



UANL



FTSyDH

TRABAJO SOCIAL E INTERVENCIÓN SOCIAL



Formación, competencias, adaptación y retos de los Trabajadores Sociales durante la pandemia por Covid-19. Un estudio en el sur del Estado de Veracruz

*Timoteo Rivera Vicencio*¹⁰⁹

*Carmelina Ruiz Alarcón*¹¹⁰

Resumen

En marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró la pandemia de Covid-19, enfermedad provocada por el coronavirus SARS-CoV-2, cuya rápida propagación obligó a adoptar medidas de aislamiento social que tuvieron un impacto multidimensional en las sociedades y que puso, súbitamente, a prueba los sistemas de protección y asistencia sociales de los Estados nacionales, áreas tradicionales del Trabajo Social. Profesionales de la disciplina en el sector salud se ubicaron en la primera línea, en tanto que los del educativo y judicial debieron desarrollar su labor en modalidad a distancia. Así, se vieron obligados a adaptar formas de trabajo, comunicación e interacción; mecanismos para gestionar y movilizar recursos y ofrecer soluciones creativas. En esta línea, la presente investigación tiene como objetivo identificar las características del quehacer profesional, se analizan las condiciones laborales en el contexto de la emergencia sanitaria, las competencias aplicadas, las modalidades de la intervención y los nuevos saberes que deben incorporarse en la formación del trabajador social frente a la “nueva normalidad”. Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, que emplea muestreo no probabilístico por conveniencia y un cuestionario aplicado a 146 trabajadores sociales en la región sur de Veracruz, a través de *Google Forms* en octubre de 2021. Las categorías de investigación incluyen las condiciones laborales; competencias presenciales y digitales; necesidades de formación profesional en educación continua y posgrado, y los nuevos saberes teóricos, heurísticos y axiológicos que demandan los empleadores. Se concluye que los profesionales requieren adquirir o consolidar competencias pertinentes a las demandas institucionales y de los usuarios de los servicios sociales derivadas del contexto actual.

¹⁰⁹ Universidad Veracruzana. trivera@uv.mx

¹¹⁰ Universidad Veracruzana. carmeruiz@uv.mx



Palabras clave: Competencias profesionales, capacidades, resiliencia

Introducción

A más de dos años de la declaratoria de pandemia por Covid-19 emitida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020, ha avanzado la discusión, en distintos espacios públicos, sobre sus impactos en los ámbitos sanitarios, sociales, culturales, políticos y económicos. Entre estos últimos, se ubican los cuestionamientos sobre sus efectos en las grandes tendencias en los mercados laborales, entre ellas, una presente años atrás y asociada a la destrucción, transformación y creación de empleos, influenciada por la digitalización, entre otros factores (Weller, 2020).

En este sentido, durante la pandemia se pudo observar que los campos laborales del Trabajo Social están influenciados por dichas tendencias, que fueron aceleradas y agudizadas por las condiciones impuestas por la enfermedad y las medidas de aislamiento social adoptadas para contenerla y romper las cadenas de contagios. Particularmente, la transformación de los empleos y su creciente digitalización obligó a los profesionales del Trabajo Social a desplegar sus capacidades adaptativas y resiliencia. Sobre esta última, Castillo de Mesa (2019) recupera la siguiente definición:

Aunque resulta complicado establecer una definición única de resiliencia, podemos referirnos a ella como la capacidad de recuperarse y sobreponerse a las adversidades permitiendo una adaptación exitosa que facilita el desarrollo de competencia social, académica y vocacional (Rirkin y Hoopman, 1991). (p. 62)

En el caso de los profesionales en Trabajo Social, en el contexto de la pandemia, el despliegue de capacidades adaptativas estuvieron asociadas, en buena medida, a la transformación de medios y procesos de interacción con los usuarios, para lo cual fue necesario adoptar estrategias innovadoras por aplicaciones digitales: estas competencias deberán reforzarse e incluirse en las nuevas generaciones. La conectividad será necesaria tanto para profesionales como para los usuarios de los servicios sociales, debido a que la Administración Pública ha venido institucionalizando estas formas de interacción y comunicación.

Con esos referentes, se presenta este estudio que es un avance de una investigación cuyo objetivo general es identificar cómo las y los trabajadores sociales continuaron



desempeñándose en distintos campos de acción durante la pandemia, entre quienes continuaron laborando de forma presencial y/o aplicaron herramientas digitales para evitar situaciones de riesgo; asimismo, explora cómo se adaptaron las condiciones de crisis y qué nuevos saberes requieren para afrontar las condiciones de una nueva normalidad. Se parte del reconocimiento de que la función del trabajador social es esencial para construir vínculos y relaciones interpersonales, así como para generar diagnósticos sociales que permitan una intervención social estratégica, funciones que debieron realizarse en modalidades a distancia e híbridas con el empleo de fuentes y recursos digitales diversos como el uso de las redes sociales, como parte del capital social de los sujetos.

El problema de investigación

El avance en telecomunicaciones, electrónica, sistemas computacionales e Internet a partir del último cuarto del S. XX, dieron lugar a una visión de desarrollo sustentada en la llamada Sociedad de la Información y el Conocimiento, donde las TIC revelaron su utilidad por sus aplicaciones a la automatización flexible de los procesos productivos, lo que provocó la sustitución de las condiciones previas de automatización rígida (Alva, 2005). Estos procesos que auspiciaron avances tecnológicos, productivos y sociales, también profundizaron desigualdades, entre ellas, la brecha digital que expresa:

... las inequidades entre los grupos sociales en términos de acceso, diferencias cognitivas, conocimiento o competencias para el uso de las TIC; así como las discrepancias en las condiciones institucionales que permiten a algunos desarrollarse y participar en la sociedad del conocimiento, o bien, que no estén integrados a ella en función de su edad, género o etnia. (Alva, 2005, pp. 278-279)

En México, tanto en los ámbitos educativos como laborales, la incorporación masiva del uso de las TIC en sus procesos y cotidianidad ha enfrentado carencias de infraestructura, dispositivos y medios electrónicos, así como un acceso desigual a Internet y el tipo de uso que la población da a dicha tecnología, reflejo de las desigualdades sociales y económicas del país, donde la brecha digital es una de sus expresiones. De acuerdo al INEGI (2019), el 70.1% de la población mexicana hace uso de Internet: 76.6% en zonas urbanas y 47.7% en rurales. Otra



brecha está dada por la proporción de la población con estudios universitarios y aquella con estudios de educación básica que se conectan a Internet, que es de 96.4% y 59.1%, respectivamente. El teléfono móvil es la tecnología con mayor penetración nacional: 86.5 millones de usuarios, de los cuales, el 88.1% cuenta con al menos un teléfono inteligente. De éstos, el 94.7% usa la funcionalidad de conexión a la red. Otros datos relevantes son la proporción de hogares que disponen de una computadora, 44.3 % e Internet, 56.4%.

Por otra parte, el índice de desarrollo de las TIC 2018, integrado por tres componentes principales: el acceso, uso y conocimientos sobre las TIC y que emplea una escala de 0 a 10, donde cero es nulo desarrollo y 10 es el nivel más alto, dio cuenta de las desigualdades regionales. A nivel nacional, el llamado IDTMex se ubicó en 5.07, mientras que, para la entidad con el valor más alto, la Ciudad de México, fue de 6.99 frente a 3.18 en Chiapas, el índice más bajo. Veracruz, se ubicó en el lugar 29 de 32, con un índice de 3.95, siendo uno de los cuatro estados con bajo desarrollo de TIC, mientras ocho entidades se ubican en el nivel medio, 14 en el medio-alto y seis, en el alto (Castañeda, 2020).

En este escenario pre-pandemia, en el que se encontraban inmersos tanto los profesionales del Trabajo Social como la población que atienden, se decretaron las medidas de aislamiento social en marzo de 2020, que ordenaron súbitamente el cierre de empresas e instituciones, con actividades consideradas no esenciales, incluidas las educativas y de servicios sociales. Esto obligó a los trabajadores sociales a adaptarse, rápidamente y en un contexto de incertidumbre, a las nuevas condiciones laborales, establecidas en sus instituciones, así como a diseñar estrategias de intervención adecuadas no solo a los medios disponibles, sino también accesibles para los usuarios. En este proceso, en el que se transitó de la presencialidad a la virtualidad, o bien, a formatos híbridos, las coincidencias plenas entre trabajadores, directivos o empleados difícilmente ocurren, así como tampoco la simultaneidad en la adaptación a nuevas formas de comunicación entre los profesionales de Trabajo Social y los usuarios de servicios, sean pacientes, estudiantes, personas sujetas a procesos, etc.

En tal virtud, se plantea el problema de investigación en los términos siguientes: ¿cómo los trabajadores sociales se adaptaron en su quehacer profesional, en qué condiciones laborales, qué competencias aplicaron en la atención presencial y/o virtual de la población y cuáles son



los nuevos saberes que se requieren en su formación e intervención profesional en el contexto de la “nueva normalidad”?

Asimismo, se establece como objetivo identificar las condiciones laborales en el contexto de la emergencia sanitaria; las competencias aplicadas; las modalidades de la intervención y los nuevos saberes que se deben incorporar en la formación profesional del Trabajador Social ante las condiciones de la “nueva normalidad”.

Justificación

Los impactos culturales, sociales y económico-productivos que ha generado la prolongada pandemia de Covid-19, plantean varias interrogantes para diversos actores, entre ellos, las Instituciones de Educación Superior (IES) que tienen a su cargo la formación de recursos humanos que demandan los distintos sectores, público, social y privado. En este sentido, las IES no pueden ser ajenas a lo que ocurre en los mercados laborales.

Al respecto, Weller (2020) refiere como una de las interrogantes que provoca la pandemia es ¿qué se puede esperar respecto a su impacto en las grandes tendencias en los mercados laborales? Entre las tendencias que marcan el mercado laboral en los últimos años, destacan las perspectivas de una fuerte destrucción, transformación y creación de empleos; la amenaza de una creciente desigualdad en el mercado laboral y el gran potencial para el crecimiento de la productividad laboral –aún no realizado-, mismas que están fuertemente influenciadas, entre otros factores, por la digitalización. En su análisis, el autor apunta que es necesario diferenciar el impacto de la pandemia en estas tendencias entre lo que ocurre en el contexto de la crisis sanitaria y el impacto a más largo plazo.

Si bien la pandemia reveló la importancia de los cuidados, que se posicionan ahora con mayor fuerza en la agenda pública, y con ello la relevancia del Trabajo Social en distintas áreas, tradicionales y emergentes, es claro que el profesional de la disciplina se ubica en el sector servicios, esto es, ha sido más rápidamente impactado por la digitalización. Las proyecciones indican que una gran cantidad de empleos evolucionarán al incorporar nuevas tecnologías y desarrollarse las habilidades requeridas para su manejo y, a lo largo del tiempo, surgirán nuevas ocupaciones, hoy de difícil proyección respecto a su cantidad y sus características; no obstante,



respecto a las profesiones conocidas, se observan cambios en los perfiles ocupacionales que demandan los empleados y que son indicativos de esta tendencia, la cual favorece las capacidades innovadoras y amenaza fuertemente a los empleos rutinarios, que son los más susceptibles de ser sustituidos por la automatización (Weller, 2020).

Por lo anterior, se estima pertinente estudiar a nivel local, como aproximación inicial y atendiendo al criterio de factibilidad, los cambios operados en el ejercicio profesional del Trabajo Social durante la pandemia, como una forma de identificar los primeros efectos de corto plazo en perfil ocupacional y competencias profesionales.

Pandemia, digitalización y resiliencia del Trabajador Social. Referentes teóricos

Desde el inicio de la pandemia del Covid-19, los profesionales de Trabajo Social, en los contextos internacional y nacional, aplicaron diversas estrategias de intervención para disminuir situaciones de riesgo propio, de los pacientes y familiares, y otros usuarios.

Respecto a las estrategias de intervención, Castillo de Mesa (2019) señala que existe un rasgo diferenciador del Trabajo Social de otras disciplinas en el análisis de los contextos sociales de cada caso; este enfoque relacional, permite analizar no solo las circunstancias personales que influyen en una situación de dificultad, sino fundamentalmente, evaluar el entorno del individuo, identificando los factores determinantes. Si el entorno del individuo es frágil, puede dar lugar al aislamiento o una situación de exclusión social. Por lo anterior, Castillo de Mesa (2019), considera una gran importancia a las redes sociales para proporcionar bienestar, que complementa el generado por el Estado; y señala la importancia de las relaciones sociales para superar adversidades de los individuos, y desde el enfoque del concepto de capital social adquiere relevancia para la profesión. Actualmente, los trabajadores sociales reconocen la centralidad de la relación, construyen y establecen relaciones con los usuarios a partir del uso de las tecnologías que facilitan la comunicación entre los individuos y se han transformado en un instrumento para el Trabajo Social, para la investigación y la intervención social.

El autor aborda el concepto de resiliencia en los entornos *online* y recupera a Masten y Tellegue (2012) al argumentar que puede ser un indicador de adaptación con aplicación para la intervención social; como una capacidad de adaptación adecuada a las transformaciones



sociales, y por otro, como un medio desde el que posibilitar que las personas y sus familias puedan afrontar situaciones de adversidad.

Castillo de Mesa (2019) considera que el Trabajo Social es fundamental en situaciones de emergencia social, construyen vínculos entre la ciudadanía para atender situaciones críticas, identificando recursos en coordinación con otros actores sociales.

