, reformar o trasformar el poder vigente con vista a conseguir diferentes fines u objetivos” (Sánchez, 2007, p. 18). Que se materializan en la defensa de las clases sociales más desfavorecidas

Una organización que permita a los trabajadores sociales:

Asumirse como parte de la clase trabajadora, y por lo tanto entender que también como profesión en la división socio-técnica del trabajo debemos no sólo vernos

como sujetos externos que acompañan y asesoran organizaciones y movimientos sociales y políticos, sino que nosotros mismos como gremio necesitamos organizarnos y luchar por nuestras particularidades como profesión, pero también por políticas sociales de garantía de derechos económicos, sociales y políticos, e incluso aportar en la lucha política por la transformación social, teniendo claro que para esto último el gremio es insuficiente (Tapiro, 2014, p. 11).

De igual manera los estudiantes de trabajo social deben actuar de forma unida, crear una organización donde; no solo se discutan los problemas que atañe la carrera como la formación y el quehacer profesional sino que mueva masas, intentar convertirse en agentes generadores del pensamiento crítico y analítico en los trabajadores y sectores subalternos, entendiendo que esto solo lo lograrán de la mano del pueblo, se debe volver a establecer la Organización de Estudiantes de Trabajo Social (OEST) para poder pensar en una transformación con fines más equitativos. Es meritorio señalar el papel tan importante que juegan los gremios de Trabajo Social en esta labor, los cuales cada vez son menos pero se debe intentar generar a medida que se necesiten.

En síntesis se propone “construir colectivamente un proyecto ético-político profesional, que pueda enfrentar con competencia y compromiso, en el interior de las fuerzas sociales progresistas, las condiciones en las que viven los trabajadores (con o sin empleo) y demás sectores subalternos” (Montaño, 2003, p. 22).

Es así que se debe construir un proyecto ético-político con influencia de todos los paradigmas sociales y formas de hacer trabajo social con unos lineamientos que le permitan al trabajador social definir sur y hacer con unos mínimos éticos que permita ejercer libremente con el propósito de ampliar los programas sociales en especial de la esfera pública, afirmando así la practicidad política de la democracia y su implementación en mediante criterios serios de las condiciones sociales. Para así buscar eficacia de los derechos civiles y sociales que están inmersos en la sociedad.

En consecuencia la postura del Trabajador Social, con todos los desafíos que tiene debe consolidarse con un perfil propositivo y comprometido a la hora de actuar siendo capaz de descifrar la realidad social que cambia de manera frecuente y dialéctica interiorizando en la investigación para que así *“invierta su formación intelectual y*

cultural y que busque acompañar los procesos sociales para poder potenciar potenciales propuestas de trabajo” (Iamamoto, 1998, p. 175).

EL TRABAJO SOCIAL Y LA GESTIÓN EN LOS GRUPOS SOCIALES

En este trabajo se pretende identificar algunos retos relevantes y sugerir algunas propuestas de utilidad para las personas con responsabilidades de gestión en los servicios sociales, hoy y aquí. Para hacerlo se actualiza a través de un trabajo de formación y consultoría en los ámbitos de la política, la gestión y la intervención social.

Se ha de ubicar en el campo de la ciencia de la gestión e interpretar los servicios sociales como uno de los muchos territorios en los que dicha ciencia se aplica y se construye.

Como parte de la comunidad científica que agrupa a quienes se interesan por la gestión de los servicios sociales y de esa más amplia comunidad científica formada por las personas interesadas por la gestión en general, se hará una modesta aproximación al estado de la cuestión pensando, sobre todo, en facilitar el trabajo a las personas que, cada día, levantan la persiana y se afanan en la gestión de los servicios sociales.

Para ello, se intenta esclarecer a qué se refiere cuando se habla de gestión y plantear un modelo general de gestión así como algunas notas características que en la actualidad se proponen para la gestión de organizaciones y sistemas.

A continuación se intentará identificar las características más significativas de los servicios sociales para finalizar planteando los retos y las respuestas que resultan más relevantes en lo que tiene que ver con su gestión. Para conocer antecedentes de lo aquí escrito o ampliar la información, se agrega la bibliografía manejada en la preparación del artículo.

Aproximación a la gestión

No es ocioso dedicar unas líneas a intentar aclarar a qué se hace referencia cuando se habla de gestión. ¿Qué se quiere decir cuando se afirma que se gestiona una organización, un proceso, un recurso o una situación? Intuitivamente se puede comenzar a responder diciendo que parece se tomara esa organización, ese proceso, ese recurso o esa situación de una manera más global o más integral.

Algunos ejemplos: no es lo mismo estar inmersos en una situación estresante que gestionarla; no es lo mismo utilizar dinero o hacer una gestión de ese dinero; no es lo mismo mantener relaciones con nuestro entorno que gestionar dichas relaciones; no es lo mismo afirmar la existencia de un departamento de servicios sociales a afirmar que se produce una gestión de dicho departamento. ¿Qué añade la gestión?

Tirando del hilo por el comienzo (el de la globalidad o la integralidad) se puede decir que añade coordinación, asunción responsable de esa situación, recurso, proceso u organización desde el principio hasta el final.

Se asume, pues, una mirada sobre los procesos de gestión en la que éstos se van desarrollando o desgajando a partir de unos procesos operativos cada vez más complejos y, al menos en principio, al servicio de esos procesos operativos. Y lo van haciendo, fundamentalmente, en la medida en que desagregar y estructurar procesos de gestión resulta más eficiente que no hacerlo, es decir, en la medida en que permite alcanzar los resultados deseados con un menor consumo de recursos. Dicho de otra manera: cuando el coste (en un sentido amplio) de la no gestión es superior al coste de la gestión.

Para identificar mejor las coordenadas desde las que se propone esta aproximación que se bosqueja, hay que señalar que ubicado el estudio sobre la gestión en un marco más amplio de ciencia de la organización (entendida como ciencia social de segunda generación que se nutre de diversas ciencias madres, como la sociología, la economía o la psicología) (Ramió y Ballart, 1993: 24). En el ámbito de la ciencia de la organización se ubica un paradigma de comprensión de las organizaciones (Malizia, 1997; Rodríguez y Ríos, 2002; Schvarstein, 1991) como macroprocesos, como conjuntos o series de actividades en las que interactúan reiteradamente personas y que van produciendo y reproduciendo una diferenciación entre un sistema (que denominamos organización) y un entorno. Esos procesos que constituyen la organización consumen recursos (humanos, económicos, informacionales o materiales) que toman del entorno, y se van estructurando (de modo que proceso y estructura no son sino dos caras de la misma moneda), a la vez que van desencadenando efectos en ese entorno enunciado. Esa estructuración de la organización referida se produce, en tres niveles:

- En el nivel de la infraestructura, en la medida en la que determinados recursos más que atravesar la organización se quedan en ella, se hacen propios
- En el nivel de la estructura social (formal e informal).
- En el nivel de los conocimientos, sentimientos y valores compartidos (los que se pueden llamar, la superestructura).

De modo que cuando se mira a una organización se ve ante todo un proceso que es, a la vez, proceso de diferenciación de un sistema en un entorno y proceso de intercambio entre la organización y el entorno. Y en ese proceso de estructuración que es la organización se van desarrollando diferentes tipos de procesos, sin que sea posible establecer una frontera nítida entre los procesos operativos y los procesos de gestión, o entre éstos y otros tipos de procesos (también al servicio de los procesos operativos que se puede nombrar, según los casos, de diversas maneras: procesos de gobierno, procesos de apoyo administrativo, procesos de apoyo técnico, otros procesos de apoyo y así sucesivamente).

De igual modo, por la misma razón por la que no resulta fácil trazar la frontera entre los procesos operativos y los procesos de gestión, tampoco será clara la frontera entre el conocimiento sobre gestión y el conocimiento sobre los procesos operativos. De ahí la necesidad de enriquecimiento recíproco entre las disciplinas que estudian la gestión y las disciplinas que estudian los procesos operativos (en el caso, entre otras, por ejemplo, la del trabajo social) (De Rivas, 2002). Por otra parte, esta ciencia de la gestión intentamos ubicar no sólo para trabajar, como decimos, sus relaciones y vínculos externos sino también, su unidad y diversidad interna, ya que se trata de un campo en el que frecuentemente se confunde una parte (la gestión de empresas privadas con ánimo de lucro en un sistema de mercado) con el todo (que incorpora mucho más: gestión pública, gestión no lucrativa y así sucesivamente).

La gestión: Modelo para armar

En la investigación de la que se partió, se intentó identificar cuáles serían, en un modelo teórico, los diferentes procesos de gestión que pueden ir desarrollándose en una organización. Para ello se hizo una revisión de diversos esquemas que cabe encontrar entre la producción de la comunidad científica, y se optó finalmente por elaborar uno

nuevo que fue emergiendo de los diversos trabajos y contrastes que se tuvo ocasión de realizar.

En ese esquema se identifican diez procesos de gestión: tres procesos básicos (planificación, interlocución y evaluación), cuatro procesos vinculados a los cuatro tipos de recursos de los que antes hablé y, por fin, tres que denominamos, procesos perspectivas en gestión de servicios sociales avanzados de gestión (gestión del intercambio, gestión de la estructuración y gestión del aprendizaje).

Ha de quedar claro que no hay dos organizaciones o sistemas en los que se desarrollen o estructuren de la misma manera los procesos de gestión, en parte debido a que a una misma necesidad de gestión pueden dar respuesta diversos procesos de gestión y de diferentes maneras.

