



Recepción: 26/ 04/ 2017

Aceptación: 30 / 05/ 2017

Publicación: 01/ 09/2017



Ciencias de la educación

Artículo Original

## **Aplicación del método de intervención de trabajo social en la ciudad de Trujillo**

*Application of the social work intervention method in the city of Trujillo*

*Aplicação do método de intervenção no trabalho social na cidade de Trujillo*

Vanessa J. Alza-Salvatierra<sup>1</sup>  
[vanealza@hotmail.com](mailto:vanealza@hotmail.com)

**Correspondencia:** [vanealza@hotmail.com](mailto:vanealza@hotmail.com)

<sup>1</sup> Magister en Ciencias Sociales, especialidad: mención Administración y Gestión del Desarrollo Humano, Doctora en Planificación y Gestión, Licenciado en Trabajo Social. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

## Resumen

Este trabajo describe la secuencialidad de las acciones o actividades que realizan los trabajadores sociales, los cuales laboran de manera permanente en las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Trujillo, así como el énfasis que se da en cada una de las etapas del proceso de intervención: investigación, diagnóstico, programación, ejecución evaluación y sistematización. Se definen el universo y la muestra de estudio a través de la confección de un registro institucional de aquellas instituciones públicas y privadas de la Ciudad de Trujillo, en las que laboran trabajadores sociales; donde cuyas visitas institucionales realizadas, se determinó y registró el número de trabajadores sociales que en ellas laboran. Se utilizan tanto métodos teóricos como empíricos.

**Palabras clave:** intervención; trabajo social.

## Abstract

This work describes the sequentiality of the actions or activities carried out by social workers, who work permanently in public and private institutions of the city of Trujillo, as well as the emphasis that is given in each of the stages of the process of intervention: research, diagnosis, programming, execution, evaluation and systematization. The universe and the study sample are defined through the preparation of an institutional register of those public and private institutions of the City of Trujillo, in which social workers work; where the institutional visits made, the number of social workers who work in them was determined and recorded. Both theoretical and empirical methods are used.

**Keywords:** intervention; social work.

## Resumo

Este trabalho descreve a seqüencialidade das ações ou atividades realizadas por trabalhadores sociais, que trabalham permanentemente em instituições públicas e privadas da cidade de Trujillo, bem como a ênfase que é dada em cada uma das etapas do processo de intervenção: pesquisa, diagnóstico, programação, execução, avaliação e sistematização. O universo e a amostra do estudo são definidos através da elaboração de um registro institucional das instituições públicas e privadas da cidade de Trujillo, em que funcionam os assistentes sociais;

onde as visitas institucionais realizadas, o número de trabalhadores sociais que trabalham nelas foi determinado e registrado. São utilizados métodos teóricos e empíricos.

**Palavras chave:** intervenção; trabalho social.

## **Introducción**

El trabajo social, con base en la caridad y la filantropía, se originó en Europa (S. XVI) con los aportes pioneros de Juan Luis Vives, San Vicente de Paúl y otros que difundieron los principios de la ayuda social organizada; estos elementos fueron modificándose y enriqueciéndose conforme se transformaba el contexto histórico de la sociedad; con el tiempo fue necesaria la intervención del Estado para normar y reglamentar las formas de ayuda al necesitado, apareciendo las primeras legislaciones al respecto como la ley de pobres e instituciones de ayuda como la Charity Organization Society (C.O.S) en Inglaterra; difundándose posteriormente estas instituciones en Norteamérica.

El trabajo social como profesión se fue estructurando dentro de las prácticas y representaciones propias de las Organizaciones Sociales de la Caridad, en ellas se conforma el primer espacio de elaboración del saber especializado y de trasmisión de ese saber. (García, S.; 1991:28). Para finales del siglo XIX se cuenta con una incipiente elaboración de un saber especializado, documentado en los textos de conferencias, y se cuenta también con las instancias de capacitación (cursos y ciclos breves) instrumentadas, a través de las Escuelas de Filantropía de donde Mary Richmond propone la primera base teórica y metodológica del trabajo social.

