



# Pedagogia i Treball Social

Revista de Ciències Socials Aplicades

Dipòsit Legal: GI.904-2010  
ISSN: 2013-9063

Universitat  
de Girona

**Rodríguez, L. M. (2019)**  
**"Influencias teóricas y epistemológicas en la  
intervención de trabajadoras sociales de Galicia"**

Pedagogia i Treball Social. Revista de Ciències Socials Aplicades  
Vol. 8. Núm. 2: 49-69

## Influencias teóricas y epistemológicas en la intervención de trabajadoras sociales de Galicia

Luis Manuel  
Rodríguez Otero<sup>1</sup>

---

### Resumen

Existen diferentes perspectivas metodológicas a través de las cuales puede llevarse a cabo la intervención social, las cuales dependen del paradigma y de la perspectiva epistemológica desde la cual se analice la sociedad. Se plantea una investigación cualitativa desde el paradigma interpretativo a través de una muestra de 15 trabajadoras sociales de diferentes ámbitos de Galicia (España), con el objetivo de describir el imaginario que poseen sobre la intervención social. Los resultados demuestran que existen tres posturas ontológicas en los profesionales, una positivista que otorga una capacidad de acción al sujeto atenuada y utiliza un proceso estructurado de forma lineal; otra interpretativa basada en los procesos de comunicación y comprensión y otra crítica, a través de la cual se fomenta la participación activa del sujeto en todo el proceso de intervención. Siendo los modelos sistémico-ecológicos, el de gestión de casos, el centrado en la

---

1. Universidad Internacional de la Rioja. [luismaotero@yahoo.es](mailto:luismaotero@yahoo.es)

tarea y el crítico, así como el método generalista, los que influyen más en las profesionales. Identificándose diferencias en función al ámbito laboral.

**Palabras clave:** intervención, Trabajo Social, epistemología, modelo y ontología.

---

## Abstract

There are different methodological perspectives through which social intervention can take place, which depend on the paradigm and the epistemological perspective from which society is analyzed. A qualitative research is proposed from the interpretive paradigm through a sample of 15 social workers from different areas of Galicia (Spain), with the aim of describing the imaginary they have about social intervention. The results show that there are three ontological positions in the professionals, a positivist that grants a capacity of action to the attenuated subject and uses a structured process in a linear way; another interpretative one based on the processes of communication and comprehension and other criticism, through which the active participation of the subject is encouraged throughout the intervention process. Being the systemic-ecological models, the case management, the task-centered and the critical, as well as the generalist method, the ones that most influence the professionals. Identifying differences according to the work environment.

**Keywords:** intervention, Social Work, epistemology, model and ontology.

## 1. Introducción

La realidad social puede ser analizada desde distintas perspectivas, así tomando en consideración el objetivismo, el subjetivismo y el constructivismo, cada una parte de un objeto de estudio del cual la realidad, su conocimiento y organización es divergente. Así como señalan Camacho y otros (2014), el objetivismo, el subjetivismo y el constructivismo conforman diferentes perspectivas; no obstante Torres y Lamenta (2015) añaden también el empirismo y el realismo, así como sus conjugaciones con el idealismo y el realismo, las cuales coadyugan a su heterogeneidad. Perspectivas que, como señala Tojar (2006) se vinculan a la forma de comprender la realidad social; es decir con los distintos paradigmas de la investigación positivista, comprensivo y crítico.

Desde el trabajo social tanto la investigación como la epistemología son bases fundamentales para si como ciencia aplicada. Siendo este uno de los talones de aquiles en su origen durante las etapas técnica y precientífica. No obstante en la actualidad el acervo científico al respecto plantea una deontología del trabajo social como ciencia humana y social claro (Fernández y Alemán 2014; Viscarret 2014). En este sentido Restrepo (2002) señala que es determinante puesto que al tratarse de una ciencia aplicada, la acción será el resultado de la necesaria investigación previa y por tanto de la forma en la que se entienda la realidad y el saber, así como en la concepción de lo que es el Trabajo Social y lo que hace; es decir con la propia identidad del Trabajo Social.

En base al saber surgen en el Trabajo Social diferentes perspectivas metodológicas, las cuales determinan la intervención y la acción social, en las que la visión del sujeto difiere desde un paradigma u otro. Así Rodríguez y Arroyo (2017) señalan que las intervenciones desde el paradigma positivista parten de una visión ETIC (es decir desde el punto de vista externo al sujeto), en contraposición a las realizadas desde el paradigma interpretativo, las cuales surgen o se analizan desde el punto de vista interno de los sujetos (EMIC) y desde el paradigma crítico en combinación de ambas perspectivas. Siendo la participación del sujeto durante el proceso un elemento indispensable en la acción debido a su dependencia e interrelación del objeto de la misma. Asimismo la capacidad de agencia del sujeto durante la intervención difiere dependiendo del paradigma desde el que se construlla la acción, siendo en el positivista atenuada y en el interpretativo, y sobre todo en el el crítico, mayor en voga de las metodologías participativas (Rodríguez y Arroyo, 2017).