A. Procesos básicos de gestión:

1. Planificación
2. Interlocución
3. Evaluación

B. Procesos de gestión de recursos:

4. Gestión de recursos humanos
5. Gestión económica financiera
6. Gestión de la información
7. Gestión de recursos materiales

C. Procesos avanzados de gestión

8. Gestión del intercambio
9. Gestión de la estructuración
10. Gestión del aprendizaje

Procesos básicos de gestión: planificación, interlocución, evaluación

Según el modelo planteado, los procesos básicos de gestión serían aquellos fundamentales y primarios que aparecerían antes en un hipotético desarrollo embrionario de la gestión a partir de los procesos operativos. Se trata de tres procesos que, si bien tienen lugar de forma permanente en la organización, se estructuran en forma de bucles más grandes y más pequeños con un patrón cíclico similar: planificación, interlocución, evaluación y así sucesivamente sin que se sepa muy bien si fue antes el huevo o la gallina. Por ejemplo.

Se define la planificación como el proceso mediante el cual, partiendo de unos determinados antecedentes (por ejemplo, evaluaciones previas o planificaciones de nivel superior) se toman decisiones que permiten establecer tanto los objetivos que se desea alcanzar, o cómo alcanzarlos (señalando, por ejemplo, actividades y recursos necesarios). Se entiende la planificación como un proceso que no termina cuando empieza la ejecución de lo planificado, sino que incluye cualquier ajuste posterior que introduzca cambios en lo planificado o, en general, cualquier decisión.

En segundo lugar, se incluye en el que se denomina proceso de interlocución todo lo que suponga interacción (en representación de la organización o unidad sobre la que se tiene responsabilidad) hacia dentro y hacia fuera de dicha unidad u organización. Desde el punto de vista, en el contexto de la ejecución de una planificación, las personas perspectivas en gestión de servicios sociales con responsabilidades de gestión se convierten en gran medida en interlocutoras de las diferentes personas y grupos interesados o implicados (internos y externos), convirtiendo su relación con ellas y ellos en un mecanismo fundamental de coordinación. Estar conscientes de que se propone un término nuevo sin respaldo en la bibliografía pero no hemos encontrado otro que exprese mejor lo que queremos decir.

En tercer lugar, se denomina evaluación a un proceso que se desarrolla de manera permanente en las organizaciones o sistemas y que incluye todo lo que se haga para obtener y procesar información de la organización o sistema (incluida, lógicamente, su actuación) y del entorno (incluidos los cambios en el entorno por la actuación de la organización o el sistema) con el fin de obtener descripciones, análisis y valoraciones que permitan encarar un nuevo ciclo de actuación.

Con este modelo cabría pensar en un proceso de gestión, efectivamente desagregado del proceso operativo y que constará únicamente de esos tres procesos básicos.

Concluyendo ya la historia de la señora Raku e imaginando un pequeño equipo de educadoras y educadores sociales, cabría pensar en que una de las personas de ese equipo asumieran la responsabilidad de la planificación, interlocución y evaluación (atención: se debe decir la responsabilidad, no la ejecución en solitario), liberándose total o parcialmente de su participación en el proceso operativo (en este caso la educación social).

Gestión de recursos: humanos, económicos, informacionales y materiales

Es frecuente, sin embargo que la liberación de esa coordinadora o coordinador tenga otro tipo de componente que se espera esclarecer hablando de los cuatro procesos que se han agrupado en el bloque de gestión de recursos. Si se fija, el quehacer cuando se desagrega del proceso operativo, por ejemplo, la gestión económico-financiera es encomendar a alguien que preste especial atención a uno de los recursos (en este caso el recurso económico) y que adopte un punto de vista en el cual pasa a ser central todo lo que tiene que ver con ese tipo de recurso.

Así, cuando se habla de la gestión de los recursos humanos hay que referirse al proceso de gestión mediante el cual se pretende contar en todo momento con las personas adecuadas. Pretende influir en las personas y sus entornos organizacionales en busca siempre del ajuste dinámico más satisfactorio y eficiente entre las personas y el proceso con perspectivas en gestión de servicios sociales en el que están involucradas. Diciendo lo mismo de otra manera, cabría afirmar que en el punto de mira de la gestión de recursos humanos está, en algún modo, la construcción y renovación permanente del contrato (en un sentido amplio) existente entre la persona y la organización mediante el cual tanto la una como la otra intentarían maximizar los beneficios de toda índole que se derivan del vínculo existente entre ambas.

Paralelamente, el proceso de gestión económico-financiero sería aquél que tiene en su punto de mira el dinero como recurso necesario para el funcionamiento de los sistemas y organizaciones. Lo mismo valdría para la gestión de la información y para la gestión de los recursos materiales. En todos los casos se encuentra con procesos de gestión que se concentran en un tipo de recurso, insumo o aportación necesaria y su responsabilidad

es que estén a disposición de los otros procesos y, básicamente, de los procesos operativos de la organización.

Lógicamente, la naturaleza de éstos que se denominan recursos es extremadamente diferente y eso hará que la gestión de los recursos se valga en cada caso de planteamientos e instrumentos muy distintos. En el caso de los recursos humanos, por poner un solo ejemplo, se gestiona la aportación o el vínculo de unas personas (no, en el criterio, a las personas, que son mucho más que su vínculo a aportación a un proceso u organización). Por otro lado en cada organización o sistema es diferente la importancia relativa de cada tipo de recurso.

Cada uno de estos procesos de gestión de recursos se rige por el mismo ciclo de planificación-ejecución-evaluación que vale para cualquier proceso. Hay que decir que, frecuentemente, las personas con responsabilidades de gestión de recursos, acostumbran a tener una relación de staff (dicho en términos clásicos: autoridad funcional, no jerárquica) con las personas inmersas en los procesos operativos que son las que, en última instancia, ejecutan las políticas de gestión de recursos que se establezcan.

Gestión avanzada: gestión del intercambio, de la estructuración y del aprendizaje

Por último, se identifican tres procesos de gestión avanzada, el primero de los cuales es el que se denomina de gestión del intercambio (aunque podría haberse denominado, simplemente, marketing) que incluye toda una serie de actividades destinadas al establecimiento y la mejora de las interacciones o relaciones perspectivas en gestión de servicios sociales entre una organización o sistema y su entorno. Hacer marketing o gestionar el intercambio es utilizar unas determinadas técnicas o instrumentos para que los intercambios que constituyen una organización o sistema y que la conectan con las diversas personas y grupos interesados o implicados sean óptimos, sinérgicos y sostenibles.

Se llama gestión de la estructuración al proceso de gestión que se ocupa del diseño, la mejora y la evaluación de esa pauta regular de acción e interacción implícita o explícitamente establecida que se llama estructura social de la organización.

Es el proceso de gestión que intenta influir en los procesos de estructuración, partiendo del reconocimiento de su complejidad. Incluye todo lo que suponga estabilizar y

formalizar procesos y estructuras pero también asume la parte informal del proceso de estructuración que hace que se vayan sedimentando rutinas que nunca se plasmarán en procedimientos.

Por último se afirma que existe algo que podemos llamar aprendizaje organizacional, entendido como el conjunto de cambios que, debido a la acción e interacción de la organización, afectan a sus dimensiones emocionales, cognoscitivas y culturales. Efectivamente, en la medida en que se postula que en las organizaciones pueden darse una suerte de emociones, cogniciones y significaciones compartidas, ha de afirmarse, consiguientemente, que las organizaciones pueden aprender, puesto que sólo mediante un proceso de aprendizaje organizacional puede constituirse algo que se puede llamar clima, conocimiento o cultura organizacional. Así, se llama gestión del aprendizaje a aquellas actividades y procesos de gestión que se ocupan de los procesos de aprendizaje organizacional, de diseñarlos, de dinamizarlos o de evaluarlos.

Lo que se gestiona en los tres procesos de gestión avanzada (el intercambio, la estructuración o el aprendizaje) es en realidad el conjunto del macroproceso. No hay actividades que supongan sólo intercambio, sólo estructuración o sólo aprendizaje, sino que cada actividad tiene esa triple dimensión y quienes asumen la responsabilidad de los procesos de gestión avanzada se ocupan tanto de la potenciación de esas dimensiones como de la sinergia entre ellas.

Con estos tres procesos de gestión avanzada se completa el modelo para armar, modelo abierto y siempre en construcción. Modelo que se está revelando iluminador y útil en diversas situaciones a la vez que muestra insuficiencias y limitaciones. Modelo construido y reconstruido varias veces en contraste con la práctica reflexionada y modelo abierto a nuevas deconstrucciones y reconstrucciones. Ahora bien, aún suponiendo que esto sea gestionar: ¿cómo hacerlo? A continuación se intenta acercar algunas respuestas.

Propuestas vigentes en materia de gestión: algunas notas predominantes

La definición de gestión y el modelo general de gestión que se ha presentado tienen alguna utilidad, se intenta ir ahora a una caracterización del tipo de gestión que hoy en día se propone desde la teoría de la gestión. Dicho de otra manera, la pregunta que se

plantea ahora es la siguiente: si se accede al diálogo de la comunidad científica, técnica e institucional que se interesa por la gestión: ¿cuáles serían las notas características de las propuestas más interesantes o más vigentes? Avanzando un paso a partir de exposiciones realizadas con anterioridad, se podría hablar de una gestión:

- Estratégica

- Basada en la evidencia

- Relacional

- Por procesos

- En red

Hablar de gestión estratégica (Grant, 1996; Hax y Majluf, 1997) es, sin duda, uno de los lugares comunes de la actual teoría de la gestión, que ha asumido que no basta con una administración del día a día, sino que el conjunto de la gestión de los sistemas y organizaciones (atención, no sólo la planificación) ha de incorporar la dimensión o perspectiva estratégica. Hablar de dimensión o perspectiva estratégica supone, fundamentalmente, mirar los procesos fijándose en grandes elementos o magnitudes que normalmente sólo cambian en plazos medios o largos. Supone ubicarse en los que se denominaron bucles (o ciclos) más grandes e intentar anticipar y gobernar los cambios que afectan de forma relevante a la sostenibilidad (al posicionamiento) de la organización o sistema que estamos gestionando. Y supone comprender que el entorno es cambiante, complejo (y, si se quiere, turbulento) y ello nos exige capacidad inteligente de orientación y reorientación, o perspectivas en gestión de servicios sociales.