A través de las redes online se suele solicitar ayuda, se informa de la situación, se intenta localizar personas desaparecidas, se muestran imágenes de lo sucedido en tiempo real, alcanzando una expansión inimaginable. Se utilizan como fuente de alerta temprana gracias a su sencillo manejo, su inmediatez y su alcance mundial. Ante determinadas crisis se han investigado de manera sistemática el tipo de información y recursos intercambiados, evidenciándose la prevalencia media de diferentes tipos de información útil, de apoyo emocional, de donaciones y voluntariado, de precaución y asesoramiento y de infraestructura y servicios públicos (Castillo de Mesa, 2019, p. 77).

Se puede deducir que las y los trabajadores sociales que aplican las redes sociales pueden organizar, movilizar y empoderar a otros profesionales y usuarios, y con ello potencian las relaciones sociales a través de la aplicación de las habilidades digitales.

Castillo de Mesa y Gómez Jacinto (2019) consideran esencial el desarrollo de habilidades estratégicas de conectividad en la formación en Trabajo Social con el fin de utilizarlas como herramientas para la intervención en procesos de inclusión digital que contribuyen a que los usuarios accedan a oportunidades, generen lazos entre las personas y fortalezcan las comunidades. El Trabajo Social hace uso de esas herramientas a través del análisis de las redes personales de los usuarios para identificar áreas de oportunidad para la solución de problemas, en el escenario de la virtualidad y con criterios éticos.

Para abordar los nuevos escenarios sociales para la intervención social, Nomen (2021) plantea que el concepto de “nueva normalidad”, acuñado por Rich Miller y Matthew Benjamin (2008) en el contexto de una crisis financiero-mercantil. La normalidad es definida por la Real Academia Española de la Lengua (2020) como “cualidad o condición de normal”, lo normal es “aquello que se halla en su estado natural”, “habitual u ordinario”. Cuando se habla de nueva normalidad se pueden considerar dos situaciones: el regreso a un estado natural previo y la



creación de nuevas normas o reglas que regulen esta realidad, es decir, la segunda implica la realidad con la que manejarse en la actualidad.

A su vez, Krzyzanowski (2020) plantea la necesidad de diferenciar los términos: normalización, normalidad y normatividad. La normalización es un proceso de una cuestión dentro de la normalidad; este proceso se desencadena en situaciones de crisis que requieren la definición de nuevas estrategias, ideas, normas y orden social. La normalización implica la introducción de nuevas normas. La normatividad se refiere a cambios en los sistemas políticos, legales y económicos. La nueva normalidad supondrá cambios y definición de nuevas normas de funcionamiento social y comunitario.

En el contexto de la pandemia se reconoce la importancia del Trabajo Social, así como de su aporte en cuanto a la efectividad en el diagnóstico de las situaciones sociales y de gestión de recursos psicosociales en individuos, familias y comunidades. Nomen (2021) se refiere a la actualización de las estrategias de intervención a través de la aproximación a los usuarios desde las nuevas tecnologías; reuniéndose mediante plataformas digitales, estableciendo relaciones y coordinaciones con otros servicios y territorios, o bien, operando nuevos programas. Otra estrategia es la intervención en emergencias sociales. Vicente y Arredondo (2020) señalan que es una intervención de forma multidisciplinar de profesionales en situaciones de emergencias o crisis; dándose una identificación de profesionales y usuarios, y de los recursos públicos esenciales y sociales a ofrecer. En la mediación entre instituciones y familias, el trabajador social es el vínculo ante la demanda de los usuarios y propuestas de las administraciones. Cabe mencionar que las situaciones de incertidumbre provocan en los usuarios sentimientos de malestar o angustia, particularmente ante situaciones complejas, por lo que el acompañamiento emocional resulta pertinente. Estas intervenciones ya se realizaban, pero debieron ser adaptadas a las circunstancias y condiciones impuestas por la pandemia.

Para Nomen (2021), los nuevos escenarios se caracterizarán por un incremento de los niveles de pobreza, baja formación académica y digital. Aunque no son opciones eternas, se tendrán que encontrar opciones para la colectividad y el Trabajo Social deberá participar de forma creativa para crear un nuevo futuro.

El mismo autor afirma que la “nueva normalidad” será un proceso de nuevas normas y cambios; en tanto que, según Singer (2020) se refiere a los mundos posibles, el de hacer frente



al pensar, bajo lineamientos de expertos, un nuevo uso de las tecnologías adaptándolas al teletrabajo. En el contexto de la nueva normalidad, considera que frente a un problema de tal gravedad sanitaria se deben aplicar medidas de contención de orden económico y social, requiere de protocolos de actuación. En el caso del Trabajo Social en el área de la salud, se han adoptado medidas para actuar en domicilios o de acercamiento a la persona. A su vez el Consejo General de Trabajo Social (2020) señala dos tipos de indicaciones al respecto: a los/las profesionales y a los usuarios de los servicios de salud. Para los profesionales se deben reforzar las medidas de higiene personal, planificar la intervención ante situaciones de riesgo y la consideración del riesgo de exposición y aislamiento. Para los usuarios y familiares, orientar con calidad, coordinación interinstitucional de servicios y atención de apoyo individual, para prevenir las situaciones de riesgo.

En este orden de ideas, ante las intervenciones del trabajador social en tiempos de pandemia:

Los profesionales de Trabajo Social tienen un papel fundamental como expertos de la atención y la intervención social. Para ello, es necesario que conozcan las directrices de atención y las medidas comunitarias ante una situación de catástrofe o de alerta social que garanticen a toda persona, grupo o comunidad el acceso a recursos y el apoyo para cubrir sus necesidades, principalmente de aquellos que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad o en un entorno específico de desventaja social (Castro, 2020, citado por Nomen, 2021, p. 57).

El análisis realizado ha sido para contextualizar la adaptación de los profesionales en Trabajo Social en su actuación, a partir del uso de las redes sociales como un capital social, para superar situaciones de aislamiento y exclusión social, con el establecimiento de vínculos interpersonales que conlleven al bienestar social de los individuos y familias en tiempos de confinamiento y soledad; su contribución al mantenimiento del tejido o cohesión social, así como la resiliencia en los propios profesionales y la ciudadanía, en un contexto que obligó a adaptar rápidamente las tecnologías para la intervención profesional.



Metodología

Se trata de un estudio cuantitativo, transversal, de alcance descriptivo, que emplea muestreo no probabilístico por conveniencia y un cuestionario que, previa prueba piloto, se aplicó a 146 trabajadores sociales que se desempeñan en diversas áreas de intervención principalmente en salud, educación, jurídica y asistencial social, a través de *Google Forms*, en la región sur del Estado de Veracruz, en el mes de octubre de 2021. El objetivo es identificar las características y las condiciones en que se desarrolló el quehacer profesional de las y los trabajadores sociales en el contexto de la emergencia sanitaria y al efecto se adoptan como categorías de investigación las condiciones laborales, las competencias presenciales y digitales, las necesidades de formación profesional en educación continua y posgrado, los nuevos saberes teóricos, heurísticos y axiológicos que demandan los empleadores.

Resultados

La muestra estuvo integrada por 146 profesionales del Trabajo Social radicados en el sur del Estado de Veracruz, 140 (96%) mujeres y 6 (4%) hombres; que refleja la distribución que históricamente ha presentado la disciplina y es también consistente con la tendencia en la demanda educativa. En cuanto al máximo grado de estudios, la mayor proporción ostenta el grado de licenciatura (74.5%), si bien es de destacar que 25.5% cuenta con estudios de posgrado. En este segundo caso se encuentran 29 profesionales, de los cuales 26 tienen el grado de Maestro, uno el de Doctorado y dos más cuentan con Especialidad.

Contexto, condiciones y clima laboral

Los trabajadores sociales encuestados laboran en instituciones que prestan los servicios indicados en la siguiente tabla.

Tabla 1. Tipo de servicio ofrecido por la institución empleadora

<i>Servicio</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Salud física	61	46.9
Salud mental	3	10
Niños y familias	15	11.5



Trabajo Social Escolar	21	16.2
Adicciones	10	7.7
Gerontológicos	2	1.5
Educación Especial	9	6.9
Orientación Jurídica	10	7.7
Asistencia Social	36	27.7

Fuente: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas en octubre de 2021

Como puede apreciarse, el sector salud y el de asistencia social concentran la mayor proporción de los trabajadores sociales encuestados, y con una representación destacada también se ubica el educativo. Lo anterior es indicativo de que la muestra de estudio permite obtener información en áreas que ofrecen servicios de alta demanda durante la pandemia y bajo las tres modalidades: presencial, híbrida y virtual.

En cuanto a su ingreso campo laboral, 41.3% de los encuestados considera que ha sido acorde a sus aspiraciones y 40.6%, de acuerdo con la disponibilidad de puestos de trabajo. Cabe mencionar que el 75.9% refiere contar con seguridad social derivada de su relación laboral, no así 24.1%, esto es, prácticamente uno de cada cuatro presentaba al menos una dimensión del trabajo precario.

Respecto a los factores determinantes y características del clima laboral en las instituciones donde prestan sus servicios, las que con mayor frecuencia fueron mencionadas son igualdad en el trato (49.6%); seguridad laboral (48.9%) y contar con espacios de trabajo óptimos (44.6%). Tratándose de un ítem que aceptaba más de una respuesta, conviene señalar que el promedio de características identificadas fue tres y que el 5% de los encuestados no contestó.



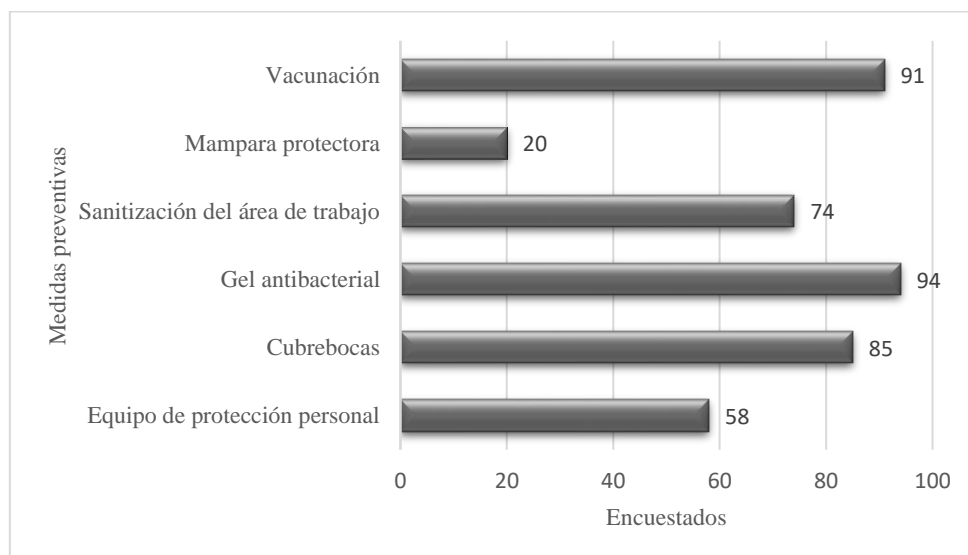
Tabla 2. Clima laboral

<i>Características</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Seguridad laboral	68	48.9
Liderazgo flexible	46	33.1
Relaciones sanas	60	43.2
Autonomía	51	36.7
Igualdad en el trato	69	49.6
Reconocimiento profesional	58	41.7
Espacio de trabajo óptimos	62	44.6

Fuente: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas en octubre de 2021

Dada la situación de emergencia sanitaria, se preguntó sobre las medidas preventivas para disminuir la situación de riesgo del personal de Trabajo Social. Se encontró que éstas corresponden a las dictadas por las autoridades sanitarias, destacando la aplicación de gel antibacterial para el 64.4% del total, la medida más económica, y la vacunación para el 59.9% de los encuestados, si bien, no deja de llamar la atención que la proporción de ellos que se ubica en los sectores de la salud y educativos sea mayor, tratándose de sectores a los que se destinaron campañas específicas de vacunación. El número promedio de medidas preventivas manifestadas por los encuestados fue tres. La distribución de frecuencias se muestra a continuación.

Gráfica 1. Medidas preventivas en centros de trabajo



Fuente: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas en octubre de 2021



En cuanto al retorno a actividades presenciales, manifestaron requerir las siguientes condiciones: 72.5%, vacunación; 78.6%, espacios físicos sanitizados; 72.5, aplicación de medidas preventivas; 63.4% sana distancia y 47.3 % el regreso gradual en el campo educativo.

La pandemia: Efectos en el empleo, adaptación y adquisición de competencias laborales

Al cuestionar si la emergencia sanitaria les afectó en su empleo, 80 encuestados (54.8%) respondieron afirmativamente y 66 (45.2%), de forma negativa. A los primeros, se les preguntó las condiciones de empleo que fueron modificadas o afectadas, con la posibilidad de marcar más de una opción como respuesta. El resultado se presenta a continuación.

Tabla 3. Impacto o modificaciones inducidas por la emergencia sanitaria

<i>Impacto/afectación</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Teletrabajo	10	11.9
Sobrecarga de trabajo	47	56
Reducción de horas	5	6
Reducción salarial	9	10.7
Pérdida del empleo	13	15.5
Estrés por confinamiento	25	29.8

Fuente: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas en octubre de 2021

El mayor impacto ha sido la sobrecarga de trabajo con el 56% que puede asociarse a la proporción de encuestados que se ubica en el sector salud, pero también por situaciones derivadas de la reducción en el número de personal activo que, por edad, presentar comorbilidades y/o haberse infectado, dejó de acudir a los centros de trabajo, obligando con ello a sumar y asignar la carga de trabajo no atendida por ellos a los demás trabajadores. El confinamiento prolongado afectó al 29.8%. Cabe mencionar que solo 11.9% identificó al teletrabajo como un impacto de la pandemia, proporción que disminuye a 6.8% si se considera el total de los encuestados.