Otra de las cuestiones que convierten al Trabajo Social en una ciencia polivalente radica en el hecho de que opera en diferentes campos de intervención. Espacios, contextos y sujetos divergentes en lo que la realidad social representa, siendo como señala Moix (2006) el ámbito familiar, las sucesivas etapas de la vida, el ámbito escolar y educativo, la empresa, el medio rural y urbano, la sanidad, la discapacidad, las adicciones, la exclusión social, las emergencias y catástrofes, el sistema judicial y los Servicios Sociales, entre otros los más significativos. Espacios en los que dependiendo de las teorías que se utilicen para comprender los hechos sociales y el método a implementar según el ámbito, existen distintos modelos de intervención en el Trabajo Social. Los cuales como señala Duque (2013) son clasificables en función a su perspectiva positivista, interpretativa o crítica. Representando el método básico del Trabajo Social el proceso metodológico más extendido en gran parte de los modelos de intervención (Ponce y Fernández, 2009).

Siendo en cualquiera de ellos las técnicas un rasgo característico, las cuales como señala Moix (2006), en Trabajo Social pueden clasificarse en técnicas directas e indirectas. Refiriéndose a las primeras como técnicas de intervención individuales (entrevista, entrevista con intérprete, visita domiciliaria y observación) o técnicas grupales (con intervención de expertos o de participación del grupo); mientras que respecto a las indirectas se refiere a las técnicas documentales específicas (historia social, informe social, dictamen pericial social, genograma y ecomopa), las técnicas documentales no específicas (ficha social, escala de valoración y proyectos de intervención social) y técnicas documentales complementarias (acta, instancia, certificado, carta curricular y el saluda). Aunque también García-Longora y Esteban (2016) diferencian entre técnicas de investigación (cualitativas y cuantitativas) y técnicas de intervención en Trabajo Social, las cuales pueden ser clasificadas en función al nivel macro y microsocioal. No obstante es importante destacar que durante el proceso de intervención se identifican, en función al tipo de modelo de intervención, diferentes formas de concebirlas por parte de los trabajadores sociales. Así se observa que existen trabajadores sociales que parten de una propuesta basada en la consideración del sujeto como centro de la intervención y otros que incluyen, a través de acciones indirectas, a otros sistemas que lo rodean y sobre los cuales debido a las interacciones que mantienen con el sujeto tienen una incidencia en el mismo. También se identifican diferentes formas de abordar la intervención en cuanto al tipo de relación sujeto-profesional, siendo por un lado basadas en una posición de verticalidad recayendo sobre el trabajador social la toma de decisiones sobre el proceso y por otro lado basada en el rapport, el consenso, la participación y toma de decisiones consensuada-

mente durante el proceso con el sujeto (Ávila, 2017; Balbuena, 2017; Travi, 2006; Fernández y Ponce, 2008a; Fernández-Riquelme, 2015; Viscarret, 2014; Fernández y Alemán, 2014; Fernández-Riquelme 2015; Ponce y Fernández, 2009).

## 2. Justificación

La concepción del Trabajo Social no es única, sus quehaceres profesionales y orientaciones ideológicas dependen del enfoque desde el que sea analizado, pudiendo ser presentado como ciencia, tecnología y/o arte en concordancia con los paradigmas mencionados anteriormente y por consiguiente considerando una naturaleza, objeto, objetivos y funciones divergentes entre sí (Conde 2003; Morán 2006; Rodríguez y Cabello, 2018). Es por ello que, tomando en consideración la teoría de la representaciones sociales, la construcción de la identidad profesional y de las conductas devengadas de la misma son un elemento que configura el propio conocimiento y el significado que se le otorga a sus integrantes o elementos constituyentes (Moscovici 1986); siendo en el caso del Trabajo Social de especial interés la visión ontológica y epistemológica, la relación existente entre el sujeto y el objeto de la intervención y la devengada capacidad de agencia otorgada (Rodríguez y Arroyo, 2017). En un tablero en el que como señalan Rodríguez y Cabello (2018) en base a Moscovici “las representaciones sociales se configuran como sistemas de pensamiento de una persona, la cual los va relacionando con su mundo en función de comportamientos y prácticas de los actores sociales” (p. 7).

En base a lo anteriormente expuesto se considera que el imaginario sobre la intervención no es uniforme en el Trabajo Social y dependerá del paradigma y la perspectiva teórica y epistemológica de la que partan los profesionales. Es por ello que, tomando en consideración el contexto gallego, se plantea una investigación con el objetivo de identificar el imaginario que poseen los trabajadores/as sociales gallegos del ámbito público, privado y del tercer sector de la intervención profesional. Para ello se plantean los siguientes objetivos específicos: (1) comprobar los elementos intersubjetivos del usuario y del profesional que influyen en la intervención, (2) analizar la visión del sujeto que tienen los trabajadores/as sociales y la forma en que determina el proceso de acción, (3) presentar el imaginario de los profesionales sobre los agentes que participan en la intervención social en términos de idoneidad y (4) constatar el proceso metodológico que utilizan los profesionales en la intervención y las técnicas o herramientas de las que hacen uso.