El énfasis en la dimensión estratégica de la gestión se encuentra, por cierto, en textos o propuestas referidas a la gestión empresarial, a la gestión pública y así sucesivamente en todas las diferentes parcelas a las que se quiera referir. Ahora bien, se insiste en que éste énfasis no debe hacer perder de vista la dimensión operativa de la gestión, también subrayada por quienes proponen una gestión con las manos en la masa o subrayan (zapatero a sus zapatos) las bondades de la gestión que se hace cerca y con conocimiento de los procesos operativos. La clave de la gestión estratégica está, por

tanto, no sólo en la acertada identificación de las ventajas competitivas o las competencias nucleares que se poseen, sino en una impregnación o alineamiento del conjunto de la organización o sistema que sea coherente con la estrategia construida.

Se habla, en segundo lugar, de gestión basada en la evidencia o gestión con datos. Sin desconocer lo que de intuitivo tiene el arte de la gestión, se subraya la importancia de contar con información actualizada acerca de la amplia variedad de cuestiones que afectan a la organización o sistema y a su entorno. Se propone el manejo de baterías de indicadores (medidas) que aporten información objetiva y subjetiva acerca de necesidades, recursos, diseños, procesos, estructuras, productos, resultados o impactos.

Se rechaza el clásico planteamiento de una gestión reactiva guiada por un mero control presupuestario que informa de desviaciones económicas y se reivindica la necesidad de un cuadro de mando mucho más potente y sensible como herramienta para un tipo de evaluación (o, si se quiere investigación) proactiva, integral y prospectiva congruente con ese enfoque de gestión estratégica del que habló.

En tercer lugar, que se propone una gestión relacional, si lo que se quiere decir es que, a nuestro juicio, las propuestas actualmente vigentes en materia de gestión están cada vez más atentas a la naturaleza conversacional de las organizaciones y sistemas. Si se fija, en buena medida, la mirada clásica de la teoría organizacional, muy vinculada al mundo industrial, privilegia el proceso de transformación de la materia, de suerte que las interacciones sociales quedan en un segundo plano cuando no son consideradas, directamente, como disfuncionales. Frente a esa perspectiva tan presente en la teoría (y en la práctica) de la gestión, va ganando aprecio el enfoque que señala que es precisamente la comunicación interpersonal la que constituye las organizaciones y sistemas, las perspectivas en gestión de servicios sociales.

Es posiblemente el marketing una de las disciplinas que más ha insistido en la importancia de la orientación de las actividades y organizaciones a sus diversas destinatarias o destinatarios (si se prefiere, clientes o clientas, ciudadanas o ciudadanos) y en la necesidad de una gestión integral y sinérgica de las relaciones que con ellas y ellos se mantienen (en una expresión cada vez más utilizada y con cada vez más soporte informático:

Así pues, gestionar es, en buena medida, gestionar una compleja y viva trama de relaciones, empezando por aquellas relaciones personales directas que mantiene la persona con responsabilidades de gestión pues éstas y no otras son la prueba del nueve de su forma de comprender y vivir fenómenos tan sutiles como el liderazgo o el empoderamiento.

Hablamos, en cuarto lugar, de una gestión por procesos. Las diferentes versiones de la denominada gestión de calidad al igual que otras propuestas de gestión (como, por ejemplo, la llamada reingeniería), insisten en la importancia de identificar, analizar y mejorar los procesos que realmente tienen lugar en las organizaciones y sistemas.

Muchos de esos procesos serán susceptibles de una formalización y otros serán más bien rutinas (quitando a la palabra cualquier connotación peyorativa) que no pueden o deben describirse en un papel. Sea como fuere, la gestión por procesos está mostrando su utilidad, por ejemplo, para labores de reconceptualización y rediseño de actividades y sistemas, transformación de estructuras inadecuadas o ineficientes o facilitación de trabajos por proyectos o en red en los que es cada vez más necesario borrar fronteras entre departamentos u organizaciones.

Por último, se habla de una gestión en red y es que la de la red parece ser la metáfora de la que más nos estamos valiendo en este momento para referirnos a los fenómenos sociales y humanos. Así, por poner dos ejemplos, cuando desde la infonomía se habla de la empresa en red (Cornella, 2003) o cuando desde el ámbito de la gestión pública aparece la cuestión de la gobernanza (Mayntz, 2001) se alude a la necesidad de reconceptualizar la gestión en situaciones de creciente complejidad, interconexión y multipolaridad.

Se habla entonces de nuevas tecnologías de la información y la comunicación y también de nuevas realidades sociales ante las que la gestión se propone como necesariamente participativa en un contexto que hace entrar en crisis mucho de los límites y jerarquías establecidas en las organizaciones y sistemas. Estamos hablando de una gestión en las perspectivas, en gestión de servicios sociales y el acceso a, y por esas nuevas tecnologías, y la participación de todas las personas se potencian mutuamente para construir organizaciones cada vez más capaces de aprender. Así se habla de que las personas y las propias organizaciones posean cada vez más conocimientos y

competencias transversales que posibiliten tanto flexibilidad y la polivalencia como la autorregulación y la interdependencia.

Los servicios sociales: acercamiento e intento de aterrizaje

Se comenzó diciendo que los servicios sociales constituyen uno de los territorios donde se fabrica y donde se utiliza el conocimiento sobre gestión, ahora se trata de identificar y explicar brevemente las características principales de ese territorio para poder después explorar el tipo de necesidades y respuestas de gestión que se pueden encontrar o proponer en él. De hecho, una (auto) crítica que cabe hacer a la literatura y, en general, a las propuestas acerca de la gestión de los servicios sociales, salvo honrosas excepciones (muy especialmente, por ejemplo, Dickens, 1995 o Fajardo y otras, 1997), es la de una insuficiente profundización y esclarecimiento acerca de lo que es (y de lo que no es) específico en los servicios sociales de cara a especializar y ubicar la gestión (o a no hacerlo en la medida en que ello no se justifique).

Hay que empezar diciendo que, cuando en este artículo se habla de servicios sociales lo que se hace, al menos en principio, y acogiéndose al uso más frecuente que el término tiene, refleja normas en las diversas leyes de servicios sociales de las distintas comunidades. Así pues, si tuviera que señalarse las características de estos servicios sociales que son relevantes para después edificar una reflexión y unas propuestas coherentes sobre su gestión, se puede decir que es un sistema de servicios colocado en una situación paradójica por la forma en que su misión está (in)definida.

- Un sistema de servicios definido como de responsabilidad pública
- Un sistema proveedor de servicios de alta intangibilidad e interactividad.
- Un sistema semiestructurado y mixto con perspectivas en gestión de servicios sociales.

La primera característica relevante para la gestión que tienen, hoy y aquí, los servicios sociales está relacionada con su objeto o misión. Las frecuentes controversias al respecto, tanto escritas en la literatura como habladas en la práctica cotidiana de los servicios, invitan, como mínimo, a prestar algo de atención a esta cuestión.

Un juicio a las definiciones al uso tiene como primera característica, precisamente su indefinición, su amplitud. Como muestra se puede plantear un proyecto de ley para servicios sociales con contenidos mínimos y que correspondan a servicios sociales:

- a) Desarrollar actividades preventivas para promover la autonomía y superar las causas de marginación y de exclusión.
- b) Promover la integración social de las personas y de los grupos.
- c) Cubrir carencias y satisfacer necesidades en materia de asistencia social.
- d) Prestar apoyos a personas o grupos en situación de dependencia.
- e) Favorecer la participación y el pleno y libre desarrollo de las personas y los grupos dentro de la sociedad, así como el fomento del desarrollo comunitario.

Parece francamente difícil encontrar una sola actividad humana que no pudiera encajar en esta definición. La interpretación es que este tipo de definiciones es la expresión de un sistema social (una sociedad) que intenta encomendar a uno de sus subsistemas (el sistema de servicios sociales) cometidos u objetivos (tales como, por ejemplo, la autonomía o la integración de las personas) que, en el mejor de los casos, sólo podrían ser logrados o alcanzados por el conjunto del sistema. Según este análisis, esto se convierte en una suerte de trampa doble o doble vínculo que coloca a los servicios sociales en una situación paradójica que puede ser fuente de creatividad y fertilidad pero también de confusión y esterilidad.

Conste que ni siquiera entramos a referirnos a un eventual (y ciertamente real) desajuste entre las (viejas y nuevas) necesidades presentes o la misión encomendada, por una parte, y los recursos aportados al sistema, por otra. Se intenta apuntar a algo más radical, a una tensión inherente al sistema, vinculada a un juicio a la naturaleza relacional (Ranci, 2001: 35) de las necesidades a las que da respuesta, que afecta a cada una de sus partes y que vive tanto la persona con responsabilidades políticas en el sistema como la que está en diario contacto directo con las usuarias y usuarios, por poner dos ejemplos. Se pueden aceptar (¡cómo no!) retos como los de la autonomía personal o la integración social y participar en la constitución de un sistema (¡los servicios sociales!) perspectivas en gestión de servicios sociales para enfrentar esos retos. Y en la medida en la que se estructura ese sistema se llega a constatar que se vuelve a escapar la respuesta a esas necesidades. E incluso puede sentirse que más

sistema (más de lo mismo) no es quizá la respuesta o incluso puede ser contraproducente. Pero, lógicamente, tampoco es cuestión de hacer menos. Y esta tensión (a veces estimulante, a veces agotadora) se multiplica en miles de disyuntivas cotidianas acerca de cuál es el público objetivo, cuál la contribución, cuál es el método, con quién se colabora, y así sucesivamente.

