



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



**“PROPUESTA DE MODELO DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL  
PARA LA FUNDACIÓN DE OBRAS SOCIALES DE SAN VICENTE I.A.P”**

**T E S I S**

QUE PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIADAS EN TRABAJO SOCIAL  
P R E S E N T A N

DIANA SARAI DE LUIS OLIVERA  
MAYRA KARINA MONROY JIMÉNEZ

DIRECTORA:

  
MTRA. CECILIA ZARAGOZA PÉREZ\_

Ciudad Universitaria, CD. MX., 2021



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **AGRADECIMIENTOS**

***“Aquel que deja pasar la oportunidad de ayudar a otro, pierde una de las experiencias más maravillosas de la vida”***

*San Vicente de Paúl.*

A la Fundación de Obras Sociales de San Vicente I.A.P por la confianza y la oportunidad que nos dieron, así mismo por la apertura que nos brindaron para realizar este proyecto

Al personal de Fundación de Obras Sociales de San Vicente (FOSSVI) por siempre apoyarnos y por proporcionarnos las herramientas necesarias para llevar a cabo este proyecto.

A las Trabajadoras sociales por brindarnos su tiempo y compartirnos su experiencia profesional.

A la Mtra. Cecilia Zaragoza Pérez por su asesoría, apoyo, motivación, dedicación y tiempo invertido, sin su guía no habríamos podido realizar este proyecto, no tenemos palabras suficientes para agradecerle sus consejos.

A las profesionales que integran el jurado revisor les agradecemos su tiempo, su dedicación y sus aportes a este trabajo.

### **Karina Monroy**

A mis padres sé que no hay forma de agradecer una vida de sacrificio y esfuerzo quiero que sientan que este logro también es de ustedes y que la fuerza que me ayudo a conseguirlo fue su gran apoyo, gracias por creer en mí.

### **Diana Sarai**

A mi familia por haberme forjado como la persona que soy, por ser mi pilar, por apoyarme en mi formación académica.

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	6
CAPÍTULO I .....	8
FUNDACIÓN DE OBRAS SOCIALES DE SAN VICENTE (FOSSVI) .....	8
1.1 Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) .....	8
1.2 Antecedentes .....	14
1.3 Fundación de Obras Sociales de San Vicente.....	22
1.4 Modelo de Atención de Fundación de Obras Sociales De San Vicente.....	25
CAPÍTULO II .....	29
TRABAJO SOCIAL Y SUS FUNCIONES .....	29
2.1 Definición .....	29
2.2 Objeto de estudio.....	30
2.3 Área de intervención de Trabajo Social .....	32
2.4 Funciones de Trabajo Social .....	34
CAPITULO III .....	40
INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL.....	40
3.1 Definición .....	40
3.2 Intervención social .....	43
3.3 Tipos de intervención.....	45
3.4 Niveles de intervención en Trabajo Social .....	51
CAPÍTULO IV .....	53
MODELOS DE TRABAJO SOCIAL .....	53
4.1 ¿Qué es un modelo? .....	55
4.2 Tipos de modelos .....	56
4.3 Modelo de intervención en Trabajo Social .....	61
4.4 Elementos de los Modelos de intervención.....	62

CAPÍTULO V .....	64
MODELOS DE INTERVENCIÓN EN EL TRABAJO SOCIAL INDIVIDUALIZADO..64	
5.1 Modelo Humanista y existencialista .....	69
5.2 Modelo Sistémico-Ecológico .....	75
5.3 Teoría Ecológica .....	83
5.4 Proceso metodológico del modelo de intervención individualizada .....	84
5.5 Métodos, instrumentos y herramientas del proceso metodológico de intervención .....	92
CAPÍTULO VI .....	113
PROPUESTA DE MODELO DE INTERVENCIÓN .....	113
DE TRABAJO SOCIAL PARA FOSSVI .....	113
6.1 Justificación .....	113
6.2 Metodología de investigación .....	115
6.3 Diagnóstico .....	116
6.4 Guía del Plan de Atención .....	120
6.5 Investigación .....	121
6.6 Diagnóstico Social .....	123
6.7 Planeación .....	125
6.8 Intervención/Ejecución .....	126
6.9 Cierre de caso .....	128
6.10 Técnicas .....	129
6.11 Instrumentos .....	133
6.12 Indicadores .....	143
6.13 Supervisión y Evaluación .....	143
CONCLUSIONES .....	152
PROPUESTAS .....	153

ANEXOS .....	155
Anexo 1 Actividades de Trabajo Social .....	155
Anexo 2 Instrumentos de FOSSVI.....	156
Anexo 3 Esquema de Propuesta de Modelo de Intervención de Trabajo Social .	163
Anexo 4 Estudio Socioeconómico .....	164
Anexo 5 Estudio Social.....	170
Anexo 6 Diagnóstico.....	176
Anexo 7 Plan y Tratamiento.....	179
Anexo 8 Cronograma.....	181
Anexo 9 Supervisión .....	182
Anexo 10 Evaluación .....	183
Anexo 11 Nota de Trabajo Social .....	184
Referencias .....	186

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones de Asistencia Privada enfrentan grandes retos para continuar prestando sus servicios e ir mejorando la calidad de los mismos; Desde hace más de 8 años la Fundación de Obras de San Vicente I.A.P (FOSSVI) ha implementado un profundo proceso de profesionalización de sus actividades y en esta labor han invitado a diferentes actores sociales a acompañarlos en esta tarea.

En 2017, la institución invitó al grupo de la Práctica de Especialización de la ENTS a cargo de la Mtra. Cecilia Zaragoza Pérez para elaborar diversos proyectos de Trabajo Social, entre ellos una propuesta para mejorar y rediseñar los procesos del área dentro de sus diferentes Obras.

El tema que se desarrolla en este proyecto es una propuesta de Modelo de Intervención para Trabajo Social, aplicable a las diferentes dependencias de la Fundación. Debido a la naturaleza de los diversos grupos de personas que se atienden, el grupo de Prácticas sugirió que se hiciera una propuesta de estructura de modelo general, pero las operaciones de los instrumentos requerían adecuarlos a las características de los usuarios. Es por ello que para el trabajo se seleccionó específicamente al Hogar San Vicente que atiende a adultas mayores.

La construcción de éste Modelo es el producto de dos años de investigación e interacción de los procesos de Trabajo Social que se realizan en la atención de la población beneficiaria de la institución y de la revisión de distintos autores que explican diversas teorías y modelos de intervención de Trabajo Social.

Para lograr nuestro objetivo se realizó una investigación mixta, de nivel descriptivo, inicialmente se hizo una investigación documental en la que se recabó información teórico metodológica necesaria para la comprensión y conocimiento a profundidad del tema para el tratamiento y análisis de los datos obtenidos en la investigación.

Después se llevó a cabo el trabajo de campo en el que se entrevistó de manera informal a las responsables del área de Trabajo Social para conocer los procesos e instrumentos que actualmente se aplican en la institución para proporcionar los servicios de Trabajo Social, la interacción de las usuarias y sus familiares, así como

se identificaron cuáles son las demandas que se deben de atender. De esta forma se identificaron las áreas de oportunidad en las que versará el modelo de intervención que está dirigido a la Fundación de Obras Sociales de San Vicente Como uno de los hallazgos más importantes se identificó que más allá de la modificación de sus instrumentos base, era necesario replantear y proponer un modelo de atención con mayor estructura y con un sustento teórico metodológico, claro y acorde a las necesidades de las usuarias y de las características de la Obra.

Esta propuesta representa una valiosa aportación para la Fundación, lo que permitirá continuar con su camino a la profesionalización de sus trabajadores sociales y a la mejor atención de sus usuarias.

En el capítulo I se hace un breve recorrido histórico, para entender a FOSSVI y los valores que ha mantenido y que son la base de su filosofía, esto nos permitirá tener una comprensión que es FOSSVI.

En el capítulo II se presenta la definición, funciones, objeto de intervención y áreas de Trabajo Social, con la finalidad de comprender el quehacer de los profesionales

El capítulo III se abordará el tema de intervención, desde la definición hasta los diferentes tipos, desde la óptica de diferentes autores para conocer qué es y cuáles son los elementos de esta.

En el capítulo IV se recopilaron los conceptos, características y objetivo de los Modelos de intervención, para fines de este trabajo se realizó un análisis del Modelo humanista-existencialista y sistémico, ya que estos son los fundamentos teóricos de la propuesta.

El capítulo V se refiere a los modelos de intervención individualizada, se retoman a tres autores los cuales se consideran acordes a la intervención que realizan los profesionales de Trabajo Social en FOSSVI, además los modelos que plantean estos autores son la base metodológica de la propuesta de modelo.

El capítulo VI en el presente capítulo se realizará un análisis de las problemáticas identificadas, con base en ellas se diseñara la propuesta de intervención, así mismo se explica la metodología de la propuesta y los instrumentos que la integran.



# CAPÍTULO I

## FUNDACIÓN DE OBRAS SOCIALES DE SAN VICENTE (FOSSVI)

### 1.1 Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)

FOSSVI es una Organización de la Sociedad Civil por lo que es pertinente profundizar en ellas y conocer a sus figuras jurídicas.

Las organizaciones de la sociedad civil, son agrupaciones constituidas por individuos, fundamentadas en lazos asociativos que pueden realizar actividades de defensa y respeto a los derechos humanos, de apoyo o asistencia a terceros sin fines de lucro ni de proselitismo partidista, político-electoral o religioso, que no persiguen beneficios personales sino sociales comunitarios. Esencialmente su origen responde al derecho de todo miembro de la sociedad de ejercer su participación ciudadana como la clave para la existencia de una mayor corresponsabilidad de los gobiernos y los ciudadanos (Instituto Nacional de Desarrollo Social, 2018).

Las OSC tienen figuras jurídicas como: asociación civil, institución de asistencia privada, institución de beneficencia privada, sociedad civil, asociación de beneficencia privada, fundación u otra, en este trabajo solo abordaremos a las Instituciones de Asistencia Privada, Asociaciones Civiles y Sociedad Civil.

- **Instituciones de Asistencia Privada**

Las instituciones de asistencia privada “son entidades con personalidad jurídica y patrimonio propio, sin propósito de lucro que, con bienes de propiedad particular ejecutan actos de asistencia social sin designar individualmente a los beneficiarios. Las instituciones de asistencia privada serán fundaciones o asociaciones” (Asamblea Legislativa del Distrito Federal, I Legislatura, 1998).

Según la ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal capítulo segundo artículo octavo, las personas que quieran constituir una institución de asistencia privada, así como el albacea que se prevea establecer por testamento,

deberán presentar a la Junta una solicitud por escrito, anexando copia de la identificación de los suscriptores; currícula de las personas que integrarán el patronato; un programa de trabajo y un proyecto de presupuesto para el primer año de operación, así como un proyecto de estatutos que deberá contener como mínimo los requisitos siguientes:

- I. El nombre, domicilio y demás generales del fundador o fundadores;
- II. Denominación, objeto y domicilio legal de la institución que se pretenda establecer;
- III. La clase de actos de asistencia social a ejecutar, determinando los establecimientos que vayan a depender de ella;
- IV. La clase de actividades que la institución realice para sostenerse, considerando la voluntad fundacional desde una perspectiva histórica y social, el impacto social y la autosuficiencia del proyecto sin perjuicio a la institución;
- V. El patrimonio inicial que se dedique a crear y sostener la institución, inventariando en forma pormenorizada la clase de bienes que lo constituyan y, en su caso, la forma y términos en que hayan de exhibirse o recaudarse los fondos destinados a ella;
- VI. Las personas que vayan a fungir como patronos, o en su caso, las que integrarán los órganos que hayan de representarlas y administrarlas y la manera de sustituirlas, sus facultades y obligaciones. El Patronato deberá estar integrado por un mínimo de cinco miembros, salvo cuando sea ejercido por el propio fundador;
- VII. La mención del carácter permanente o transitorio de la institución, y
- VIII. Las bases generales de la administración y las demás disposiciones que el fundador o fundadores consideren necesarias para la realización de su voluntad.

Las personas morales constituidas de conformidad con otras leyes y cuyo objeto sea la realización de actividades de asistencia social, podrán transformarse en instituciones de asistencia privada, para lo cual darán a conocer a la Junta la información que se indica anteriormente y le proporcionarán el acta de asamblea de asociados que haga constar el acuerdo de transformación.

- **Junta de asistencia privada**

Es un órgano desconcentrado de la Administración Pública de la Ciudad de México con autonomía de gestión, técnica, operativa y presupuestaria, adscrito directamente a la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México y cuyo objeto es el cuidado de las Instituciones de Asistencia Privada (IAP) que se constituyan y operen de conformidad con la Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal (LIAPDF), con el fin de dar cumplimiento a su objeto asistencial y demás obligaciones, preservando la voluntad de sus fundadores (Junta de Asistencia Privada, 2018).

## Misión

Vigilar que se cumpla la voluntad fundacional, el uso adecuado del patrimonio y el apego a la legalidad, para contribuir a la excelencia y transparencia de las Instituciones de Asistencia Privada (Junta de Asistencia Privada, 2018).

## Visión

Ser un organismo que contribuye al bienestar de las personas en condiciones de vulnerabilidad, a través del impulso hacia la excelencia y la mejora de las Instituciones de Asistencia Privada (Junta de Asistencia Privada, 2018).

## Principios orientadores (Junta de Asistencia Privada, 2018)

- Innovación
- Sustentabilidad
- Igualdad
- Honestidad
- Gobierno abierto

Si bien FOSSVI es una I.A.P., de origen para adquirir su figura jurídica o fiscal, cumplió con los requisitos para considerarse una organización social por la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones de la Sociedad Civil, cuyas siglas son LFFAROSC.

### • **Asociaciones civiles**

Una Asociación Civil es una persona moral, conformada por personas físicas generalmente (aunque también puede constituirse por otras personas morales), que se encuentran reunidas de manera duradera por un interés colectivo, el cual no debe ser con un fin de lucro (no debe tener como finalidad una ganancia económica) y además, debe ser lícito (no debe ser ilegal o contrario a derecho). Si sus fines coinciden con los enlistados en el artículo 5º de la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil, serán sujetos de fomento (Convergencia de Organismos Civiles, A.C., 2017).

El estatuto es el contrato por el cual los asociados señalan las reglas del funcionamiento de la asociación, las cuales deben ser respetadas por los miembros. Estos deben contener (Convergencia de Organismos Civiles, A.C., 2017):

- a) Denominación, domicilio, nacionalidad, objeto y duración.
- b) Compromiso de no distribuir remanentes.
- c) Asociados/asociadas.
- d) El patrimonio de la asociación.
- e) La Asamblea General de asociados.
- f) Dirección y administración de la asociación.
- g) La disolución de la asociación.
- h) Liquidación de la asociación.

- **Sociedad civil**

Una Sociedad Civil es una persona moral, donde sus integrantes se encuentran reunidos para combinar sus recursos económicos, sus conocimientos y su trabajo para obtener una ganancia económica. Sin embargo, algunos de sus fines pueden coincidir con los enlistados en el artículo 5º de la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil, y si están en este supuesto podrán ser sujetos de fomento si establecen ciertas cláusulas. Igual que la asociación, la sociedad deberá ser protocolizada con un notario público (Convergencia de Organismos Civiles, A.C., 2017).

El contrato de sociedad debe contener los nombres y apellidos de los otorgantes que son capaces de obligarse, la razón social, el objeto de la sociedad, el importe del capital social y la aportación con que cada socio debe contribuir.

A continuación, se presenta un cuadro comparativo de las OSC para una mejor comprensión del tema.