Por otra parte, es de destacar que el 15% de los que se vieron afectados reportó pérdida del empleo; 10.7%, reducción salarial, porcentaje mayor en más de cuatro puntos que la proporción de encuestados que reportó reducción de horas laboradas. Estas tres últimas condiciones incrementan la vulnerabilidad social por ingresos de los trabajadores.



En cuanto al desempeño laboral, se analizaron las competencias genéricas que se utilizan en el campo laboral en modalidad presencial y virtual por las condiciones de emergencia sanitaria, así como los valores éticos que adoptan.

Tabla 4. Competencias genéricas del Trabajador Social

<i>Competencias</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Resolución de problemas	101	70.1
Trabajo en equipo multidisciplinar	103	71.5
Habilidades en las relaciones interpersonales	79	54.9
Toma de decisiones	90	62.5
Compromiso ético	87	60.4
Organización y planificación	85	59
Capacidad de análisis y síntesis	56	38.9
Aplicación ética	68	47.2
Reconocimiento a la diversidad	65	45.1
Razonamiento crítico	67	46.5
Adaptación a nuevas situaciones	76	52.8

Fuente: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas en octubre de 2021

La tabla 4 muestra las principales competencias genéricas aplicadas en el campo laboral en el contexto actual y siendo un ítem que aceptaba más de una respuesta, conviene señalar que el número de competencias promedio por encuestado fue seis. Entre ellas, sobresale el trabajo en equipo interdisciplinario (71.5%); resolución de problemas (70.1%); toma de decisiones (62.5%); compromiso ético (60.4%) y habilidades en las relaciones interpersonales (54.9%), todas ellas, sin duda, requeridas en un contexto de incertidumbre generado por la pandemia de Covid-19, en el marco de la necesaria coordinación interinstitucional y de la adaptación de modelos de atención a la “nueva normalidad”, sin pasar por alto las situaciones críticas que se enfrentaron en el ámbito de la salud y sus implicaciones en la atención de pacientes y sus familiares, así como en la campañas de prevención y vacunación dirigidas a público en general. No obstante, es de llamar la atención que la capacidad de análisis y síntesis la hubieran reportado menos del 40% de los encuestados, como una alerta frente a la mecanización o trabajo rutinario, toda vez que este tipo de empleos son los que corren más riesgo dadas las tendencias laborales en la era de la “Sociedad del Conocimiento”.



Tabla 5. Valores éticos

<i>Valores</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Confidencialidad de la información	121	85.2
Aplicación de valores del perfil de egreso	35	24.6
Código de ética profesional	93	65.5
Ayudar a personas en necesidad y abordar problemas sociales	67	47.2
Justicia social	32	22.5
Respeto a la dignidad inherente y valor de la persona	69	48.6
Reconocer la importancia de las relaciones humanas	72	50.7
Integridad, comportarse de una manera confiable	62	43.7
Trabajar dentro de las áreas de competencia y desarrollar su habilidad profesional	73	51.4

Fuente: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas en octubre de 2021

En virtud de que una intervención profesional pertinente se sustenta también en valores éticos, es de destacar que la encuesta revela que el 65.5% aplican el código de ética de Trabajo Social que, dada la carencia de una norma nacional, se entiende como la correspondiente a su formación profesional y/o la propia dentro del ámbito institucional. Asimismo, en cuanto a las que reportan mayor frecuencia, se identifican los valores relativos a la confidencialidad de la información (85.2%), el respeto a los ámbitos de competencia y el compromiso para desarrollar habilidades profesionales (51.4%), el reconocimiento de la importancia de las relaciones humanas (50.7%) y el respeto a la dignidad inherente y valor de la persona (48.6%). Sin embargo, el bajo porcentaje que identifica a la justicia social como un valor ético de la profesión pudiera reflejar un cierto alejamiento con la agenda internacional del Trabajo Social.

En línea con el hecho de que el aislamiento social -la principal medida para prevenir y romper la cadena de contagios de virus SARS-CoV-2-, condujo al empleo de medios virtuales en distintos ámbitos laborales, se exploraron las habilidades y los recursos digitales que desplegaron y de los que dispusieron los profesionales del Trabajo Social, así como las implicaciones del trabajo a distancia o teletrabajo.

Tabla 6. Habilidades digitales

<i>Habilidades</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Identificar, localizar, recuperar y guardar información	78	65.6
Analizar información digital y evaluar su relevancia y propósito	47	33.8



Comunicar, colaborar, interactuar y participar en equipos y redes	67	48.2
Uso apropiado de medios digitales, comportamiento y tono adecuado	50	36
Crear, configurar y editar contenido digital	48	34.5
Resolver problemas digitales y explorar nuevas formas de tomar ventaja de la tecnología	20	14.4
Usar la tecnología de manera segura y sustentable	48	34.5
Conocer las consecuencias legales, derechos y obligaciones de la tecnología	17	12.2
Construir conocimiento de manera efectiva, crítica, creativa, autónoma, flexible, ética	70	50.4

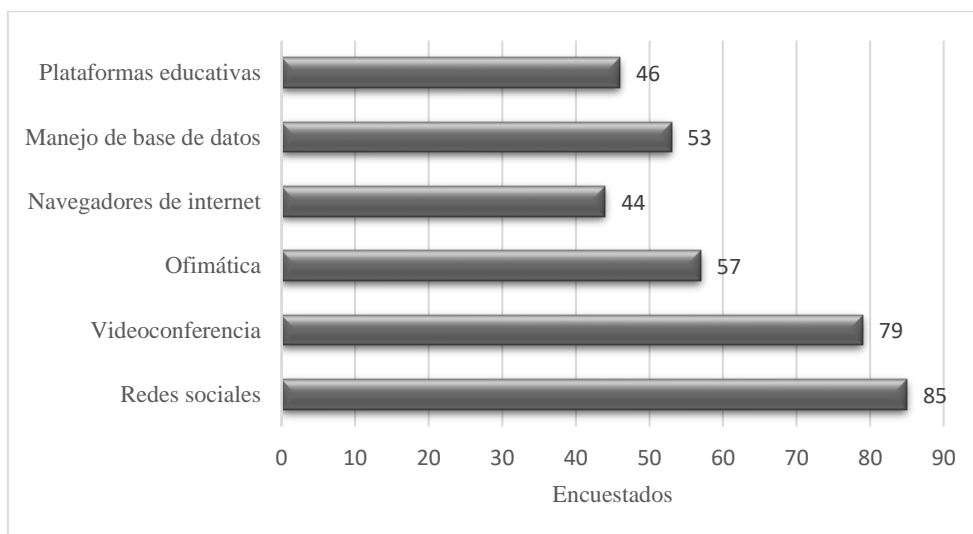
Fuente: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas en octubre de 2021

Las habilidades digitales que utiliza el profesional tienen como finalidad obtener un conocimiento diagnóstico de los individuos y sus familias con fines de intervención social, aplicando las TIC, requiriéndose de habilidades específicas como se observa en la tabla 6. Sobre el particular, destaca que, prácticamente, el 50% de los encuestados manifestó dos de las actividades consideradas creativas (construcción de conocimiento e interacción en equipos y redes). Si bien, hay camino por recorrer y esto no es un resultado no esperado, dado el contexto expuesto en el planteamiento del problema, las estrategias deben considerar el bajo porcentaje que tiene la habilidad de resolver problemas digitales y explorar nuevas formas de tomar ventaja de la tecnología, 14.4%, 20 de los 146 encuestados, siendo pertinente anotar que siete trabajadores sociales no contestaron este ítem, es decir, 5% no manifestó ninguna habilidad digital (en principio, porque las razones para no contestar son múltiples).

En cuanto al uso de recursos o medios digitales, se obtuvo respuesta de 135 de los 146 encuestados que emplean cerca de tres (2.7), en promedio. La proporción de los encuestados que no contestó es de 7.5%. La distribución de frecuencias se muestra en la siguiente gráfica.



Gráfica 2. Recursos digitales empleados



Fuente: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas en octubre de 2021

Como se observa, el recurso de empleo más extendido son las redes sociales. El 63% las usa para mejorar la práctica, construir relaciones, apoyar la colaboración e integración familiar y social; 58.5% recurre a videoconferencia para múltiples propósitos (clases en línea, reuniones, webinarios y terapia electrónica); 42.2% domina suficientemente Microsoft office (Ofimática); 32.6% consulta información en línea a través de navegadores (videos, revistas, organizaciones de Trabajo Social); 39.3% maneja datos (plan de intervención, informes historia de usuarios); 34.% utiliza plataforma educativas para el teletrabajo.

La diversidad de recursos digitales que se observa debe ser contextualizada y éstos, adaptados para la atención de individuos, familias y comunidades. En este sentido, 13.3% de los encuestados expresó que ha generado mecanismos para conocer las limitantes digitales de la población atendida. También es evidente que una proporción importante de profesionales deberán habilitarse y contar con recursos digitales para ampliar su aplicación en la investigación, diagnóstico y proporcionar orientación social y la terapia electrónica, respecto a lo que se vislumbra ya como recursos básicos no solo en situaciones de riesgo o crisis, sino en el desempeño de actividades cotidianas. El “gobierno en línea”, esto es, la automatización de procesos en la administración pública y las instituciones del sector privado y social no es reversible. Antecedió a la pandemia y que se aceleró a partir de ella.



En relación con los efectos que generó el teletrabajo en las áreas en las que se desarrollan los profesionales, el 47.3% de los encuestados identifica la aplicación de competencias digitales; 44.3%, flexibilidad en el desarrollo de las actividades; 33.1%, la innovación en la intervención profesional; 29%, sobrecarga de trabajo profesional y doméstico. En menor proporción, algunos mencionan que se perdía el acercamiento con los jefes. En general, se observa que los profesionales se adaptaron al uso más intensivo de las TIC y adquirieron competencias digitales para desarrollar intervenciones flexibles e innovadoras.

La nueva normalidad. Retos para la intervención social y la formación de profesionales

Para reafirmar la percepción de los profesionales, se les consultó acerca de la pertinencia entre el perfil de egreso y el perfil profesional. El 59.9% de los encuestados la calificó como buena, el 25.4% excelente y el 14.1% regular. Al ponderar las dos primeras, se concluye que casi el 75% opina que el perfil adquirido en su formación ha sido pertinente con los requerimientos del campo laboral. Con relación a su satisfacción laboral, el 52.1% manifestó alta satisfacción, el 45.1% medio y solo el 2.8% bajo, lo que se puede considerar que existe una alta pertinencia entre la formación y el ejercicio profesional; aunque es necesario incorporar competencias digitales y nuevos saberes ante las condiciones de la nueva normalidad.

En este contexto manifiestan las necesidades que demandan los empleadores en la formación profesional en Educación Continua y posgrado, para la pertinencia social y laboral. Plantean diversidad de cursos, agrupados en el indicador nuevas Tecnologías de Información y comunicación (TIC); de ofimática, uso de programas digitales y su diseño para el teletrabajo; actualización en redes sociales; trabajo a distancia en diversas plataformas digitales; desarrollo de software; integración de la tecnología a la vida laboral; aplicación de la terapia electrónica, etc. En el indicador áreas específicas de intervención, ubicaron cuestiones relativas a resiliencia, adicciones, manejo del duelo, tanatología, gerontología, educación inclusiva, actualización en diversos escenarios, violencia de género, salud mental y salud pública, apoyo psicosocial, manejo y apoyo de las emociones o inteligencia emocional, trabajo con problemas actuales de la familia, Trabajo Social Escolar, movimientos migratorios, adaptación y reinserción en la sociedad, manejo de espacios para trabajar con Covid-19, manejo de



situaciones de crisis, prevención en salud ante las condiciones de la nueva normalidad, entre otros.

Para atender necesidades de formación requieren diplomados y refieren principalmente áreas de intervención específicas como tanatología, salud mental, competencias digitales innovadoras en el contexto de la nueva normalidad, atención psicosocial, trabajo social terapéutico, gestión de recursos humanos, manejo de situaciones de crisis, atención e inclusión a personas con discapacidad, intervención de trabajo social ante pacientes con Covid-19, mediación familiar, cuidados paliativos, Trabajo Social clínico, etc.. En relación con las maestrías sugieren, Educación especial, Desarrollo social, Adicciones y familia, administración de recursos humanos, Administración en sistemas de salud, Maestría en Trabajo Social, Trabajo Social en Familia, en Ciencias de la Educación, en Terapia familiar, entre las más sobresalientes.

La educación continua y el posgrado son relevantes para los profesionales en Trabajo Social, principalmente por los cambios en los contextos laboral y social, ante los cuales se requieren la pertinencia y la competitividad, dado el contexto de la emergencia sanitaria que requiere de perfiles profesionales actualizados y los cambios disciplinares, para adaptarse al trabajo inter y multidisciplinar y afrontar los retos ante la nueva normalidad.

En la categoría, los nuevos saberes teóricos, heurísticos y axiológicos que demandan los empleadores para incorporar a la formación profesional, se analizan las competencias planteadas, 59.3% técnicas de intervención e investigación, 46.4% herramientas metodológicas, 45.7% instrumentales, como el genograma, historia de vida, etc., 45% procedimentales y 21.4% competencias teóricas. En lo heurístico, se requieren según los profesionales, 81.6% habilidades digitales, 64.5% actualización profesional, 52.5% mayor pertinencia entre la formación y el ejercicio laboral, el 35.5% dominio de una segunda lengua y el 0.7% conocimiento sobre normas y leyes correspondientes al área. En lo axiológico, se identifican como necesarios fomentar actitudes, 78.3%; la identidad y empatía, 60.8%; el ejercicio de los derechos humanos, 53.8%; la solidaridad, 46.2%; la asistencia social. Como se observa la formación de los profesionales en el contexto de la nueva normalidad requiere de diversos saberes actualizados.