La segunda característica que se ha de subrayar es la de que habla de un sistema de responsabilidad pública, lo que supone que la construcción y delimitación de las necesidades a las que han de dar respuesta los servicios sociales no se realiza, en principio, mediante el juego entre la oferta y la demanda solvente típico del mercado sino, de nuevo en principio, mediante una prescripción normativa realizada por unos poderes públicos configurados a través de procedimientos democráticos. Lógicamente, del mismo modo que no existen mercados perfectos en los que la oferta y la demanda bailan su armónico baile, la construcción de las necesidades sociales y de la respuesta a esas necesidades desde sistemas de responsabilidad pública es un proceso complejo en el que entran en juego una variedad de agentes e instancias portadoras, en cada caso, de sus intereses y capacidades. Así se llega aún escenario en el que se puede identificar personas y grupos interesados o implicados (stakeholders) como, por ejemplo:

- Las personas, familias, grupos y comunidades a los que potencial o realmente van destinados los servicios sociales (incluyendo segmentos más y menos solventes).
- Los entornos familiares, comunitarios o sociales de las destinatarias y destinatarios de los servicios sociales o de los propios servicios.
- Las agencias (públicas, privadas, voluntarias o del tipo que sean) que, efectivamente, prestan los servicios o que, en general, forman parte del sistema.
- Las personas que trabajan de forma profesional y remunerada en diversas posiciones dentro de los servicios sociales y también las agrupaciones de estas personas.
- Las personas e instituciones con responsabilidades de gobierno en diversos puntos del sistema de servicios sociales.
- Las organizaciones del tercer sector y las personas que intervienen socialmente en y desde ellas.

- Las empresas con ánimo de lucro relacionadas de una u otra manera con la intervención social.

- Otros sistemas de servicios y perspectivas en gestión de servicios sociales.

- El conjunto de la sociedad.

El sistema de servicios sociales, de derecho o de hecho, está expuesto a expectativas y recibe aportaciones procedentes de todo ese sistema-cliente y en ese entramado de relaciones multilaterales se juega el sistema y juega cada uno de los agentes que operamos en él, por ejemplo, la legitimación, la financiación, la percepción o la valoración que se recibe. Y se juega de una manera peculiar y diferente de la manera en la que se la juegan otros sistemas y otras instancias sociales. No hay que decir sí es más fácil o más difícil que, por ejemplo, el negocio de alquilar coches. Se dice simplemente que es un negocio distinto, al menos en parte.

En tercer lugar se encuentra un tipo de servicio altamente intangible e interactivo. Se habla de servicios que, si bien pueden incorporar elementos tangibles, consisten básicamente en relación interpersonal. Como la literatura sobre gestión de servicios acostumbra a subrayar, esto supone, por ejemplo, que la persona que recibe el servicio participa necesariamente en su prestación, que la producción y el consumo se dan simultáneamente (en el irreplicable momento de la verdad) o que no siempre resulta fácil estandarizar el proceso. Y todo ello aporta peculiaridades a la evaluación de la calidad y, en general, a la gestión.

Aunque, ciertamente, también hay que advertir que, junto a ese elemento que se considera central (la relación), aparecen en los diversos servicios sociales una gran variedad de componentes de muy diversa índole que explican, al menos en parte, la concurrencia en los servicios sociales de cada vez más y más diversos perfiles profesionales.

Dentro de los servicios sociales se encuadra desde la atención residencial a personas con necesidad permanente de apoyo hasta las labores de mediación que se realizan en familias o comunidades. Siempre, a nuestro juicio, la relación en el centro, pero, ciertamente, configurada y articulada de diferentes maneras.

En último lugar, se habla de un sistema semiestructurado y mixto. En más de una ocasión se acerca la noción de sistema que implica unas “circunstancias de orden e interacción que están por probar en la acción social y los servicios sociales” (Casado, 1995: 426). Efectivamente, nadie, en el entorno latinoamericano, espere encontrar en el sistema de servicios sociales el grado y tipo de orden e interacción que existen, por ejemplo, en el sistema sanitario o educativo, entre otras razones por el rápido crecimiento del sistema (SIIS, 2002: 173), sin que a esta perspectivas en gestión de servicios sociales se agreguen, en este momento, una valoración necesariamente positiva o negativa. Por otro lado el carácter mixto hace referencia a la copresencia en el sistema, por hablar en términos clásicos, del sector público, del sector lucrativo y del tercer sector.

Las fuerzas estructurantes, han sido y son débiles en el sistema de servicios sociales. Ni desde los poderes públicos ha habido una apuesta eficaz por un determinado modelo ni otras dinámicas (la investigación y desarrollo llevada a cabo por agentes privados o las dinámicas participativas emergentes desde la sociedad civil, por citar ejemplos que han operado como estructurantes en otros sectores de actividad) han sido suficientemente poderosas. El resultado es una mixtura semiestructurada en la que, ciertamente, las instancias o agentes más vulnerables (en particular las personas destinatarias de los servicios sociales) no encuentran garantía para sus derechos sociales, máxime en un contexto internacional de remercantilización de la respuesta a necesidades sociales. Hay que decir también, sin embargo, que no cualquier proceso de estructuración del sistema de servicios sociales ha representado o podría representar una mejora para las destinatarias y destinatarios, ya que no ha sido ni sería improbable que la estructuración se haya hecho o se hiciera atendiendo más a los intereses de otros agentes o instancias y no precisamente los de las destinatarias y destinatarios.

Sea como fuere, y con independencia de las tendencias y preferencias que cada quien observe o tenga en materia de política social, constatamos que así es el sistema de servicios sociales realmente existente. Un entramado en el que conviven diversas estructuras públicas de gestión directa de servicios con la iniciativa privada o la iniciativa social proporcionando servicios con los que las diversas administraciones públicas tienen diversos grados de compromiso en materia de legislación, planificación, financiación o evaluación. Un sistema que mantiene fronteras o interfaces difusas y

porosas con otros espacios de carácter, por ejemplo, educativo, laboral, cultural o sanitario, oscilando frecuentemente entre el momento de la autoafirmación y el momento de la transacción o la conexión. Un sector en el que coexisten el personal remunerado (ciertamente con criterios muy distintos en las distintas partes del sistema) y el personal voluntario, sin contar para ello con unas reglas del juego siempre claras.

Una red de geometrías variables con muchos nodos de diferente tamaño y de diferente radio de acción (Valotti, 1996: 66) en la que conviven o compiten multiplicidad de tradiciones y culturas, sin que nadie, al parecer, pueda reivindicar el liderazgo, la centralidad o la hegemonía y sin que parezca fácil predecir la evolución futura.

La gestión de los servicios sociales: cuestiones abiertas y posibles respuestas

Tras señalar las características principales que tienen estos servicios sociales acerca de cuya gestión se describe, procede referirse ahora a las cuestiones principales que deben entenderse y están abiertas en lo que tiene que ver con dicha gestión de los servicios sociales. Lógicamente la descripción del sistema plantea retos, por ejemplo, para el enfoque de la política social o para el planteamiento de la propia intervención social.

Aquí sólo se refiere, sin embargo, a los que plantea a la gestión, a aquellos para los cuales pueden resultar útiles las herramientas de gestión. Pues bien, desde este punto de vista, particularmente hoy y aquí, la gestión tiene que contribuir fundamentalmente a:

- Saber lo que se quiere y comprobar si se lo consigue.
- Incrementar la satisfacción de las trabajadoras y trabajadores.
- Ordenar más el trabajo.
- Desarrollar metodologías para la intervención social.
- Fortalecer el trabajo en red.

Explicar cómo y con qué herramientas se cree que es posible que la gestión de servicios sociales haga estas contribuciones. Para ello se debe tomar en cuenta los hallazgos realizados en los trabajos de investigación y consultoría, contrastados con la producción

reciente de la comunidad científica a la que se ha tenido acceso y que queda recogida en la bibliografía.

Saber lo que se quiere y comprobar si se lo consigue

Tal como se ha sostenido, la planificación y la evaluación son dos elementos de los considerados procesos básicos de gestión. Si después se reconoce que quien trabaje en los servicios sociales va a encontrar dificultades constitutivas en la definición de misión y va a tener que responder a un complejo sistema-cliente, no parece difícil deducir que el de la planificación y el de la evaluación pueden ser retos clave para la gestión de servicios sociales y perspectivas en gestión de servicios de trabajo social.

En la respuesta a este reto se apuesta por una mayor integración de herramientas de planificación y evaluación realizada a partir de las herramientas que realmente se utilizan en los servicios sociales (y no necesariamente de herramientas que una y otra vez aparecen en apuntes y libros relacionados con la gestión o la intervención social sin que se conozca que nadie las haya utilizado nunca) y en diálogo con una pluralidad de tradiciones y disciplinas, en el entendido de que se puede estar lejos de contar con un corpus metodológico suficientemente asentado en el sector.

Tanto el sistema en su conjunto como sus diferentes partes o unidades de actividad sean planificadas y evaluadas, planifiquen y evalúen. Y entiendan que los procesos de planificación y evaluación que se realicen en diferentes niveles y parcelas se pueden alimentar y enriquecer recíprocamente en un sistema dinámico y participativo.