**Tabla 1***Comparación entre figuras jurídicas de las OSC*

	<b>Asociación Civil</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Institución de Asistencia Privada</b>
<b>¿Cómo se conforma?</b>	Unión de varios individuos de manera que no sea enteramente transitoria para realizar un fin común que no sea preponderantemente económico.	Unión de individuos que se obligan mutuamente a combinar recursos o esfuerzos para la realización de un fin común preponderantemente económico pero sin especulación comercial.	Puede constituirse como una asociación, en los términos de la Ley de Instituciones de Asistencia Privada, mediante la aportación periódica de los asociados o la recaudación de donativos. También se puede constituir con la forma de una fundación, afectando bienes de propiedad privada destinándolos a la asistencia social pudiendo recaudar donativos para su sostenimiento.
<b>¿Qué se necesita para su constitución?</b>	No exige para su constitución la existencia de patrimonio inicial ni de aportaciones económicas.	Especulación comercial. Debe existir un capital social, una aportación de los socios para la constitución, la cual podrá consistir en una cantidad de dinero o en bienes.	Para constituirse debe contar con un patrimonio inicial que se dedique a crear y sostener la institución.
<b>¿Cómo se extingue?</b>	Se extinguen por: consentimiento de la asamblea, por haber concluido el término fijado, por incapacidad de realizar el fin, por resolución judicial.	Se extinguen por: consentimiento unánime de los socios, haberse cumplido el término pactado, por la muerte del socio industrial, por muerte o incapacidad de uno de los socios que tenga responsabilidad ilimitada, por resolución judicial.	Solo podrán extinguirse mediante resolución del Consejo Directivo de la Junta de Asistencia Privada por los siguientes motivos: Por imposibilidad material para cumplir su objeto, por violaciones a la LIAP, porque sus actividades no sean de asistencia, cuando haya concluido el

	<b>Asociación Civil</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Institución de Asistencia Privada</b>
			plazo, cuando no acredite la aportación del patrimonio.
¿Qué se debe hacer en caso de decidir su disolución?	En caso de disolución patrimonio se aplicará a una asociación o fundación de objeto similar. La protocolización de sus estatutos se realiza con el Notario.	En caso de disolución, se puede repartir el capital social y las utilidades una vez liquidadas las deudas. Con excepción de aquellas que tengan la cláusula que dicte que su patrimonio será aplicado a una asociación o fundación con objeto similar.	En el procedimiento de liquidación la Junta de Asistencia Privada y el Patronato deberán nombrar a un liquidador cada uno cuyos honorarios serán cubiertos de la misma liquidación. Los remanentes de la liquidación se registrarán según lo dispuesto por el fundador, en ausencia se entregaran a IAP que sean designadas por la Junta.
¿Quién es el representante legal?	Su representación legal la tendrá el o los directores.	Su representación legal la tendrán el o los socios administradores.	El órgano de administración y representación legal de las IAP es el Patronato.
Fuente: (Convergencia de Organismos Civiles, A.C., 2017)			

Esta explicación sobre las OSC es para darle contexto a que es una I.A.P y poderla diferenciar de las demás figuras jurídicas que existen, así como para conocer los requisitos que se piden para constituir la.

## 1.2 Antecedentes

Las Hermanas de la Caridad de San Vicente de Paúl son una comunidad de religiosas que tienen como propósito atender a las personas más humildes y vulnerables de la sociedad; Para realiza esta labor han fundado y operado instituciones desde hace más de 380 años. La labor de Fundación de Obras Sociales de San Vicente (FOSSVI) y la forma en que realiza su atención a las personas más vulnerables de este país y del resto del mundo se basa en sus creencias y en los principios ético-filosóficos que les dieron origen, es por ello importante realizar un breve recorrido histórico que permitirá identificar sus elementos, en los que se basará la propuesta del Modelo de Intervención de Trabajo Social.

San Vicente de Paul, fue un sacerdote francés que fundó, junto a Luisa de Marillac, a las Hijas de la Caridad (1633). También fue capellán general de las galeras francesas, trabajó en favor de los galeotes<sup>1</sup>. Lideró la renovación del clero francés para que se insertara en los campos y aldeas al servicio de las poblaciones más pobres. Consejero del Rey Luis XIII; por su mediación se evitaron conflictos políticos internos y externos del país (Ibáñez , 1993).

Reformó las obras de caridad, organizando las obras solidaridad de la gente, regula y normaliza actividades de ayuda para evitar el auxilio indiscriminado. Destacó la relación que se establecía entre las personas que prestaban la ayuda y quienes la recibían. Fundó las Cofradías, actualmente Asociación Internacional de la Caridad. (Ibáñez , 1993).

Para ayudar a los pobres planteó los siguientes puntos:

1. Iniciar una investigación para conocer el número de pobres y su estado.
2. A los incapacitados darles los medios para vivir
3. A los que ganan una parte del sustento, se les da lo que les falte
4. A los jóvenes emplearlos como aprendices de oficios

---

<sup>1</sup> Galeotes. Persona condenada a galeras.

Cabe destacar que San Vicente de Paul, es considerado uno de los precursores del Trabajo Social y es el fundador de las Hermanas de la Caridad. La orden nace cuando San Vicente servía como sacerdote en el Curato<sup>2</sup> de Chatillón-les-Dombes; Un día, al estarse revistiendo para celebrar la Misa, se presentó la señora Chassaigne y le rogó que a la hora del sermón, les pidiera a sus fieles que ayudaran a una pobre familia que vivía como a dos kilómetros de Chatillón y cuyos miembros se encontraban todos enfermos. San Vicente pidió la ayuda con su acostumbrada vehemencia y ternura y al medio día que fue él a visitar a dicha familia vio a mucha gente que, conmovida por sus palabras, ya venía de regreso después de haber dejado abundantes víveres a aquella familia necesitada. San Vicente se dio cuenta que aunque se había hecho una gran obra de caridad, no se había realizado bien, porque de repente los enfermos recibieron muchas provisiones que se echarían a perder y luego quedarían otra vez en la miseria (CEME, 1991).

San Vicente llamó a las señoras Chassaigne y de Brie para hacerles ver la necesidad de organizar la obra de caridad para los enfermos y que ésta resultara eficaz, les pidió que con otras señoras de buena voluntad los atendieran no sólo a ellos, sino a otros que llegaran a presentarse (CEME, 1991).

Creada así la obra, San Vicente se dedicó a estudiarla detenida y prudentemente y después de tres meses de observación la reglamentó y le dio el nombre de Cofradía de la Caridad y a sus miembros, el de Sirvientas de los pobres o Señoras de la Caridad. Toda mujer cristiana, viuda, casada o doncella podría pertenecer a la Cofradía, previo permiso del marido, padre o madre como principal requisito, porque nada se haría en secreto, sino a plena luz (CEME, 1991).

San Vicente estuvo verdaderamente inspirado al dictar las minuciosas y delicadas instrucciones para asistir a los pobres tanto en lo temporal como en lo espiritual. Recomendaba a las Señoras que los cuidaran con gran amor en sus enfermedades y que pusieran cuidado para que cambiaran de vida cuando sanaran; y si iban a morir,

---

<sup>2</sup> División territorial eclesiástica que está bajo la jurisdicción espiritual de un cura o párroco.



aconsejaba los auxiliaran en su última hora para darles decente y cristiana sepultura. En resumen: los enfermos pobres debían tener en vida y en muerte atención y delicadeza. También programó asambleas mensuales y ejercicios espirituales para las sirvientas de los pobres (Ibáñez , 1993).

El mismo San Vicente promulgó estas reglas en 1617, año en que se inició la obra en la festividad de la Inmaculada Concepción de la Santísima Virgen y el día 12 se organizaron por primera vez las visitas a los pobres y enfermos en sus casas por señoras quienes libres de todo compromiso y voto seguirían viviendo en el seno de su familia; saldrían a visitar a los pobres con licencia de sus maridos, padres o madres, para así armonizar las obligaciones de la familia con los deberes de la caridad (CEME, 1991).

La supresión y disminución de las órdenes religiosas por la revolución protestante, la desorganización de los hospitales, el cierre de asilos y sobre todo la peste y el hambre consecuencias de la guerra civil; provocó que cientos de menesterosos vagaran no sólo en las grandes ciudades, sino hasta en las aldeas más pequeñas (CEME, 1991).

San Vicente vio que él solo no podría remediar tan terrible situación y fue cuando acudió a las señoras de la nobleza en quienes encontró favorable respuesta. Así desde 1620 a 1633 con esa ayuda tan eficaz fundó la célebre Asamblea de las Señoras de la Caridad, en la que destacaron las más ilustres personas por su nacimiento, virtud y riqueza; pero principalmente por las incontables obras de caridad hacia los miserables, a quienes sirvieron con paciencia y humildad como lo hacía San Vicente (CEME, 1991).

Entre estas damas se distinguió Mademoiselle Le Gras, hoy la Venerable Luisa de Marillac, considerada en la Asamblea de las Señoras, como el brazo derecho de San Vicente con quien colaboró para fundar el Instituto de las Hijas de la Caridad, éste habría de asombrar al mundo, a pesar de haberse iniciado con unas campesinas iletradas, sin preparación, porque lo que se necesitaba era que sirvieran como auxiliares o suplentes de las Señoras de la Caridad (CEME, 1991).

La mayoría de ellas de modales rústicos, carácter huraño y recién venidas de sus aldeas carecían de formación espiritual; pero a pesar de su hosquedad e ignorancia se convirtieron en heroínas de la caridad, Al darse cuenta san Vicente que vivían aisladas y sin ninguna autoridad, pensó en establecer un noviciado que las hiciera aptas para servir; buscó un lugar y lo encontró, era una casa de alquiler que fue la "cuna" de las Hijas de la Caridad, La casa todavía existe en la Calle del Cardenal Lemoine No,43, antes se llamó calle de Fossés-Saint-Víctor. (CEME, 1991).

La directora tiempo atrás ya la tenía elegida: a la Mademoiselle Le Gras, la venerable Luisa de Marillac, la primera Hermana de la Caridad, se instaló en aquella casa con cuatro o cinco doncellas cuidadosamente escogidas por San Vicente, el 29 de noviembre de 1633, en que el instituto de las Hijas de la Caridad nació para el mundo (CEME, 1991).

Santa Luisa de Marillac, nació el 12 de agosto de 1591; de su procedencia se desconoce el nombre de su madre; su padre fue Luis de Marillac. Pertenecer a este apellido de nobleza, marcó su vida: le trajo ventajas de orden social y también rechazó por su condición de hija bastarda o ilegítima, como se denominaba a quien nacía fuera del matrimonio legítimo (Moncada, 2010).

Por la influencia del medio y formación recibida, desde temprana edad, se orientó a la vida religiosa. A los 34 años, perdió a su esposo e hizo voto de viudez. En la etapa de viudez inicia el acompañamiento con Vicente de Paul, Luisa hace una escuela de aprendizaje: inicia un proceso de reconocimiento interior que la lleva a salir de su espacio privado para iniciarse en la actividad pública que desde lo religioso y caritativo, la lanza a construir espacios de conformación comunitaria en busca del bien común (CEME, 1991).

Marillac, recibe de San Vicente de Paul el 6 de mayo de 1629, el envío misionero con el que se inicia en la visita, orientación y coordinación de Cofradías de la Caridad o caridades, dentro y fuera de París. Obra que luego se convirtió en empresa de acción social caritativa con múltiples formas de atención a la creciente pobreza de Francia y

que desde el servicio eclesial y ecuménico se proyecta a diferentes lugares y situaciones, hoy la Asociación Internacional de la Caridad (CEME, 1991).

Por este envío misionero, Luisa recibe facultad de intervenir en cada una de las cofradías en la organización del servicio, manejo de recursos económicos, formación y gestiones de administración. A la par, va descubriendo múltiples pobreza que sufre la población a costa de la crisis política y económica de su país, por lo cual acentúa el afán en consolidar estrategias de atención, propuestas y atendidas por las mismas gentes de las poblaciones que visita (CEME, 1991).

Es el caso de maestras y enfermeras que identifica y forma en sus correrías por los campos franceses. La obra de Santa Luisa de Marillac tiene una mirada integral frente a la persona, la profunda comprensión de todas las dimensiones que constituyen al ser humano y el reconocimiento del valor que en cada uno residía por su dignidad, su quehacer estuvo antecedido por la reflexión, análisis y confrontación de sus fuentes teológicas, filosóficas, religiosas, políticas y sociales de los ámbitos en que se desenvolvía (CEME, 1991).

Aunque la teoría es siempre de orden intelectual, en Luisa la raíz se hundía en la práctica por ello mismo su organización fue eficaz y cómoda, la formación tiene un fin y en las hijas de la caridad es el pobre, nunca se desvió de la respuesta al porque y para qué había reunido y formaba a las jóvenes (CEME, 1991).

Otra de las acciones de Luisa que expresaban sus dotes organizativas son las reglas que realizó para las hermanas de la caridad, estas se basaban en la igualdad entre las hermanas, en contraposición con otros conventos que se basaban en la estructura sobre las estructuras sociales (CEME, 1991).

Aunque Luisa aparece como una organizadora nata, fue más bien una ejecutiva o ejecutora, que sabía organizar admirablemente en la práctica sin preocuparse de la teoría. Es cierto que tenía sus teorías propias sobre la Compañía y las comunidades y, según estas, articuló las referencias, pero al organizar las obras, Luisa tan solo tenía como idea principal solucionar en la práctica la problemática de los pobres (CEME, 1991).

Una comunidad organizada es ya un objetivo en sí misma, pero siempre en función del servicio. Lo mismo se puede decir de las obras: organizarlas es un fin que se propone Luisa, pero subordinadas al bienestar de los pobres, lo que convierte al orden en medio y no, en fin. Algo que Santa Luisa no pudo olvidar por lo que estructuró las empresas teniendo en cuenta tres elementos: el personal, las Juntas de gobierno y la naturaleza de los pobres que acogía o a los que se dirigía (CEME, 1991).

El proyecto de Luisa, aunque parezca extraño, fue sencillo: articular el personal seglar en relación a las Hijas de la Caridad y a éstas en función de los pobres es decir las instituciones que atendían las Hijas de la Caridad no eran factorías para crear puestos de trabajo, por el contrario, el personal se suponía empleado en función de las necesidades de los pobres (CEME, 1991).

Cada Hermana sabe lo que tiene que hacer, cuándo y cómo realizarlo todo esto organizado y detallado, hora a hora. A cada reglamento-organigrama suele acompañarle un horario minucioso. Parece mentira, pero asombra que una sola mujer lograra organizar con acierto cualquier obra y plasmarlo en un reglamento: visita a domicilio, escuelas, enfermería, hogares de niños, residencias de ancianos, etc. (CEME, 1991).

Para los pobres enfermos en sus domicilios defendía atender a los verdaderamente pobres del momento sin esperar a que no tuvieran nada; y en los hospitales su corazón alargaba la estancia de los convalecientes y retardaba la salida de las jóvenes que peligrosamente no tenían a dónde acudir. Se detenía en cosas que a los sanos pueden parecerles minucias, pero que dan calor a la vida, como son la calidad y la cantidad de alimento o la clase y el número de los objetos y del ajuar.

Además, Santa Luisa de Marillac procuraba ser una persona que cultivaba su formación a lo largo de toda su vida, su interés y preocupación por la formación permanente de hermanas con las siguientes consideraciones aceptación de sí mismas y de los demás, cultivar la paciencia, constante autoformación, un proceso creciente de autoestima, seguridad de sí mismas, sentido de colaboración, coordinación, alegría

y entusiasmo; llegó a convencerse de que sólo así, aceptando, respetando, confiando y manteniendo la paciencia, se logra hacer crecer a las personas en libertad.

Murió el 15 de marzo de 1660, fue canonizada en 1934 por Pío XI y el papa Juan XXIII la proclamó la santa patrona de los trabajadores sociales y cuidadores, en 1960.

Santa Luisa de Marillac dio las respuestas que se necesitaban a problemáticas sociales de su momento histórico y siguen siendo utilizadas por las hermanas de la caridad.

- **Las Hijas de la Caridad en México**

El establecimiento en México de la Compañía de las Hijas de la Caridad se dio en 1844 para residir por 31 años, esta primera etapa la vivieron las Hermanas en un período de la historia de México llena de dificultades en el inicio de su vida independiente como la confrontación con los Estados Unidos, las luchas entre liberales y conservadores, la guerra de reforma, la segunda intervención francesa, etc. Su presencia fue en un gran número de escuelas, hospitales, hospicios, boticas, casas cunas. 42 casas y 396 hermanas formaban la Provincia de México (Moncada, 2010).