### 3. Metodología

Partiendo del paradigma fenomenológico, una perspectiva epistemológica subjetivista y la perspectiva teórica interpretativa se presenta una investigación cualitativa mediante un diseño basado en el análisis de discurso (Tojar 2006); con el objetivo de analizar el imaginario que poseen los trabajadores sociales sobre la intervención social.

Tomando en consideración los trabajadores/as sociales de la Comunidad Autónoma de Galicia (España) como población objeto de estudio, se plantea un muestreo de expertos de diferentes ámbitos de intervención: Servicios Sociales Comunitarios Básicos (SSCB), Servicios Sociales Especializados (SSE), Servicios Públicos de Salud (SD), Ámbito Privado (AP) y Tercer Sector (S). Siendo la muestra que conforma el estudio un total de 15 profesionales (8 de ámbito urbano y 7 rural), aunque la muestra inicial planteada fue de 25. Excluyendo a quienes no contestaron a todas las cuestiones planteadas.

Como técnica de recogida de datos se utilizó el cuestionario autoadministrado compuesto por una batería de preguntas sociodemográficas y de tipo abierto. Las cuales versaban sobre: los aspectos a los que prestan atención durante las intervenciones, el tipo de rapport que mantienen con los usuarios, el papel que tienen los usuarios en las intervenciones, los actores que toman en consideración en la participación o involucración durante las intervenciones, el proceso metodológico que utilizan y las técnicas e instrumentos de los que hacen uso en su día a día. Dicho cuestionario se compartió con los profesionales en octubre de 2018, fijando un mes como tiempo para su respuesta.

Para el tratamiento de los datos se utilizó un proceso de categorización emergente y el método comparativo constante, siguiendo el proceso descrito por Schettini y Cortazzo (2015). Realizando un proceso de codificación, definición del sistema de categorías y análisis e interpretación de datos.

En dicho análisis se establecieron como metacategorías de análisis: (1) los elementos intersubjetivos del usuario que influyen en la intervención, (2) los elementos no intersubjetivos que influyen en la relación entre el trabajador/a social y el usuario/a, (3) los imaginarios en la relación Trabajador/a social y usuario/a respecto a la capacidad de agencia, (4) el imaginario sobre los agentes que participan en la intervención social, (5) el imaginario sobre el proceso metodológico de la acción social y (6) el uso de técnicas o herramientas en la intervención.

#### 4. Resultados

A través del análisis realizado se observa que en las textualidades de las profesionales emergen 13 categorías referentes a elementos intersubjetivos del usuario que influyen en la intervención. Las cuales se identifican con la tipología del perfil del usuario, es decir de sus características sociodemográficas, situación socioeconómica, estado de salud y/o emocional, características familiares, la existencia de situaciones de riesgo o vulnerabilidad asociadas a necesidades concretas, básicas o existentes, la calidad de vida, el nivel de desarrollo humano y situación social en la que se encuentran, la existencia dificultades, atenciones y/o cuidados asociados a necesidades específicas cuando son requeridos y a la existencia de factores de protección.

Las vulnerabilidades específicas de la persona con la que se interviene como el género, la edad, el estado de salud física y psicológica, la situación familiar o ambiental, el nivel socioeconómico, los factores culturales o la situación administrativa en la que se encuentra la persona en el momento de la intervención, entre otros (SSCB.1).

Presto una especial atención a varios aspectos como pueden ser la comunicación tanto verbal como no verbal, la situación familiar, social, económica, la relación con el entorno, la forma de comunicarse... si tiene o no apoyo familiar y/o social entre otras cosas (S.2).

Realizando una comparación respecto al ámbito laboral se identifican diferencias significativas, destacando que en los Servicios Sociales Comunitarios Básicos las trabajadoras sociales destacan la existencia de vulnerabilidades específicas y dificultades, así como a las características del perfil del usuario asociado a la situación socioeconómica, la familia, el nivel de desarrollo humano, la calidad de vida y el estado emocional. Las profesionales de los Servicios Sociales Especializados refieren a la existencia de situaciones de riesgo y/o necesidades básicas, el perfil familiar, el estado de salud del sujeto, su calidad de vida y los factores de protección de los que dispone. Por otro lado en los Servicios Públicos de Salud las profesiones mencionan la situación socioeconómica de los usuarios, su estado de salud a nivel general y las necesidades que emanan a partir del mismo, sus relaciones sociales y su calidad de vida. En el Ámbito Privado las textualidades refieren a las características familiares, el estado emocional y sus relaciones sociales. También en las trabajadoras del Tercer Sector a las características familiares y la situación socioeconómica.



Este conjunto de aspectos referidos se relacionan con los principales elementos que desde el diagnóstico del Trabajo Social de Casos se proponen como elementos principales (Ponce y Fernández, 2008), así como los principales elementos o variables interdependientes que constituyen los informes sociales (Rodríguez, 2017).