Se proponen también sistemas de planificación y evaluación que, en la medida en que se van estabilizando y aprendiendo, funcionan con un menor consumo de recursos, van siendo más livianos, más automáticos.

Hasta este momento se maneja un modelo de planificación y evaluación en el que la propuesta es tomar en consideración o trabajar acerca de elementos o aspectos como los siguientes:

- Identificación de la red, sistema, organización o unidad a la que se refiere: puede tratarse de una red de intervención social en un municipio, el conjunto del sistema de

servicios sociales de un territorio, una agencia proveedora de servicios o una unidad de actividad como, por ejemplo, un centro de atención.

- Período en el que se ubica: hay que considerar que es necesario fijarse un horizonte temporal que podrá variar en cada caso. Se puede pensar en seis meses o en tres años, por poner dos ejemplos bien distintos. En determinadas circunstancias seis meses puede ser un plazo ser demasiado largo y, en otras, tres años demasiado corto.

- Antecedentes, entendidos como cuestiones que vienen dadas (en función, por ejemplo, de evaluaciones anteriores o de planificaciones de otro nivel que pueden afectar). En cualquier actividad de planificación y evaluación resulta clave conocer aquellos aspectos sobre los que no se pueden tomar decisiones, aquellas restricciones que afectan al operar, aquellos factores externos que se han de tomar en cuenta en perspectivas en gestión de servicios del trabajo social.

- Misión de la red, sistema, organización o unidad en cuestión, entendida como el cometido u objetivo más o menos permanente. No se lo cambia cada vez pero siempre lo debe tomaren consideración y, a veces, reformularlo.

- Visión, entendida como el posicionamiento deseado en el medio plazo (no necesariamente el plazo referido antes). Formular la visión supone construir la situación y la diferenciación estratégica hacia la que se desea encaminar la red, sistema, organización o unidad en cuestión, en términos, fundamentalmente, de las características cuantitativas y cualitativas de las relaciones de servicio, alianza y competencia que se desee que esté manteniendo en el medio plazo y de la configuración que, en sus aspectos o elementos fundamentales (estructurales, en los tres niveles que se comentaron en el apartado 1 del artículo), se quiere tener, en ese medio plazo, una red, sistema, organización o unidad.

- Valores que se deben y se requieren practicar.

- Análisis del entorno de la red, sistema, organización o unidad en cuestión, con identificación de las destinatarias y destinatarios (con sus necesidades, demandas, recursos y potencialidades) y de todos los agentes e instancias significativas, así como de los fenómenos o dinámicas relevantes y su articulación. Un análisis del entorno

permitirá comprender y valorar las amenazas y oportunidades que están presentes o pueden aparecer en él.

- Indicadores de necesidades, entendidos como la operativización de las variables en las que la red, sistema, organización o unidad quiere desencadenar efectos.

- Formulación de objetivos y de otros efectos esperados (impacto deseado y efectos no deseados pero esperables) en relación con destinatarias y destinatarios (por ejemplo, incrementar el porcentaje de personas jóvenes participantes o desarrollar más habilidades sociales); en relación con la estructura (en los tres niveles citados) (por ejemplo, conseguir determinada infraestructura o que la organización aprenda algo); y en relación con los recursos (por ejemplo determinado ratio de rentabilidad económica o incremento de la información disponible acerca de algún aspecto).

- Indicadores de impacto, de resultado y de producto (la propuesta es distinguir, en principio, estos tres tipos de efectos, llamando producto al entregable material (cuando existe), resultado a aquellos efectos que razonablemente se puede comprometer a alcanzar e impacto a efectos que dependen significativamente de más variables aparte de las que están en nuestra mano).

- Factores clave (o críticos) de éxito y fortalezas y debilidades de la red, sistema, organización o unidad en relación con ellos. Se llaman factores clave de éxito a perspectivas en gestión de servicios sociales en el trabajo social, aquellos recursos (o activos) y capacidades (o competencias) de la red, sistema, organización o unidad que resultan críticos para la consecución de los resultados deseados. Cuantas más fortalezas y menos debilidades se tengan en relación con esos factores, mayor es la ventaja competitiva.

- Estructura (incluida estructura operativa, de apoyo, de gestión y de gobierno). Se reflejará en la estructura necesaria para la consecución de los resultados deseados, constatando en qué medida la estructura que se dispone es idónea y en qué medida se habrá de incluir actividades que transformen la estructura.

- Indicadores de estructura.

•Actividades (incluidas actividades operativas, de apoyo, de gestión y de gobierno). Se deberá recoger las actividades que permitirán alcanzar los resultados deseados o, en general, las políticas (si se prefiere: líneas de acción o, por ejemplo, ejes estratégicos) que orientarían o gobernarían la actividad.

•Indicadores de actividad.

• Recursos necesarios para el desarrollo de las actividades.

•Indicadores de recursos y perspectivas en gestión de servicios sociales y trabajo social, que cuente con:

- Matriz de planificación y evaluación.
- Red, sistema, organización o unidad.
- Período
- Antecedentes
- Misión
- Visión
- Valores
- Análisis del entorno
- Indicadores de necesidades
- Destinatarias y destinatarios
- Estructura
- Recursos
- Objetivos
- Indicadores de producto
- Indicadores de resultado
- Indicadores de impacto
- Factores clave de éxito
- Estructura
- Indicadores de estructura
- Actividades
- Indicadores de actividad
- Recurso
- Indicadores de recursos

- Perspectivas en gestión de servicios sociales y trabajo social

Así es posible y deseable una mayor aproximación e integración entre las racionalidades y las metodologías de planificación y evaluación de los diferentes niveles que pueden ir, por poner dos ejemplos, desde la gestión de casos hasta la gestión del conjunto del sistema de servicios sociales. Esa mayor aproximación e integración facilitará, con la ayuda de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y unida a una verdadera dinámica participativa, que cada uno de los diversos procesos de planificación y evaluación aporte información a otros y, más aún, que haya un interesante contagio de perspectivas y sensibilidades.

Por otra parte, esos procesos permanentes de planificación y toma de decisiones o de evaluación y control se encuentran ante el reto de incorporar el punto de vista, la voz, las demandas o la expresión de satisfacción o insatisfacción de todas las personas e instancias que antes se han citado, activando mecanismos de participación en la toma de decisiones, de reconocimiento de derechos, de control participativo o de análisis ético, por poner algunos ejemplos. Se trata de integrar dialécticamente las dimensiones de la calidad técnica y la calidad percibida (con los correspondientes indicadores y, lógicamente, estándares), con especial sensibilidad para la voz de las personas y grupos más vulnerables.

Incrementar la calidad de vida laboral de las trabajadoras y trabajadores de los servicios sociales

Uno de los cometidos principales de los procesos de gestión es el de perseguir el bienestar de las personas que trabajan en las organizaciones y sistemas. Este cometido es especialmente crítico en servicios que, tal como se ha dicho, son altamente intangibles, de modo que la suerte de la calidad del servicio está, fundamentalmente, en manos de las personas que interactúan directamente con las destinatarias y destinatarios. Sin duda toda la gestión va a contribuir (o no) a esta calidad en la vida laboral de las trabajadoras y trabajadores de los servicios sociales pero, entre los diez procesos de gestión que se han identificado en el modelo se subraya ahora el papel de tres de ellos: el proceso de interlocución, el proceso de gestión de recursos humanos y el proceso de gestión del intercambio.

En cuanto al proceso de interlocución, se asume la perspectiva de la Teoría de la comunicación y se entiende que lo crítico en las interacciones que mantienen las personas con responsabilidades de gestión no resulta ser tanto la información que transmiten (por importante que ésta sea) como la estructura de la relación. Como señala perspectivas en gestión de servicios sociales: “la diferencia principal entre las partes de un conflicto tiende a estar en la definición de la relación” y son los patrones (simétricos o complementarios, inclusivos o excluyentes, participativos o impositivos) que definen la naturaleza de la relación entre las personas con responsabilidades de gestión y las personas prestadoras directas de los servicios (que, por cierto, cuando es satisfactoria no suele ser objeto de las conversaciones) los que más van a contribuir (o no) a que la relación entre el personal de atención directa y las destinatarias o destinatarios sea satisfactoria.

Por otra parte, normalmente, el proceso de interlocución (individual o en equipo) no basta para brindar soporte o apoyo a las trabajadoras y trabajadores y resulta necesario estructurar una gestión de los recursos humanos. Una gestión de los recursos humanos que cada vez está más atenta a las competencias de las personas (no me diga qué estudió usted, dígame qué sabe hacer) y, sobre todo, a las competencias generales o transversales que hacen posible la polivalencia y la transdisciplinariedad, tan necesarias, por la caracterización que se ha hecho, en los servicios sociales. Una gestión de recursos humanos en la cual pueden cobrar más o menos peso, según el esquema, los subprocesos de:

- Captación.
- Integración.
- Remuneración.
- Formación.
- Salud laboral.
- Promoción.

En tercer lugar, con independencia de la aportación que los procesos de interlocución o de gestión de recursos humanos puedan hacer a la calidad de vida laboral (objetiva y subjetiva) en los servicios sociales, cada vez más se asume que el marketing (lo que se ha denominado gestión del intercambio) se aplica a todas las relaciones de la red, organización, sistema o unidad que se gestionen y, por tanto, también a las relaciones

con el denominado cliente interno. Esto supone un esfuerzo por conocer sus expectativas, por trabajar la imagen que la red, organización, sistema o unidad tiene ante ese público o audiencia interna o por fidelizar a ese señor trabajador o señora trabajadora (los héroes y las heroínas de los servicios sociales) en un contexto, por cierto, en el que se observan fuertes amenazas de una todavía mayor proletarización de las trabajadoras y trabajadores de unos servicios sociales interpretados, por decirlo así, en términos de outsourcing intensivo en mano de obra de baja cualificación.