Durante el gobierno de Maximiliano, bajo el auspicio de Carlota, se establecen en Yucatán, logrando insertarse en el campo asistencial local durante casi diez años, realizando gran parte de su labor en el hospital general, que administrativamente se encontraba en manos del gobierno y que terminado el segundo imperio quedó bajo el dominio de los liberales. Por otra parte, debido a la naturaleza de su instituto, las Hermanas de la Caridad se hacen cargo de otras instituciones creadas por gente piadosa enfocadas en el ámbito educativo, pero cuya vertiente se centraba a los sectores vulnerables de la población, como lo eran las jóvenes y los niños (CEME, 1991).

En 1875, a raíz de la aplicación de las Leyes de Reforma, fueron expulsadas del país en tiempos del presidente Sebastián Lerdo de Tejada, pero en 1946 regresaron en la persona de 5 Hermanas quienes pisan por segunda vez tierras mexicanas, (Moncada, 2010).

Además del servicio a los pobres y a los enfermos, las hijas de la Caridad se dedican al cuidado de los huérfanos, a la asistencia de los enfermos en los hospitales, al cuidado de los ancianos en casas de reposo, a la asistencia de enfermos mentales, escuelas y refugios para mujeres y niños en dificultades (Moncada, 2010).

Al revisar los orígenes de las hermanas de la caridad queda de manifiesto el sentido de su atención a las personas más desfavorecidas de la sociedad desde su carisma humanista que busca brindarles un cuidado integral, respetando sus principios fundamentales: Caridad y Justicia Social.

Para las hermanas, la caridad más que una palabra, virtud, o simplemente un acto, es un sentimiento y al amparo del amor, este sentimiento se hace una manifestación del amor de Dios. El Dios amor que nos llama a vivir en el amor fraterno como forma única de vida.

Tendrán por monasterio las casas de los enfermos por claustro las calles de la ciudad... etc.” (S.V.P).

### Filosofía y valores

Los “Vicentinos buscan imitar a San Vicente en las cinco virtudes esenciales que fomentan el amor y respeto por los pobres”.

1. Sencillez: Virtud de la transparencia.
2. Humildad: Virtud de la cercanía.
3. Afabilidad: Virtud del buen trato.
4. Sacrificio: Virtud de la generosidad.
5. Celos: La pasión como virtud.

La filosofía de ayuda y atención a las personas más marginadas de nuestra sociedad, se inspira en el pensamiento y la obra de San Vicente de Paul, lo que impulsa a dar respuesta a las pobrezas de nuestro tiempo, generando oportunidades de atención, promoción y desarrollo de capacidades de las usuarias.

La acogida sencilla y calidez de hogar que éstas encuentran en los establecimientos, las motivan a sacar de sí mismos los valiosos tesoros que guardan en su corazón y que constituyen verdadera riqueza que los impulsa a salir adelante. Queremos compartir con muchos la alegría de servir, generar más alianzas a favor de la vida,

para que, sumados nuestros recursos, multipliquemos oportunidades, restemos desesperanzas y compartamos logros (FOSSVI, 2017).

Por estos motivos la atención que se brinda a los usuarios de las obras busca dar la mejor atención por un acto de amor y de justicia.

Actualmente la orden tiene presencia en más de 90 países alrededor del mundo y en México, están cumpliendo 175 años de su primera llegada. Actualmente están operando 19 instituciones a nivel nacional, una de ellas es FOSSVI.

### **1.3 Fundación de Obras Sociales de San Vicente**

La Fundación de Obras Sociales de San Vicente, I.A.P. (FOSSVI) es una Institución sin fines lucrativos, afiliada a la Junta de Asistencia Privada del Distrito Federal.

Su objetivo es apoyar a las personas más vulnerables de la sociedad, para que puedan alcanzar mejores condiciones de vida, esto lo realizan a través de las cuatro Obras:

- Hospital San Carlos
- Albergue Temporal Ramón Arbide
- Rehabilitación Infantil San Vicente
- Hogar San Vicente
- Centro Santa Luisa

La Fundación tiene como objetivo actuar en beneficio de personas, sectores y regiones de escasos recursos, comunidades indígenas y grupos vulnerables por edad, sexo o discapacidad tendrá por (Fundación de Obras de San Vicente , 1985)

Dentro de su acta constitutiva se encuentran los siguientes servicios que debe de ofrecer FOSSVI

1. Crear albergues temporales para personas de uno y otro sexo, escasos recursos que vienen a la ciudad de México acompañando a sus familiares que son atendidos en instituciones de Salud oficiales y privadas, donde reciben alojamiento, alimentación, lavandería, servicios sanitarios, terapia psicológica y orientación social.
2. Brindar atención a personas de escasos recursos para contribuir a la satisfacción de sus necesidades básicas de asistencia médica, alimentación, vestido o apoyos materiales.
3. Crear y operar centros en donde se brinde a personas de escasos recursos, grupos indígenas y comunidades rurales orientación social, educación y capacitación para el trabajo, alimentos, vestido y calzado, insumos para el mejoramiento de sus viviendas y

- provisión de medicamentos.
4. Crear y operar establecimientos especializados en los que se brinde servicio de salud.
  5. Crear y operan centros de atención y rehabilitación para personas con discapacidad física y mental.
  6. Busca integrar sinergias con organismos públicos y privados relacionado con los objetivos de la institución que sumen esfuerzos para mejorar la calidad de vida de las personas.
  7. Otorgar becas mediante concurso abierto al público en General para realizar estudios en instituciones de enseñanza que tengan autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios en los términos de la Ley General de Educación o cuando se trate de instituciones del extranjero, éstas estén reconocidos por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.
  8. Crear, centro de formación para voluntariado que asiste a la Fundación.

A continuación, se describen las características particulares de cada obra para contar con un panorama general de los servicios que brindan.

- **Hospital San Carlos en el Estado de Chiapas**

Misión

Brindar atención de salud con énfasis hacia la población indígena, desde un enfoque intercultural, para contribuir en la disminución de la morbi-mortalidad de los padecimientos más recurrentes en la zona de influencia (FOSSVI, 2017).

Zona de influencia

El Hospital San Carlos se encuentra ubicado en la cabecera municipal de Altamirano, Chiapas y su zona de influencia abarca principalmente los municipios de Ocosingo, Altamirano, Chilón, Oxchuc y Sitalá (FOSSVI, 2017).

- **Albergue Temporal Ramón Arbide**

Misión

Favorecer la recuperación de la salud y asegurar el bienestar de familiares y pacientes de escasos recursos provenientes del interior de la república, durante su estancia en la Ciudad de México por atención médica especializada, brindando alojamiento digno y acompañamiento con calidad y calidez (FOSSVI, 2017).

Zona de influencia

El Albergue Temporal Ramón Arbide, está ubicado en calle Tordo número diez, colonia Tacubaya, Del. Miguel Hidalgo, C.P.11870, México, D. F. acoge a familiares y



pacientes foráneos de escasos recursos, atendidos por hospitales de las delegaciones Azcapotzalco, Gustavo A. Madero, Venustiano Carranza, Benito Juárez y Álvaro Obregón; principalmente de los siguientes hospitales (FOSSVI, 2017):

- Hospital Pediátrico de Tacubaya.
- Hospital General de México.
- Instituto Nacional de Perinatología.
- Instituto Nacional de Pediatría.
- Hospital de Nuestra Señora de la Luz.
- Instituto de Oftalmología Conde de Valenciana.

- **Rehabilitación Infantil San Vicente**

#### Misión

Promover el desarrollo biopsicosocial de niñas, niños y adolescentes de 0 a 15 años, principalmente de escasos recursos o situación de abandono, con parálisis cerebral o malformaciones en el aparato locomotor rehabilitable, para favorecer su autonomía y promover su calidad de vida (FOSSVI, 2017).

#### Zona de influencia

Rehabilitación Infantil San Vicente, ubicada en la colonia Prado Coapa, Del. Tlalpan, de la Ciudad de México, promueve el desarrollo biopsicosocial de menores de escasos recursos de 0 a 15, años con parálisis cerebral y/o malformaciones en el aparato locomotor (FOSSVI, 2017).

- **Hogar San Vicente**

#### Misión

Ser un hogar permanente para mujeres adultas mayores de escasos o nulos recursos económicos, que propicia una vida independiente, para favorecer su calidad de vida y muerte digna (FOSSVI, 2017).

#### Zona de influencia

Casa Hogar San Vicente se encuentra ubicada en 1era Cerrada del Pedregal 31, Colonia Coyoacán, Delegación Coyoacán. C.P. 04000, México, D.F. acoge mujeres,

adultas mayores de escasos recursos económicos, principalmente residentes del Distrito Federal.

- **Centro Santa Luisa**

Sus oficinas centrales, conocidas como Centro Santa Luisa, comparten un espacio para la capacitación de su personal y acogen también en sus instalaciones a diversos grupos que comparten su misma filosofía, para su formación continua. (FOSSVI, 2017).

La casa matriz de la congregación se encuentra en París, Francia donde yace Luisa de Marillac en la capilla de la misma. La actual superiora general, desde 2015, es la religiosa estadounidense Kathleen Apple

#### **1.4 Modelo de Atención de Fundación de Obras Sociales De San Vicente**

Para darle atención a las diferentes poblaciones que se reciben en sus obras, FOSSVI cuenta con un modelo institucional para cada una de ellas, que fue elaborado en 2015 con la colaboración de Fundación Merced A.C y financiado por Nacional Monte de Piedad.

Estos modelos están elaborados a partir del enfoque de Marco Lógico y Teoría del Cambio.

El mapa de la Teoría del Cambio es un diagrama que representa un resumen de las hipótesis que explican cómo y porqué, lo que hacemos logra el impacto esperado, así como el alcance que tiene la intervención, explicitando los supuestos o condiciones del entorno que influyen significativamente de forma positiva o negativa al logro de dichas transformaciones.

Es importante tomar en cuenta que el mapa en esta teoría no presenta etapas o temporalidades debido a que no es un proceso de intervención que genere cambios transformadores sostenibles en el tiempo, los resultados e impactos se observan únicamente en la población atendida.

La Fundación ha trabajado en la implementación del modelo institucional con diferentes herramientas metodológicas como son: árbol de problemas, la matriz del marco lógico, sistema de indicadores y el EDT estructura para el desarrollo del trabajo.

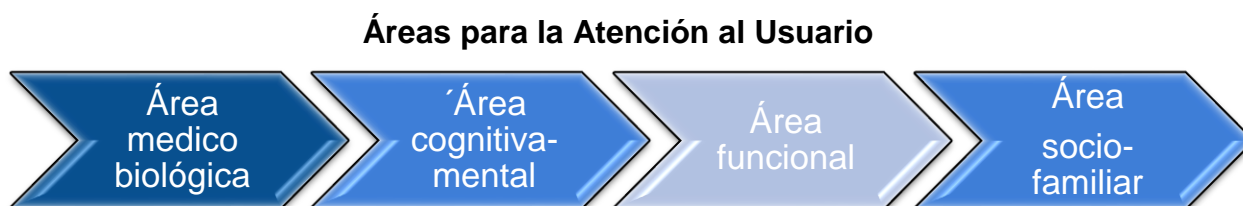
**Tabla 2**

*Modelo de Atención de Hogar San Vicente<sup>3</sup>*

<b>Hogar San Vicente</b>					
<b>Misión</b> Ser un hogar permanente para mujeres adultas mayores de escasos o nulos recursos económicos, que propicia una vida independiente, para favorecer su calidad de vida y muerte digna					
<b>Población objetivo:</b> Mujeres de 60 años mayores, de escasos recursos económicos: sin ingresos o menores a 4 salarios mínimos.					
<b>FIN</b> CALIDAD DE VIDA MUERTE DIGNA			<b>PROPOSITO</b> VIDA INDEPENDIENTE		
Componente 1	Componente 2	Componente 3	Componente 4	Componente 5	Componente 6
Satisfacción de necesidades básicas	Cuidados geronto geriátricos	Estado físico y psicológico	Habilidades productivas	Gestoría	Familia y sociedad
Fuente: FOSSVI. (noviembre de 2017). Manual de Organización. <i>Documento interno de trabajo</i> . Ciudad de México, Alvaro Obregón.					

Así mismo se identificaron cuatro áreas en las que se dividirá la atención al usuario

*Esquema 1 Áreas para la Atención al Usuario*



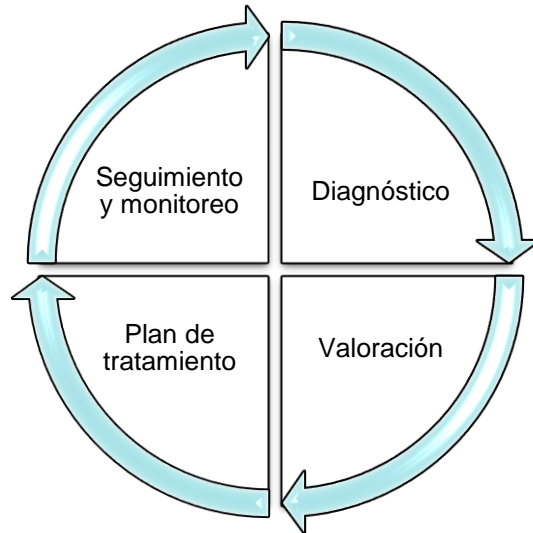
Fuente: FOSSVI. (noviembre de 2017). Manual de Organización. *Documento interno de trabajo* Ciudad de México, Alvaro Obregón.

<sup>3</sup> La descripción del modelo se formula a partir del análisis de documentos y presentaciones del Modelo de Atención de FOSSVI, diseñado por el equipo de la institución liderado con el L.C. Gustavo Correa Cano, Director General de la Fundación.

Para atender estos componentes, el Hogar cuenta con un equipo multidisciplinario integrado por las áreas de: Medicina, Enfermería, Fisioterapia, Psicología, Nutrición, Trabajo Social y Terapia Ocupacional.

Las fases que se consideran en el modelo son:

*Esquema 2 Fases del Modelo Institucional*



Fuente: FOSSVI. (noviembre de 2017). Manual de Organización. *Documento interno de trabajo*. Ciudad de México, Alvaro Obregón.

De acuerdo a la propuesta del Modelo de Atención, formalmente Trabajo Social está encargado del área socio-familiar la cual considera intervenir desarrollando las siguientes acciones:

- Evaluación socio familiar
- Evaluar redes familiares
- Mediación familiar
- Cuidador primario
- Colapso del cuidador

Durante el trabajo (Práctica institucional y Servicio Social)<sup>5</sup> realizado en la Fundación se acompañó a la trabajadora social encargada del Hogar, durante este proceso se conocieron las actividades del área, las cuales en general, atendían las siguientes actividades:

- a) Proporcionar información a solicitantes sobre criterios de inclusión al servicio.
- b) Aplicar estudios socioeconómicos.
- c) Realizar visitas domiciliarias.
- d) Realizar Gestiones administrativas ante diferentes instituciones para atender solicitudes de las beneficiarias del Hogar.
- e) Realizar enlaces entre las beneficiarias y sus familias.
- f) Integración del expediente

Entre los principales problemas que se identificaron en el área, se puede señalar lo siguiente:

- Las principales actividades de la trabajadora social se centran en la realización de actividades administrativas y en la gestión de servicios.
- Existe una sobrecarga de trabajo. Sólo se cuenta con una trabajadora social para atender en promedio a 120 beneficiarias.
- Las funciones y actividades de la trabajadora social no están claramente definidos
- No existe un modelo de intervención específico de Trabajo Social que le permita a la trabajadora social realizar una atención sistemática y objetiva, para dar seguimiento a los casos de las beneficiarias y su familia.