El trabajo social, dentro del aspecto metodológico, ha evolucionado desde sus inicios a partir de los métodos clásicos o tradicionales -el método de caso, el método de grupo y el método de comunidad- con un sustento filosófico idealista expresado en términos de “ajuste” y “disfuncionalidad” al sistema. Posteriormente trataron de unificarlos surgiendo metodologías de transición del trabajo social como el método integrado (polivalente), básico y el único; estos se desarrollaron separando el conocimiento de la acción, queriendo adecuar la dinámica de la realidad a un esquema pre-establecido (Tobón, M. et al; 1998:37), no obteniéndose con ellas respuestas concretas y claras a la realidad latinoamericana. A partir de allí se desarrolló en América Latina el movimiento de re-conceptualización que se interesó en buscar las causas de la

miseria en las estructuras sociales, y se propuso, por lo tanto, cambiar éstas como única posibilidad de superación de la desigualdad social. A pesar del positivo impacto que significó la re-conceptualización para la profesión en la medida que procuró incorporar nuevas categorías de análisis y de buscar las causas estructurales de la miseria, su excesiva ideologización, la simplicidad de algunos de sus análisis y la falta de una propuesta metodológica seria, la cual permitiera ligar la teoría científica con la acción cotidiana de los trabajadores sociales y proponer el mismo como generador del cambio de estructuras, fueron las causas que condujeron, finalmente a la inviabilidad de esta propuesta (Grassi, Estela; 1990:70). Esta misma percepción de intenciones buenas no realizadas de la re-conceptualización nos sostiene Ander-Egg, cuando afirma que esto fue una utopía o una contradicción, pues el sistema que se buscaba no puede tolerar la existencia de una profesión que atenta contra el mismo sistema y que ha sido creada y admitida como correctora de disfuncionalidades (1985: 130).

Más aún la re-conceptualización tuvo confusiones enormes, no logró penetrar en las instituciones donde la mayoría de los trabajadores sociales ejercían su profesión, centrándose su accionar en los centros académicos llámense universidades, centros de estudio “agencias de desarrollo”, que se dedicaron a estudiar la realidad social y a proponer proyectos alternativos a las clásicas soluciones oficiales, se comenzaba a vislumbrar un nuevo servicio social (Kruse, Herman; 1986:21). Esta separación entre los ámbitos académico, laboral y profesional conllevó y aún conlleva proposiciones metodológicas distintas, algunas de las cuales se enmarcan a nivel académico, intentando lograr un mayor grado de científicidad en el trabajo social, y otras, como la propuesta de un enfoque operativo, intentan generar una propuesta metodológica que sirva efectivamente a los trabajadores sociales de terreno para mejorar su nivel de desempeño profesional, (Quezada, M.; 2001:19).

Por lo tanto en este contexto, de la problematización metodológica del trabajo social, empieza a manifestarse los planteamientos metodológicos de intervención profesional, que se sustentaron en América Latina a partir del movimiento de re-conceptualización a mediados de la década de los años setenta; entre ellos tenemos los propuestos por Boris Lima (1976), Ezequiel Ander -Egg (1980), Natalio Kisnerman (1972), Angélica Gallardo (1972) entre otros, los cuales buscaron operar sobre las causas y no sobre los efectos de los problemas sociales, centrando sus esfuerzos

en ofrecer un método previamente elaborado, pero que no sirvió para los trabajadores de campo ya que no les ayudó desarrollar la capacidad de pensar y analizar sobre el método diseñado (Tobón, María et al; 1998:37). Esta situación no permitió consolidar las nuevas experiencias profesionales del trabajo social ni la definición consistente de una metodología de la intervención profesional.

En el Perú, el trabajo social se desarrolló a través de etapas que reflejan concepciones diferentes, cabe mencionar que la primera se desarrolló de 1937 a 1950 con una filosofía asistencialista; mientras que la segunda etapa de 1950 a 1960 se orientó a la ayuda mutua para la solución de problemas básicos de la comunidad; en su tercera fase de 1960 a 1980 se desarrolló la re-conceptualización y se tuvo una orientación a la promoción humana, optando por el trabajo político vanguardista bajo concepciones Marxista-Leninista; las cuales fueron impulsados por la revolución cubana y la revolución de Juan Velasco Alvarado; ya para la cuarta fase 1980 a 1990 se inició la Re-definición del trabajo social como consecuencia del fracaso de la etapa anterior, la labor profesional es orientada a apoyar a las organizaciones populares, en esta fase el centro Latinoamericano de trabajo social (CELATS) impulsa las orientaciones del trabajo social; para finalizar con la quinta fase de 1990 hasta nuestros días, donde la transición hacia un nuevo orden social plantea nuevos desafíos metodológicos hacia el trabajo social que deben ser estudiados desde una perspectiva humanístico-científica. (Alza, V; 2003: 13).

En la ciudad de Trujillo, en las instituciones públicas de bienestar social como las que pertenecen al INABIF encontramos que las funciones, etapas, procesos y acciones a realizar reflejan el método de intervención profesional, en este caso la intervención se inicia con la llegada de los menores a estas instituciones “Hogar de la Niña”, “Hogar San José”, e inmediatamente se realiza una investigación de carácter preliminar, en la cual, se aplica una ficha social, se realizan entrevistas y se arriba a un diagnóstico que también tiene un carácter preliminar o “temporal” y un plan de tratamiento de tres meses, a término de los cuales, la investigación debe estar terminada, utilizando técnicas como la visita domiciliaria, entrevistas al menor y su familia, entre otros; de igual modo obtener un diagnóstico descriptivo que facilita la realización de un plan de acción de dos años para los menores considerados en abandono, trabajándose en los niveles de atención individualizada, familiar y grupal.