Sea como fuere, a través de unos u otros procesos de gestión, con unas u otras herramientas de gestión, se trata de construir redes, organizaciones, sistemas y unidades de escala humana donde se practique y se viva ya esa calidad de vida y ese bienestar social que supuestamente se quiere proporcionar a las destinatarias o destinatarios e instalar en la sociedad. Una gestión relacional y participativa como la que se plantea resulta crítica para conseguirlo, al menos en una cierta medida.

Ordenar más el trabajo en los servicios sociales

El estado de mixtura semiestructurada que se atribuye a los servicios sociales y la ausencia (a veces superable y a veces connatural) de metodologías o tecnologías codificadas e incorporadas aconseja un esfuerzo de gestión para ayudar a ordenar el trabajo en las redes, sistemas, organizaciones o unidades proveedoras de servicios sociales. Para ello, sin despreciar en ningún momento los enfoques vinculados al estudio y la transformación de estructuras organizativas, se cree que está resultando útil todo lo que tiene que ver con la gestión por procesos de la que antes se habló.

Se utiliza un esquema para la descripción de procesos en el que la propuesta es tomar en cuenta, por ejemplo, los siguientes elementos:

- Nombre del proceso.

- Alcance o ámbito de aplicación (señalando cuál es la primera y última actividad o las áreas o cuestiones en o para las que rige).

- Persona y (en su caso) equipo responsable del proceso.

- Insumos o recursos necesarios para el proceso (humanos, económicos, materiales o informacionales) (o, en general, aportaciones necesarias) (indicando, en su caso, procedencia, cantidad, características de calidad, temporalización o actividad para las que son necesarios) (e indicadores y estándares de recursos). Destinataria o destinatario (persona, organización, proceso) del proceso (y, en su caso, necesidades a las que se responde) (e indicadores y estándares de necesidad).
- Razón de ser u objetivo del proceso (en términos de efectos en las destinatarias o destinatarios).
- Indicadores y estándares de resultado (de calidad técnica y de calidad percibida) (y, eventualmente, indicadores de impacto).
- Salidas del proceso (en términos de producto o entregable material), si existen (e indicadores y estándares de producto).
- Secuencia de actividades o subprocesos del proceso (con descripción, interacción (incluido carácter de llave) con actividades de éste y de otros procesos, plazos y responsables) (incluyendo actividades de planificación y evaluación que formen parte del proceso).
- Indicadores y estándares de actividad (relacionados probablemente con las denominadas variables de control o parámetros sobre los que podemos actuar).
- Registros a realizar.
- Formatos asociados al proceso.
- Otros comentarios.
- Diagrama de flujo.
- Número y fecha que permitan identificar la versión del proceso vigente y no confundirla con versiones anteriores.

La matriz para la descripción de un proceso, puede estructurarse así:

- Nombre

- Responsable
- Alcance o ámbito
- Insumos o recursos (o, en general, aportaciones necesarias)
- Destinataria o destinatario
- Objetivo
- Indicadores de resultado
- Salidas
- Secuencia de actividades
- Indicadores de actividad
- Registros a realizar
- Formatos asociados al proceso
- Otros comentarios
- Diagrama de flujo (anexo)
- Número y fecha de esta versión

Este esquema puede ser aplicable al conjunto del macroproceso (la totalidad de la red, sistema, organización o unidad) (surgiendo lo que suele llamarse mapa de procesos) y a cada uno de los procesos y subprocesos que (a modo de muñecas rusas) se vayan identificando. No hay una receta mágica para la identificación de procesos, máxime en servicios que, como los servicios sociales, se caracterizan por su intangibilidad, interactividad y circularidad. Sin embargo, parece evidenciarse la utilidad de un trabajo conducido y participativo acerca de los procesos para tomar conciencia, por ejemplo, de cuáles son y dónde están los eslabones que no añaden valor, los despilfarros y pérdidas de energía, los cuellos de botella, los obstáculos y trampas para el acceso y la orientación de los destinatarios y destinatarias y así sucesivamente. Y posiblemente uno de los retos de la gestión por procesos en los servicios sociales (ayudada sin duda por una decidida y activa recepción y aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación) sea la de ayudar a una reconceptualización y reconfiguración de lo que suele denominarse trabajo administrativo.

El discurso predominante (¡el trabajo administrativo para el personal administrativo!), que puede resultar acertado en muchos sentidos y en muchos casos, tiende a olvidar que mucho de ese que se denomina trabajo administrativo es simplificable y automatizable, que una parte de ese trabajo administrativo es trabajo de relación con las destinatarias y

destinatarios (y por lo tanto tiene diversas valencias) y que toda división del trabajo trae aparejada el coste de la coordinación, lo que a veces aconseja desagregar el trabajo administrativo del proceso operativo (en este caso la intervención social) y en ocasiones no.

Desde este punto de vista, la ordenación del trabajo puede contribuir significativamente a que las trabajadoras y trabajadores de los servicios sociales estén en mejores condiciones de abordar ese llamado momento de la verdad: el momento de la interacción con las destinatarias y destinatarios, la verdadera prueba del nueve de la calidad de la intervención social para la que, ciertamente, ya no cuentan tanto los esquemas y procedimientos como el complejo y profundo saber hacer que constituye la médula de las diversas profesiones y versiones de la intervención social.

Desarrollar metodologías para la intervención social

Ese patrimonio de saber (que es fundamentalmente saber hacer) no puede ser sino un patrimonio vivo en cuya transformación y enriquecimiento participan las personas que tienen que ver con los servicios sociales. La construcción de conocimiento útil para la intervención social es uno de los retos prioritarios de las redes, sistemas, organizaciones y unidades prestadoras de servicios sociales, que no pueden posicionarse como meras aplicadoras de teorías o tecnologías pretendidamente proporcionadas por otros agentes o instancias en un supuesto sistema de ciencia y tecnología de lo social. Ese sistema existirá y ese conocimiento se construirá sólo en la medida en que se practique una reflexión sobre la acción que ejerza la necesaria tracción.

El que se ha denominado proceso de interlocución (sea bajo formato de supervisión, de trabajo en equipo, de sistematización o como queramos que sea) ha de tener como una de sus contribuciones centrales la de ayudar a esta reflexión desde la acción que se enuncia. A partir de esa base, cabe desarrollar, por ejemplo, procesos de gestión de la información y procesos de gestión del aprendizaje (para lo que ocupa ahora, particularmente, de gestión del conocimiento) que conviertan las redes, organizaciones, sistemas o unidades en verdaderos laboratorios de aprendizaje y en verdaderas redes, organizaciones, sistemas y unidades inteligentes.

Es frecuente, por poner un ejemplo, encontrar en las redes y organizaciones hábitos de conducta y patrones de comportamiento en relación con la documentación y la

información en general propios de tiempos en los que obtener, producir, almacenar, conservar, manipular, utilizar, procesar, transformar, compartir y transmitir información resultaba infinitamente más difícil y costoso que ahora. Esos hábitos y patrones resultan cada vez más disfuncionales y representan un reto para la gestión de la información, en la medida en que hay un valioso recurso al que no se le ha sacado el partido que le podría sacar. Y es que se debe comprender que estamos inmersos en una revolución en cuanto a las formas y dinámicas de producción o construcción del conocimiento. En palabras de Hugo Assmann, “la humanidad ha entrado en una fase en la que ningún poder económico o político es capaz de controlar la explosión de los espacios de conocimiento” (Assmann, 2002: 27) y eso coloca en cada vez más manos la posibilidad (y quizá también la responsabilidad) de gestionar la información y de utilizar esa información para la construcción de conocimiento, con independencia de que siga habiendo estanques de conocimiento o templos del conocimiento que no se hayan dado cuenta de esto que está pasando y que quieran seguir vendiendo, si se permite la expresión, su mercancía averiada.

En estas nuevas condiciones tecnológicas y sociales en las que el sistema de servicios sociales (y con él todo el conjunto de agentes e instancias interesadas) ha de responder al reto de la maduración y perfeccionamiento de sus métodos y técnicas, reto en el que se juega una de las condiciones de posibilidad de su desarrollo y reconocimiento social como sistema solvente y útil para obtener las respuestas y los resultados que se esperan de él. Las personas con responsabilidades de gestión en el sistema de servicios sociales ocupan un lugar privilegiado para hacerlo posible, en la medida en que contribuyan a la superación de las inercias que dificultan la producción de conocimiento y a la ruptura de la incomunicación entre unas y otras partes de ese sistema de ciencia y tecnología de lo social, y en la medida en que activen y dinamicen procesos de gestión del conocimiento.

Posiblemente cabe decir que la gestión de servicios sociales será gestión del conocimiento o, sencillamente, no será.

Fortalecer el trabajo en red

El quinto y último reto al que ha de responder la gestión de servicios sociales es el de fortalecer el trabajo en red. Si de la caracterización que se ha hecho acerca de los servicios sociales se deduce la necesidad del trabajo en red y si esta manera de

funcionar no es frecuente y fácil, se antoja que los procesos de gestión tendrán que contribuir a hacerla posible. Y se convencen de que aquellas redes, sistemas, organizaciones y unidades que antes y mejor gestionen en red y gestionen la red antes y mejor van a responder a los complejos y cambiantes retos con los que se encuentra la intervención social.