Por tal motivo se comenzó a investigar desde ¿qué es el Trabajo Social? así como sus funciones lo que será una guía para Trabajo Social en la Fundación.

---

<sup>5</sup> Cuando se habla de prácticas nos referimos a materias que se cursan en la ENTS con el propósito de que el alumno se inserte en un espacio institucional de cobertura nacional que le permita desarrollar proyectos de atención a necesidades específicas en un área de especialización profesional. El Servicio Social constituye en una práctica que permite confrontar y consolidar los conocimientos adquiridos durante la formación académica, proporcionando al pasante un espacio de adquisición y aplicación de conocimientos.

## CAPÍTULO II

### TRABAJO SOCIAL Y SUS FUNCIONES

Para poder hablar de modelos de intervención y plantear una propuesta a Fundación de Obras Sociales de San Vicente (FOSSVI), es necesario contextualizar al Trabajo Social, ya que de ahí parte todo, no es solo conceptualizarlo es entenderlo y relacionarlo con la institución, para así poder proponer un modelo que no solo sea útil, sino que esté íntimamente relacionado con el quehacer profesional.

Así mismo para conocer y analizar las funciones del área de Trabajo Social en FOSSVI se tienen que considerar aspectos como la definición de Trabajo Social, las funciones, su objeto y áreas de intervención.

#### 2.1. Definición

Es necesario subrayar que definir a Trabajo Social es complejo, porque históricamente se ha visto enfrentado a cambios y transformaciones de tipo metodológico, conceptual, teórico y epistemológico, que han llevado a realizar diversas aproximaciones al proceso de construcción de la profesión y la disciplina.

Por ello, se analizaron diferentes conceptos y se tomaron como referencia dos definiciones que van de acuerdo a los fines de este trabajo, la primera es la que propone la Escuela Nacional de Trabajo Social (2016) “Es una disciplina que, mediante su metodología de intervención, contribuye al conocimiento y a la transformación de los procesos sociales, para incidir en la participación de los sujetos y en el desarrollo social. El objeto de estudio y de intervención profesional lo constituyen las personas como sujetos sociales y su relación con las necesidades, demandas y satisfactores sociales”.

En este concepto se hace énfasis en que para intervenir se busca utilizar una metodología sustentada en el conocimiento, además se deben de respetar los derechos y valores de las personas con quienes se interviene”.

La segunda es la propuesta por Nelia Tello<sup>6</sup> (2010).

*“Disciplina de las Ciencias Sociales, que tiene por objeto de estudio la intervención en lo social con sujetos concretos con una problemática y en un contexto determinado. La intervención de Trabajo Social tiene como fin último el cambio, bienestar social, éste debe de realizarse de manera racional, es intencional y fundamentada en el conocimiento y con un sustento teórico-metodológico. En este sentido, la intervención de Trabajo Social no es instintiva, esta intervención lleva consigo un conjunto de procesos y acciones articuladas con un sentido, para enfrentar situaciones o resolver problemáticas sociales complejas de los individuos, grupos, o comunidades, para contribuir a una mejor calidad de vida”.*

Esta definición enfatiza la importancia del sustento teórico-metodológico, para intervenir de forma objetiva y así contribuir a mejorar la calidad de vida de los individuos.

En resumen, de estas definiciones se puede destacar que el Trabajo Social está basado en conocimientos científicos, en el uso de teorías y metodologías para incidir en los sujetos sociales a fin de lograr un cambio social con respeto a la diversidad, aumentando así el bienestar social. Esta propuesta de conceptualización permitirá identificar los aspectos básicos en lo que se pretende dirigir la elaboración de la propuesta de modelo de intervención.

## **2.2 Objeto de estudio**

Para definir el objeto de Trabajo Social se eligieron autores que complementan las definiciones antes citadas.

Para la Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS) “El objeto de estudio y de intervención profesional lo constituyen las personas como sujetos sociales y su relación con las necesidades, demandas y satisfactores sociales”.

---

6 Nelia Tello Peón realizó sus estudios profesionales en Trabajo Social y es especialista en Modelos de Intervención con Jóvenes por la Universidad Nacional Autónoma de México. Tiene estudios concluidos de Maestría en Trabajo Social por la Universidad Nacional y en Semiótica por la Universidad Anáhuac del Norte. Entre las distinciones que ha obtenido en su trayectoria académica se encuentra la Medalla Alfonso Caso y el Reconocimiento Sor Juana Inés de la Cruz, otorgadas por la Universidad Nacional Autónoma de México.

Académica de la UNAM hace más de 35 años. Es investigadora titular C en la Escuela Nacional de Trabajo Social y fue directora de ésta misma durante dos periodos (1992-2000). Recientemente fue nombrada Coordinadora del Seminario Universitario Interdisciplinario de Violencia Escolar y es presidenta de Estudios de Opinión y Participación Social AC.

Tello Pèon (2010) plantea que el “Trabajo Social se reconoce a sí y se da a conocer en su quehacer concreto, con un sujeto individual o colectivo, trabajando en un hecho relacional por la construcción de una historia propia y colectiva. Y he allí que el perfil profesional en nuestra intervención concreta proporciona nuestro objeto de trabajo y por ende nuestro objeto de estudio. Que la acción del trabajador social, que su hacer o su intervención, recaiga en algunas formas de construcción de la interacción social, convierte a estas formas en nuestro objeto de intervención y a su vez a nuestro hacer en ellas en nuestro objeto de estudio. Es decir, la intervención”.

En pocas palabras el estudio de las formas de intervención para la atención de estos problemas desde el Trabajo Social es el objeto de estudio. Se trabaja con el otro, en su situación problema y se tiene que estudiar cómo se trabaja con él, qué resultados generamos, con qué lo hacemos, qué funciona y qué no funciona.

Como sostiene Amaya Ituarte

*“El objeto del Trabajo Social es la persona humana, a nivel individual, familiar, grupal o comunitario, que se encuentra en una situación-problema que se produce, se manifiesta o incide en su interacción con el medio, impidiendo o dificultando el desarrollo integral de sus potencialidades en relación a sí mismo o a su entorno, y que precisa de una intervención profesional sistematizada para el tratamiento y/o resolución de esa situación-problema; y ese mismo medio debe prevenir la aparición de situaciones-problema y ofrecer los elementos necesarios para el logro del desarrollo integral del ser humano y la consecución del bienestar social ”( Citado en De la Red Vega & Gómez Bosque, 1993).*

Sin embargo, el objeto de intervención aún no se unifica, por lo que al analizar a diferentes autores se encuentra que los objetos de estudio más mencionados son: las necesidades sociales, problemas sociales o demandas y la intervención.

En la Fundación el objeto de estudio se encuentra inmerso en la intervención que realiza el trabajador social, es decir al trabajar con los usuarios, con sus situaciones problemas generamos conocimiento de lo que funciona y lo que no, por lo tanto, el objeto de estudio son los usuarios y sus situaciones problema.



### **2.3 Área de intervención de Trabajo Social**

El carácter multidimensional de Trabajo Social exige una práctica profesional integral y multidisciplinaria. Este carácter integral y enfoque de unión multidisciplinaria le otorga la particularidad y esencia al quehacer profesional.

Además, la multidimensionalidad del objeto provoca que las intervenciones sean diferentes y que el proceso operativo no sea rígidamente lineal variando las fases del matiz metodológico en su contenido, conceptualización, ubicación y grado de profundidad.

Por lo tanto, el Trabajo Social se ha subdividido en áreas específicas en las que interviene el profesional aplicando la metodología y adaptándola a cada área de intervención, de acuerdo a las demandas y a los intereses del objeto de intervención. Estas se definen como "aquellas a través de la cual se atienden las necesidades y/o problemas de la misma naturaleza de un determinado grupo humano con intereses en común. Por ejemplo: área de salud, área de vivienda, área jurídica, etc.; cada una se diferencia de la otra por sus rasgos específicos, su ubicación geográfica y su población beneficiaria" (Universidad Rafael Landívar, 1995).

Para fines de este trabajo se mencionan las áreas de asistencia social y familiar:

- **Área Familiar**

La intervención del trabajador social en el grupo familiar tiene como objetivo la mejora de alguna de las condiciones de sus miembros. Esta mejora implica, sin duda, la movilización de elementos personales y relacionales; sentimientos, actitudes, comportamientos, asimismo movilización y utilización de elementos externos, recursos materiales, técnicos, servicios, entre otros. (Alava Barreiro, Rodriguez Alava, & Parraga Chiquito , 2017).

Además de la movilización de los aspectos anteriormente mencionados, los profesionales de Trabajo Social tendrán que recibir y contener diferentes estados emocionales del grupo familiar; ansiedades, angustias, agresividad, pasividad, y al mismo tiempo tendrá que estimular los aspectos más constructivos y maduros de los mismos. En definitiva, tendrá que movilizar recursos personales y sociales para que

la familia, en un plazo más o menos corto, pueda recuperar o adquirir capacidades que les permitan vivir y actuar de una forma satisfactoria y autónoma.

La eficacia de la intervención se podría valorar más con el aumento de la capacidad del grupo familiar para hacerse cargo y superar nuevas dificultades, que con la resolución concreta y específica de la demanda que le ha llevado a acudir al profesional de Trabajo Social.

Para ampliar los aspectos más capacitados, autónomos, adultos del grupo familiar, es necesario conocer y comprender de manera profunda las necesidades básicas que determinan las dificultades y actuación del grupo, los mecanismos que marcan la dinámica social y la interacción que continuamente se establece entre los diferentes elementos (Calvo, 2013).

La intervención del trabajador social debe ser globalizadora, dirigida a encauzar todos los aspectos que están distorsionados y evitar atender solamente alguno de ellos, parcializándolos. Del mismo modo la intervención irá dirigida no sólo a solucionar el problema, sino en su conjunto. Así se evitará el satisfacer algún aspecto concreto y distorsionar otros.

El seguimiento de una situación familiar problemática requiere tener un conocimiento de la misma que permita:

Establecer objetivos que previsiblemente se puedan lograr basados en la movilización de recursos de la propia situación, de recursos sociales y de los que el propio servicio puede ofrecer.

Determinar de qué manera se llevará a cabo el tratamiento y qué medios y recursos técnicos probablemente se tendrán que emplear.

Decidir cuáles son los aspectos prioritarios y cuáles los que se han de atender en segundo lugar.

- **Área social.**

Interviene en servicios sociales de: atención social básica y primaria, atención permanente para atender emergencias sociales, de ayuda y atención domiciliaria,

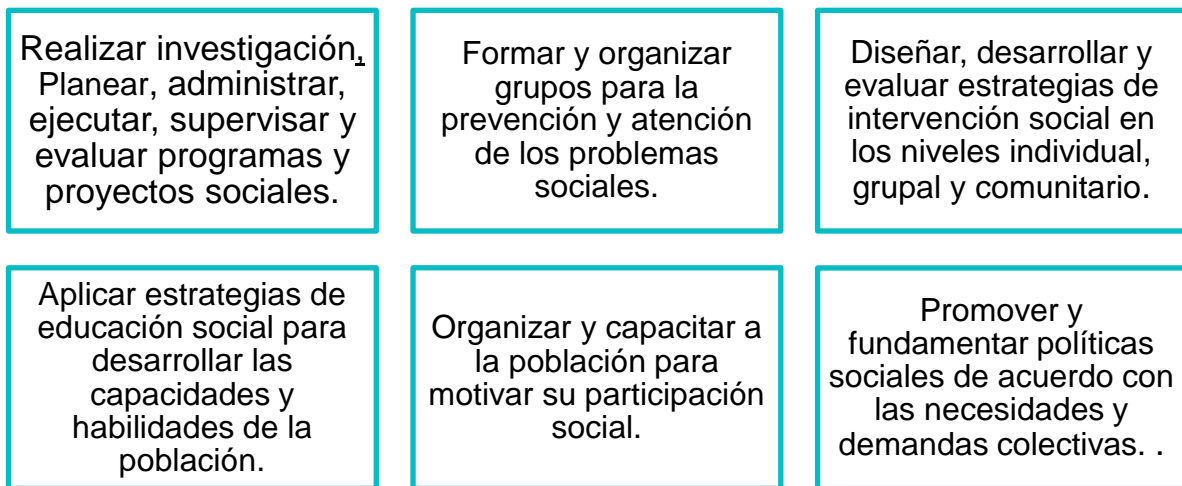
atención a personas sin hogar, atención en medio abierto; centros de acogida y comedores sociales; albergues; formación e inserción socio-laboral, atención a personas mayores, atención a infancia y familia, atención a la mujer, atención a personas con discapacidad, acogida y atención social a inmigrantes y refugiados. (Colegio Oficial de Trabajo Social de Asturias, 2015).

De lo que se concluye que las áreas de intervención determinan el contexto en el que desarrollarán su intervención los trabajadores sociales conocerla les permitirá profundizar en los conocimientos propios del sitio así como enfocar sus acciones con los usuarios o familias con las que tengan que realizar sus trabajo además de proporcionarles elementos para identificarse plenamente con ella.

## 2.4 Funciones de Trabajo Social

Las funciones de Trabajo Social según la Escuela Nacional de Trabajo Social, (2016) son las siguientes:

Esquema 3 Funciones de Trabajo Social según la ENTS



**Tabla 3**

*Definiciones de Funciones de Trabajo Social*

<b>Funciones de Trabajo Social</b>	
<b>Función preventiva</b>	Actuación precoz sobre las causas que generan problemáticas individuales y colectivas. Elaboración y ejecución de proyectos de intervención para grupos de población en situaciones de riesgo social y de carencia de aplicación de los derechos humanos.
<b>Función de atención directa</b>	Responde a la atención de individuos o grupos que presentan o están en riesgo de presentar, problemas de índole social. Su objeto será potenciar el desarrollo de las capacidades y facultades de las personas, para afrontar por sí mismas futuros problemas e integrarse satisfactoriamente en la vida social.
<b>Función de planificación</b>	Es la acción de ordenar y conducir un plan de acuerdo con unos objetivos propuestos, contenidos en un programa determinado mediante un proceso de análisis de la realidad y del cálculo de las probables evoluciones de la misma. Esta función se puede desarrollar a dos niveles: microsociales, que comprende el diseño de tratamientos, intervenciones y proyectos sociales, y macrosociales, que comprende el diseño de programas y servicios sociales.
<b>Función docente</b>	Con el objetivo de impartir enseñanzas teóricas y prácticas de Trabajo Social y de Servicios Sociales, tanto en las propias escuelas universitarias de Trabajo Social, como en otros ámbitos académicos, así como contribuir a la formación teórico-práctica de grado y posgrado de estudiantes de Trabajo Social y de otras disciplinas afines.
	Se realiza mediante actuaciones encaminadas a restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de

	<p>autodeterminación y el funcionamiento individual o colectivo. También mediante el diseño y la implementación de las políticas sociales que favorezcan la creación y reajuste de servicios y recursos adecuados a la cobertura de las necesidades sociales.</p>
<b>Función de evaluación</b>	<p>Tiene la finalidad de constatar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos, teniendo en cuenta técnicas, medios y tiempo empleados.</p>
<b>Función gerencial</b>	<p>Se desarrolla cuando la trabajadora social tiene responsabilidades en la planificación de centros, organización, dirección y control de programas sociales y servicios sociales.</p>
<b>Función de investigación</b>	<p>Proceso metodológico que lleva a descubrir, describir, interpretar, explicar y valorar una realidad, a través de un trabajo sistematizado de recogida de datos, establecimiento de hipótesis y verificación de las mismas, empleando para ello técnicas profesionales y científicas con el fin de contextualizar una adecuada intervención y/o acción social planificada.</p>
<b>Función de coordinación</b>	<p>Para determinar mediante la metodología adecuada las actuaciones de un grupo de profesionales, dentro de una misma organización o pertenecientes a diferentes organizaciones, a través de la concertación de medios, técnicas y recursos, a fin de determinar una línea de intervención social y objetivos comunes con relación a un grupo poblacional, comunidad o caso concreto.</p>
<p>Fuente: Ballester Izquierdo, A., Viscarret Garro, J. J., &amp; Úriz Pemàn, M. J. (2013). Funciones profesionales de los trabajadores sociales en España/Professional functions of social workers in Spain. <i>Cuadernos de Trabajo Social</i></p>	