Las experiencias profesionales en instituciones públicas de salud de la ciudad de Trujillo, muestran limitaciones en la aplicación del método de intervención profesional debido a la realización de acciones predominantemente de carácter asistencial (exoneraciones de pagos, obtención de recursos) y la asignación excesiva de trabajo administrativo como la clasificación socioeconómica de cada paciente, que es realizado con el uso de un Software Sistema de Identificación de Usuario (SIU), el cual permite atender “a la demanda”; ésta demanda llega aproximadamente a cuatrocientos pacientes por día; lo que dificulta en gran medida la realización de otras actividades que son también importantes y parte del ejercicio profesional; hecho que requiere una inversión adicional de tiempo, esfuerzo y dedicación para cumplir con acciones de carácter educativo.

Sin embargo, en otras instituciones públicas y privadas (empresas, centros educativos privados, universidades privadas, ONGs) de la ciudad de Trujillo, las experiencias profesionales encuentran dificultades en la aplicación del método de intervención de manera integral, predominando los niveles de gestión (préstamos personales, elaboración de informes) y labor de promoción (programas de vacaciones útiles, programas de capacitación en diversos rubros).

Estas diversidades de manifestaciones evidencian los límites de las actividades y acciones que realizan los trabajadores sociales en las instituciones públicas y privadas, situación problemática, que de manera parcial se aproxima al quehacer de la intervención profesional del trabajo social en la ciudad de Trujillo. Este contexto nos sirvió de base para plantear el siguiente objetivo: Describir las etapas de aplicación del método de intervención de trabajo social en las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Trujillo.

## **Metodología**

Para la realización de la presente investigación se elaboró un registro institucional de aquellas instituciones públicas y privadas de la Ciudad de Trujillo, en las que laboran trabajadores sociales, en las visitas institucionales realizadas se determinó y registró el número de trabajadores sociales que laboran como tales, en cada institución. Este registro institucional se ha constituido en la base formal del procedimiento para definir el universo y la muestra de estudio. El universo de estudio estuvo constituido por ciento ocho trabajadores sociales y la muestra se constituyó de

treinta trabajadores sociales que se encuentran en ejercicio profesional permanente de “estabilidad laboral”. Para determinar la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico.

El procedimiento utilizado fue a través de aproximaciones. Los primeros pasos seguidos fueron de identificación de sede institucional y de canales de información, localización espacial de las instituciones y conocimiento de su funcionalidad externa (horario, tipo de personal, profesional que laboran y actividades que realizan).

Se utilizaron los siguientes métodos:

- Método Etnográfico: El cual sirvió para identificar y registrar las actividades que realizan los trabajadores sociales y aproximó a la descripción de los niveles de aplicación del método de intervención.
- Método Inductivo-Deductivo: Se constituyó en el procedimiento integral, del análisis de la información particular, comparando las especificidades de las acciones realizadas en las etapas de aplicación del método de intervención profesional. A partir de los datos obtenidos se pudo inferir las limitaciones o brechas que existen en cada una de las etapas del método de intervención profesional y facilitó la discusión de resultados en relación al marco teórico existente.
- Método Estadístico: Mediante el uso de la estadística descriptiva y la tabulación de la información obtenida permitió la construcción de datos absolutos y relativos logrando así resultados coherentes que permitieron alcanzar los objetivos planteados.

Las técnicas utilizadas han sido:

- La observación directa: Realizada con la finalidad de conocer la labor profesional cotidiana de los trabajadores sociales en la ciudad de Trujillo, enfocándose el desarrollo del método de intervención profesional.
- La encuesta: Realizada a los trabajadores sociales teniendo como base un cuestionario de quince preguntas orientadas a conocer la labor que realizan los trabajadores sociales en las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Trujillo, comprendiendo aspectos relacionados a la aplicación del método de intervención en sus diferentes etapas.

## Desarrollo

La primera etapa del método de intervención en trabajo social, es la investigación, y ésta es realizada en su nivel preliminar, por el 100% de los trabajadores sociales, en las instituciones privadas y públicas, como lo indica el cuadro N°1; observándose también que la investigación diagnóstica es realizada por el 63.3% de los trabajadores sociales, en las diferentes instituciones públicas y privadas, y la investigación específica por el 56.6% de los mismos, esto indica que existe una mayor preocupación por investigaciones de carácter sensorial.