Se puede hablar, por ejemplo, de un estilo de interlocución inclusivo y participativo o de una adecuada comprensión y utilización de la gestión del intercambio para mejorar continuamente todas las relaciones que se mantienen. Y es que incrementar la capacidad de interlocución o gestionar sinérgicamente los intercambios se hace especialmente necesario en un contexto en el que el aumento de la conectividad y la perspectivas en gestión de servicios sociales, contribuyen a una cada vez mayor descomposición de las cadenas de valor, a un fuerte incremento del número de agentes o instancias que toman parte en los procesos (y también en los procesos de intervención social). Sin entrar ahora en el necesario y urgente debate acerca de los servicios públicos, no cabe duda de que las personas con responsabilidades de gestión en diversos puntos del sistema de servicios sociales han de hacer, cada vez más, el esfuerzo de identificar y potenciar el valor añadido específico que cada red, sistema, organización o unidad aporta. La intervención social se hace más compleja y hay masa crítica para que adquieran personalidad propia agencias o instancias (tanto públicas como privadas) que pueden asumir y articular de muy diversas maneras roles y funciones tales como la atención directa, la gestión de recursos, la planificación, la evaluación, la legislación, la presión, la financiación, la formación, la consultoría, la mediación y así sucesivamente.

Una gestión en red, es una gestión que posibilita la sinergia entre esas diversas aportaciones evitando caer en juegos de suma cero y competiciones estériles. Una dinámica de partenariado exige una renovación de la gestión capaz de identificar todos los agentes e instancias interesadas o implicadas, incluyendo aquellas que no se autoidentifican como tales y capaz de cuidar y alimentar las relaciones y las redes. No es contradictorio el énfasis en la necesidad de que la política social clarifique y mejore las reglas del juego con el reconocimiento de que la gestión social ha de hacer esta aportación en la mejora de los procesos de interlocución e intercambio.

BIBLIOGRAFÍA

1. ACEVEDO JA. Trabajo Social en las cárceles. Poder médico hegemónico o el encierro de nuestra conciencia dominada [citado 20 Mar 2015]. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000109.pdf>
2. AGUAYO C. El trabajo social y la acción profesional: entramados epistémicos y éticos de la acción social. En: Aguayo Cuevas C, Franco Gaviria LH. Diálogos Interdisciplinarios para la Reconstrucción Social de Saberes Profesionales. Pensando y actuando en América Latina. Escuela Trabajo Social Universidad Andrés Bello; 2011. p. 22-43 [citado 20 Mar 2015]. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000030.pdf>
3. AGUILAR, M.J. (2002): Novedades metodológicas en intervención social. Buenos Aires, Lumen/Humanitas.
4. AGUIRRE NAVARRO P, MUÑOZ ASTORGA M, SOTO QUIROZ N. Una estrategia de fortalecimiento y proyección del tratamiento de rehabilitación y reinserción social que se desarrolla en el Centro de Tratamiento de Adicciones del Complejo Penitenciario de Valparaíso. Valparaíso: Universidad de Valparaíso; 2006 [citado 20 Mar 2015]. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000280.pdf>
5. ALEMAN, C. y GARCES, J. (dirs.) (1996): Administración social: servicios de bienestar social. Madrid, Siglo XXI.
6. ALLES, M.A. (2000): Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias. Buenos Aires, Granica.
7. ALONSO, L.E. (2001): “El discurso de la sociedad del conocimiento y el declive de la reforma social”, intervención en el VII Congreso Español de Sociología (Salamanca).
8. APPLE MW. Educación y poder. Barcelona: Centro de Publicaciones del Ministerio de Educación y Ciencia; 1987.
9. ARÉS MUZIO P. Psicología de la familia: una aproximación a su estudio. La Habana: Editorial Félix Varela; 2003.
10. AUSUBEL D, NOVAK J, HANESIAN H. Psicología educativa: un punto de vista cognoscitivo. México: Editorial Trillas; 1998.

11. AZNAR LÓPEZ, M. (2001): “Aspectos jurídicos de los servicios sociales: de la referencia constitucional a la legislación ordinaria” en Revista del Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales, núm. 30, pp. 55-86.
12. BARRET T. Recursos y técnicas para la formación del siglo XXI. Barcelona: Parragón; 2001.
13. BARROCO, M. L. S. Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos. São Paulo, Cortez, 2007.
14. BOGARÍN G, BRENES S, MORALES E, RETANA J, SOLERA L, SOTO K. El papel del Trabajo Social en la administración de la justicia con adolescentes en conflicto con la Ley de Justicia Penal Juvenil [tesis]. San José: Universidad de Costa Rica; 1998.
15. BORON, Atilio (2006) Las ciencias sociales en la era neoliberal: entre la academia y el pensamiento crítico - CELA, Centro de Estudios Latinoamericanos ISSN: 0494-7061.
16. BOURDIEU Pierre y WACQUANT Loïc. 1995. La lógica de los campos. En Respuestas por una antropología reflexiva. México: Grijalbo.
17. BOURDIEU Pierre. 2000. Elementos para una sociología del campo jurídico. En Bourdieu P. & Teubner G., *La fuerza del derecho*. Santafe de Bogotá: Siglo del Hombre Editores. Facultad de Derecho de la Universidad de los Andes. Ediciones Uniandes.
18. BOXTER PÉREZ E. La formación de valores una tarea pedagógica. La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 1998.
19. BRITO JG. Desarrollo de la inteligencia. Teorías del desarrollo intelectual. Pensamiento I y II. Loja: Editorial UTPL; 2003.
20. BRUNO ML. El sujeto inesperado en la institución judicial penal juvenil: los nuevos rostros juveniles y sus representaciones sobre la justicia. En: Trabajo social, lecturas teóricas y perspectivas. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires; 2011 [citado 23 Mar 2015]. Disponible en: http://trabajosocial sociales.uba.ar/contenidos_II/contenidos_II/pdf/bruno.pdf
21. BUJARDÓN A, AGUILAR C, ROCA F, SEIJO B, PRIETO D. La educación en valores humanos: fundamento de las estrategias educativas. Rev Hum Med. 2003 [citado 4 May 2015];3(3): Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202003000300006&lng=es

22. BUTCHER, T. (2002): *Delivering welfare*. Buckingham, Open University Press.
23. CAJIAO A, RIVERA L. Política Pública en torno a la Justicia Penal Juvenil: Diseño de Evaluación de los Efectos de las Sanciones Penales Juveniles [tesis]. San José: Universidad de Costa Rica; 2011.
24. CAMBRIDGE, P. (1999): "Building care management competence in services for people with learning disabilities" en *British Journal of Social Work*, num. 29, pp. 39
25. CARBALLEDA ALFREDO J., 2007. La intervención en lo social. *Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Buenos Aires: Paidós.
26. CARRIÓN S. Transversalidad en el Currículo. Loja: Universidad Técnica; 2001.
27. CECEÑA María Esther (comp). 2004. Hegemonías y emancipaciones en el siglo XXI. Buenos Aires: CLACSO Libros.
28. CHEJTER Silvia. 1990. La voz tutelada. *Violación y voyeurismo*. Buenos Aires. Biblioteca de CECYM.
29. COBO, J.M. (2001): *Ética profesional en ciencias humanas y sociales*. Murcia, Huerga y Fierro.
30. COHEN, E. (2002): "Retos y obstáculos de la modernización de la gestión social en América Latina" intervención en el VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, octubre (www.clad.org.ve/fulltext/0044514.pdf).
31. COOPER MAYR D. Delincuencia y desviación juvenil. Santiago de Chile: LOM Ediciones; 2005.
32. DABAS EN, NAJMANOVICH D. Redes, el lenguaje de los vínculos. Hacia la reconstrucción y el fortalecimiento de la sociedad civil. Buenos Aires: Paidós; 1999.
33. DE LA RED, N. y CONDE, C. (2000): "Los proyectos de intervención integral en el ámbito de los servicios sociales en cooperación con otras redes y sistemas de bienestar social" en DÍAZ MARTÍNEZ, J.A. y SALVADOR PEDRAZA, M.J. (coords.): *Nuevas perspectivas de los servicios sociales*. Madrid, UNED, pp. 107-138.
34. DE PAULA FALEIROS VICENTE. 1992. *Trabajo Social e Instituciones*. Buenos Aires: Humanitas
35. DE ZUBIRÍA J. Los modelos pedagógicos. Quito: Editorial Susaeta; 1995.

36. DE ZUBIRIA M. Teorías de las seis lecturas. T 1. Santafé de Bogotá: Fundación Alberto Merani; 1996.
37. DEL REY, Angélica & SANCEZ- PARGA (2011) *Crítica de la educación por competencias-* universitas, revista de ciencias sociales y humanas, ISSN 1390-3837 –ECUADOR.
38. DELGADO B, QUIRÓS B, SOLÍS M, JIMÉNEZ R, MONGE S, BOLAÑOS S. El Papel del Trabajo Social en la Administración de la Justicia con Adolescentes en Conflicto con la Ley de Justicia Penal Juvenil. San José: Universidad de Costa Rica; 1998.
39. DÍAZ OLGUÍN R. El conocimiento de los valores [citado 4 May 2015]. Disponible en: <https://diazolguin.wordpress.com/2008/10/15/el-conocimiento-de-los-valores/>
40. Ditadura e Serviço Social: Uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. São Paulo, Cortez, 1991.
41. ECHEVERRÍA, R. (2000): La empresa emergente, la confianza y los desafíos de la transformación. Buenos Aires, Granica.
42. ELDREDGE G. Módulo autoinstitucional de fundamentos psicopedagógicos del proceso enseñanza aprendizaje. Quito: UTE; 2005.
43. FANTOVA, F. (2002a): “Hacia una gestión de calidad en los procesos de intervención social” en Documentación Social, núm. 128, julio-septiembre, pp. 179-195.
44. FANTOVA, F. (2002b): “Intervención social y construcción de redes” en Documentación Social, núm. 129, octubre-diciembre, pp. 39-56.
45. FERNÁNDEZ GUERRERO, R. y MARTÍNEZ MORENO, A. (2002): “La calidad: estrategia o control en la prestación de servicios en un sistema de economía mixta del bienestar” en Documentación Social, núm. 128, julio-septiembre, pp. 37-55.
46. FERNANDEZ SOTO, TERCENIO, TOMELLINI. 2011. Vida cotidiana, totalidad concreta y construcción de mediaciones en el Trabajo Social: desafíos políticos en la superación de la inmediatez. En: *Cuestión Social, Vida Cotidiana y Debates en Trabajo Social, Tensiones, luchas y conflictos contemporáneos*. UNICEN.