Finalmente, a efecto de sintetizar la percepción de adaptación y cambio en el ejercicio profesional, se preguntó sobre las características de la intervención profesional en el contexto actual. Las respuestas obtenidas se muestran a continuación.

Tabla 7. Características de la intervención profesional en la nueva normalidad

<i>Características</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Capacidad para actuar en situaciones de crisis emergentes	100	70.9
Mediación familiar en situaciones de duelo e incertidumbre	83	58.9
Aprendizaje vicario	31	22
Valores: tolerancia, apertura, respeto	77	54.6
Actitudes de colaboración y solidaridad	70	49.6
Comprensión de los escenarios	76	53.9
Conocimiento de las intervenciones psicosociales breves	1	0.7

Fuente: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas en octubre de 2021

De la tabla 7 se pueden identificar las características de la intervención profesional en tiempos de nueva normalidad. Sobre el particular, destaca que el 49.6% de los encuestados plantea la comprensión de los escenarios ante la incertidumbre; el 70.9% requieren definir cómo actuar en situaciones de crisis; 58.9% identifica como necesaria la mediación familiar en situaciones de duelo, entre las que se mencionan con mayor frecuencia. En general los profesionales se adaptan a las situaciones de incertidumbre generada por las condiciones de emergencia sanitaria, que dio lugar a una nueva normalidad, ajustándose a reglas y medidas que se han derivado de ella para la prevención de situaciones de riesgo.

Conclusiones

Las condiciones laborales de los trabajadores sociales en el sur del Estado de Veracruz reflejan, en cierta medida, las formas de contratación que minan la seguridad en el empleo, mediante contratos de corta vigencia y, muchas veces, sin acceso a todas las prestaciones de Ley. De ahí que uno de cada cuatro encuestados carezca de la protección de estar adscrito a un sistema de seguridad social y que la pandemia haya impactado al 15% con la pérdida del empleo.

No obstante, en las condiciones de incertidumbre y de procesos que exigían capacidad de adaptación en tiempos breves, los y las trabajadores sociales hicieron frente a dichos retos a partir de competencias previas y adquiridas durante la pandemia para ejercer sus funciones y



tareas en las modalidades presencial, digital e híbrida. Se adaptaron a las circunstancias de la “nueva normalidad” para afrontar los retos de la demanda laboral, realizaron procesos de intervención con recursos tradicionales e innovaron para la mediación con usuarios y familiares.

La demanda de los empleadores, según opinión de los profesionales en Trabajo Social, les permite identificar necesidades de educación continua y posgrado en diversas áreas, que se muestran dispersas y variadas, pero que, de hecho, recogen las áreas de desempeño laboral igualmente diversas. Asimismo, tienen una percepción clara de los nuevos saberes teóricos, heurísticos y axiológicos que pueden contribuir a la formación profesional de la generación presente y las futuras.

En este sentido, las y los Trabajadores Sociales se muestran resilientes y también, comprometidos, en línea con lo apuntado por Nomen (2021): en los nuevos tiempos, en la nueva normalidad, el Trabajo Social debe pensar y ayudar de forma creativa a construir un nuevo futuro para “aquellos que se han visto retroceder” durante la pandemia, lo que quedó de manifiesto con los valores éticos que adoptan y, seguramente, con el apoyo solidario a los colegas que se adapta de forma más lenta a los procesos de digitalización impuestos por la pandemia, y que se profundizarán en la “nueva normalidad”.



Referencias

- Alva de la Selva, Alma Rosa (2015). Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 60(223), 265- 285. DOI: [https://dx.doi.org/10.1016/S0185-1918\(15\)72138-0](https://dx.doi.org/10.1016/S0185-1918(15)72138-0)
- Castañeda Hernández, Paulina Alejandra (2020). ¿Cómo vamos en el índice del desarrollo TIC y la brecha digital en México? CIO México, 4 de junio de 2020. Disponible: <https://cio.com.mx/como-vamos-en-el-indice-del-desarrollo-tic-y-la-brecha-digital-en-mexico/>
- Castillo de Mesa, J. (2019). *El Trabajo Social en la era digital*. España: Thompson Reuters Aranzadi.
- Castillo de Mesa, J. y Gómez Jacinto, L. (2020). Connectedness, engagement and learning through Social Work communities on LinkedIn. *Psychosocial Intervention*, (29)2. DOI: <https://doi.org/10.5093/pi2020a4>
- Castro, C. (2020). El papel del profesional en trabajo social durante el Covid-19. *UNIR Revista*, España. Recuperado de <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/trabajo-social-coronavirus>.
- Consejo General del Trabajo Social (2020). *Recomendaciones del Consejo General del Trabajo Social para los Servicios Sociales ante la situación del COVID-19 y la post-crisis*. Madrid, España. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1PhB7HZ7XF7MqVNamZY-JOXU4in0RugwDW/view>
- INEGI (2019). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares. México. Disponible: <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2019/>
- Masten, A. S. y Tellegen, A. (2012). Resilience developmental psychopathology: Contributions of the project competence longitudinal study. *Development and psychopathology*, 24 (2), 341-361.
- Krzyzanowski, M. (2020). Normalization and the discursive construction of “new” norms and “new” normality: discourse in the paradoxes of populism and neoliberalism. *Social Semiotics*, 30(4), 431-448. <https://doi.org/10.1080/10350330.2020.1766193>
- Nomen, L. (2021). La nueva normalidad y los futuros escenarios en Trabajo Social. *Itinerarios de Trabajo Social Universitat de Barcelona*, 1, 55-61. DOI: <https://doi.org/10.1344/its.v0i1.32432>
- Real Academia Española de la Lengua (2020). Definición de normalidad. Recuperado de <https://dle.rae.es/normalidad>



- Rich Miller, y Matthew Benjamin. (2008). Post-Subprime Economy Means Subpar Growth as New Normal in U.S. *Bloomberg*, 18 de mayo. Acceso el 27 de septiembre de 2020. <https://www.bloomberg.com/news/articles/2008-05-18/post-subprime-economy-means-subpar-growth-as-new-normal-in-u-s>
- Singer, D. (2020). Pandemia y mundos posibles. *BORDES*, (16), 145-154
- Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/67), Santiago de Chile, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Vicente, E. y Arredondo, R. (coords.) (2020). El Trabajo Social ante la emergencia del Covid-19. *Investigaciones e Informes del Consejo General del Trabajo Social*, 6. Madrid: Ed. Consejo General del Trabajo Social.



El Trabajo Social, profesión indispensable en la sociedad actual

Jaime Álvarez Ochoa¹¹¹

Adolfo Rey Acosta Franco¹¹²

Resumen

La formación profesional del trabajador social indiscutiblemente que debe ir de la mano con las necesidades de la sociedad actual, de manera que los modelos de intervención implementados por estos profesionistas, puedan incidir de forma significativa para la búsqueda de soluciones a las problemáticas sociales con base a un diagnóstico de las necesidades y problemas, que esencialmente se deberán enfrentar utilizando la metodología apropiada a fin de ejecutar las acciones pertinentes, con el afán de conseguir la información que mediante el análisis y discusión de los resultados obtenidos, se esté en condiciones de elaborar propuestas que redunden en beneficio de las personas.

En un Modelo de Intervención se puntualiza cuál es la problemática que tiene la población que se atiende, los objetivos, las estrategias que se llevarán a cabo, el marco jurídico bajo el cual opera, de la misma manera la forma en que se van a evaluar los resultados de la intervención. Cuando se aplica un modelo de intervención, se tienen necesidades, dificultades y contratiempos, es importante que el trabajador social tenga las habilidades de su profesión y conozca de manera precisa la manera en que se aplica el modelo, para lograr las metas que se propone realizar.

Dicha formación profesional del trabajador social parte de la disciplina del Trabajo Social, de la misma manera la sociedad demanda las necesidades a las que este debe de atender como profesionista. En el ejercicio de la práctica es necesario el conocimiento de las técnicas, destrezas y habilidades necesarias para desempeñar de manera idónea su quehacer como trabajador social. Es conveniente resaltar que el trabajador social debe tener identidad a nivel nacional e internacional, esto le permite su actuar en el marco social, político, ético y dentro del contexto de las relaciones sociales.

El objetivo de este trabajo es, dar a conocer la importancia sobre la formación de personas preparadas para que con profesionalismo ejerzan la carrera de Trabajo Social, así

¹¹¹ Escuela de Trabajo Social del Estado de Chihuahua "Profra. y T.S. Guadalupe Sánchez de Araiza" jalvarez@etschihuahua.edu.mx

¹¹² Escuela de Trabajo Social del Estado de Chihuahua "Profra. y T.S. Guadalupe Sánchez de Araiza" aacosta@etschihuahua.edu.mx



como la intervención social y la investigación en Trabajo Social que forman parte de la profesión, a la par de los modelos de intervención que se utilizan en el Trabajo Social, a fin de conocer los desafíos del trabajador social en un universo globalizado para ejercer la profesión en el contexto de un mundo capitalista y la contraparte de la pobreza extrema, que conlleva a la disparidad en las prácticas sociales, de tal forma que todo esto se ejerza con las herramientas, saberes y experiencias en la práctica, todo ello con la preparación profesional que se requiere.

Palabras Clave: Trabajo Social, intervención social, investigación social, modelos de intervención social.

Formación de profesionales en Trabajo Social

Según la Federación Internacional de Trabajo Social, se denomina al Trabajo Social como una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas, se fundamenta en los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad y se respalda por las teorías del Trabajo Social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas. El Trabajo Social incluye a las personas y las organizaciones para hacer frente a retos de la vida y aumentar el bienestar social.

La disciplina del Trabajo Social requiere de mucho compromiso como cualquier otra carrera profesional por parte de quienes deciden emprender sus estudios profesionales, y es por ello de gran importancia en la formación de trabajadores sociales, los objetivos que deben partir de propuestas de la propia disciplina, así como de las demandas de cambio que se generan en la sociedad en el sentido de delimitar las técnicas, habilidades y destrezas necesarias a fin de desarrollar las capacidades y competencias del estudiantado en su formación. De ahí que los planes de estudio deberán ser resultado de analizar la manera en que evoluciona la formación de las y los profesionales en Trabajo Social, así como la demanda social que se presenta con el propósito de determinar el perfil de egreso necesario según los requerimientos de la sociedad.

El perfil profesional de un Trabajador Social de acuerdo a la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Jaén, España (UJAEN), se determina fundamentado en la cobertura de las necesidades sociales que habrá de cubrir la acción social, las causas por la falta de actualización en contenidos formativos que recibe el estudiantado de la carrera, la carencia de recursos humanos, así como la “búsqueda de una orientación del modelo vigente de intervención en



Trabajo Social” considerando que los modelos actuales se basan en una planificación social como estrategia de intervención. Así también, es importante y significativo remitir la práctica profesional de Trabajo Social, hacia nuevos modelos y paradigmas de las ciencias sociales y humanas, de manera que se logre influir en la capacidad de innovación con el propósito de permitir que el trabajador social reflexione sobre su actuar en el ejercicio de su carrera profesional. (Universidad de Jaén, 2022)

Es imprescindible dignificar al ser humano en cuanto a los diferentes contextos que lo relacionan con los problemas sociales y esto se refiere a la dignidad e igualdad de los excluidos. Es relevante resaltar que las políticas sociales deben tener perspectiva de inclusión social para que la organización, la participación social y la práctica ciudadana lo empoderen. Para superar los diversos problemas que atraviesa nuestra sociedad es necesario enfrentar los diferentes desafíos que van desde un mejor perfil de egreso de los futuros profesionistas con el fin de que aporten soluciones viables a la solución de los problemas sociales. Es importante que las y los futuros profesionistas tengan claro que es necesaria la defensa de los Derechos Humanos para la población, así como poner énfasis para que todos los ciudadanos a quienes atienden tengan una mejor calidad de vida.

El ejercicio profesional del Trabajo Social requiere de una continua capacitación y reciclaje de los profesionales en el ejercicio de su carrera, teniendo en cuenta lo ético-político, considerando como se comentó en el párrafo anterior, la defensa de los Derechos Humanos de las personas, tomando en cuenta los diversos campos de intervención. Según Montaña (2014), se debe apostar por la ruptura del conservadurismo profesional y por profesionales que promuevan la transformación social, que se empoderen en dicha defensa de los Derechos Humanos, es decir, tener presente la emancipación política y humana, apostando por una intervención emancipadora, transformadora y revolucionaria, a través de un diálogo intelectual maduro, teniendo en cuenta la unidad en la pluralidad.

De igual forma es importante mencionar que se debe apostar por un proyecto ético-político desde las unidades académicas, imprimiendo motivación y ánimo a la construcción de proyectos colectivos para la articulación entre escuelas, universidades y/o facultades y pensar en un currículo general a nivel del país como referente que sea adecuado a las particularidades de cada Estado. Desde luego que esto significa potenciar las Escuelas, Universidades,



Facultades de Trabajo Social y la Federación de Trabajadores Sociales que apuesten en la articulación de proyectos colectivos a nivel nacional, latinoamericano y mundial.