### Cuadro N°1

Niveles de investigación en la aplicación del método de intervención de trabajo social en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Trujillo

NIVELES DE INVESTIGACIÓN	INSTITUCIONES PÚBLICAS				INSTITUCIONES PRIVADAS				TOTAL	
	SI		NO		SI		NO		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Preliminar	15	50	0	0	15	50	0	0	30	100
General o diagnóstica	10	33.3	5	16.6	9	30	6	20	30	100
Específica	8	26.6	7	23.3	9	30	6	20	30	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado. Marzo-Junio 2016

El cuadro N°2 se refiere a la etapa de diagnóstico, dividida en sus tres niveles, encontrando que el nivel preliminar es realizado por un 79.9% del total de la muestra, el diagnóstico general alcanza el 53.2% y el diagnóstico específico llega al 46.6%; es importante resaltar que llama la atención que no alcance los porcentajes por niveles similares a los obtenidos en el cuadro N°1, ya que se entiende a esta segunda etapa consecuencia de la anterior.

### Cuadro N°2

Niveles de diagnóstico en la aplicación del método de intervención de trabajo social en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Trujillo

NIVELES DE DIAGNÓSTICO	INSTITUCIONES PÚBLICAS				INSTITUCIONES PRIVADAS				TOTAL	
	SI		NO		SI		NO		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Preliminar	13	43.3	2	6.6	11	36.6	4	13.3	30	100
General	8	26.6	7	23.3	8	26.6	7	23.3	30	100
Específico	7	23.3	8	26.6	7	23.3	8	26.6	30	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado. Marzo-Junio 2016

La programación de la intervención es la tercera etapa del proceso de intervención profesional en trabajo social y se encontró una coincidencia con los resultados del cuadro N°2, es decir que la programación preliminar llega a realizarse en un 79.9%, la programación general 53.2% y la programación específica un 46.6%. Esto nos indica secuencialidad en la aplicación del método de intervención. Cuadro N°3.

### Cuadro N°3

Niveles de programación en la aplicación del método de intervención de trabajo social en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Trujillo

NIVELES DE PROGRAMACIÓN	INSTITUCIONES PÚBLICAS				INSTITUCIONES PRIVADAS				TOTAL	
	SI		NO		SI		NO		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Preliminar	13	43.3	2	6.6	11	36.6	4	13.3	30	100
General	8	26.6	7	23.3	8	26.6	7	23.3	30	100
Específica	7	23.3	8	26.6	7	23.3	8	26.6	30	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado. Marzo-Junio 2016

El cuadro N°4 nos presenta información referida a la etapa de ejecución, en el que llama la atención que el 100% de los trabajadores sociales que representaron la muestra de estudio,

realizan acciones inmediatas que no tienen una programación previa por su carácter urgente, el 76% ejecuta planes, programas o proyectos impuestos por requerimiento de la institución y no elaborados como resultado de su programación y sólo el 56.6% lo hace teniendo esa base.

**Cuadro N°4**

Etapa de ejecución en la aplicación del método de intervención de trabajo social en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Trujillo

ETAPA DE EJECUCIÓN	INSTITUCIONES PÚBLICAS				INSTITUCIONES PRIVADAS				TOTAL	
	SI		NO		SI		NO		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Planes, programas y proyectos consecuencia de la etapa de diagnóstico	9	30	6	20	8	26.6	7	23.3	30	100
Planes, programas y proyectos impuestos por requerimientos institucionales	11	36.6	4	13.3	12	40	3	10	30	100
Acciones no programadas (inmediatas)	15	50	0	0	15	50	0	0	30	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado. Marzo-Junio 2016

La etapa de evaluación del método de intervención del trabajo social se refleja en el cuadro N°5, donde el 100% de los trabajadores sociales evalúan los aspectos referidos a los planes, programas y proyectos y sólo el 43.3% de los mismos evalúa, además de planes, programas y proyectos, cada una de las etapas del método de intervención, tanto en las instituciones públicas como en las privadas.