Se observa que las trabajadoras sociales refieren también a elementos no intersubjetivos que influyen en la relación entre el profesional y el usuario, los cuales se asocian a características comunitarias, elementos clave durante el proceso de intervención, las características de la institución y su consideración en la intervención.

En referencia a las características comunitarias las categorías referenciadas se asocian a la existencia de vulnerabilidades o necesidades compartidas por grupos que integran la comunidad, así como la cultura existente, el propio contexto y la identificación a través del diagnóstico de problemáticas comunitarias. Siendo este tipo de cuestiones referidas únicamente por profesionales de los Servicios Públicos (Servicios Sociales Comunitarios Básicos, Especializados y de Salud).

Lo fundamental es la relación de la persona con el entorno y saber cuál es la necesidad por la que viene. En cuanto si tiene consciencia de esta, ya se puede tener una idea de cómo abordar el tema (SD.2).

En analizar una posible situación de riesgo, sobre todo en las situaciones en las que existen creencias o dificultades en la atención de las necesidades básicas, y así poder para tratar la problemática detectada. También es importante conocer y destacar los factores de protección (SSE.1).

Tener claro el contexto institucional desde el que se interviene para poder delimitar el diseño de la intervención, para centrarnos en las competencias y recursos propios y derivando a servicios especializados si fuese necesario (SSCB.5).

En lo que refiere a elementos clave durante la intervención se observa que las trabajadoras de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos refieren a la importancia que tiene el uso del lenguaje en los procesos de comunicación, así como lo referente a los trámites burocráticos necesarios para iniciar y cursar dicho proceso. Por otro lado desde el ámbito

de los Servicios Públicos de Salud se menciona el papel crucial que tienen los equipos de trabajo interdisciplinarios y desde el tercer sector todos los elementos implicados en los procesos de comunicación.

En sanidad se trabaja desde un enfoque integral y además, se trabaja tanto con lo bio como con lo psico como lo social. Es muy importante por ello el trabajo interdisciplinario y la coordinación con otros profesionales (SD.2).

Es especialmente importante utilizar un lenguaje social y cultural adaptado a la familia para que comprendan el mensaje que se les quiere transmitir y no de pie a interpretaciones erróneas (SSCB.5).

Respecto a las instituciones las textualidades analizadas se identifican solamente en profesionales del ámbito privado, quienes refieren a la importancia que tienen los protocolos de información social y de salud, así como los planes de atención y los recursos existentes en las mismas.

Se observa que dichas categorías se vinculan con lo que Ponce y Fernández (2008) denominan elementos principales del diagnóstico relacionados con la institución y la demanda. Así como con el ecosistema local, los recursos existentes y potenciales de la comunidad (Pastor, 2004).

Finalmente destaca que solamente 5 profesionales (1 de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos, 2 de los Servicios Sociales Especializados, 1 del Ámbito Privado y 1 del Tercer Sector) se consideran a ellas mismas como elementos clave durante el proceso.

Los imaginarios en la relación Trabajador/a social y usuario/a respecto a la capacidad de agencia se presentan a través de dos grandes metacategorías, una referente a dicha capacidad en términos ideales y otra atenuada. Respecto a la primera la idealidad es referida en función al rapport y a la posición que ocupa el usuario.

El rapport hace referencia a un tipo de acercamiento consciente del profesional con el usuario o cliente basado en la aceptación y comprensión con objeto de facilitar el proceso de intervención (Ávila, 2017). En cuanto al rapport, el cual es referido por profesionales

de los distintos ámbitos analizados, se observa que la empatía y el respeto se describen como elementos esenciales; aunque también se mencionan otras categorías como la escucha activa, la comprensión, la cercanía, la creación de un espacio de seguridad, el apoyo, el acompañamiento o el establecimiento de un vínculo de confianza entre otras. Siendo los ámbitos que refieren a un mayor número de elementos los Servicios Sociales Comunitarios Básicos y el Tercer Sector.

La relación establecida con los usuarios de la entidad se basa principalmente en la creación de un vínculo de confianza. Establecer un clima y un espacio seguro, en el que la persona sienta la empatía y comprensión existente por parte del profesional, así como la importancia de la escucha activa, es fundamental para que la intervención pueda ser efectiva (SSCB.1).

Por otro lado en cuanto a la participación que desempeña el usuario las categorías emergentes se identifican con una figura asociada al protagonismo principal por parte de diferentes profesionales de todos los ámbitos analizados, pero también como agente del propio cambio o como una figura en quien recae la autodeterminación de lo que desea realizar en profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios.

El papel más importante, ya que es el usuario el protagonista para trabajar el cambio. Si el usuario debe cambiar, o modificar ciertos aspectos no podrá hacerlo si no es gracias a su actitud, por lo tanto dependen de él muchos más aspectos (SSE.1).