Las organizaciones de la sociedad civil, las organizaciones del tercer sector e incluso las instituciones deben estar en la misma sintonía para que el Trabajo Social se posicione a fin de incluir en las políticas sociales a todos los ciudadanos. Es un desafío para el Trabajo Social ejercer la profesión en el contexto de un capitalismo salvaje, de pobreza extrema, corrupción, polarización social, procesos migratorios, violencia de género, globalización y exclusión social, problemas diversos y actuales en nuestra sociedad que no son motivo para que exista una disparidad en las prácticas sociales, sino que todo ello se atiende en su momento con las herramientas, saberes, práctica y experiencia adquiridos por los trabajadores sociales, esto es, con la preparación profesional.

Según el reconocido pensador argentino en temas económicos, sociales y organizacionales Bernardo Kliksberg, considera que, en los países de América Latina, debe existir una articulación entre la política social y la política económica, orientadas éstas hacia el “Buen vivir”, y de esta forma contribuir con la intervención profesional al bienestar social de la población y el desarrollo humano dentro de la sociedad. Ahora bien, cabría hacer la pregunta ¿en qué contexto se desarrolla el Trabajo Social?, y esto hace pensar en el mismo que actualmente se reconfigura en una sociedad dinámica, cambiante y compleja que exige nuevas demandas de la profesión, debido a que la cuestión social va adquiriendo nuevos significados y el Trabajo Social como profesión asume el reto de las políticas sociales orientadas a la superación de la cuestión social en el marco de la inclusión.

De acuerdo con Maritza Castro Távora (2018), en América Latina durante el año de 1925, se crea la primera Escuela de Trabajo Social, denominada Alejandro del Río en Chile, con una orientación paramédica y con influencia de Norteamérica y Europa. Así también, en Perú se crea la primera escuela de Servicio Social en 1937, también con una orientación paramédica; es decir, la intervención era con una perspectiva de salud y profesionales con formación universitaria.

Es en esta perspectiva donde se define al Trabajo Social como el método en el que su finalidad es originar ese cambio social necesario, dar viabilidad a los problemas como el resultado de las relaciones humanas, la mejora a las personas hacia su bienestar social; así



mismo, encauzado a favorecer y forjar una sociedad mejor, un mundo mejor, más idéntico, equilibrado, es decir, simplemente más equitativo. (Castro Távora, 2018)

La formación académica debe comenzar por incentivar al estudiantado la reflexión crítica del ejercicio de la sociedad en su representación histórica y presente; de igual forma proporcionar al alumno un enfoque riguroso de la profesión, a partir de una definición científica, reuniendo nuevas formas de comprensión de la realidad desde posiciones y modelos subjetivos que permitan efectuar construcciones sociales y susciten el pensamiento crítico desde esa representación histórica e interrelación con la articulación socio-política.

En este contexto, la formación profesional debe brindar una interpretación del Trabajo Social necesariamente ligada con el deber ser en los grandes procesos históricos sociales de la humanidad, a fin de:

- sistematizar la práctica en base a modelos, propuestas y protocolos de intervención;
- proporcionar al estudiante las herramientas teóricas necesarias, que le permitan desarrollar sus capacidades y comprender la acción profesional como una práctica socialmente condicionada e inserta en la dinámica de las relaciones sociales, en cuyo contexto adquiere racionalidad que desafía superar esta situación;
- contribuir a develar la función histórica asignada al Trabajo Social, desde la perspectiva de las relaciones sociales vigentes, lo cual permite entender el significado social, económico y político de la profesión; y
- promover a los docentes, la necesidad de profundizar el conocimiento en la especialidad en Trabajo Social, tanto desde las teorías positivistas y críticas, como la hermenéutica, la fenomenología, el constructivismo, la sistémica, entre otras, en tanto que las prácticas profesionales deben ser consideradas como articulación de la teoría-práctica, al facilitar en el estudiante la relación entre el conocimiento teórico y la práctica social en poblaciones sujetas de intervención, considerando que la supervisión de práctica requiere de experiencia de intervención profesional y trabajo en equipo de los docentes que integran esta tarea, al permitir una revisión crítica sobre el avance en las acciones que van desarrollando los estudiantes.

Las realidades locales requieren de profesionales que intervengan en las problemáticas sociales a partir del reconocimiento de la diversidad y los contextos, así como de la historicidad y capacidad de agencia de los actores con los que se interviene. El debilitamiento de los



esquemas de bienestar ha afectado considerablemente las dinámicas del mercado laboral donde se insertan los trabajadores sociales, al establecer cambios en el ámbito público y privado, así como en la prestación de los servicios sociales y en la gestión para el abordaje de la cuestión social.

Estas transformaciones del mundo laboral han mostrado al descubierto la imperiosa necesidad de que las escuelas formadoras de trabajadores sociales rediseñen y actualicen sus planes de estudio a partir de reflexiones críticas de los nuevos escenarios en los que se desenvuelven profesionalmente, de los procesos formativos generados en las aulas y en las prácticas de campo, de la imprescindible vinculación teoría-práctica, así como de su desarrollo personal y profesional, con el fin de que cuenten con mayores conocimientos, habilidades y destrezas para incidir favorablemente en su entorno.

Existen en algunas instituciones educativas de Trabajo Social, planes de estudio que carecen de materias que permitan a los estudiantes realizar análisis holísticos de los problemas sociales, lo cual definitivamente se traduce en una debilidad para la preparación y formación de los profesionales del área. Así pues, se requieren materias de investigación social y epistemologías que posibiliten una comprensión y abordaje más profundos y complejos de la realidad, y no saturar a los estudiantes con materias de fuerte inclinación al trabajo de campo.

Aquín (2006) plantea la relevancia de que exista un equilibrio teórico-práctico, en el sentido de que, la comprensión de problemas macro deberá ir necesariamente a la par del análisis del campo profesional en términos estrictos, de tal manera que se evite una aproximación profesional en donde únicamente se atiendan las demandas de la población dejando de lado la problematización y comprensión profunda, para lo cual se requiere un bagaje teórico y metodológico que permita desnaturalizar los problemas sociales a partir de una intervención profesional crítica y autónoma. Ante esta situación, es necesario desarrollar nuevas habilidades en el trabajador social capacitándolo para la investigación, sin embargo, como expresa Cifuentes Patiño (2013), no es suficiente incorporar cursos en este rubro, sino formar trabajadores sociales capaces de realizar su intervención con bases teóricas fundamentadas.

La intervención social y la investigación en Trabajo Social



En cuanto a la intervención social es necesario definirla como un ejercicio programado sobre un colectivo o grupo para promover un cambio social y de esta manera mejorar su situación. Según Fernández, T. et al. (2012), la intervención social es toda actividad profesional consciente, organizada, planificada y dirigida a actuar sobre una realidad social para estudiarla, analizarla, modificarla y cambiarla en la consecución de una mejora positiva. Lo cual significa que, de acuerdo con esta definición, la intervención social es una acción meramente profesional, pero en la postura de Néllisse y Zúñiga (1997), la intervención no se refiere a una práctica específica, ni a una profesión en particular, tampoco a un sector de actividad bien delimitado. La intervención implica la idea de autoridad, articulada a la existencia de un deber ser, que requiere ser alcanzado para el beneficio tanto individual como de todo un colectivo.

Para Javier Corvalán (1996), la intervención social es la acción organizada de un conjunto de individuos frente a problemáticas sociales no resueltas en la sociedad a partir de la dinámica de base de la misma.

La complejidad de nuestra realidad necesita de una aproximación completa a los fenómenos actuales y su abordaje exige estar a tono con los contextos donde se presentan. De manera que es pertinente reflexionar sobre la formación del futuro trabajador social y los planes curriculares actuales que permitan según Cifuentes Patiño (2013) guardar la distancia de los currículos de base metodológica, a la vez que fomentar en los estudiantes la pasión por la generación del conocimiento científico. Es importante mencionar que el reflexionar sobre la forma en cómo se construye el conocimiento, es imprescindible en un momento en que el Trabajo Social debe edificar su práctica desde una perspectiva crítica de la realidad ante la necesidad de consolidarla como disciplina social.

Ante lo inevitable de la tarea antes mencionada, se hace necesario analizar la función que tiene la investigación para la intervención social y el papel que juegan las ciencias sociales en la formación de los futuros profesionistas de Trabajo Social. Es muy significativo que el estudiantado conozca y reconozca el desarrollo de la profesión en el marco de las ciencias sociales, esto es, inducirlos a repensar la propia gestación del Trabajo Social como disciplina, así como las formas en las que desarrolla conocimiento como ciencia moderna. Por ello, y de acuerdo con Martínez Flores y Cerros Rodríguez (2020), la necesidad de que el currículo incluya una línea que inicie al estudiante en la investigación y en los fundamentos del conocimiento científico.



La catedrática Cifuentes Patiño (2013), también plantea como supuesto que, entre otras cosas, la investigación es un eje para el fortalecimiento del Trabajo Social, lo cual se puede considerar como algo ineludible. En este tenor comenta que, una intervención sustentada en la realidad, y que ha sido aprehendida sistemáticamente a través de un conocimiento crítico de lo social, es imprescindible para realizar con eficacia y eficiencia la labor del Trabajo Social en la actualidad.

Desde luego que, para construir teoría propia del Trabajo Social, se requiere realizar investigación de manera sistemática con un amplio reconocimiento de sus enfoques, de esta manera la construcción de conocimiento sobre la realidad social desde la disciplina no se constriñe a una única aproximación, ya que la diversidad de la cuestión social demanda a la disciplina saberes metodológicos tanto cuantitativos como cualitativos.

A manera de tradición, las escuelas de Trabajo Social anteriormente privilegiaban la enseñanza del enfoque cuantitativo en virtud de que la disciplina, como construcción de la modernidad, requería de esquemas objetivos para aprehender la realidad social. En su carácter de especialistas para la intervención social, anteriormente a los trabajadores sociales se les formaba para hacer un ejercicio de distanciamiento que les permitiera eliminar subjetividades y posibilitara la intervención objetiva desde una posición de poder. Sin embargo, actualmente, y a partir del Trabajo Social crítico, se plantea la importancia del reconocimiento de las necesidades sociales desde y con la comunidad, y los actores con los que se trabaja, de ahí la relevancia de introducir el enfoque cualitativo en el currículo para la formación de las nuevas generaciones de trabajadores sociales.

A decir de Martínez Flores y Cerros Rodríguez (2020), esta perspectiva posibilita un ejercicio horizontal, esto es, una construcción compartida de la realidad intervenida, y una intervención comprometida. Es decir, permite reconocer la importancia de impulsar la horizontalidad en la construcción del conocimiento que se logra incorporando a los otros en el entendimiento de los problemas que los aquejan, así como en sus soluciones. Conocer ambos enfoques de investigación permitirá al trabajador social recoger la información necesaria no sólo durante el diagnóstico, sino durante todo el proceso de intervención, que le será útil en la sistematización de la práctica y para hacer una lectura de la realidad a partir de sus contextos, empezando por lo local.



La intervención en el Trabajo Social es entendida como la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Intervención profesional que se basa en los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, desde un enfoque global, plural y de calidad. Estos planteamientos del Trabajo Social parten de una concepción dinámica de la persona que se inscribe en un contexto social, histórico, político, económico y cultural de la realidad social, conectando con otras disciplinas y profesionales.

La intervención de los trabajadores sociales está orientada a mejorar la calidad de vida de la población, contribuyendo a superar los problemas y a promover el desarrollo humano, pero también para contribuir a mejorar la calidad de servicio. Desde luego, ello supone, centrado en los diversos marcos de las organizaciones de servicios sociales de bienestar social, favorecer la autonomía y la participación de los usuarios, con un trato de calidez, al tiempo que mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión de servicio, e igualmente avanzar hacia una sociedad con mayor justicia social y solidaridad.

En una realidad donde aún existen conflictos y exclusiones en grupos vulnerables se hace necesaria la intervención social en virtud de generar cambios que intenten atender un problema, de ahí que la intención de la intervención social es ayudar a la resolución de conflictos del sistema social, esto es, con ello se busca atender problemas que provienen de este sistema y recaen en los individuos que lo integran.

Para el caso de Trabajo Social como profesión-disciplina, la intervención social requiere de rigurosidad teórica y metodológica, al igual que una conexión con la realidad social en la que se desarrolla el quehacer profesional, orientado a procesos de transformación con la participación de los actores sociales implicados en el proceso.

La intervención social, es en tanto campo de análisis y de acción del cual se ocupan distintas disciplinas y profesiones y en particular de la intervención en lo social como práctica de la que se ocupa, desde el mundo institucional, la disciplina-profesión de Trabajo Social. Ahora bien, la intervención social se configura desde una doble condición para el Trabajo Social como objeto de conocimiento y como objeto de acción. La formación profesional en la disciplina del Trabajo Social debe estar cada vez más cercana a las dinámicas sociales, y



específicamente a lo que tiene que ver con las dinámicas propuestas y a las que emergen desde la intervención social.

Modelos de intervención social

Hablar de modelos de intervención en Trabajo Social es remitirnos a la ciencia, y es que los modelos de intervención se han posicionado como un aditamento que le da cientificidad a la intervención del trabajador social, así mismo, el hablar de ciencia, de un binomio inseparable de dos conceptos esenciales para el quehacer científico, los paradigmas y los modelos. Mary Richmond (1917) fue quien con su obra *Social Diagnosis* inició la necesidad de aplicación científica a la intervención en Trabajo Social, al aplicar el modelo médico a los entes sociales con dificultades, detallando un protocolo y una forma sistemática de aplicar la lógica y el método científico a la práctica profesional.