**Cuadro N°5**

Etapa de evaluación en la aplicación del método de intervención de trabajo social en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Trujillo

ETAPA DE EVALUACIÓN	INSTITUCIONES PÚBLICAS				INSTITUCIONES PRIVADAS				TOTAL	
	SI		NO		SI		NO		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
De la intervención profesional	7	23.3	8	26.6	6	20	9	30	30	100
De Planes, programas y proyectos	15	50	0	0	15	50	0	0	30	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado. Marzo-Junio 2016

En cuanto a los aspectos a evaluar considerado por los trabajadores sociales el 100% refiere que es el cumplimiento de objetivos el aspecto más importante a evaluar, como se observa en el cuadro N°6; otro rubro importante es la participación de los usuarios en los eventos organizados, específicamente la asistencia a los mismos, con un 86.6%; continúa en orden de prioridad los recursos utilizados, en cuanto a cantidad, calidad y oportunidad que alcanza un 69.9%. El desempeño profesional es considerado por el 56.6%, un sector importante incluía este rubro en el de cumplimiento de objetivos; otro rubro considerado fue el aspecto referido a las técnicas empleadas en cuanto a su adecuación que alcanzó un 56%. Estos aspectos se circunscriben básicamente a la evaluación de proyectos o programas y no evalúa en si todo el procedimiento del método de intervención.

### Cuadro N°6

Aspectos a evaluación en la aplicación del método de intervención de trabajo social en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Trujillo

ASPECTOS A EVALUAR	INSTITUCIONES PÚBLICAS				INSTITUCIONES PRIVADAS				TOTAL	
	SI		NO		SI		NO		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Objetivos	15	50	0	0	15	50	0	0	30	100
Recursos utilizados	10	33.3	5	16.6	11	36.6	4	13.3	30	100
Técnicas empleadas	8	26.6	7	23.3	9	30	6	20	30	100

Participación de usuarios	12	40	3	10	14	46.6	1	3.3	30	100
Desempeño profesional	8	26.6	7	23.3	9	30	6	20	30	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado. Marzo-Junio 2016

El cuadro N°7 nos presenta la información referida a la etapa de sistematización, en el que encontramos que esta sólo es realizada por el 3.3% del total de la muestra, esto en instituciones públicas, y el 96.6% no lo realiza durante las entrevistas manifestaron que era por limitaciones de tiempo y por falta de motivación, lo que realizan son informes mensuales, semestrales o anuales que son requerimientos institucionales.

### Cuadro N°7

Etapa de sistematización en la aplicación del método de intervención de trabajo social en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Trujillo

SISTEMATIZACIÓN	INSTITUCIONES PÚBLICAS		INSTITUCIONES PRIVADAS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
SI SISTEMATIZAN	1	6.6	0	0	1	3.3
NO SISTEMATIZAN	14	93.3	15	50	29	96.7
TOTAL					30	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado. Marzo-Junio 2016

Dos procesos adquieren relevancia en los escenarios mundiales latinoamericanos y en el Perú, la globalización y el neoliberalismo. El primero “Un proceso objetivo derivado del carácter que las tecnologías de punta, en especial la informática y las comunicaciones, dan a la organización capitalista de la producción” (Gallardo, H.; 1998:18); el segundo, entendido como “una corriente de pensamiento económico que expresa una dimensión ideológica en tanto define los rasgos del tipo de sociedad que aspira construir a partir de la lógica del mercado, da cuerpo al modelo homónimo que postula la necesidad de cambios, a través de políticas de corte liberalizador

privatizante y mercantil; el neoliberalismo asienta sus bases en el debilitamiento de los Estados nacionales, puesto que para el avance de la transnacionalización en el mundo globalizado, no es necesario que existan fronteras políticas y económicas. Se busca el internacionalismo económico que señala la obsolescencia del Estado-Nación” (Vega, M.; 1998:7).

Estos dos procesos están incidiendo grandemente en los escenarios sociales de América Latina, el Perú y en Trujillo, específicamente en el rol social del Estado referente al diseño y aplicación de las políticas sociales, exigiendo su reestructuración en el ámbito administrativo, la re-conceptualización de contenidos y estrategias, y la focalización de estas políticas con la asignación de recursos prioritariamente para los grupos vulnerables (extrema pobreza).

En este sentido la manifestación principal dentro del escenario social, es la reducción de la inversión social que afecta directamente la sostenibilidad de los programas y proyectos para proveer los servicios sociales en función a las necesidades de la población. Todo ello trae como consecuencia la reducción de la participación social del Estado Nacional, regional y local. Por lo que los trabajadores sociales en las instituciones públicas tienen serias limitaciones para aplicar integralmente las estrategias metodológicas de intervención profesional cumpliendo solamente algunas de ellas, dando así énfasis a la investigación preliminar, programación y ejecución de acciones sociales específicas supeditadas a los marcos que ponen los límites institucionales.

En estos nuevos escenarios de la ciudad de Trujillo, con un nuevo modelo de “desarrollo”, aparecen nuevas fuerzas o agentes sociales, configurando una nueva escena social y política; donde el Estado transfiere su responsabilidad social a la sociedad civil, que, a través de organizaciones plurales y de base, trata de responder a las expectativas de bienestar de los diversos sectores sociales, apareciendo instituciones privadas educativas, empresas y ONGs donde los trabajadores sociales dan énfasis en su intervención profesional al cumplimiento de programas de capacitación y acciones de promoción pero con limitaciones para la toma de decisiones y de manejo presupuestal.