Siempre se intenta incluir al usuario como partícipe en el servicio del que se vaya a beneficiar, aunque tal y como decimos no siempre es posible, puesto que el grado de deterioro cognitivo en el que se pueda encontrar. En estas ocasiones la familia es la que participa más directamente en la intervención (SSE.2).

Asimismo se refiere a la participación del usuario en distintas acciones de la intervención asociadas al análisis y diagnóstico de la realidad, el diseño de la intervención o su implementación. Siendo este tipo de imaginarios identificados en los Servicios Públicos de primer nivel (Servicios Sociales Comunitarios Básicos y de Salud) y en el caso del análisis de la situación también en el tercer sector. Destacando que en los Servicios Sociales Especializados y del ámbito privado dicho imaginario no está presente.

Este conjunto de referencias sobre la concepción del sujeto se relaciona con una visión ética que parte del principio de que su participación (activa y responsable) es imprescindible para el cambio, considerando la participación como constructiva, la cual Travi (2006) denomina dimensión de Gordon Hamilton. Asimismo se vinculan los modelos participativos y críticos, para los cuales la figura del trabajador/a social se basa en la aceptación y el respeto del usuario y su inclusión de forma participativa en todas las fases del proceso metodológico de la intervención; siendo la toma de conciencia elemento indispensable para el cambio (Abarca, 2016; Fernández-Riquelme, 2015). Por otro lado se relacionan con los principios fundamentales del trabajo social expuestos por Fernández y Ponce (2008a): consideración individualizada, aceptación del usuario, autodeterminación, no enjuiciamiento del usuario, expresión y combinación de sentimientos y confidencialidad.

En contraposición el imaginario también es descrito a través de acciones asociadas a una capacidad de agencia atenuada basada en relaciones de verticalidad, o en las que se parte de la creencia de un necesario distanciamiento o posición de neutralidad para que se pueda establecer una relación interventiva ideal. Percepción identificada tanto en trabajadoras sociales de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos como del Ámbito de la Salud. No obstante también se identifican categorías que refieren a una atenuación que parte de la no obligatoria participación o su minimización en profesionales de los Servicios Sociales Especializados y del ámbito privado.

Lo fundamental es que el papel del usuario sea siempre activo, ya que la actividad del usuario va a determinar una intervención u otra. La persona es la que tiene que tomar la decisión final, ser consciente de la situación en la que se encuentra y querer cambiarla o no. Puede haber cincuenta trabajadores sociales ayudándole, pero si tú no decides cambiar, no lo vas a hacer (SSCB.6).

Mantiene una relación de empatía con el usuario pero siempre teniendo en cuenta el papel de cada uno, el usuario es el usuario y el profesional es el profesional (SD.1).

Se observa que este conjunto de nociones refieren a una visión positivista del Trabajo Social, considerando la verticalidad como medio para ejercer el Trabajo Social. Aspecto relacionado con los modelos de intervención psicodinámicos, conductistas y asistencialistas (Fernández-Riquelme, 2015; Viscarret, 2014).

Ante la cuestión referente a qué actores participan en las intervenciones que llevan a cabo en su contexto laboral se observa que el imaginario de la muestra parte de dos grandes supuestos. Por un lado trabajadoras sociales de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos, del ámbito privado y del tercer sector que no tienen un esquema de la intervención básico y señalan que depende de cada caso. Pero también en todos los ámbitos, a excepción del de Salud, otras categorías que hacen referencia a la participación de las propias instituciones, bien a través de los diferentes profesionales que laboran y/o equipos multidisciplinares existentes como de las figuras directivas.

Es fundamental que la persona sea agente de su propio cambio, forma parte del planteamiento y la dirección que va a tomar la intervención, siempre mediante el consenso y la comprensión de los objetivos, que deben de ser siempre realistas y alcanzables, siendo imprescindible en muchas ocasiones el trabajo en el reajuste de expectativas (SSCB.1).

Podemos estar condicionados desde la normativa interna de la propia entidad hasta los diferentes acuerdos, normas o legislaciones, por lo que la institución tienen un papel determinante. Por otro lado la participación del usuario y la trabajadora social como coordinadora (SSE.2).

Desde los Servicios Sociales Comunitarios Básicos y el ámbito privado se refiere a la participación de profesionales de otras dependencias o ámbitos como el educativo, Servicios Sociales, salud o de cualquier otro ámbito; y desde todos los espacios analizados a excepción del privado y el de salud a la participación de las familias y las redes de las que disponen las personas (asociaciones, instituciones, vecinos, amistades, etc).

Dentro de esta cuestión destacan dos elementos importantes, por un lado solamente los profesionales de los Servicios Sociales Especializados, los Servicios Públicos de Salud y del Tercer Sector señalan explícitamente la participación del propio usuario y por otro lado una gran parte de la muestra despersonaliza la intervención, abstrayéndose a sí mismo de su consideración en la misma. Aunque a través de otras cuestiones como se ha señalado anteriormente si se referencian.