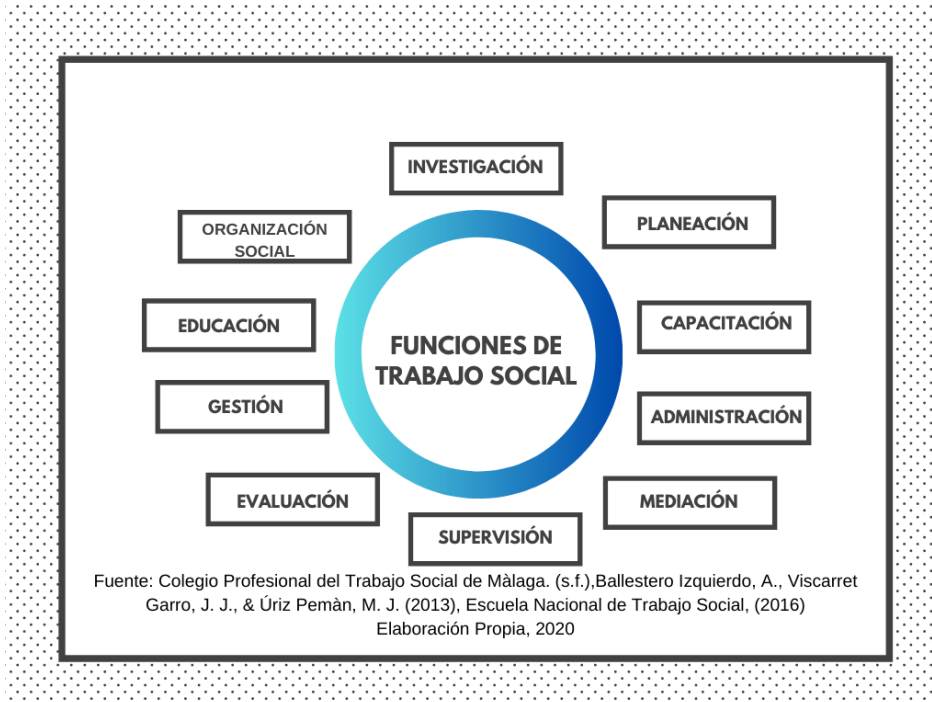
**Tabla 4**

*Funciones de Trabajo Social según el Colegio Profesional de Málaga*

<b>Funciones de Trabajo Social del Colegio Profesional del Trabajo Social de Málaga</b>	
<b>Función preventiva</b>	Actuación precoz sobre las causas que generan problemáticas individuales y colectivas, derivadas de las relaciones humanas y del entorno social. Elaborar y ejecutar proyectos de intervención para grupos de población en situaciones de riesgo social y de carencia de aplicación de los derechos humanos.
<b>Función de atención directa</b>	Responde a la atención de personas o grupos que presentan o están en riesgo de presentar, problemas de índole social. Su objeto será potenciar el desarrollo de las capacidades y facultades de las personas para afrontar por sí mismas futuros problemas e integrarse satisfactoriamente en la vida social.
<b>Función de planificación</b>	Acción de ordenar y conducir un plan de acuerdo con unos objetivos propuestos, contenidos en un programa determinado mediante un proceso de análisis de la realidad y del cálculo de las probables evoluciones de la misma. Esta función se puede desarrollar en dos niveles: <ul style="list-style-type: none"><li>• Nivel microsocial: Comprende el diseño de tratamientos, intervenciones y proyectos sociales.</li></ul> Nivel macrosocial: Comprende el diseño de programas y servicios sociales.
<b>Función docente</b>	Impartir enseñanzas teóricas y prácticas de Trabajo Social y de servicios sociales, tanto en las propias Facultades de Trabajo Social, como en otros ámbitos académicos. Contribuir a la formación teórico-práctica pregrado y postgrado de alumnado de Trabajo Social y de otras disciplinas afines.

<b>Función de promoción</b>	Se realiza mediante actuaciones encaminadas a restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el funcionamiento individual o colectivo. Diseñar e implementar las políticas sociales que favorezcan la creación y reajuste de servicios y recursos adecuados para la cobertura de necesidades sociales.
<b>Función de mediación</b>	En la función de mediación el/la profesional de Trabajo Social actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo.
<b>Función de supervisión</b>	Ejercer el control de las tareas realizadas por los profesionales, trabajadores/as sociales y de otras profesiones que ejerzan sus funciones en departamentos o servicios de Trabajo Social o ámbitos afines a la profesión.
<b>Función gerencial</b>	Cuando el/la trabajador/a social tiene responsabilidades en la planificación de centros, organización, dirección y control de programas sociales y servicios sociales.
<b>Función de evaluación</b>	Contrastar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos, teniendo en cuenta técnicas, medios y tiempos empleados. Asegurar la dialéctica de la intervención. Indicar los errores y disfunciones en lo realizado y permitir proponer nuevos objetivos y nuevas formas de conseguirlos. Favorecer las aportaciones teóricas del Trabajo Social
Fuente: Elaborado a partir de Colegio Profesional del Trabajo Social de Màlaga. (s.f.). <i>Colegio Profesional del Trabajo Social de Màlaga</i> . Recuperado el 29 de enero de 2020, de Colegio Profesional del Trabajo Social de Màlaga: <a href="https://www.trabajosocialmalaga.org/funciones-del-t-s/">https://www.trabajosocialmalaga.org/funciones-del-t-s/</a>	

#### Esquema 4 Funciones de Trabajo Social



Después de analizar las funciones de Trabajo social, se tomó a bien realizar una propuesta de las funciones que van acorde al trabajo que se lleva a cabo en la Fundación.

Las funciones antes presentadas son genéricas requieren de adaptación a los diferentes ámbitos en los que se desarrolla la intervención. Sin embargo, disponer de estas funciones, no sólo orienta la intervención, sino sobre todo homologa el desempeño profesional independientemente de los espacios en los que se desarrolla.

Por otro lado el conocer y analizar estas funciones, ayuda a entender de manera más clara el perfil del trabajador social en la institución, y encontrar el por qué lo que se realiza actualmente deja de lado las necesidades de la usuaria y centra su atención solamente en aspectos administrativos importantes, pero que no deberían estar por encima de las habitantes de la casa hogar.

Después de presentar las áreas y funciones en Trabajo Social se profundizará en la intervención en Trabajo Social, que es un concepto clave para el presente trabajo. Ya que el Trabajo Social en la institución va a la par de la intervención.



## **CAPITULO III**

### **INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL**

El surgimiento de problemáticas, nuevos aspectos institucionales y la aparición de actuales formas de comprender y explicar lo social se transforman en nuevas perspectivas en las ciencias sociales. Todos estos cambios impactan en forma relevante la intervención del profesional en Trabajo Social, ya que la demanda de nuevas modalidades, formas, instrumentos y métodos trae como consecuencia nuevos planteamientos teóricos.

Por lo que a lo largo de la historia los profesionales del Trabajo Social han desarrollado diferentes formas de hacer frente a los problemas sociales.

Por lo tanto, conocer la intervención sirve para la construcción del modelo porque va a permitir que las acciones sean de manera planeada y organizada lo que servirá como guía para que la intervención dentro de la institución sea de una manera más clara.

Por eso se define que es la intervención y sus diferentes tipos para así poder dar paso a los modelos que serán la base teórica de la propuesta que se presentará.

#### **3.1 Definición**

Para iniciar debemos partir del significado de la intervención y sus componentes, es por esto que a continuación se citan diferentes definiciones de intervención.

**Tabla 5***Definiciones de Intervención*

Intervención		
Autor	Definición	Palabras clave
Carballeda, (2012) (Colombia)	La palabra intervención proviene del término latino interoenio, que puede traducirse como "venir entre" o "interponerse". De ahí que "intervención" sea sinónimo de mediación, intersección, ayuda o cooperación y, por otra parte, de intromisión, injerencia, intrusión, coerción o represión.	Mediación, Intersección Ayuda cooperación
Ander-Egg, (1995) (Argentina)	Intervención es una actividad que se introduce en el campo de las prácticas sociales para designar aquellas actividades realizadas más o menos de manera sistemática y organizada para actuar sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado.	Actividad sistemática y organizada Actuar sobre un aspecto de la realidad Producir un impacto determinado
Arista, Acción Comunicativa e Intervención Social, (1994 citado en Castro Guzmán & Chávez Carapia, 2010) (Perú)	La intervención, "Es el conjunto de acciones y principios metodológicos que dan respuesta a determinados problemas y necesidades no resueltas en la sociedad, que presentan y enfrentan las personas, y que sin duda con las condiciones necesarias para que se dé el cambio, o en su caso, la estabilización del cambio alcanzado"	Conjunto de acciones Respuesta Problemas y necesidades de la sociedad Se dé un cambio
Bartlett (1970 citado en Castro Guzmán & Chávez Carapia, 2010) (México)	Es la acción profesional o practicante que va dirigida hacia alguna parte del sistema o procesos social con la intención de inducir un cambio en ella	Acción profesional dirigida Procesos sociales Introducir un cambio
Fuente: Elaborado a partir de Castro Guzmán & Chávez Carapia, 2010		

Las distintas interpretaciones del concepto de intervención permiten entenderla como una actividad que se realiza en un espacio determinado, pero esta tiene que surgir de una demanda o una necesidad con el fin de realizar un cambio.

Así mismo Ander-Egg,(1995) puntualiza que todo proceso de intervención, tiene una intención o propósito que influye en las condiciones sociales que surgen de la falta de satisfacción de ciertas necesidades básicas y de la existencia de determinados problemas que afectan a los destinatarios de estas actividades.

De ahí que la demanda sea el acto fundador de la intervención. En este aspecto, la demanda proviene de los sujetos que acuden a las instituciones, los organismos, etcétera. Pero, también, la demanda es generada desde las instituciones”.

Como es el caso de la Fundación de Obras Sociales de San Vicente (FOSSVI) institución en la cual surge una necesidad de replantearse las funciones que desempeña la trabajadora social, por tal motivo se da la oportunidad para el equipo de trabajo de intervenir en la institución a través de una práctica de especialización.

Esto abrió paso para realizar la propuesta de modelo de intervención que sirviera como una guía a las trabajadoras sociales de la institución. Por otro lado, reorientar el objeto de intervención de Trabajo Social, de acuerdo al modelo institucional para atención de la relación familia, usuaria, institución.

Esto acercaría a la Fundación a proporcionar una atención integral, acorde a las necesidades de las usuarias, a través del análisis y fortalecimiento de las relaciones sociales entre la adulta mayor y su familia.

Es decir que la familia de la usuaria la visite y conviva con ella, y en caso de ser imposible la presencia física de la familia proponer alternativas para que el lazo familiar no se pierda, así mismo que la adulta mayor tenga actividades específicas para sus necesidades y gustos. Así mismo generar redes de apoyo con sus compañeras de las Casa Hogar

Este tema es muy importante y extenso, por lo que se deben de invertir recursos humanos técnicos y profesionales para su atención exitosa.

### 3.2 Intervención social

El Trabajo Social se hace en la intervención, es decir en el interactuar con el otro en sus problemáticas sociales así mismo se interviene para llegar a la búsqueda de la solución o para ofrecer alternativas de solución, es por esto que la intervención social forma parte importante en el quehacer profesional, por tal motivo a continuación se citarán algunas definiciones de intervención social desde la perspectiva desde lo social.

**Tabla 6**

*Definiciones de Intervención Social*

<b>Intervención Social</b>		
<b>Autor</b>	<b>Definición</b>	<b>Palabras clave</b>
Fernández García , De Lorenzo García, & Vázquez Aguado , (2012)	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.	Consiente organizada Actuar en la realidad Estudiarla, analizar modificar, cambiar
Castro Guzmán & Chávez Carapia, (2010)	Intervenir es realizar las acciones de clarificar, apoyar, informar, asistir, asesorar, persuadir, influir, controlar, poner en relación, crear oportunidades, planificar, programar, evaluar, sistematizar, coordinar, gestionar, interactuar con el entorno del asistido. Se trata de producir cambios intencionados, por lo que la intervención se convierte en un instrumento del progreso.	Realizar acciones Producir cambios intencionados Instrumento de progreso
Galeana de la O & Tello Peón, (2008)	La intervención social es el conjunto de procesos y acciones articuladas con direccionalidad para enfrentar situaciones sociales reales y problemáticas complejas de los individuos, grupos, comunidades y colectivos sociales que demandan la	Procesos y acciones con direccionalidad Enfrentar situaciones reales y complejas Caminos viables Elevar calidad de vida

	determinación de caminos viables que contribuyen a elevar su calidad de vida	
Ezequiel Ander- Egg (1995)	La intervención social debe basarse en una teoría que la fundamenta, en unos métodos y en unas técnicas que le permitan ser eficiente a la hora de solucionar problemas o satisfacer necesidades sociales	Teoría que fundamente Métodos y técnicas que permitan ser eficiente Solucionar o satisfacer
Fuente: Basado en (Fernández García , De Lorenzo García, & Vázquez Aguado , Diccionario de Trabajo Social, 2012), (Castro Guzmán & Chávez Carapia, 2010), (Silvia Galeana de la O, 2008), (Ander-Egg, Diccionario de trabajo social , 1995) Elaboración propia 2020		

De lo anterior se puede apreciar que existe un común denominador en las definiciones de los diferentes autores, de las cuales se destacan los siguientes conceptos: cambio, métodos, solución de problemas y que todas estas acciones serán por medio de la intervención de un profesional en la realidad social; como es el caso de los trabajadores sociales.

En resumen, la intervención social, debe ser realizada por profesionales que puedan abordar lo social como campo multidimensional y problemático que exige tanto el conocimiento de la realidad abordada como claridad del contenido.

Por lo que este proceso de intervención implica el uso de técnicas, métodos planificados adecuadamente, además que la actividad es consciente y organizada, con lo que se excluye todo apoyo informal o espontáneo y se realiza con la finalidad de cambiar una situación actual hacia otra deseada.

Así mismo existen componentes que se deben identificar en la intervención social, es por esto que se retomó a los autores (Molina Molina & Romeo Saint Bonnet, 2004) los cuales mencionan que los principales componentes son:

- Las concepciones ontológica y epistemológica y su expresión en el problema.
- Finalidad con la que se relacionan los sujetos en torno al objeto específico de la intervención, social y el objeto de intervención.
- Actores, usuarios, trabajador social, institución u organización no gubernamental u organización o red comunitaria.
- El método o sea la construcción de los procesos.