El método de intervención en trabajo social se entiende como proceso que está conformado por fases o etapas que son dependientes y están interrelacionada sólo teniendo sentido como parte de esa unidad, en este sentido la división y separación de estas etapas se realiza como parte del

estudio y no porque en la realidad así se desarrollen, en consecuencia a ello Nidia Aylwin afirma que “el método como estructura es un todo cuyas partes se encuentran interrelacionadas y cumplen funciones que sólo se explican dentro de ese todo. Las etapas del método forman las partes de la estructura y como tales sólo pueden entenderse en relación al método como totalidad. En tanto el proceso en el método se adecua a la realidad y es por lo tanto flexible y dinámico, sin una secuencia rígida de etapas y permanentemente atento a las modificaciones del objeto”, (1982: 22).

María Elena Sabana agrega “es un proceso lógico y sistemático que orienta el quehacer profesional y está caracterizado por su dirección a la prevención, control y al cambio de situaciones problemáticas concretas” (1998: 11), y, para ello debe entenderse también como un proceso de acción y reflexión permanente de la intervención profesional del trabajo social requiriendo, para ello, contar con la participación deliberada y protagónica de los individuos, grupos y comunidades implicadas en el proceso (Sabana L., María; 1998: 11), es decir que “El método de trabajo social debe ser tanto el medio para conocer como para transformar” (Aylwin, N; et al. 1982: 22), las problemáticas sociales que rodean a los individuos y grupos humanos con los que el trabajador social interactúa.

En lo que respecta a la aplicación del método de intervención en trabajo social, en las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Trujillo, encontramos en relación a la primera etapa de investigación, que ésta se realiza a un nivel preliminar en todas las instituciones sin limitaciones, en cuanto a los niveles general y específico se realizan con menor frecuencia que la primera (66.3% y 56.6% respectivamente cuadro N°2) encontrando especial limitación en las instituciones privadas a lo que los trabajadores sociales manifiestan como limitante importante el tiempo y la realización de otras actividades consideradas urgentes y necesarias por la institución donde labora; sin embargo hay que tener en cuenta que “lo que investiga el trabajador social en una realidad social concreta, son las variables que configuran la situación problema y los comportamientos que asumen en ella las personas afectadas, con el objetivo de poder actuar y transformarla en otra situación que al negar la primera la supere” (Sabana, M.; 1998: 19-20), por ello esta etapa reviste especial importancia pues, como afirmamos en párrafos anteriores el método de intervención en trabajo social nos permite conocer y transformar situaciones

problemas, y como posee un carácter científico que se visualizan en la etapa de investigación y evaluación, es necesaria su realización.

Es así que, ante las limitaciones institucionales, la investigación preliminar es visualizada como más operativa por la brevedad de tiempo que ello implica, y tiene por objeto obtener un conocimiento global de la situación social, es una exploración en extensión, más que en profundidad (Gallardo, M; 1972:32), los otros niveles de investigación se realizan dependiendo de la oportunidad de tiempo disponible o requerimientos específicos de las instituciones.

La investigación preliminar “permite la ubicación profesional del trabajador social, a través de un conocimiento global de la realidad en relación a sus características, estructuración, formas de relaciones, necesidades emergentes, contradicciones, valores, costumbres, otros” (Sabana, M.; 1998: 20). En las instituciones públicas de Trujillo, los trabajadores sociales realizan una mayor frecuencia de investigaciones generales, porque se dispone de un número mayor de los mismos, lo que facilita la realización de estas investigaciones. Aquí se encuentra como limitante, nuevamente, al factor tiempo y la idea circulante en sus instituciones de que el trabajador social no investiga. Y en las instituciones privadas predominan las investigaciones específicas porque son requerimientos inmediatos que exige la empresa, buscan resultados concretos de utilidad inmediata.

En relación a la etapa de diagnóstico se encuentra una mayor realización del diagnóstico preliminar con un 79.9%, disminuyendo la elaboración del mismo en los niveles general y específico con el 53.2% y 46.6% respectivamente (ver cuadro N°2). Al comparar los cuadros N°1 y N°2 se encuentra una diferencia de por lo menos diez puntos porcentuales en la realización de investigaciones y diagnósticos en cualquiera de sus niveles, esto es preocupante ya que no es coherente con el objetivo del diagnóstico que es el de “aportar los elementos fundamentales y suficientes que expliquen una realidad determinada para programar una acción transformadora” (Aylwin, N et al. 1982:30).