A través de estos resultados se observa que existen dos enfoques en lo que refiere a la intervención. Por una lado lo que García y Melián (1993) denominan sistémico, basado especialmente en lo que es el Trabajo Social a nivel familiar tomando en consideración su interacción con el resto de sistemas del contexto. También se identifica un enfoque basado en la creación y fortalecimiento de redes sociales y de los sistemas de apoyo como medio para llevar a cabo la intervención; redes referidas tanto del usuario como de los profesionales y/o instituciones (Chadi, 2000; Moix, 2006). Apreciándose en ambos casos dos tipologías de intervención, unas dirigidas a la interacción directa con el usuario y otras con personas y/o instituciones del entorno que influyen en intervención que se realiza con el usuario (Moix, 2006; Viscarret, 2014).

En lo referente al imaginario que las trabajadoras sociales tienen sobre el proceso metodológico de la acción social se observa existen dos profesionales que consideran que depende del caso con el que estén interviniendo. Lo cual denota una intervención a nivel individualizado y/o familiar, siendo identificados tres procesos básicos que aplicarían a cualquier supuesto, uno de estudio-diagnóstico, otro de planificación y un tercero de intervención directa e indirecta. Cuestión que concuerda con la fundamentación del método básico del Trabajo Social, el cual como señalan (Ponce y Fernández, 2009) se fundamenta en la consecución de los objetivos profesionales a través de adaptaciones ante cualquier tipo de situación mediante un método flexible basado en la capacidad reflexiva del profesional.

Depende del problema ante el que se encuentre, utiliza un esquema u otro, pero lo que tienen en común todos los casos es que utiliza la escucha activa, una planificación, una valoración, derivación, intervenciones directas o no directas (SSCB.6).

Por otro lado el resto de participantes identifican un proceso determinado, el cual dependiendo del ámbito laboral difiere. Para parte de los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios Básico el inicio de la intervención da comienzo con la recepción de una demanda concreta, la cual puede tener origen a través de distintas vías. Tras lo cual da inicio un proceso de estudio del caso para su diagnóstico, en el cual se realiza la valoración del mismo y la identificación de las necesidades existentes. A continuación se aborda la planificación, en la que se identifican los objetivos de forma interprofesional, se describen las actuaciones a desarrollar, se presentan los recursos necesarios y disponibles, se programa su implementación y se elabora el Proyecto de Actuación Individualizado (PIA). Tras

su ejecución o implementación las profesionales destacan la importancia de realizar una evaluación de todo el proceso de intervención con objeto de analizar la consecución de los objetivos del PIA y la necesidad de promover otras intervenciones.

Por otro lado desde los Servicios Sociales Especializados la descripción del proceso no es tan específica, siendo referidos los elementos del método generalista a excepción de la etapa de implementación, la cual no es referida. Asimismo desde los Servicios Públicos de Salud (SD) la entrevista de acogida es el primer peldaño de la intervención, a través de la cual consideran que se debe dar lugar a un proceso de diagnóstico, en el cual es necesario identificar las necesidades de los sujetos, así como de los recursos necesarios y disponibles para poder diseñar una planificación de la intervención acorde a la realidad, ejecutarla, concluir la acción y finalmente realizar la evaluación de lo acometido.

Las profesionales del Ámbito Privado describen un proceso basado en la investigación del caso, la realización de un diagnóstico del mismo en el que se tome en cuenta la multidisciplinaridad y el análisis de las motivaciones de los sujetos, la identificación de los objetivos tanto interprofesionales como multiprofesionales para planificar la acción, plasmándola en un PIA, su implementación, realización de derivaciones cuando sea necesario, abordar un seguimiento del avance del PIA para poder llevar a cabo, en caso de ser necesaria, su adaptación y finalmente la evaluación de las intervenciones.

Desde el Tercer Sector el inicio de la intervención tiene un mayor peso que en el resto de áreas, siendo la solicitud de la cita, la recepción de la demanda y la entrevista de acogida esenciales para que comience. A continuación consideran necesario el diagnóstico del caso, la elaboración PIA, su ejecución, seguimiento o derivación (dependiendo del caso) y a la evaluación de las acciones llevadas a cabo.

El conjunto de narrativas expuestas denotan por un lado la influencia del método básico del Trabajo Social, el cual como señalan Ponce y Fernández (2009) se estructura en un proceso de acogida de la problemática, recopilación de información, elaboración de un diagnóstico, diseño del plan de intervención, aplicación del diseño de intervención y evaluación. No obstante se observa como en el ámbito sanitario y de Servicios Sociales el modelo de gestión de casos tiene gran influencia, así como en el ámbito privado el modelo centrado en la tarea (Viscarret, 2014). Aunque, como se ha señalado anteriormente los

modelos sistémico-ecológicos y de redes sociales tienen un fuerte calado en los profesionales (Fernández y Alemán, 2014; Fernández-Riquelme 2015).