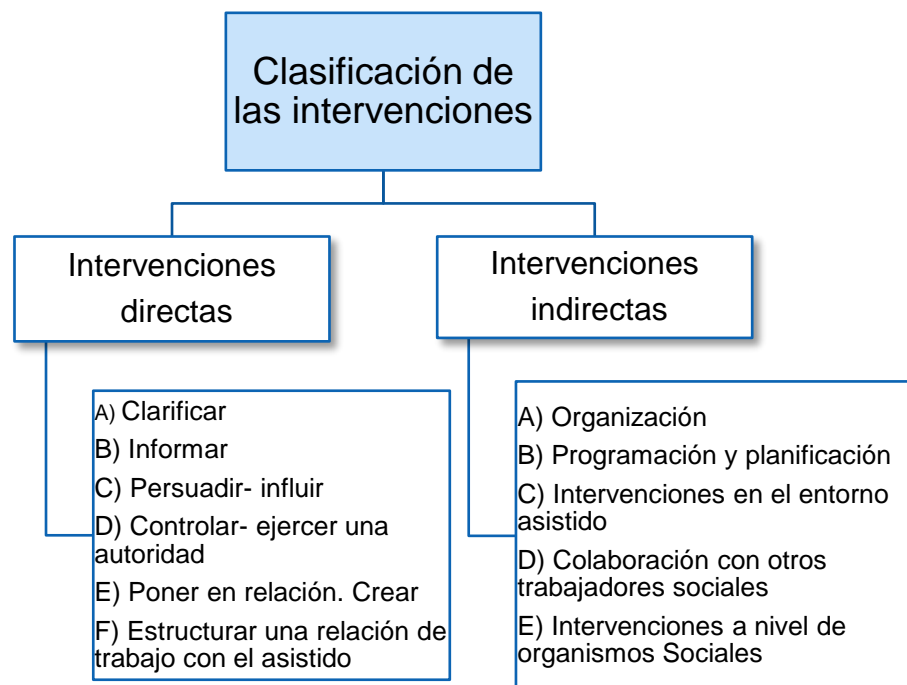
Estos requerimientos sustanciales que debe considerar cualquier formulación de intervención social responden a dos razones:

- La primera es que la orientación de la intervención es dar respuesta a un problema, condición o situación que limita e incide en el desarrollo y la calidad de vida de los sujetos sociales, un aspecto que demanda valores éticos y compromisos por parte de quien diseña y lleva a cabo la intervención social.
- La segunda razón es que este hacer intencionado surge de un imperativo social que exige soluciones, alternativas y respuestas acordes a la problemática social, es decir, una intervención social que no responde a las condiciones que la hicieron emerger no tiene razón de ser, no es trascendente ni objetiva.

### 3.3. Tipos de intervención

A continuación, se muestra una lista de las intervenciones que señala la autora Cristina De Robertis, (2006) son las más empleadas por los profesionales del Trabajo Social, en la dimensión microsocial, es decir las que intentan actuar sobre la situación de los individuos, de las familias y de pequeños grupos.

Esquema 5 Clasificación de las intervenciones



Fuente: Elaborado a partir de Robertis, C. D. (2006). *Metodología de la Intervención en Trabajo Social* Buenos Aires : Lumen Humanitas

- La intervención directa

Las intervenciones directas son las que se dirigen al usuario en una relación frente a frente. Éste, entonces, está presente y es actor, tanto como los profesionales del Trabajo Social. Poco importa que sea una persona, una familia o un grupo: está allí, en relación directa con un trabajador social. Debido a ello, sufre la influencia de esta relación y, por el juego de relaciones recíprocas, el trabajador social también recibe (¿sufre?) influencias. Usuario-trabajador social se encuentra así, juntos, comprometidos en un proceso que los modificará a los dos y que introducirá cambios tanto en uno como en el otro. (Robertis, 2006)

Sin embargo, es el trabajador social el indicado para aportar la ayuda profesional necesaria al usuario. Sobre él se centran las expectativas del usuario y del empleador, es él quien tiene la responsabilidad, tanto como le sea posible, de controlar las acciones que lleva a cabo y, en todos los casos, de analizar, explicar claramente el porqué de cada una de ellas.

Concebimos, entonces, que las intervenciones directas que se mencionan según (Robertis, 2006) pueden ejercerse y aplicarse en situaciones muy diversas, tanto por el campo de aplicación del Trabajo Social (la competencia del servicio empleador) como por la dimensión del usuario al que se dirige (individuo, familia, grupo). Vamos a exponer seis grandes tipos de intervenciones directas:

1. Clarificar-apoyar. Estas intervenciones tienen como objetivo permitir al usuario analizar los diversos aspectos de su situación (clarificación), restaurar o afirmar su confianza en sí mismo, su autoestima (apoyo), y comprender mejor su propio funcionamiento en su relación con los otros (conocimiento de sí). En oportunidad de estos diferentes tipos de intervención, los profesionales de Trabajo Social utilizan su relación con el usuario como un medio privilegiado, como una palanca de las potencialidades latentes en el usuario, como un motor de cambio. Las intervenciones de apoyo tienen por objeto fortificar al usuario en tanto persona, disminuir los efectos paralizantes de su ansiedad y liberar en él las fuerzas susceptibles de movilizarlo para modificar su situación
2. Informar-educar. Las intervenciones que agrupamos bajo este rubro son aquellas en las que los profesionales de Trabajo Social utilizan prioritariamente sus conocimientos y su saber para responder a las necesidades del usuario. Trata de llenar las eventuales carencias de la población correspondiente a su organismo empleador, aportándole conocimientos en diversos campos: legislación social, derechos de los usuarios, recursos y organismos existentes y su utilización, derecho excepcional a ciertas ayudas (especialmente materiales), y también todo

- lo que concierne al aprendizaje en el campo de la salud, la alimentación, los cuidados de los niños pequeños, la organización familiar, etcétera
3. Influir-persuadir. Las intervenciones que tienen por objeto influir en un cierto sentido en las decisiones del usuario adquieren toda su significación cuando se analizan los elementos contradictorios de una situación específica, pues lo que es una solución positiva para unos puede ser nefasta para otros; lo que es del interés de un individuo puede no ser del interés de su familia, del grupo al cual pertenece o de la sociedad en general; lo que para el usuario es una solución en lo inmediato puede manifestarse como una dificultad suplementaria a largo plazo, etcétera. Entre estos diferentes tipos de intervención, son: el consejo, la confrontación y la persuasión
  4. Controlar-ejercer la autoridad. Bajo este rubro, agrupamos las intervenciones que tienen como objetivo imponer al usuario coacciones y límites, así como ejercer sobre él una cierta vigilancia. Exponemos aquí las siguientes intervenciones: el trabajo de seguimiento; 2) la imposición de exigencias y de límites; 3) el control. Todas estas intervenciones implican el ejercicio de la autoridad por parte de los profesionales del Trabajo Social. Esta autoridad se origina en la ley (mandato); en las instituciones sociales, particularmente en el organismo empleador que él representa; en su competencia y en su experiencia profesional; y existe independientemente de la voluntad del trabajador social y a pesar de todos sus esfuerzos por suavizarla o negarla.
  5. Poner en relación-crear nuevas oportunidades. Bajo este rubro, incluimos las diversas intervenciones de los trabajadores sociales que tienen como objetivo ampliar el horizonte relacional de los usuarios, ampliar sus marcos de vida y de referencias, y permitirles el acceso a nuevas experiencias que los enriquezcan y les produzcan satisfacción. En estas intervenciones, el rol de los profesionales del Trabajo Social es facilitar y, por lo tanto, se dedica a estimular y motivar al usuario para que haga la experiencia de nuevas formas de vida social

- **La intervención indirecta**

La intervención indirecta es la que realizan los profesionales del Trabajo Social fuera de la relación personal con el usuario. Se trata de acciones que se llevan a cabo a fin de organizar su trabajo, planificar acciones que se realizarán más tarde con el usuario y, también, acciones en beneficio de éste, pero sin su participación activa y directa. El trabajador social es entonces actor para el usuario (Robertis, 2006).

Algunas intervenciones indirectas, tales como la asistencia material en sus diferentes formas, dan lugar a una serie de intervenciones indirectas: contactos y gestiones ante diversos organismos, redacción de informes y encuestas, etc. Otras se sitúan en el plano del entorno del usuario, ya sea respecto de las personas próximas a él, o bien a nivel colectivo con relación a un conjunto de la población. Otras aún tienen lugar dentro del mismo organismo empleador en la forma de reuniones de equipo, de



organización del trabajo y de la documentación, acuerdo entre trabajadores sociales de diferentes profesiones, etcétera (Robertis, 2006).

De hecho, las intervenciones indirectas son numerosas y variadas, ocupan un lugar importante en el tiempo de trabajo y en la determinación de funciones de los trabajadores sociales. A veces, los profesionales pasan hasta la mitad de su tiempo en esta forma de actividad.

A menudo, los profesionales del Trabajo Social valorizan poco las intervenciones indirectas, consideradas como un trabajo menos "noble" que el que se realiza en relación directa con la persona y sentidas como una carga y, a veces, como un trabajo forzoso.

Robertis, (2006) nos habla sobre cinco grandes tipos de intervenciones indirectas:

- a) La organización y la documentación.
- b) La programación y la planificación de acciones directas.
- c) La intervención en el entorno del usuario.
- d) La colaboración entre trabajadores sociales.
- e) Las intervenciones a nivel de los organismos sociales.

De acuerdo a lo anterior la intervención que se desarrolló en la institución fue de forma directa ya que durante la Práctica de Especialización y el Servicio Social se trabajó con la Fundación en diferentes actividades que contribuyeron a establecer relaciones con los profesionales del Trabajo Social que laboran en Fundación de Obras Sociales de San Vicente (FOSSVI) y a través de esta participación lograr identificar las áreas de oportunidad.

Por otro lado, en FOSSVI se llevan a cabo los dos tipos de intervención, la directa se realiza con menos frecuencia por el tiempo, aunque se quisiera interactuar con las usuarias por el número de estas es imposible darle un seguimiento a cada caso, pero se requiere lograr que las dos se realicen, ya que ambas tienen la misma importancia para los agentes involucrados en la atención.

Para esto se deben de identificar todos los agentes que intervienen, por lo que a continuación se explora más sobre el tema

- **Actores de la intervención social**

Como se planteó anteriormente los agentes de la intervención social son los protagonistas con los cuales se trabajará de forma directa, es en ellos y en su realidad donde se pretende producir un cambio

Existen diversas propuestas sobre cuáles son los agentes en la intervención, sin embargo se tomará como referencia la clasificación de dos autores. El primero es Menéndez que propone lo siguiente.

- **Agentes**

Por agente de la intervención social se conoce a todos los profesionales de la acción social; incluyendo a trabajadores sociales, educadores, mediadores comunitarios, integradores sociales, animadores socioculturales, monitores y coordinadores de tiempo libre, informadores juveniles, líderes comunitarios, gestores de asociación, etc. Todos ellos tienen en común el desarrollo comunitario (Menéndez, 2006).

- **Colectivos destinatarios**

La intervención social está destinada directamente a aquellos colectivos que, por sus circunstancias personales, psíquicas, físicas, socioeconómicas, etc., se encuentran en situación de vulnerabilidad en la sociedad.

Algunos de estos colectivos pueden ser:

- Población inmigrante: por sus características personales se encuentran en una situación de vulnerabilidad, al ver dificultada su plena integración en la sociedad.
- Personas mayores.
- Diversidad cultural.
- Personas con discapacidad o que por su diversidad funcional tienen dificultades para el pleno ejercicio de sus derechos.
- Los menores especialmente vulnerables. Esta etapa es clave para el desarrollo y socialización de los niños y las niñas.
- Así como cualquier otro colectivo que por su especial situación vea mermados sus derechos de participación plena en la sociedad.

De acuerdo a Molina Molina & Romeo Saint Bonnet, (2004) se plantea la existencia de diversos agentes que participan en la intervención social, estos son denominados agentes sociales en la práctica profesional.

La delimitación del espacio profesional supone una reflexión sobre quiénes son y qué papel juegan los agentes sociales, estos pueden ser:

*Esquema 6 Agentes Sociales*



Fuente: Elaborado a partir de Molina Molina, M. L., & Romeo Saint Bonnet, M. C. (2004).

**Tabla 7**

*Agentes Sociales*

<b>Agentes Sociales</b>	
<b>¿Qué saber del agente institución?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ubicación</li> <li>✓ Actividad cotidiana</li> <li>✓ Programas</li> <li>✓ Como se organiza el uso de los recursos</li> <li>✓ Servicios que presta</li> </ul>
<b>¿Qué saber del usuario?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Criterios para definirlos</li> <li>✓ Naturaleza de la relación usuario-institución</li> <li>✓ Concepción del papel</li> <li>✓ Consumidor del servicio</li> <li>✓ Coproductor del servicio</li> <li>✓ Ciudadano que demanda un derecho y al cual atribuye</li> <li>✓ Identidad de clase</li> <li>✓ La comprensión de la necesidad como individual y no como social</li> <li>✓ Los enfoques que subyacen en compensación, subsidio, prestación</li> </ul>
<b>¿Qué saber del Agente profesional?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Foco de intervención</li> <li>✓ Capacidad de invadir la esfera de la privacidad cotidiana</li> <li>✓ Agente de una profesión socialmente le otorga una</li> </ul>

	<p>dirección, una finalidad a la práctica profesional que sobrepasa su voluntad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ individual</li> <li>✓ Extracción social</li> <li>✓ Concepción de la realidad</li> <li>✓ Valores</li> <li>✓ Posición institucional</li> </ul>
<p>Fuente: Elaborado a partir de Molina Molina, M. L., &amp; Romeo Saint Bonnet, M. C. (2004). <i>Modelos de Intervención Asistencial Socioeducativo y Terapéutico en Trabajo Social</i> . San Jose Costa Rica : Universidad de Costa Rica .</p>	

En este caso identificar a los agentes de la intervención, permitirá planear las estrategias y acciones a realizar, tomando como marco los servicios que brinda FOSSVI en cada una de sus obras, el tipo de población, valores entre otras cosas.

El agente en este caso es el usuario porque es con el que se trabaja dentro de la institución, es decir las adultas mayores, niñas y niños con parálisis cerebral, paciente y familiar del interior de la república de bajos recursos que son los beneficiarios de las obras de la Fundación.

En conclusión, se entiende que el agente profesional la trabajadora social, ya que ella tiene el conocimiento teórico y práctico para la intervención.

### 3.4 Niveles de intervención en Trabajo Social

La intervención social se realiza a través de una serie de actuaciones que pueden desarrollarse en diferentes niveles. Por establecer una clasificación, se puede hablar de intervención individual, grupal o comunitaria (Menéndez, 2016).

- a) Individual: este tipo de intervención está destinada a aquellas personas que, por motivos de edad, sexo, origen étnico, enfermedad, discapacidad o pobreza ven mermados sus derechos de participación social, lo que puede influir en su integración plena. Se incluyen acciones formativas, de orientación laboral, seguimiento personalizado, etc.
- b) Grupal: estas actuaciones están destinadas a unidades grupales o colectivas con características especiales. Se pueden incluir entre ellos la educación familiar, las actividades de tiempo libre, etc.
- c) Comunitaria: destinada a mejorar y promocionar la vida en comunidad, fomentando el desarrollo de grupos activos que intervengan y participen en el desarrollo de su entorno

En FOSSVI cada obra tiene una población específica; por ejemplo en el Hogar San Vicente el nivel de intervención que mejor se adapta es el individualizado, por tal

motivo la propuesta del modelo prioriza la atención de la adulta mayor con énfasis en la relación entre la usuaria y su familia. Sin embargo, la experiencia que se obtuvo en los servicios de las diferentes obras de la Fundación nos permite señalar que este diseño podría adaptarse a las diferentes poblaciones que se atienden, como: adultas mayores, menores con discapacidad y población indígena.

En Albergue Ramón Árbide la intervención que se da es la grupal ya que la población es flotante y no se le da seguimiento, solo se trata de dar información a los grupos de familiares de los pacientes.

En el centro de rehabilitación la intervención es individualizada porque los usuarios son niños con parálisis cerebral y su familia por lo que se lleva un seguimiento en cada caso.

El hospital de Chiapas la intervención que se lleva a cabo es comunitaria y grupal, se trata de dar información a la comunidad sobre prevención y también a los familiares de los pacientes se les proporciona información sobre la enfermedad del usuario.

## CAPÍTULO IV

### MODELOS DE TRABAJO SOCIAL

En su andar profesional Trabajo Social se vio influido por la búsqueda de la capacidad de predicción y de control de sus acciones. De dicha búsqueda han ido surgiendo, a través del tiempo, los diferentes modelos de intervención en Trabajo Social que no pretenden otra cosa que ofrecerles seguridad y efectividad en el desempeño de su función.

Esta seguridad, se basa en que el modelo de alguna manera garantiza una forma de proceder correcta y fundamentada en unos supuestos teóricos contrastados que les sirven para orientar la acción y conseguir resultados lo más óptimos posibles (Viscarret Garro, 2007).