Según Viscarret (2017), el Trabajo Social es una ciencia y utiliza igualmente los modelos. El modelo sirve para traducir las situaciones a las que se enfrenta el Trabajo Social a un lenguaje lógico que le permite comprender y explicar lo que ocurre, qué es lo que está pasando y evaluar las hipótesis comprobando su funcionamiento en la realidad. El modelo tiene por consiguiente incrustada la teoría o teorías de las que se sirve para dicha comprensión y predicción de la realidad. Pero también tiene una parte práctica. Por lo tanto, el conocimiento de los modelos sirve para orientar y guiar la práctica profesional, para que ésta se encuentre fundamentada en torno al modelo o modelos que garanticen una mayor adaptación al problema sobre el que se va a intervenir.

Asimismo, menciona también Viscarret (2017), que el concepto de Modelo para el Trabajo Social, según Hill (1986), es por primera vez utilizado por el profesor Werner A. Lutz a principios de la década de los setenta, en la Universidad de Connecticut, cuando publica su obra *Emerging Models of Social Casework Practice* (1970). Y ahí mismo Hill (1986) señala cómo a partir de esta concepción se desarrollaron posteriormente los cursos de estudios avanzados en la Universidad de Sherbrooke y en la Universidad de Montreal, y cómo en aquel momento no existía autor norteamericano que no se refiriera al término de modelo. El modelo surge en el Trabajo Social motivado por la necesidad de aglutinar en torno a un concepto las diversas prácticas profesionales que se estaban llevando a cabo en el ámbito del Trabajo Social



como producto de enfoques teóricos diferentes. En la actualidad siguen generándose y creándose nuevos modelos de intervención en Trabajo Social, sin embargo, existe un cierto dinamismo y preocupación, sobre todo a nivel internacional, por demostrar la validez de los mismos.

Lutz (1970) en Viscarret (2017), al hablar de los elementos que integran el modelo, considera que se deben tomar en cuenta las siguientes dimensiones:

1. El tipo de fenómenos, a los que el modelo se dirige, ya sea los aspectos de la experiencia humana concebidos como problemáticos, dolorosos o indeseables.
2. El contenido conceptual utilizado para dar cuenta de los problemas, para describirlos, para analizarlos de manera sistemática y para determinar los objetivos de la intervención del Trabajo Social y también los principios de apoyo.
3. La naturaleza de la intervención del Trabajo Social por medio del modelo. O lo que es lo mismo: *a)* los diferentes objetivos que se asigna o que puede alcanzar, tanto a corto o largo plazo y tanto en términos teóricos como operacionales. *b)* Los principios de acción que caracterizan el modelo y los procedimientos, los métodos y las técnicas por los que son aplicados.
4. La naturaleza de los medios o marcos institucionales en los cuales el medio es empleado.
5. La sociología de la práctica contenida en el modelo. Más específicamente este punto se refiere al modo y la intensidad con los que la práctica y el practicante son considerados o no como profesionales, tanto por ellos mismos como por otros.
6. Los valores y la ética subyacentes en el modelo de práctica.
7. La manera como se concibe en el modelo al individuo que vive el problema o que lo sufre. Esta variable identifica las diversas concepciones según las cuales se atribuye la causa de las dificultades, ya sea a las características propias como ser humano o como persona, dentro de su identidad individual o a las circunstancias exteriores a la persona (al medio, a la estructura social), o a cualquier interacción entre los factores internos y externos del individuo. Esta variable identifica igualmente la naturaleza y la fuerza de las capacidades de la persona para hacer frente a sus problemas.
8. La naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya; la forma en que se dé la interacción entre trabajador social y la persona que



acude al servicio social (paciente, usuario, cliente, ciudadano) (Lutz, citado en Hill, 1986: 10-12).

A lo largo de la evolución histórica del Trabajo Social se han ido generando diferentes modelos de práctica profesional, fundamentados en bases teóricas diferentes. Además, dichos modelos han ido cambiando y evolucionando al mismo tiempo que crecía la diversidad metodológica y epistemológica del Trabajo Social. Algunos modelos de intervención no han perdurado en el tiempo, otros han permanecido pese a los cambios sociales, otros están emergiendo con fuerza. Y este dinamismo se puede observar en la actualidad con la aparición de nuevos modelos de intervención fundamentados en la investigación desde el Trabajo Social. Algunos de ellos han ejercido una mayor influencia en la práctica del Trabajo Social, mientras que distintos autores han elaborado su propia clasificación de modelos dentro del Trabajo Social, y tomando en cuenta toda esta diversidad de clasificaciones, Viscarret (2017) considera la siguiente clasificación:

Modelo psicodinámico

Trabajo Social funcional

Modelo psicosocial

Modelo de resolución de problemas

Modelo de modificación de conducta

Modelo de intervención en crisis

Modelo centrado en la tarea

Modelo humanista-existencial

Modelo centrado en el cliente

Enfoque gestáltico

Trabajo Social existencial

Análisis transaccional

Modelo crítico-radical

Modelo marxista de Trabajo Social

Trabajo Social feminista

Enfoque problematizador

Modelo de gestión de casos (*case management*)

Modelo sistémico



Modelo de intervención social sistémico

Modelo sistémico-ecológico (Life Model)

Y considerando que la aprehensión de la realidad no se realiza de manera directa e inmediata por la teoría, entonces, no puede pasarse directamente de la percepción y el comportamiento práctico espontáneo a la construcción teórica y la práctica experimental, de tal manera que, entre la teoría y la práctica espontánea, entre lo abstracto y lo concreto, hace falta un intermediario, por lo que este es el papel que cumple el modelo. Por medio del modelo la teoría se refiere a la realidad. Desde esta perspectiva la teoría describe el modelo y, por otro lado, el modelo guía la experiencia en cuanto que ésta es una forma de acción controlada.

De acuerdo con Viscarret (2017), un modelo lleva implícitos los siguientes elementos:

- Elementos teóricos que lo sustentan.
- Elemento de análisis que explican su aplicación a una realidad determinada.
- Elementos metodológicos (técnicas).
- Elementos funcionales en la relación a resultados obtenidos.
- Elementos filosóficos, ideológicos y valores implícitos (De la Red, 1993: 31).

De tal manera, se puede concluir que la utilización de los modelos ayuda a pensar de forma conceptual, esto es, aproximar los datos que proporciona la experiencia profesional a las teorías generales del Trabajo Social, los tratamientos específicos de casos particulares a los principios de tratamiento de ciertas teorías. Y estos modelos de intervención son muy útiles en el Trabajo Social por la naturaleza de los mismos.

Para la disciplina del Trabajo Social es sumamente importante el uso de modelos que puedan coadyuvar a realizar la intervención de una manera más real, y profesional con una mayor exactitud al estar interviniendo en los problemas sociales que aquejan a toda la población y principalmente a los grupos mayormente vulnerables, por lo que desde que se comenciar a utilizar estos modelos, se ha venido dando de manera más eficaz y eficiente, el ejercicio de la carrera profesional de los trabajadores sociales.

En este sentido, la organización del colectivo profesional debe fortalecer una conciencia gremial sólida, articulando los diferentes gremios profesionales y sociales del país, participación en la denuncia y planteamientos que aquejan a las poblaciones vulnerables (niñas, niños, mujeres, adultos mayores, discapacitados; entre otros). Así mismo, unificar el gremio de



POLÍTICAS SOCIALES SECTORIALES

Responsabilidad social hacia un nuevo paradigma de bienestar social y corresponsabilidad empresarial.



la Federación de Trabajadores Sociales del país, para así tener un posicionamiento en el diseño, formulación, ejecución, seguimiento-monitoreo y evaluación de las políticas sociales.

Pero también, la intervención de los trabajadores sociales deberá seguir estando orientada a la mejora de calidad de vida de la población, contribuyendo con ello a que se superen los problemas y se promueva el desarrollo humano, a fin abonarle a mejorar la calidad del servicio. Se debe considerar, como se mencionó en líneas anteriores, el favorecer la autonomía y la participación de los usuarios con un trato de calidez, al tiempo que mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión de servicio e igualmente avanzar hacia una sociedad con mayor justicia social y solidaridad.

Además, se requiere continuar considerando la función que tiene la investigación para la intervención social, por el papel que juegan las ciencias sociales en la formación de trabajadores sociales, haciendo de la investigación un eje para el fortalecimiento del Trabajo Social, en virtud de que coadyuva en gran medida al diagnóstico de los problemas sociales con el objetivo de implementar estrategias de solución a los mismos.

Por lo tanto, es indispensable que la formación de estudiantes en la carrera de Trabajo Social, apunte a un Trabajo Social contemporáneo que dé frutos a corto o mediano plazo con profesionales que desde sus distintos espacios laborales participen activamente y con eficiencia en la construcción de una sociedad más justa, equitativa y democrática.



Referencias

- Aquín, N. (2006). Trabajo Social en América Latina: balance, desafíos y perspectivas. *Revista Katálysis*, 9, 137-138.
- Castro Távara, M. (9 de octubre de 2018). Trabajo Social: Formación profesional y Desafíos para el ejercicio profesional al 2030. *Nueva Acción Crítica*. <https://www.celats.org/11-noticias/49-trabajo-social-formacion-profesional-y-desafios-para-el-ejercicio-profesional-al-2030>
- Cifuentes Patiño, M.R. (2013). Formación en Trabajo Social e investigación: una relación insoslayable de cara al siglo XXI. *Trabajo Social*, 15, 165-182.
- Corvalán, R. J. (1996). Los paradigmas de lo social y las concepciones de la intervención en la Sociedad. *Universidad de la República de Uruguay, Real academia uruguaya*. N°. 4.
- De la Red, N. (1993). *Aproximaciones al Trabajo Social*. Editorial Siglo XXI.
- Fernández G, T.; De Lorenzo, R. y Vázquez, O. (eds.). (2012). *Diccionario de Trabajo Social [Social work dictionary]*. Alianza Editorial.
- Martínez-Flores, V. & Cerros Rodríguez, E. (2020). *La formación profesional del Trabajador Social en México: una revisión del currículo actual*. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/interaccion/article/view/32961/34564>
- Montaño, Carlos (2014). *Tensiones en la disputa de proyectos societales en América Latina: sus implicancias para la educación superior, las ciencias sociales y el Trabajo Social*. En *Desafíos del contexto Latinoamericano al Trabajo Social*. Edit. Espacio.
- Nélisse, C. y Zúñiga, R. (1997). *La intervención: Conocimiento en acción*. Sherbooke, Canadá: GGC Ediciones.
- Richmond, M. (1917). *Diagnóstico Social*. <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000062.pdf>
- Universidad de Jaén. Facultad de Trabajo Social. Campus Las Lagunillas. (2022). *La Formación en la Facultad de Trabajo Social*. <https://factra.ujaen.es/la-formacion-en-la-facultad-de-trabajo-social#:~:text=Los%20objetivos%20generales%20en%20la,cambio%20generadas%20por%20la%20sociedad>
- Viscarret, J.J. (2017). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Alianza Editorial.



Perfil Profesional del Trabajador Social solicitado por Empleadores del Estado de Nuevo León.

Delgado Contero Mayra Nohemí¹¹³

Ulivarri Pérez José Santiago¹¹⁴

Vitela Hernández Patricia¹¹⁵

Resumen

La formación profesional involucra el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes que posteriormente se verán trasladados al ámbito laboral; los saberes, los quehaceres y el desempeño de nuestros profesionales buscan cubrir los requerimientos de empleadores en un mundo laboral cambiante. Es esencial tomar como base el análisis de las características del capital humano que requieren los empleadores en los últimos años, para posteriormente reflexionar sobre las tendencias de la praxis profesional del trabajador social en el mercado laboral en la entidad.

En este documento se analizan los requerimientos de los empleadores por área y sector económico donde se contratan los egresados, así como los puestos y actividades profesionales con mayor demanda laboral. El análisis de los datos nos revela que el trabajador social se ubica principalmente en áreas de bienestar social y recursos humanos.

Palabras clave: Requerimientos de Empleadores, Sector Profesional, Área Profesional, Actividades Profesionales, Trabajo Social

¹¹³ Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

mayra.delgadocn@uanl.edu.mx

¹¹⁴ Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

santiago.ulivarripr@uanl.edu.mx

¹¹⁵ pvitelah@uanl.edu.mx



Introducción

Los egresados con una formación profesional que aplican en el mercado laboral se ven orillados a demostrar el nivel de desempeño y competencias adquiridas en su formación académica, de manera que su actuar trae consigo calidad y adecuaciones que se ven trastocadas con los retos que se presentan día con día. Es innegable que la demanda laboral implica cambios constantemente y para cubrir dichos requerimientos es importante atender la correspondencia entre la formación del profesional y las exigencias del mercado laboral.

A continuación se presentan datos puntuales que los empleadores han buscado en el egresado de Trabajo Social, considerando la correspondencia con el perfil de egreso publicado en el sitio web de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano, de la Universidad Autónoma de Nuevo León: “el propósito del Programa Educativo, es la formación de profesionales del Trabajo Social y Desarrollo Humano, altamente calificados y competitivos a nivel nacional e internacional, que contribuyan al desarrollo pleno del ser humano y que respondan a las expectativas y retos de la sociedad”. De acuerdo con lo anterior, este propósito se traduce en responder a las demandas sociales de formar profesionales con una actitud crítica y de liderazgo, capaces de generar en los sectores poblacionales, procesos de sensibilización, organización y participación para la solución de las problemáticas sociales, asesorando y gestionando en organismos públicos, privados y organizaciones de la sociedad civil, programas y proyectos orientados al desarrollo social. Cabe destacar que la praxis profesional conlleva un amplio campo de aplicación y consecuentemente un compromiso constante con la dinámica del desarrollo de nuestra entidad.