La última de las cuestiones planteadas plantea un análisis sobre el uso de técnicas o herramientas en la intervención. A través de las respuestas se observa que son referidas distintas técnicas e instrumentos de los que dispone el Trabajo Social, no obstante destaca que las técnicas más utilizadas son la entrevista y la visita domiciliaria. Se observa que en los Servicios Sociales Comunitarios Básicos la observación y el análisis documental son también utilizadas, mientras que los profesionales de los Servicios Sociales Especializados mencionan la observación, la escucha activa y el diálogo. En los Servicios Públicos de Salud las trabajadoras sociales destacan la observación y las reuniones interprofesionales, mientras que en el Ámbito Privado y el Tercer Sector son técnicas asociadas a modelos de intervención específicos los que tienen una mayor presencia.

En cuanto a los instrumentos que utilizan las trabajadoras sociales se observa que el informe social, la historia social, las escalas de valoración y la ficha social tienen una especial presencia en las intervenciones; todos ellos soportes documentales característicos del Trabajo Social. No obstante destaca que en los Servicios Sociales Comunitarios Básicos los cuadernos de notas, mapas o cartografías los mapas de relaciones familiares, los proyectos sociales, el uso de indicadores o las TIC son también utilizados. Siendo este último también referido desde los Servicios Públicos de Salud. Asimismo en el Tercer Sector se observa que los diarios de campo y cuadernos de notas, así como los instrumentos de diagnóstico relacional (genograma y ecomapa) se utilizan.

Se observa que los instrumentos referidos por la muestra, en su mayor parte se relacionan con los descritos por García-Longora y Esteban (2016) como dirigidos a la realización de diagnósticos a nivel mircosocial, a través del uso de fuentes documentales primarias, secundarias y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Cáceres, y otros 2009a). Identificando la historia social, la ficha social y el informe social con mayor frecuencia, lo cual concuerda con su definición como las más utilizadas en la profesión (García y Melián, 1993; (Fernández y Ponce, 2008b), como documentos básicos en Trabajo Social (Cáceres, y otros 2009b) o como la dimensión técnico-instrumental en Richmond (Travi, 2006).



Por otro lado se observa que las técnicas se vinculan a lo que Moix (2006) denomina directas individuales y grupales, aunque también se refieren a técnicas indirectas documentales específicas y no específicas; no refiriendo nociones a lo que Moix clasifica como técnicas documentales complementarias. No obstante también se identifican técnicas vinculadas con el establecimiento del rapport, la empatía y la relación de ayuda (Ávila, 2017).

## 5. Conclusiones

A través de la presente investigación se constata que las trabajadoras sociales que han participado no realizan de forma unificada su ejercicio profesional, el cual depende de la forma en la que conciben la realidad. Los resultados demuestran que existen tres posturas ontológicas en la intervención, una positivista que otorga una capacidad de acción al sujeto atenuada y utiliza un proceso estructurado de forma lineal; otra interpretativa basada en los procesos de comunicación y comprensión y otra crítica, a través de la cual se fomenta la participación activa del sujeto en todo el proceso de intervención. Siendo los modelos sistémico-ecológicos, el de gestión de casos, el centrado en la tarea y el crítico, así como el método generalista, los que influyen más en las profesionales. Identificándose diferencias en función al ámbito laboral, siendo en los Servicios Sociales Comunitarios y Específicos, así como en el de Salud (ámbito público) los modelos sistémico-ecológicos y el de gestión de casos más utilizados, mientras que en el ámbito privado el centrado en la tarea y el de gestión y en el tercer sector los modelos sistémico-ecológicos y de redes sociales.

A partir de dicha concepción se identifican diferentes elementos intersubjetivos del usuario y del profesional que influyen en la intervención, siendo las características comunitarias, las características de la institución en la que desarrollan su profesión y las cuestiones vinculadas a los procesos que se realizan en las intervenciones las más referidas. También se demuestra que en función a la perspectiva epistemológica en la que se fundamente la intervención por parte del profesional su imaginario sobre los agentes que participan en la intervención social en términos de idoneidad difiere. Siendo en quienes parten de una visión estática más orientada a las intervenciones directas y al análisis de la propia institución. En quienes partes de subjetivismo en una perspectiva ETIC y desde del constructivismo más amplia e incluyente. Por otro lado se evidencia que existen dos concepciones del proceso metodológico en la intervención, una claramente estructurada (más ligada a

modelos positivistas) y otra postura que parte del conocimiento de los distintos modelos de intervención para su uso en función a las características de la situación de los sujetos/ problemas sin partir de un proceso predeterminado. Siendo en la mayor parte de los casos el proceso del método generalista el más referido. Asimismo se observa que existe una gran cantidad de técnicas y herramientas de las que hacen uso los profesionales, siendo las vinculadas al establecimiento del rapport, las de recogida de información, así como la historia social, la ficha social y sobre todo el informe social las más referidas.