Una de las precursoras de estos modelos fue Mary Richmond (1917) la que con su obra "Social Diagnosis" inició la necesidad de aplicación científica a la intervención en Trabajo Social. Como señala Germain (1970) (citado en Viscarret Garro, 2007), Mary Richmond aplicó el «modelo médico» a los clientes sociales con dificultades, detallando un protocolo y una forma sistemática de aplicar la lógica y el método científico a la práctica profesional.

A través del diagnóstico social se efectuaba una indagación de los hechos y datos de la vida de la persona necesitada que permitía determinar las causas básicas de las dificultades sociales y personales del caso. Tras ello, como señala Friedlander (1977) (citado en Viscarret Garro, 2007) se interpretaban las condiciones específicas para la conducta y las reacciones del solicitante fundadas en su personalidad individual. La intervención se planificaba basándose en la investigación precedente y el diagnóstico social. A partir de ahí, el Trabajo Social entró en una fase de desarrollo y de crecimiento como profesión y disciplina científica, lo que fue bautizado por Boris de Lima como etapa científica del Trabajo Social.

Esta etapa científica surge cuando el Trabajo Social decide tomar para sí la indagación de las relaciones causales de las necesidades con las que se enfrenta,

afrontándolas primero desde un conocimiento teórico que las explique y que permita enfocar mejor el objetivo o los objetivos de la intervención, y segundo, dotándose de un proceder científico, sistematizado, de una metodología propia (Viscarret Garro, 2007).

Los profesionales del Trabajo Social, sobre todo de países anglosajones, buscaron en dichas teorías sociales el paraguas teórico de referencia que les garantizara cómo había que entender los problemas y conflictos sociales, que les garantizara qué leyes y qué procesos estaban detrás, qué circunstancias los condicionaban, para poder posteriormente explicarlos, pronosticarlos, prevenirlos y en su caso solucionarlos. Estas teorías no sólo aportaban conocimiento teórico, sino que además orientaban sobre lo que había que hacer (aspecto normativo) y, lo que es más importante, sobre cómo había que hacerlo (componente metodológico). (Viscarret Garro, 2007)

A raíz de su utilización, surgieron una gran variedad de enfoques metodológicos, de formas diferentes de hacer el Trabajo Social. La perspectiva a la hora de orientar un caso, la forma de entenderlo, de comprenderlo, la forma de analizar las causas del mismo (análisis o diagnóstico del problema o de la situación), de orientar el proceso de intervención (objetivo u objetivos de la intervención), eran diferentes dependiendo del enfoque teórico de referencia del que se sirviera el profesional. (Viscarret Garro, 2007)

Además, con el intento de conseguir un método único para el Trabajo Social, las tradicionales divisiones entre método de caso, de grupo y comunitario dejaron de tener sentido y pasaron a ser entendidos como niveles de intervención, puesto que podían ser utilizados en la solución de un mismo caso social (Viscarret Garro, 2007).

En este contexto aparecen y surgen los modelos en Trabajo Social. Término y concepto que ya era utilizado ampliamente en otras disciplinas científicas y que, en el ámbito del Trabajo Social, no había sido utilizado en su jerga profesional y académica (Viscarret Garro, 2007)

Como para Trabajo Social son indispensables los modelos, así mismo para las instituciones, ya que son una guía para el actuar profesional, se decide conceptualizar a

los modelos en este trabajo para tener una visión homologada de lo que son y para qué sirven y de ahí partir para su construcción

#### **4.1 ¿Qué es un modelo?**

Para iniciar el análisis se revisarán diversas definiciones del término Modelo, a través de la visión de varios autores.

Para Tamayo y Tamayo, 1997 “el modelo es una aproximación teórica a lo real, por medio de la cual los postulados y suposiciones conceptuales pueden aplicarse a la realidad. Es un intento de sistematizar y describir lo real, en función del supuesto teórico. Un modelo es una estructura simplificada o conocida que se emplea para investigar la naturaleza de los fenómenos que los científicos desean explicar”

Para Ander-Egg (1995) un modelo “Es la operacionalización de una teoría, definida esta como un conjunto de relaciones de interdependencia, que deberá contrarrestarse empíricamente. El sujeto, el objeto y el método se definen como categorías epistemológicas, cuya relación, interacción y combinación constituyen la concepción que le da forma al modelo. Debe contener la implementación de técnicas o instrumentos de trabajo y la determinación de los recursos que lo haga factible”.

Otra definición nos dice que “un modelo es la representación abstracta de un fenómeno o un conjunto de fenómenos de la realidad que describe las propiedades e interrelaciones de su dinámica y desarrollo” (Silvia Galeana de la O, 2008).

Para Tello & Ornelas (2015) el modelo alude a una construcción teórica cuyos componentes buscan explicar una realidad determinada.

“Un Modelo es una representación simplificada de la realidad” (Moles, 1975).

También “se entienden como representaciones de la realidad desde diferentes perspectivas con la finalidad de tener una referencia para poder intervenir de manera apropiada ante esta realidad y modificar esta situación”.

Los modelos son una unidad de análisis difíciles de contextualizar, ya que aún no hay una definición consensuada, por lo cual después de contrastar las diferentes



definiciones, por lo que para este trabajo se entiende por modelo: A una representación de la realidad, que nos permite crear estrategias de intervención que la modifiquen, el cual debe especificar fines, métodos y técnicas, teniendo en cuenta el marco institucional y filosófico del contexto donde se da la intervención.

Concretado este punto, es prudente profundizar en los tipos de modelos, características y formas de elaboración.

#### 4.2 Tipos de modelos

De acuerdo con la problemática misma, las necesidades propias de los sujetos sociales y de las instituciones públicas, privadas y sociales, se construyen los modelos y estos son un recurso interpretativo del pensamiento y las prácticas de un determinado cuerpo profesional, por los que en todas las formas de intervención existen modelos, los cuales son clasificados según la ciencia o las propias disciplinas de que la integran.

En la siguiente tabla se podrán apreciar una clasificación de algunos modelos según el enfoque de diversos autores.

**Tabla 8**

*Clasificación de Modelos*

<b>Clasificación de Modelos</b>		
<b>Tipo de modelo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Palabras clave</b>
<b>Modelos teóricos</b>	Los modelos son sistemas conceptuales que intentan representar aspectos interrelacionados de sistemas reales y también forman parte de los modelos teóricos	Sistemas conceptuales Representar aspectos interrelacionados de sistemas reales

<b>Clasificación de Modelos</b>		
<b>Tipo de modelo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Palabras clave</b>
<b>Modelos de investigación</b>	Los define como estructuras simplificadas o conocidas que se emplean para investigar la naturaleza de los fenómenos que los científicos desean explicar, es decir es el conjunto de presupuestos ensamblados lógicamente que orientan el pensamiento y la investigación.	Estructuras simplificadas Investigar la naturaleza de los fenómenos Conjunto de presupuestos ensamblados lógicamente Orientan el pensamiento y la investigación
<b>Modelos de intervención</b>	Tanto en las ciencias básicas como en las ciencias aplicadas los modelos son tipificados como modelos de intervención debido a que se los encuadran teóricos y metodológicos deben de tener una actuación directa en la realidad que se busca intervenir, son modelos que representan diseños procedimientos o procesos recomendables para las ciencias aplicadas.	Actuación directa en la realidad Representan diseños procedimientos o procesos Recomendables para las ciencias aplicadas
<b>Modelos de orientación</b>	Se definen como representación simbólica de la realidad que refleja el diseño, sirven de guía para la acción y su papel consiste en proponer líneas de actuación práctica.	Sirven de guía para la acción. Proponer líneas de actuación práctica

<b>Clasificación de Modelos</b>		
<b>Tipo de modelo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Palabras clave</b>
	Entre estos modelos se encuentran los enfocados a la orientación psicopedagógica, los clínicos.	
<b>Modelos clínicos</b>	El cual recurre a la entrevista como procedimiento característico para afrontar la intervención directa e individualizada, se concreta sobre todo en la relación personal orientador-orientado, tutor-alumno, orientador-padre, esta relación de ayuda tiene como objetivo prioritario satisfacer las necesidades de carácter personal, educativo y socio-profesional del individuo.	Intervención directa e individualizada Relación personal orientador-orientado Satisfacer las necesidades de carácter personal, educativo y socio profesional.
<b>Modelo de servicios</b>	Corresponde al cliente la iniciativa de pedir de ayuda, en respuesta a su problemática. Este modelo se halla en gran medida vinculado a las instituciones predominantes públicas con un carácter social y educativo.	Iniciativa del cliente a pedir ayuda Respuesta de una problemática Modelo vinculada a instituciones públicas con carácter social
<b>Modelo de consulta</b>	Se define como la relación entre dos o más personas del mismo estatus, que plantean una serie	Serie de actividades

<b>Clasificación de Modelos</b>		
<b>Tipo de modelo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Palabras clave</b>
	de actividades con el fin de ayudar o bien asesorar a una tercera. Los objetivos de las funciones de consulta con la función de consultar como actividad profesional de ayuda a los diferentes agentes y a la propia institución u organización.	Con el fin de ayudar o asesorar a una tercera  Ayudar a los diferentes agentes y a la propia institución
<b>Modelo tecnológico</b>	Estos tienen una connotación esencialmente de intervención a través de la tecnología que se encuentra en una fase de desarrollo inicial. En ese proceso de desarrollo y aplicación de las nuevas tecnologías a la educación y orientación se podrían destacar los siguientes, los medios tecnológicos se utilizaban como ayuda para medir y evaluar pruebas psicométricas.	Intervención a través de la tecnología  Aplicación de nuevas tecnologías  Los medios tecnológicos se usan para medir y evaluar.
Fuente: Elaborado a partir de Castro Guzmán, M., & Chávez Carapia, J. (2010). <i>Modelos de intervención Teoría y Método en Trabajo Social</i> . Ciudad de México: Miguel Ángel Porrúa.		

Existen diferentes tipos de Modelos con características y objetivos diferentes, sin embargo, en este documento se explicará únicamente las diferencias entre Modelos teóricos y Modelos de intervención.

- **Modelos de Intervención y teóricos**

Los modelos más utilizados en el área de Trabajo Social son los modelos de intervención y los modelos teóricos, algunas veces pueden confundirse o no tener en claro su función, por tal motivo es importante identificar cuáles son las características y diferencias entre estos.

Tello & Ornelas, (2015) Refieren que existen diferencias entre los Modelos Teóricos y los Modelos de intervención las cuales se muestran a continuación:

**Tabla 9**

*Comparación entre Modelo Teóricos y de Intervención*

<b>Comparación entre Modelos Teóricos y de Intervención</b>	
<b>Modelos Teóricos</b>	<b>Modelos de Intervención</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducen a un nuevo lenguaje, sugerido por una teoría conocida, pero aplicado un nuevo dominio (aplicación).</li> <li>• Su función es señalar funciones descriptivo- explicativas y predictivas del fenómeno que representan.</li> <li>• Su interés se basa en la explicación de los fenómenos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estos se centran en la incidencia práctica.</li> <li>• Son propios de las ciencias aplicadas, son Modelos “para”. Es decir, son prescriptivo- normativos</li> <li>• Su función consiste en relación con el fenómeno concreto.</li> </ul> <p>Ricardo Hill (1979) los define como “conjunto de principios organizadores de la practica en relación a problemáticas específicas y que permiten la inclusión en un todo, en una unidad, de aspectos teórico- metodológicos, funcionales y también filosóficos, de una forma determinada de práctica”.</p>
<p>Fuente: Elaborado a partir de Tello, N., &amp; Ornelas, A. (2015). <i>Estrategias y modelos de intervención de Trabajo Social</i> . México: UNAM-Escuela Nacional de Trabajo Social .</p>	

Para Payne (1995) los modelos de intervención “Son Modelos que describen en general lo que sucede durante la actividad practica y que, al ser aplicables de forma adecuada a un amplio muestrario de situaciones extraen una serie de principios y pautas de actividad que le dan coherencia y uniformidad a la práctica”.

Mientras que para Bunge (1980) “los modelos teóricos son sistemas conceptuales que intentan representar aspectos interrelacionados de sistemas reales”.

No obstante autores como Achinasteis caracterizan a estos partir de los siguientes elementos (Payne, 1995):

Un modelo teórico es un conjunto de supuestos acerca de algún objeto o sistema

- a. Un modelo teórico describe un tipo de objeto o sistema atribuyendo lo que podría llamarse una estructura interna, una composición o un mecanismo que explicara, al tomarlo como referencia, diversas propiedades de ese objeto o sistema.
- b. Un modelo teórico es una aproximación útil para ciertos propósitos. El valor de un modelo determinado puede juzgarse, desde dos puntos de vista diferentes, aunque relacionados: cuán bien sirve a los fines para los que se emplea, y cuando completa y exacta es la representación que propone
- c. Es frecuente que un modelo teórico se formule, desarrolle e incluso llegue a denominarse con base en una analogía entre el objeto o sistema descrito por él y algún otro objeto o sistema diferente. Esto implica una comparación en la que se observan propiedades y principios similares en algunos aspectos.

Por las diferencias antes expuestas sobre los Modelos, el trabajo se basará en los Modelos de intervención ya que se pretende proponer líneas de actuación prácticas en relación a problemáticas específicas de la Fundación y a su vez que permita la inclusión de aspectos teórico- metodológico, funcional y también filosófico, de una forma determinada.

### **4.3 Modelo de intervención en Trabajo Social**

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 lo tanto incrustada la teoría o teorías de las que se sirve para dicha comprensión y predicción de la realidad. Pero también tiene una parte práctica (Silvia Galeana de la O, 2008).

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.

Según Hill, (1970), Lutz concibe el modelo en Trabajo Social como algo simbólico que puede consistir en un conjunto de principios de acción relativos a un campo definido de fenómenos o de experiencia, así mismo señala que en el modelo aparece definido

el fenómeno al que se dirigen los principios de acción, da explicaciones sobre las razones por las que se utilizan dichos principios, aclara los fines a los que sirven los principios de acción y señala los métodos y técnicas que deben ser empleados.

Además, que el modelo precisa las condiciones del medio en el cual se puede hacer el uso más correcto de esos principios, es decir que el modelo no sólo abarca los ¿Cómo? si no también su cuándo; dónde, para qué y por qué.

Otro autora (Du Ranquet, 1996) señala que el modelo describe lo que hacen los profesionales del Trabajo Social, de manera en que recoge sus datos, elabora una hipótesis, exige los objetivos, estrategias y técnicas que convienen a los problemas encontrados, según este, cada modelo privilegia una o varias teorías, que le proporcionen los conocimientos y las bases sobre las que pueden apoyarse las hipótesis de trabajo y el desarrollo del tratamiento.

Haciendo referencia a las definiciones antes citadas, podemos destacar las siguientes palabras claves de cada una de las definiciones.

- Comprender y explicar teorías.
- Orientar y guiar.
- Principios de acción.
- Señala métodos y técnicas.
- Base teórica para el desarrollo del tratamiento.

Es importante reconocer que en las definiciones los autores coinciden en que un modelo de intervención brindará una base teórica la cual permitirá comprender y explicar los fenómenos de una realidad determinada, con el objetivo de actuar a través de métodos y técnicas. Es decir, el modelo brindará el Cómo, Cuándo, Dónde, Para qué y Porque durante la intervención.

#### **4.4 Elementos de los Modelos de intervención**

Dentro de los modelos de intervención existen diferentes elementos que lo constituyen esto depende del objeto al que van dirigidos, como explica Lutz los Modelos contienen en sí una teoría y una práctica diferente.

Es decir, el Modelo lleva implícitos elementos teóricos que lo sustentan como son:

- a) Elementos de análisis que explican su aplicación a una realidad determinada.
- b) Elementos metodológicos técnicas.
- c) Elementos funcionales en la relación a resultados obtenidos.
- d) Elementos filosóficos, ideológicos y valores implícitos.

Al hablar de los elementos que integran el modelo Lutz (1970 citado por Hill, 1979), señala 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
  - Los diferentes objetivos que se asigna o que puede alcanzar, tanto a corto o largo plazo y tanto en términos teóricos como operacionales.
  - 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.