Durante las entrevistas realizadas se encuentran algunos casos, no muchos afortunadamente, en que los trabajadores sociales iniciaron las investigaciones y debido a la falta de disponibilidad de tiempo y manejo de recursos no se ha concluido con el análisis de los datos obtenidos, hecho que

ha impedido consolidar los diagnósticos en los niveles general y específico, tanto en las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Trujillo; hechos como estos nos inquietan ya que en el diagnóstico “se detectan los problemas, las necesidades que soportan los sectores laborales, poblacionales o el individuo, aparte de la aplicación de la teoría del conocimiento, se complementa con un minucioso análisis de las causas que los generan y las consecuencias que tienen en el hogar y la comunidad” (Gamarra, Olga; 1995:53). La falta de diagnósticos nos impide realizar la identificación de los diversos problemas sociales que rodean a los usuarios y por consecuencia no podremos clasificarlos ni priorizarlos, es decir, no les podremos dar una atención profesional.

Se encuentra en la etapa de programación una coincidencia entre los porcentajes obtenidos en los diferentes niveles de la programación y los niveles del diagnóstico (ver cuadros N°2, N°3), lo que refleja la secuencialidad en el desarrollo de una etapa del método (diagnóstico) con otra (programación), esto coincide con lo manifestado por Olga Gamarra cuando afirma que “en el trabajo social, la programación se sienta en los resultados obtenidos en el diagnóstico y tiene como perspectiva las metas que se proponen conseguir para resolver o atender una situación problema” (1995 :59).

Los resultados estadísticos que se obtienen en estas etapas, reflejan una secuencia en la aplicación de las etapas del método de intervención en trabajo social, el diagnóstico sirve de base a la etapa de programación y esta a su vez de base para la ejecución que nos permite afirmar al igual que Nidia Aylwin que “programar significa estructurar racionalmente una acción futura, configurándola en programas y proyectos específicos” (1982:65).

Los resultados obtenidos referentes a la etapa de ejecución muestran que el 100% de los trabajadores sociales realizan acciones no programadas, estas acciones tienen el carácter de inmediatas, de urgentes, esto no significa que no ejecuten actividades programadas, el 56.6% ejecutan los planes, programas y proyectos elaborados a partir del diagnóstico, y el 76.6% ejecutan planes, programas y proyectos impuestos por los requerimientos institucionales, y que les son indicados como parte de los planes estratégicos institucionales, que necesariamente deben ser cumplidos, esto se da tanto para las instituciones públicas y con mayor énfasis en las instituciones privadas.

Esta situación crea una contrariedad ya que se considera que esta etapa justifica y da sentido a las etapas metodológicas anteriores, ya que “la ejecución se puede identificar como la etapa metodológica en que se lleva a la práctica lo programado, superando los problemas que se presentan para realizar el proyecto” (Aylwin, N. et al. 1982:109), a lo que Olga Gamarra contribuye afirmando que es la etapa más dinámica del método de intervención, porque en la misma realidad se aplican los métodos, técnicas e instrumentos de la profesión, por eso requiere poner en juego la preparación y experiencia del trabajador social; en esta etapa es imprescindible la participación de los usuarios de forma activa y constante (1995:70).

En lo referido a la etapa de evaluación se encuentra que la totalidad de los trabajadores sociales entrevistados, tanto en las instituciones públicas como privadas, ven a esta etapa como la que evalúa los planes, programas y proyectos, es decir como evaluación de la etapa de ejecución, esto genera una contradicción con Nidia Aylwin que manifiesta que “la evaluación hace posible establecer un proceso de realimentación, que perfecciona el diagnóstico, la programación y la acción futura, permitiendo así el perfeccionamiento de la acción profesional por aproximaciones sucesivas” (1982:151).

Esta manifestación coincide según el cuadro N°5 con solo el 43% del total de trabajadores sociales que ven a la evaluación como algo global, que evalúa la intervención profesional, es decir desde la etapa de investigación en este sentido Natalio Kisnerman manifiesta que “la evaluación es un enfoque global de la totalidad interactiva de acciones y actividades secuenciales programadas para lograr determinados objetivos o consecuencias” (1986: 75).

En lo referente a los aspectos a evaluar (cuadro N°6), estos en orden de importancia fueron: cumplimiento de objetivos, la participación de los usuarios, los recursos utilizados, el desempeño profesional y las técnicas empleadas ya que “la evaluación sólo tiene sentido en la medida que sirve para tomar decisiones concretas” (Aguilar, M, Ander-Egg; 1994:11), para realimentar las acciones a seguir.