## 6. Fuentes bibliográficas

- Abarca, F. (2016). La metodología participativa para la intervención social: Reflexiones desde la práctica. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 11(1), Recuperado de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/8470/9650>.
- Ávila, G. J. (2017). Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico-metodológico del accionar del Trabajador Social. *Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales*(86), 1-10.
- Balbuena, O. (2017). Metodología y rapport. El monitoreo, el seguimiento y la investigación social en ámbitos de intervención del mecanismo nacional de prevención de la tortura. *Estudios Paraguayos*, 35(1), 277-300.
- Cáceres, C., Cívicos, A., Hernández, M., & Puyol, B. (2009a). Documentos básicos en Trabajo Social. En T. (. Fernández, *Fundamentos del Trabajo Social* (págs. 385-406). Madrid: Alianza Editorial.
- Cáceres, A., Cívicos, A., Hernández, M., & Puyol, B. (2009b). Fuentes documentales de información para el Trabajo Social. En T. (. Fernández, *Fundamentos del Trabajo Social* (págs. 407-432). Madrid: Alianza Editorial.
- Camacho, S. M., Trejo, C., Maldonado, G., Álvarez, A., Flores, T., & Santander, T. (2014). Perspectivas epistemológicas en la investigación cualitativa. *XIKUA*, 2(4), Recuperado de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n4/r2.html>.

- Chadi, M. (2000). *Redes sociales en el trabajo social*. Buenos Aires: Síntesis.
- Conde, R. (2003). Naturaleza, objetos, objetivos y funciones del Trabajo Social. En T. Fernández, & C. Alemán, *Introducción al trabajo social* (págs. 277-312). Madrid: Alianza Editorial.
- Duque, A. V. (2013). *Metodologías de intervención Social. Palimpsestos de los modelos en Trabajo Social*. Manizales: Epi Llogos.
- Fernández, T., & Alemán, C. (2014). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Fernández, T., & Ponce, L. (2008a). Técnicas fundamentales del Trabajo Social de casos. En T. Fernández, *Trabajo Social con casos* (págs. 109-140). Madrid: Alianza Editorial.
- Fernández, T., & Ponce, L. (2008b). Naturaleza, filosofía, valores y principios del Trabajo Social con casos. En T. (. Fernández, *Trabajo Social con casos* (págs. 33-58). Madrid: Alianza Editorial.
- Fernández-Riquelme, S. (2015). *Teoría de la intervención social. Fundamentos y modelos para el Trabajo Social*. Murcia: Diego Marín.
- García, J., & Melián, J. (1993). *Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social*. Madrid: Narcea.
- García-Longora, M. P., & Esteban, R. (2016). *Análisis y diagnóstico en Trabajo Social*. Valencia: Tirant Humanidades.
- Moix, M. (2006). *La práctica del Trabajo Social*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Morán, J. M. (2006). *Epistemología, ciencia y paradigma en Trabajo Social*. Sevilla: Textos Universitarios.
- Moscovici, S. (1986). *Psicología Social II. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Pastor, E. (2004). *Trabajo Social Comunitario*. Murcia: Diego Mariín.

- Ponce, L., & Fernández, T. (2008). Diagnóstico Social. En T. (. Fernández, *Trabajo Social con casos* (págs. 141-172). Madrid: Alianza Editorial.
- Ponce, L., & Fernández, T. (2009). El conocimiento científico y las bases metodológicas del Trabajo Social. En T. Fernández, *Fundamentos del Trabajo Social* (págs. 249-292). Madrid: Alianza Editorial.
- Restrepo, F. J. (2002). Epistemología del Trabajo Social. *Revista de Trabajo Social*(4), 23-30.
- Rodríguez, L. M. (2017). El Informe Social: un instrumento de reerecia y legitimador. En L. M. Rodríguez, B. Tamez, M. Zúñiga, & S. Mancinas, *Herramientas para construir el expediente social desde el Trabajo Social* (págs. 127-170). Monterrey: Res Pública y UANL.
- Rodríguez, L. M., & Arroyo, M. (2017). Conclusiones. En S. E. Mancinas, M. Zúñiga, M. Arroyo, L. Rodríguez, & B. Tamez, *Teorías y modelos de intervención en Trabajo Social. Fundamentos básicos y crítica* (págs. 287-293). Monterrey: Res Pública.
- Rodríguez, L. M., & Cabello, M. (2018). Representaciones del Trabajo Social en estudiantes universitarios mexicanos. El contexto regiomontano. *AZARBE*(7), 5-14.
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social*. Plata: Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP).
- Tojar, J. C. (2006). *Investigación cualitativa: comprender y actuar*. Madrid: Editorial La Muralla.
- Torres, K., & Lamenta, P. (2015). La perspectiva epistemológica y la investigación dentro de los sistemas complejos organizacionales actuales. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*(32), 59-75.
- Travi, B. (2006). *La dimensión técnico-instrumental en Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Viscarret, J. J. (2014). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.



# Pedagogia i Treball Social

Revista de Ciències Socials Aplicades

Edita: Universitat de Girona

Disseny i maquetació: info@clam.cat · 647 42 77 32

Dipòsit Legal: GI.904-2010

ISSN: 2013-9063