Marco de referencia

Las universidades del país y del extranjero comparten la preocupación de diseñar programas profesionales de estudio que permitan la producción continua de nuevos conocimientos, que faciliten la incorporación de sus egresados en el mercado laboral nacional e internacional, que preparen a sus egresados para ser competitivos ante los cambios futuros del mercado laboral y que logren que estos ofrezcan respuestas laborales a los nuevos problemas sociales. De esta manera, hay un creciente interés en diseñar e implementar



programas de formación profesional cuyo perfil sea competitivo y cubra con los estándares de calidad internacional. Lo anterior ha tenido un fuerte impacto en el desarrollo de investigaciones relacionadas con la tecnología educativa, la evaluación curricular, los modelos educativos y demás, así como con el análisis, estructuración, diseño y pertinencia del perfil profesional de diversas licenciaturas (Grediaga, Rodríguez y Padilla, 2004, et al.).

Las universidades son consideradas como las principales encargadas de producir y transmitir conocimientos, también han tenido a su cargo la función de formar recursos humanos con las habilidades y conocimientos que requiere la actividad económica, de tal manera que deben mantenerse a la vanguardia en la calidad de los servicios que prestan (Grediaga, Rodríguez y Padilla, 2004 et al.)

Por lo tanto, la formación universitaria no puede limitarse a la transmisión y adquisición del conocimiento, sino que debe considerar la adquisición y desarrollo de competencias científicas y profesionales; esto es, debe ser un instrumento fundamental para la más alta calificación de los profesionales que forma, la cual debe estar acorde al desarrollo y el progreso económico y social (Peiró, 2003).

En este contexto, ha recibido especial atención la relación existente entre la actividad económica y las habilidades y conocimientos que los profesionistas deben poseer, dado que la formación de recursos humanos cualificados constituye uno de los retos más importantes. (Barrón e Ysunza, 2003; Muñoz-Izquierdo, 1997; Reynaga y Ruiz, 2003).

Trabajo Social como profesión.

El Trabajo Social es considerado en los primeros periodos de su desarrollo como “un arte” en el cual el conocimiento de las ciencias de las relaciones humanas y su aplicación práctica sirve para movilizar las actitudes del individuo. Así también desarrolla una praxis científica, que en la medida que aplica los conocimientos de las ciencias sociales a una realidad determinada se posibilita confrontarlos en la búsqueda de la objetividad y de la teoría científica. (Torrez Díaz, 2006).



La identidad es lo que caracteriza y delimita a un trabajador social, es el conjunto de rasgos propios que le definen frente a otras profesiones. De este modo, la identidad profesional depende del pasado, de donde surgen las primeras identificaciones que dan origen a la profesión y le permite desempeñar un papel en la sociedad y, a partir de esa base, se va enriqueciendo y modificando, en la medida que va recibiendo nuevas demandas sociales; así la competencia de los trabajadores sociales debe responder a las nuevas exigencias que el mercado laboral impone.

Lo anterior confirma que el Trabajo Social nace como una profesión totalmente vinculada a una práctica de ayuda, nunca extinguida en la historia de los hombres, por lo que ha conservado siempre su carácter; hoy una de las profesiones enmarcada en el vasto conjunto de las denominadas profesiones de ayuda o del cambio planificado, cuyo factor predominante es el uso que se hace de la información y el conocimiento para introducir modificaciones en determinadas situaciones que provocan malestar social. (Zamanillo, 1990).

El campo de intervención del trabajador social es amplio, posibilita desempeñar su labor directamente con grupos sociales vulnerables tales como: personas de bajos recursos económicos, personas con capacidades especiales, niños víctima de maltrato intrafamiliar, personas privadas de libertad, entre otros, aspectos que exige que el trabajador social desarrolle competencias para dar respuesta a los diversos contextos sociales. (Romero, Rodríguez & Roldán, 2016 et al.)

Funciones del Trabajador Social

La misión y el principal compromiso del profesional el Trabajo Social consiste en realizar intervención en situaciones de problema y necesidades sociales, donde a través de la investigación, diagnóstico, intervención, gestión, evaluación y sistematización de conocimientos y experiencias en cada caso, para lo cual requiere ver, entender y actuar en la realidad desde varios enfoques y el trabajo interdisciplinario se logren generar propuestas de cambio, mejoras en el bienestar social.



El Trabajador Social es el profesional que dedica su carrera al servicio de personas en situaciones vulnerables, busca ayudar de manera directa o preventiva mediante la elaboración de planes, programas y proyectos para actuar sobre la causa que está generando tal realidad.

Ballestero, A, Viscarret, J.J. y Úriz, M. J. (2013), realizaron un estudio de ámbito nacional en España. Tomaron como referencia el Libro Blanco del Trabajo Social y después de hacer encuestas con profesionales de Trabajo Social han resumieron las funciones de los trabajadores sociales en los 10 puntos que siguen:

1. Prevenir: Se trata de anticipar las posibles causas de conflictos tanto individuales como colectivos. Esto puede realizarse a través de proyectos de intervención que permitan conocer el contexto poblacional y las situaciones de riesgo social que se presentan, así como las carencias y necesidades del mismo contexto.

2. Brindar atención directa: Actuar con los individuos o los grupos, tanto si están en riesgo como si ya tienen un problema en concreto cuya característica es social. La meta de la atención directa es potenciar las capacidades individuales para que sean las mismas personas quienes afronten y den respuesta a los conflictos sociales cotidianos.

3. Planificar: Para realizar las intervenciones es necesario elaborar un plan de acción que tenga objetivos concretos y haga explícito el proceso de análisis, así como las posibilidades de acompañamiento y evaluación.

4. Realizar docencia: En tanto que el trabajo social se compone de distintas enseñanzas teóricas y prácticas, que se imparten de manera especializada en centros universitarios, es importante la formación de académicos tanto para grados como posgrados en trabajo social, y áreas afines.

5. Promover la promoción e inserción social: Se trata de llevar a cabo las acciones necesarias para restablecer o conservar la autodeterminación y funcionamiento tanto individual como colectivo. Esto puede ser mediante el diseño e implementación de política sociales que reajusten el acceso a los distintos servicios.

6. Supervisar: Los profesionales de trabajo social pueden realizar supervisiones que permitan acompañar a las personas responsables de ejecutar un programa, una política social o un



servicio en concreto. Se trata de poner en práctica distintos conocimientos y aptitudes que acompañen el desempeño profesional de quienes están encargados de brindar los distintos servicios sociales.

7. Realizar evaluaciones: Se trata de consultar y valorar los resultados de las intervenciones, así como de constatar si los objetivos programados se han cumplido, y qué necesidades quedan por satisfacer. De igual forma se trata de valorar las metodologías utilizadas y detectar las modificaciones que sean pertinentes.

8. Rol gerencial: Los trabajadores sociales pueden desempeñar tareas gerenciales, que tienen que ver con la responsabilidad de planificar y organizar tanto centros sociales como los programas específicos y los servicios que prestan.

9. Investigar: Consiste en poner en práctica técnicas metodológicas que permitan evaluar e intervenir con rigurosidad científica en los problemas específicos de un grupo social en concreto. Se trata a grandes rasgos de analizar, describir y explicar una realidad específica, así como de establecer hipótesis que permitan intervenir de manera adecuada.

10. Coordinar: En tanto que se trata de favorecer el cambio social, muchas de las organizaciones donde se realiza una intervención están organizadas en grandes grupos. En este sentido, se trata de concretar medios, técnicas y recursos que permitan realizar una línea de intervención con objetivos comunes y adecuados a las necesidades de cada grupo.

Metodología

Procedimiento

El procedimiento de levantamiento de datos se realizó través de 171 encuestas, conformadas por 30 preguntas, a los diferentes empleadores del área metropolitana de Monterrey, que contemplan información de las ofertas de trabajo promovidas por estos últimos. Entre la información más importante se destaca:

- a) **Sector:** Para definir a las organizaciones entre aquellas administradas por el estado (sector público) y aquellas que son administradas por particulares (sector privado).



b) Tipo de organización:

- a. Asociaciones civiles: organizaciones privadas con fines altruistas que responden a sus propios estatutos y se gestionan de manera autónoma.
- b. Asociaciones de beneficencia privada: organizaciones cuya finalidad se considera de utilidad pública, no lucrativa, y el Estado las reconoce como auxiliares de la asistencia social con capacidad para poseer un patrimonio propio, destinado a la realización de sus objetivos.
- c. Empresa: organizaciones que buscan un beneficio económico desarrollando una actividad particular.
- d. Instituciones gubernamentales: organizaciones que ofrecen servicios a la ciudadanía y que son gestionadas por el gobierno.

c) Área profesional: Giros profesionales en los que desarrollan su actividad los empleadores:

- a. Bienestar social: Actividades económicas o sociales prestadas regularmente de manera gratuita a las personas que carecen de recursos económicos, generalmente por parte de una institución oficial.
- b. Educación: Actividades para facilitar los procesos educativos o la adquisición de conocimientos.
- c. Empresa: Actividades económicas que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.
- d. Salud: Actividades cuyo principal objetivo es promover, restablecer o mantener la salud.



d) Puesto:

- a. Académico: personal con funciones de docencia, orientación, promoción, prevención o investigación.
- b. Administrativo: personal con funciones de apoyo a las actividades relacionadas con el funcionamiento de la empresa o institución.
- c. Directivo: personal con funciones de dirección de personas o equipos dentro de la empresa o institución.
- d. Trabajo Social: personal con funciones específicas de Trabajo Social.

e) Actividad profesional: Funciones desempeñadas por los trabajadores sociales contratados:

- a. Atención al cliente: personal requerido por la empresa para relacionarse con sus clientes con el fin de que el obtenga producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.
- b. Auxiliar: personal requerido para realizar actividades relacionadas con el funcionamiento de una empresa o institución.
- c. Caso: personal requerido para brindar orientación a personas, familias a través de la metodología de Trabajo Social de caso.
- d. Docente: personal requerido para impartir clases.
- e. Gestión de recursos/procurador de fondos: personal requerido para realizar actividades de captación de recursos y donativos.
- f. Grupos: personal requerido para realizar intervención con familia, grupos y comunidades fomentando la prevención y el bienestar social.
- g. Orientación: personal requerido para el proceso de ayuda y acompañamiento que tiene lugar en el contexto de la educación formal.



- h. Recursos humanos: personal requerido para encontrar, seleccionar, reclutar y capacitar a las personas que solicitan un empleo, así como administrar las prestaciones o beneficios que se les otorgan.

Análisis de datos

A partir de las respuestas, se construyó una base de datos en la que se unieron las ofertas de trabajo de los diferentes empleadores. Se consideró el número total de respuestas registradas como el 100% para cada indicador mencionado; a partir del número de ofertas de trabajo clasificadas en cada categoría, se calculó el porcentaje de empleos en cada categoría de los indicadores evaluados. Así, los datos se presentan como proporciones del total de ofertas registradas.

Resultados

Como primer dato de interés podemos observar la distribución de las ofertas de trabajo según el sector:

Figura 1. Sector

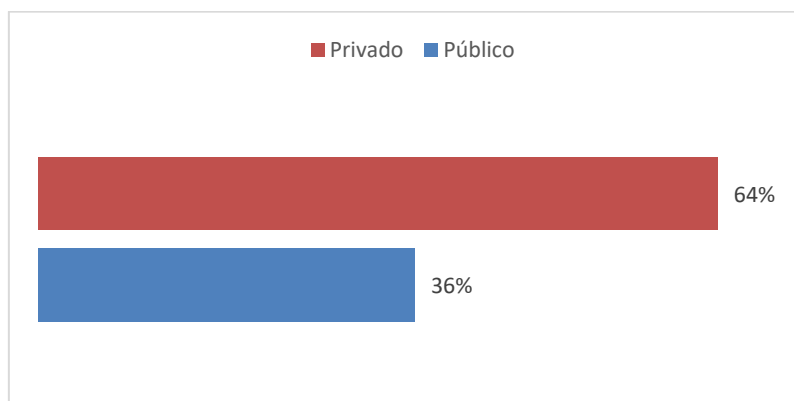


Figura 1. Elaboración propia

La mayor proporción de las ofertas de trabajo analizadas provienen del sector privado, mientras que el mayor número de empleadores son empresas e instituciones gubernamentales, seguidas de las asociaciones civiles y las asociaciones de beneficencia privada, como lo muestra la figura 2.