47. FILGUEIRA C. La actualidad de viejas temáticas: Sobre los estudios de clase, estratificación y movilidad en América Latina. Santiago de Chile: CEPAL; 2001.
48. FOCAULT MICHEL. 2003. La verdad y las formas jurídicas. Gedisa Editorial. Barcelona.
49. FOCAULT Michel. 2006. Seguridad, territorio, población. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económico.
50. GARCÍA ORTIZ Y, LÓPEZ DE CASTRO MACHADO D, RIVERO FRUTOS O. Estudiantes universitarios con bajo rendimiento académico, ¿qué hacer? EDUMECENTRO. 2014 [citado 3 Ago 2015]; 6(2). Disponible en: <http://www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/344>
51. GISPERT C. Psicología infantil y juvenil. Barcelona: Océano Multimedia; 1997.
52. GÓMEZ JP; MOLINA A. Potenciar la capacidad de aprender a pensar. Madrid Narcea; 2000.
53. GÓMEZ MARTÍNEZ AM, ARTEMAN CREMEN I. Generalidades de la Terapia Ocupacional. En: Terapia ocupacional. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2008. p. 14.
54. GUTIÉRREZ-SALDAÑA P, NICOLÁS CAMACHO-CALDERÓN, MARTHA L. MARTÍNEZ-MARTÍNEZ. Autoestima, funcionalidad familiar y rendimiento escolar en adolescentes. Aten Primaria. 2007; 39(11): 597-601.
55. HAX, A. y MAJLUF, N. (1997): Estrategias para el liderazgo competitivo. De la visión a los resultados. Barcelona, Granica.
56. HEIDEGGER M. Los problemas fundamentales de la fenomenología. Madrid: Editorial Trotta; 2000.
57. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202011000100009&lng=es -
58. IAMAMOTO MARILDA. 2000. La metodología en el Servicio Social: lineamientos para el debate. En BORGIANNI Y MONTAÑO (ORGS). *Metodología y Servicio Social. Hoy en debate*. San Pablo: Cortez Editora.
59. IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul. *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. São Paulo, Cortez, 1982.
60. IMAMOTO, Marildad (1998) *el servicio social en la contemporaneidad, trabajo y formación profesional*. Sao Saulo, Cortez Editora.

61. IZQUIERDO E. Didáctica y aprendizaje grupal. Bogotá: Editorial Norma; 1997. (Colección Pedagógica)
62. JOHANSEN BERTOGLIO O. Introducción a la teoría general de sistemas. El principio de responsabilidad. México, DF: Editorial Limusa; 1989.
63. KIRCHNER, A.M. (1999): La gestión de los saberes sociales. Algo más que gerencia social. Buenos Aires, Espacio Editorial.
64. KOONTZ, H. y WEHRICH, H. (1994): Administración. Una perspectiva global. México, McGraw-Hill.
65. LACAU S. Nuevo Castellano I. Lenguaje y Literatura. Buenos Aires: Editorial Kapelusz; 1996.
66. LAPARRA, M. y AGUILAR, M. (1997): “Intervención social y exclusión” en CÁRITAS: Políticas sociales contra la exclusión social. Actas del simposio. Madrid.
67. LASSO, Carlos (2013) *la arremetida del neoliberalismo y sus lecciones para el trabajo social, universidad de caldas, Manizales.*
68. LEY NACIONAL DE SALUD MENTAL. N° 26657.
69. LLORENS FIGUEROA JA. Ética y educación en los servicios de salud. Rev Cubana Salud Pública. 2006 [citado 4 May 2015]; 32(4). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol32_4_06/spu13406.htm
70. MARINA JA. Teoría de la inteligencia creadora. Barcelona: Anagrama; 2000.
71. MARTÍNEZ María Josefina. 2005. Viaje a los territorios de las burocracias judiciales. Cosmovisiones jerárquicas y apropiación de los espacios tribunalicios. En *Derechos humanos, tribunales y policía en Argentina y Brasil*. Buenos Aires. Antropofagia/Facultad de Filosofía y Letras, Colección de Antropología Social.
72. MAYO J. Cómo leer, estudiar y memorizar rápidamente. Bogotá: Editorial Norma; 1996.
73. MONTAÑO Carlos (2008) *proyecto ético político para el trabajo social-encuentro latinoamericano de trabajo social critico – Bogotá dc.*
74. MONTAÑO. Carlos, GUERRA. Yolanda & BORGIANNI, Elisabeth (2003) *servicio social crítico, hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional*. Sao paulo, Cortez editora.
75. MONTERO HECHAVARRÍA E, DELIS TABARES MT, RAMÍREZ PÉREZ R, MILÁN VÁZQUEZ AL, CÁRDENAS CALLOL R. Realidades de la

- violencia familiar en el mundo contemporáneo. MEDISAN. 2011 [citado 20 May 2015]; 15(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192011000400016
76. MUGARRA ROMERO CG, PÉREZ RODRÍGUEZ H, BUJARDÓN MENDOZA A. Consideraciones sobre la educación en valores a través de los medios de enseñanza-aprendizaje. Rev Hum Med. 2011 [citado 4 May 2015]; 11(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172781202011000300009&lng=es
77. NEGRETE LARES LA. Valores universales [citado 4 May 2015]. Disponible en: <http://www.anuvprogramas.org/resources/VALORES%20UNIVERSALES.pdf>
78. NETTO JOSE PAULO, 2012. Trabajo Social: Crítica de la vida cotidiana y Método en Marx. Capello M. y Manblona S. (Comps). Buenos Aires: Productora del Boulevard.
79. NETTO, J. P. Notas sobre o marxismo e Serviço Social, suas relações no Brasil e a questão do seu ensino. In: Caderno ABESS n.4. São Paulo: Cortez, 1982.
80. NOBALBO YT, TÉLLEZ MY, PÉREZ Y. El socialismo y el hombre en Cuba, tratado axiológico para el profesional de la salud. RevHumMed. 2011 [citado 4 May 2015]; 11(1):135-149. Disponible en:
81. OLIVA ANDREA, 2007. Trabajo Social y lucha de clases. *Análisis histórico de las modalidades de intervención en la Argentina*. Buenos Aires: Imago
82. PAGÉS LLOVERAS RM. Infancia, Adolescencia, delito y Sistema Penal en Argentina. Rev Derecho Penal Criminol. 2014; (1): 207-18.
83. PAUTASSI LAURA Y GAMALLO GUSTAVO (Directores). 2012. ¿Mas derechos menos marginaciones? *Políticas sociales y bienestar en la Argentina*. Buenos Aires: Biblos.
84. PICASO MESÉN M. ¿Cómo podría delinear una evaluación cualitativa? Ciencias Sociales. 2002 [citado 20 Mar 2015]; 97(3). Disponible en: http://www.revistacienciassociales.ucr.ac.cr/wp-content/revistas/97/04-PICADO_47-61.pdf
85. QUIROGA, C. Invasão Positivista no Marxismo: manifestações no ensino da metodologia no Serviço Social. São Paulo, Cortez; 1991

86. ROMERO RR, ACOSTA MA, MALAMUT YC. La lectura como generadora de pensamiento crítico. Santa Marta: Universidad Del Magdalena; 2009.
87. SANCHEZ, Adolfo (2007) *ética y política*- Fondo de Cultura- México.
88. SCHMELKES S. La formación de valores en la educación básica [citado 4 May 2015]. Disponible en: <http://www.convivenciaescolar.org.mx/index.php/blog/libros/31-la-formacion-de-valores-en-la-educacion-basica>
89. SERRANO PATTEN AC, RODRÍGUEZ CÁRDENAS N, LOURO BERNAL I. Afrontamiento familiar a la drogodependencia en adolescentes. Rev Cubana Salud Pública. 2011 [citado 20 May 2015]; 37(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662011000200006
90. SOLERNOU MESA IA. La familia y su participación en la universalización de la Educación Superior. EducMedSuper. 2013 [citado 3 Ago 2015]; 27(1). Disponible en: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/115/70>
91. TAPIRO, Juan (2014) *posibilidades de trabajo social para aportar a las luchas de clases en América latina*- III er congreso latinoamericano de trabajo social crítico Las luchas sociales en el contexto de América Latina: perspectivas desde el Trabajo Social, Cali Colombia
92. TOBON, Sergio (2006) *aspectos básicos de la formación basada en competencias*- Talca, Proyecto Mesesup.
93. VALLÉS A. Técnicas de velocidad y comprensión lectora. Madrid: Editorial Escuela Española; 1995.
94. VÁSQUEZ C. Predicción y prevención de la delincuencia juvenil según las teorías del desarrollo social. Rev Derecho (Valdivia). 2003; 14: 135-58.