En cuanto a la etapa de sistematización, se puede decir que a través del trabajo de campo realizado, sólo un trabajador social ubicado en una institución del Estado ha realizado sistematización, la mayoría (el 96.6%) manifestó no realizarla, y lo que hacen es un informe

anual de su accionar, al indagar por las causas por las que no sistematizan manifiestan que es por la falta de tiempo, así como de capacitación respecto al tema, pero sobre todo a la falta de motivación, esto ocurre de igual modo en las instituciones públicas como privadas. Esto genera una gran preocupación porque si entendemos que “la sistematización solidifica la acción profesional permitiendo la confrontación teoría-práctica y contribuyendo con el enriquecimiento de la teoría del trabajo social “(Fernández, C, Maraví, L.; 1990: 174), entonces su no realización limita el desarrollo teórico y metodológico del trabajo social en la ciudad de Trujillo.

## **Conclusión**

La aplicación del método de intervención de trabajo social en las instituciones públicas y privadas, se desarrolla dando énfasis a la etapa de investigación, sobre todo en su nivel preliminar, bajando la intensidad en las etapas de diagnóstico y programación hasta llegar a experiencias parciales con respecto a la evaluación y a mínima expresión de la sistematización.

Es importante destacar que las etapas del método de intervención en instituciones de la ciudad de Trujillo reflejan lo siguiente: Dentro de la etapa de investigación predomina el nivel preliminar, en relación a la general y específica; situación que se refleja en las etapas de diagnóstico y programación; estos de balances son más notorios en las instituciones privadas; la ejecución se desarrolla en dos dimensiones la primera derivada de los requerimientos institucionales inmediatos o circunstanciales, que es la predominante; y la segunda que refiere a las actividades enmarcadas en los planes programas y proyectos concordantes con el diagnóstico; la experiencia profesional de la aplicación del método de intervención, específicamente en la etapa de evaluación, esta se restringe principalmente las actividades ejecutadas y no de manera integral a la intervención profesional; en las experiencias profesionales de la aplicación del método intervención no reflejan sistematizaciones de la experiencia reduciéndose a la elaboración de informes restringidos a los marcos institucionales del ámbito público y privado.

## **Referencias Bibliográficas**

Aguilar, María y Ander-Egg, Ezequiel. 1994. Evaluación de servicios y programas sociales. Editorial LUMEN. Buenos Aires. Argentina

Ander-Egg, Ezequiel. 1985. ¿Qué es el trabajo social? Editorial Humanitas. Buenos Aires. Argentina

Alza Salvatierra, Vanessa. 2003. Experiencias profesionales de aplicación del método de intervención de trabajo social en las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Trujillo. Trabajo de habilitación para ingreso a la docencia regular. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú

Aylwin, Nidia et al. 1982. Un enfoque operativo de la metodología de trabajo social. Editorial Humanitas. Tercera edición. Buenos Aires. Argentina

Fernández, Carmen y Maraví, Layli. 1990. Investigación y trabajo social. s/e. Huancayo. Perú

García Salord, Susana. 1991. Especificidad y rol en trabajo social. Currículum-saber-formación. Editorial Humanitas. Buenos Aires. Argentina

Gallardo, Helio. 1998. Neoliberalismo en América Latina. P. 18-24. En: Acción crítica N° 36/37. CELATS-ALAEETS. Octubre 1998. Lima – Perú

Gallardo, María. 1972. Metodología para el trabajo social: teoría y práctica. Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de trabajo social. Sección de estudios post-profesionales. Chile

Grassi, Estela. 1990. Coyuntura histórica y trabajo social. En: Norberto Alayón. Reflexiones sobre trabajo social. Editorial Humanitas. Argentina

Gamarra, Olga. 1995. Planificación: Una alternativa metodológica en trabajo social. Editorial San Marcos. Lima. Perú

Kisnerman, Natalio y col. 1986. El Método: Intervención transformadora. Colección teoría y práctica del trabajo social. Tomo III. Editorial Humanitas. Buenos Aires. Argentina

Kruse, Herman. 1986. Filosofía del siglo XX y Servicio social. Editorial Humanitas. Buenos Aires. Argentina

Quezada, Margarita. 2001. El contexto social de los 70. En: perspectivas metodológicas en trabajo social. Editorial Espacio. Argentina

Sabana, María. 1998. Método de Intervención de trabajo social. Ediciones Facultad de ciencias sociales. Trujillo-Perú

Tobón, María; Rottier, Norma y Manrique, Antonieta. 1998. La práctica profesional del trabajador social. Guía de análisis. 5ta. Edición. Editorial Lumen-humanitas/celats. Buenos Aires. Argentina

Vega, María. 1998. “Las Políticas neoliberales en el contexto Latinoamericano y su impacto en el trabajo social. P. 7-17. En: Acción crítica N° 36/37. Celats-alaets. Octubre 1998. Lima – Perú