Figura 2. Tipo de organización

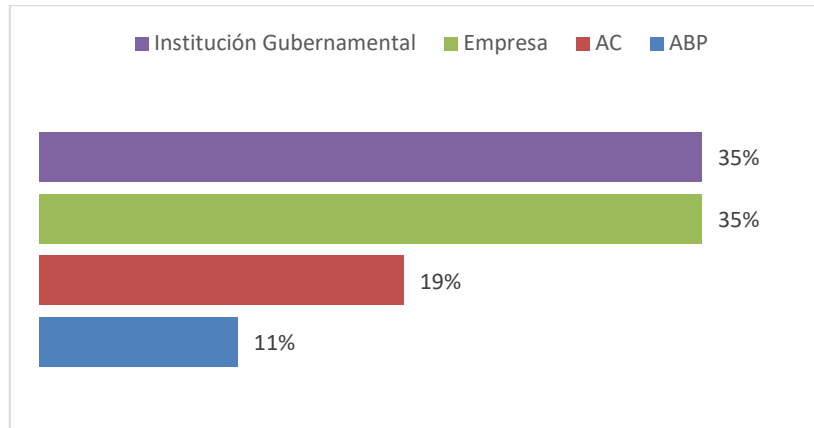


Figura 2. Elaboración propia

Figura 3. Área profesional

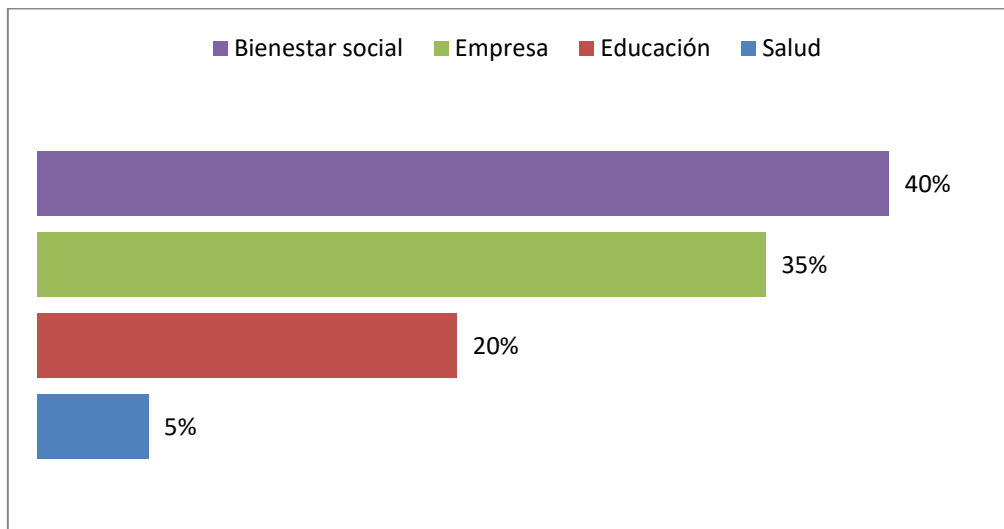


Figura 3. Elaboración propia

El siguiente dato de interés corresponde a las áreas de desarrollo profesional, en donde casi de manera equitativa podemos observar, en la figura 3, las áreas de bienestar social y empresa como aquellas en las que mayormente se desempeñan los trabajadores sociales.

Esto se complementa con la figura 4, en la que podemos observar la relación que existe entre las áreas y los puestos, siendo el puesto de mayor demanda el de funciones propias del Trabajo Social, seguido de puestos administrativos del área empresarial.

La figura 5 nos muestra la distribución de actividades que realiza el profesional de trabajo social independientemente del área, siendo las de mayor proporción aquellas relacionadas a actividades de recursos humanos, seguidas de las actividades propias del Trabajo Social.

Figura 4. Puesto

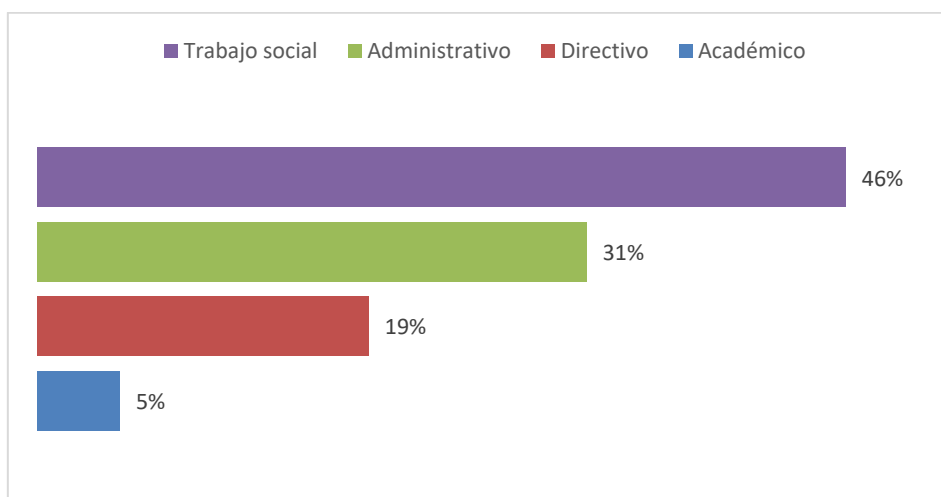


Figura 4. Elaboración propia

Figura 5. Actividades profesionales

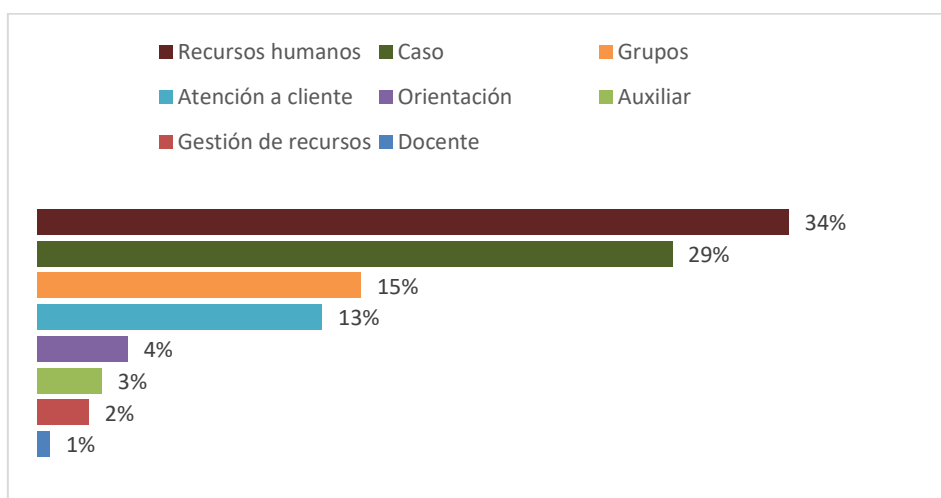


Figura 5. Elaboración propia

La figura 6 nos muestra la distribución de actividades según el puesto de trabajo. Los empleadores solicitan con mayor frecuencia profesionales en Trabajo Social para desempeñar actividades de recursos humanos desde puestos directivos y auxiliares, mientras que actividades como la atención de casos y de grupos son las principales funciones para realizar en puestos cuyos nombramientos son directamente como trabajadores sociales. Finalmente, en el área educativa, la principal función del trabajador social es como orientador académico en los procesos educativos de los estudiantes.

Figura 6. Actividades según el puesto

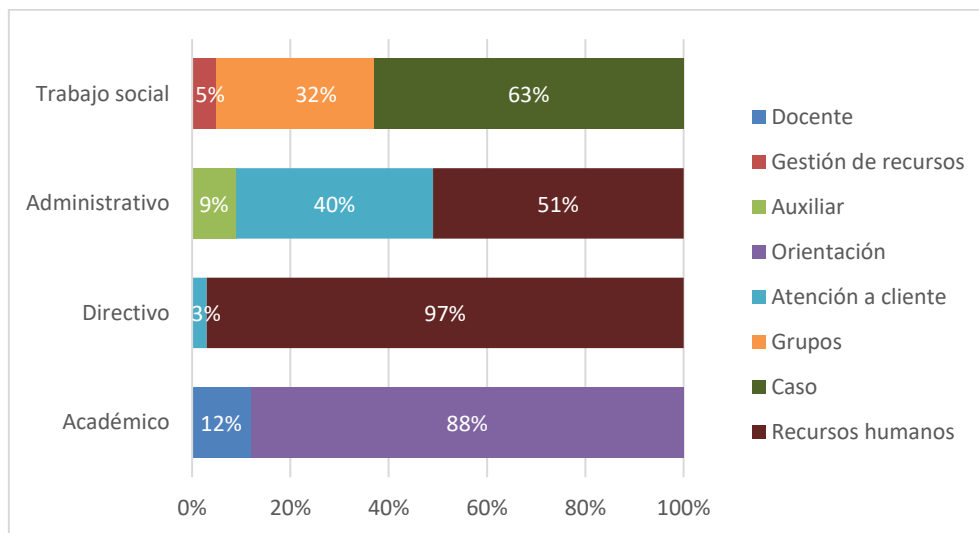


Figura 6. Elaboración propia

Otros resultados obtenidos

- El salario promedio ofrecido por las ofertas de trabajo es de \$9,725 pesos por mes. Los puestos directivos ofrecen el mayor salario, siendo este en promedio de \$11,028 pesos por mes. A estos le siguen los puestos académicos con un salario promedio de \$10,433 pesos por mes, Trabajo Social con un salario promedio de \$9,547 pesos por mes y auxiliar con un salario promedio de \$9,106 pesos por mes.



- El 95% de las jornadas laborales es de 8 horas, mientras que solo el 6% de las ofertas requieren que el trabajador social labore los fines de semana. Cuando este es el caso, solo labora media jornada.
- El tipo de contratación más frecuente es en el sistema por honorarios, presentándose en un 53% de las ofertas laborales analizadas.
- Aunque cada vez es mayor el número de hombres que se integran a la profesión, el 26% de las ofertas laborales analizadas solicitan exclusivamente mujeres para cubrir las vacantes.
- El estado civil no es un factor importante para los empleadores, pues solo el 2% de las ofertas de trabajo analizadas exige que los profesionistas interesados sean solteros.
- La edad de ingreso mínima solicitada en promedio es de 22 años, mientras que la máxima promedio es de 45 años.

Conclusiones

El Trabajo Social actualmente es considerado una ciencia social que, a través de la práctica, profesional acompañada de normas políticas, metodologías, técnicas de intervención, aplicación de formatos e instrumentos logra detectar las necesidades y problemas de las comunidades, grupos, familias, instituciones y organizaciones, donde posteriormente desarrolla estrategias que beneficien el impacto social.

En consecuencia, a los diferentes cambios educativos, económicos y sociales actuales, es necesario el realizar nuevos estudios en relación con el perfil de formación y el desarrollo de competencias laborales en la práctica de la profesión de Trabajo Social en la economía local, dada la creciente demanda laboral de profesionales en este sector. Las competencias laborales, entre ellas la capacidad de gestión, la comunicación efectiva, el reconocimiento de los diferentes contextos de trabajo, el trabajo en equipo, etc., son habilidades que demandan los empleadores locales con una mayor frecuencia. Las instituciones de educación superior deben



analizar sus perfiles de egreso y planes de estudio para asegurar que estas habilidades se desarrollen dentro de las aulas.

En referencia al perfil profesional que debe tener el trabajador social, es importante considerar la opinión de los empleadores con relación a las exigencias que tiene el mercado laboral actual, haciendo énfasis en las áreas y actividades profesionales en la que se requiere el desempeño de los egresados.

Las formas de organización del trabajo están sufriendo cambios importantes. El mercado laboral demanda a los profesionales que se desarrollan en áreas de bienestar social, principalmente en el sector público, así como en empresas; con competencias administrativas de recursos humanos, así como competencias específicas en Trabajo Social de caso y de grupo.

Es importante mencionar las competencias específicas que demandan las organizaciones del trabajador social actual, destacando la procuración o gestión de fondos y la orientación educativa como áreas de oportunidad en las cuales los egresados pueden desarrollarse profesionalmente.

Considerando estos hallazgos, se sugiere revisar la propuesta curricular actual del programa en Trabajo Social y Desarrollo Humano para en una futura reestructuración considerar las competencias antes mencionadas para fortalecerlas e integrarlas, de tal forma que se ajusten a un perfil profesional actualizado y demandado por el mercado laboral de la entidad.



Referencias

- Ballesteros, A., Viscarret, J. J., y Úriz, M. J. (2013). Funciones profesionales de los trabajadores sociales en España. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1): 127-138. Recuperado de: <https://psicologiymente.com/social/funciones-de-trabajadores-sociales>
- Barrón, C. e Ysunza, M. (2003). Currículum y formación profesional. En A. Díaz Barriga (Ed.): *La investigación curricular en México: La década de los noventa*. México: Grupo Ideograma Editores. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29215980002.pdf>
- Cabrera, R., Hichman, H y Mares, G. (2010). Perfil profesional del psicólogo requerido por empleadores en entidades federativas con diferente nivel socioeconómico en México, *Redalyc.org*, vol 15(2), 257-271. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29215980002.pdf>
- Grediaga, R., Rodríguez, J.R. y Padilla, L.E. (2004). Políticas públicas y cambios en la profesión académica en México en la última década. México. UAM/ANUIES., recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29215980002.pdf>
- Peiró, J.M. (2003). La enseñanza de la psicología en Europa. Un proyecto de titulación europea (1). *Papeles del Psicólogo*, 24, 86. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29215980002.pdf>
- Reynaga, S. y Ruiz, E. (2003). Estudios de educación y trabajo. En S. Reynaga (Ed.): *Educación, trabajo, ciencia y tecnología*. México: Grupo Ideograma Editores., Recuperado de: file:///C:/Users/Emprendedores/Downloads/29215980002%20(3).pdf
- Romero, S., Rodríguez, A., & Roldán, S. (2016). El trabajador social y las competencias para la intervención social y familiar con niños sordos. *Sinapsis*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/04/trabajador-social-pefil.html>
- Torrez Díaz, J. (2006). *Historia Del Trabajo Social*. Buenos Aires: HVMANITAS. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/04/trabajador-social-pefil.html>



POLÍTICAS SOCIALES SECTORIALES

Responsabilidad social hacia un nuevo paradigma de bienestar social y corresponsabilidad empresarial.



Zamanillo, M. T. (1990). Lo Viejo Se Renueva. Un Perfil Del Trabajo Social de Hoy. U.C. Madrid, 21., recuperado de (<https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/04/trabajador-social-pefil.html>)