Una vez comprendidos los elementos que tiene un modelo de intervención, se da paso a plantear los puntos clave para la construcción de un modelo de intervención.



## CAPÍTULO V

### MODELOS DE INTERVENCIÓN EN EL TRABAJO SOCIAL INDIVIDUALIZADO

A lo largo de la evolución del Trabajo Social se han ido generando diferentes Modelos de práctica profesional, fundamentados en diversas bases teóricas. Además, dichos Modelos han ido cambiando y evolucionando al mismo tiempo que crecía la diversidad metodológica y epistemológica del Trabajo Social.

Algunos Modelos no han perdurado en el tiempo, otros han permanecido pese a los cambios sociales, otros están emergiendo con fuerza. Este dinamismo se puede observar en la actualidad con la aparición de nuevos Modelos de intervención fundamentados en la investigación desde el Trabajo Social.

Cabe aclarar que algunos de los modelos de intervención se retomaron de diferentes ciencias y disciplinas por lo que se adaptaron a Trabajo Social y sólo son parcialmente utilizados.

**Tabla 10**

*Modelos de Intervención*

Modelos de Intervención	
Autor	Clasificación de modelos
Los Modelos que tienen mayor consistencia teórica y metodológica y que históricamente han ejercido una mayor influencia en la práctica del Trabajo Social (Viscarret Garro, 2007).	a) Modelo Psicodinámico. b) Modelo de Intervención en Crisis. c) Modelo Centrado en la Tarea. d) Modelo Conductual-Cognitivo. e) Modelo Humanista y Existencial f) Modelo Crítico/Radical. g) Modelo de Gestión de Casos. h) Modelo Sistémico. i) Modelo Ecológico.

<b>Modelos de Intervención</b>	
<b>Autor</b>	<b>Clasificación de modelos</b>
Entre los modelos más utilizados por el Trabajo Social podemos encontrar cuatro grandes grupos con bases teóricas y epistemológicas diferentes (Caparrós, 1998).	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Modelos de base psicodinámica: entre los más utilizados está el modelo psicosocial y el de resolución de problemas.</li> <li>b) Modelos basados en teorías del comportamiento: modelo conductista.</li> <li>c) Modelos ecológicos, entre los cuales el más utilizados acaso sea el Modelo Sistémico y actualmente el de redes sociales.</li> <li>d) Modelo de crisis teoría eclética basada en el énfasis de la psicología del ego y la teoría de estrés.</li> </ul>
Propuesta de los modelos según (Payne, 1995)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Modelos psicodinámicos.</li> <li>b) Modelo de intervención en crisis y el de centrado en la tarea.</li> <li>c) Modelos conductistas.</li> <li>d) Modelos de sistemas y ecológicos-</li> <li>e) Modelos socio-psicológicos y de comunicación.</li> <li>f) Modelos humanistas y existenciales-</li> <li>g) Modelos cognitivos.</li> </ul>
(Hill, 1970) identifica inicialmente los siguientes modelos	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Modelo de socialización.</li> <li>b) Clínico normativo.</li> <li>c) Modelo socio-conductista behaviorista.</li> <li>d) Modelo en crisis.</li> <li>e) Modelo de comunicación-interacción.</li> </ul>
(Du Ranquet, 1996) identifica los siguientes modelos	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Modelo Diagnóstico o psicosocial</li> <li>b) Modelo funcional.</li> <li>c) Modelo centrado en la resolución del problema.</li> <li>d) Modelo de modificación de conducta</li> <li>e) Modelo de intervención en situación de crisis.</li> <li>f) Modelo de trabajo participativo por objetivos o modelo centrado en la tarea.</li> </ul>
Fuente: Elaborado a partir de (Viscarret Garro, 2007) Elaboración propia, 2020	

Las definiciones mencionadas anteriormente son clasificaciones de los modelos desde la perspectiva de diversos autores, esta recopilación nos da pie para analizar cada uno de los modelos, por tal motivo a continuación se dará una breve explicación sobre las características de los modelos que se suelen utilizar en Trabajo Social individualizado.

**Tabla 11**

*Características de los Modelos de Intervención Individualizada*

<b>Características de los Modelos de Intervención individualizada</b>			
<b>Modelo</b>	<b>Referencias teóricas</b>	<b>Conceptos centrales</b>	<b>Objetivos de la intervención</b>
<b>Conductual</b>	Teorías del aprendizaje: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aprendizaje clásico Watson.</li> <li>○ Aprendizaje Pavlov</li> <li>○ Aprendizaje Operante.</li> <li>○ Skinner</li> <li>○ Aprendizaje social.</li> </ul>	Conductas inadecuadas. Reforzadores.	Disminuir la probabilidad de las conductas inadecuadas. Aumentar la probabilidad de las conductas adecuadas.
<b>Cognitivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Terapia Racional Emotiva de Ellis</li> <li>○ Terapia Cognitiva de Beck.</li> </ul>	Pensamientos, Creencias, Sentimientos.	Objetivar los errores y distorsiones cognitivas Cambiar pensamientos negativos por otros más positivos.
<b>Psicodinámico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Terapia psicossocial (M. Richmond, G. Hamilton).</li> <li>○ La resolución de problemas (H. Perlman).</li> <li>○ El Trabajo Social centrado en el yo (J. Parad, R. Miller y E.G. Goldstein).</li> <li>○ La teoría funcional (Ruth)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trauma del pasado,</li> <li>○ Inconsciente,</li> <li>○ Mecanismo de defensa,</li> <li>○ Análisis Transaccional</li> </ul>	1. Recuperar súbitamente el hecho sepultado en el olvido (transferencia). 2. Entender y superar el dolor que le haya podido causar al usuario. Autoconocimiento (insight). 3. Fortalecer el yo, aprendiendo a regular y controlar

<b>Características de los Modelos de Intervención individualizada</b>			
<b>Modelo</b>	<b>Referencias teóricas</b>	<b>Conceptos centrales</b>	<b>Objetivos de la intervención</b>
	Smalley, Jessie Taft). ○ Teoría del Análisis Transaccional (Eric Berne).		las emociones (empoderamiento)
<b>Sistémico</b>	○ Teoría de Juegos (Neumann). ○ Teoría de los Tipos Lógicos (Russell). ○ Cibernética (Wiener). ○ Teoría Matemática de la Comunicación (Shannon).	○ Función. ○ Estructura. ○ Necesidad. ○ Homeostasis. ○ Equilibrio. ○ Comunicación ○ Interacción familiar.	Restaurar el equilibrio familiar Buscar la funcionalidad del sistema. Mejorar la comunicación entre los miembros. Conseguir que todos los miembros tengan cubiertas sus necesidades.
<b>Ecológico</b>	○ Teoría ecológica Teoría del campo de Karl Lewin. ○ La ecología del desarrollo humano (Bronfenbrenner).	○ Microsistema ○ Mesosistema. ○ Exosistema. ○ Macrosistema. ○ Cronosistema.	→ Comprender el contexto ecológico que rodea a la persona → Mejorar los apoyos sociales disponibles → Facilitar el mantenimiento y la generación de las redes sociales
<b>Humanismo</b>	Terapia centrada en la persona. de Carl Rogers	○ Armonía ○ Calidez ○ Empatía ○ Escucha Activa ○ Habilidades ○ Capacidades	→ Respetar el valor único de las personas. → Favorecer el autoconocimiento de la persona. → Facilitar el análisis del problema.

Características de los Modelos de Intervención individualizada			
Modelo	Referencias teóricas	Conceptos centrales	Objetivos de la intervención
<b>Existencialismo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Krill (1978) publicó Existencial Social Work</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proyectos existenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cambiar los proyectos existenciales negativos por otros más positivos.</li> </ul>
<b>Fenomenología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Teoría fenomenológica Heidegger, Jaspers y Husserl.</li> <li>○ Interaccionismo simbólico: Mead y Blumer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acontecimientos vitales..</li> <li>○ Interpretaciones..</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enfatizar el estudio de las características exclusivas, intransferibles y únicas de las personas y sus interpretaciones.</li> </ul>
<b>Crisis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ El modelo de equilibrio Caplan.</li> <li>○ El modelo cognitivo Roberts.</li> <li>○ El modelo transición psicosocial de Erickson.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Crisis.</li> <li>○ Desequilibrio.</li> <li>○ Reacciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desarrollar mecanismos de adaptación y defensa.</li> <li>○ Controlar los sentimientos y las emociones.</li> <li>○ Reducir los aspectos adversos de la crisis.</li> </ul>
<b>Centrado en la tarea</b>	Investigaciones de: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reid</li> <li>○ Epstein</li> <li>○ Shyne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Problema Diana.</li> <li>○ Tareas.</li> <li>○ Contrato.</li> <li>○ Temporalización.</li> <li>○ Objetivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Apoyar al usuario a resolver problemas concretos.</li> <li>○ Proporcionar una experiencia gratificante en la solución del problema que permita mejorar la capacidad para hacer frente a las dificultades</li> </ul>

<b>Características de los Modelos de Intervención individualizada</b>			
<b>Modelo</b>	<b>Referencias teóricas</b>	<b>Conceptos centrales</b>	<b>Objetivos de la intervención</b>
<b>Gestión de casos</b>	Autores: Mary Richmond; O'Connor, Rose y Austin.	Conocimiento de recursos sociales y redes de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Asegurar la gestión de recursos y servicios de forma eficaz, eficiente, razonada y coordinada, que faciliten la superación de las necesidades planteadas en la demanda.</li> <li>· El trabajador social como proveedor de recursos.</li> </ul>
<p>Fuente: Elaborado a partir de Fernández García, T., &amp; Ponce de León Romero, L. (2012). <i>TRABAJO SOCIAL INDIVIDUALIZADO Metodología de intervención</i>. Madrid: EDICIONES ACADÉMICAS.</p>			

Se analizaron los modelos enlistados en la tabla, y se llegó a la conclusión que el Modelo Humanista-Existencialista y el Modelo Sistémico-Ecológico responden al marco institucional y filosófico de la institución por lo cual se indagará más sobre ellos en los siguientes párrafos.

### **5.1 Modelo Humanista y existencialista**

Según (Payne, 1995) el humanismo y el existencialismo son modos de mirar la vida, que aunque tienen significados propios y específicos, presentan características similares para la práctica del Trabajo Social, siendo agrupados bajo el epígrafe de humanistas. Ambos modelos presentan ideas tales como que los seres humanos intentan darle sentido al mundo en el que viven, que los trabajadores sociales intentan ayudar a las personas con el objeto que consigan la capacidad necesaria para comprenderse a sí mismos y poder analizar la significación personal que ellos mismos le imprimen al mundo que perciben.

El Modelo Humanista y existencial es un Modelo que ha tenido una gran repercusión en el Trabajo Social, porque proponen, más que unas determinadas técnicas de

intervención o una determinada estructuración de la misma, una filosofía de intervención que se encuentra muy acorde con los pilares en los que se asienta el Trabajo Social como son el máximo respeto a la persona que necesita apoyo y la no imposición del proceso de intervención (Viscarret Garro, 2007).

El Trabajo Social humanista respeta la diversidad, la pertenencia étnica, la cultura, los estilos de vida y de opinión, denuncia las formas de violencia y de discriminación, rechaza la estandarización y el modelamiento del ser humano respetando la capacidad de acción y de elección de éste, impulsando la cooperación, el trabajo comunitario y la comunicación (Viscarret Garro, 2007).

El humanismo y el existencialismo aportan un marco de referencia teórico que subraya en primera instancia la libertad, la dignidad y el potencial de elección que poseen las personas, estas se conciben en constante desarrollo, evolución y en constante crecimiento. Bajo estas premisas, entendemos que las personas crean su personalidad a través de las elecciones y decisiones que toman en su vida, las cuales vienen determinadas por la libertad y la conciencia (Viscarret Garro, 2007).

Además, Viscarret (2007) plantea que esta teoría utiliza una filosofía sobre la persona y las relaciones sociales que coinciden con la filosofía de Trabajo Social de respeto total al cliente y la no imposición del trabajador social en el proceso de intervención.

En consecuencia, con este planteamiento el trabajador no se centrará en el cambio desde el punto de vista del profesional, si no en comprender profundamente la situación desde la vivencia subjetiva del cliente, para apoyarle en su proceso de maduración personal.

- **Corrientes teóricas del modelo humanista existencial.**

Básicamente este modelo se basa en el humanismo y existencialismo, cuyo máximo representante es el psicólogo humanista Carl Rogers 1989. El modelo se fundamenta en la filosofía existencialista francesa y en la filosofía humanista y personalista, así como en el movimiento psicoanalítico. Rogers aporta nuevos planteamientos radicalmente distintos, entre estos nuevos planteamientos tenemos el

posicionamiento del experto en la relación de ayuda y la consideración del papel activo del hombre ante su problema y en la génesis del problema personal en sí mismo. (Díaz Bolaños, González Bueno, & Pérez Rodríguez, 2008).

Carl Rogers elaboró una teoría de la personalidad en 1989, una psicoterapia centrada en el cliente y una teoría del comportamiento de influencias fenomenológicas, basada en el concepto de uno mismo como explicación de la conducta auto percepción En la medida en que el sujeto tenga una auto percepción positiva, actuará mejor y con mayor iniciativa. Además, en su aportación teórica, el desarrollo de la personalidad está directamente relacionado con las experiencias personales y la auto percepción de esas vivencias (Viscarret Garro, 2007).

- **Enfoque del modelo**

Se puede identificar que el modelo se centra en facilitar el desarrollo de la persona a través del conocimiento, aceptación y expresión del yo, en el aquí y el ahora. El autor Eowe, 1990 considera que el espíritu humano es libre y como consecuencia, “ni la biografía ni el entorno social determinan necesariamente lo que hace”, es decir que la persona puede actuar de manera libre y participar en la creación de la vida social. (Viscarret Garro, 2007).

En el modelo humanista existencial se maneja en un supuesto fundamental sobre la vida social la cual puede ser modificada por la intervención de los sujetos. La vida social, los problemas humanos o las necesidades sociales no son inevitables y rotundos. (Díaz Bolaños, González Bueno, & Pérez Rodríguez, 2008) Por el contrario, los sujetos pueden intervenir en sus vidas y en el entorno social y modificar, cambiar, orientarlos hechos sociales y personales en nuevas direcciones más satisfactorias para ellos, el supuesto que está detrás de estas afirmaciones es que el individuo tiene recursos propios para su desarrollo.

El modelo humanista existencial rompe con los procedimientos psicoanalíticos basados en la introspección y en el saber del experto, para situarse en una relación de igualdad, concediendo la sabiduría sobre los problemas al mismo complicado. Los



sujetos no solo son valorados en relación a lo considerado como normal ni tampoco son etiquetados (Díaz Bolaños, González Bueno, & Pérez Rodríguez, 2008).

A continuación, se revisarán las definiciones del humanismo y existencialismo de manera independiente lo que dará una mejor comprensión del tema.

- **Humanismo**

Aporta una visión integradora, holística, del ser humano, concibiendo a la persona como un todo en el que operan interrelaciones entre factores físicos, emocionales, ideológicos y espirituales.

El humanismo ve en el ser humano un ser completo y tiene en cuenta cada aspecto y su influencia en el todo. Este entiende al hombre como un ser equipado del conjunto de potencialidades necesarias para su completo desarrollo, frente a otras consideraciones teóricas que lo conciben como un ser incompleto, víctima de sus pulsiones, instintos y determinismo genético, es decir ve en el síntoma la manifestación externa de un problema o conflicto interno (potencialidades no desarrolladas) (Viscarret Garro, 2007).

Para resumir el humanismo considera que todas las personas necesitan apoyo a la hora de buscar o encontrar su equilibrio, pues entiende que la personalidad se encuentra sujeta a cambios permanentes y continuos, basados en la libertad de acción de las personas, en su capacidad de elección y en su intencionalidad, es por eso que el humanismo trata de escuchar, de entender el significado y de comprender las situaciones de vida de cada persona.

- **Existencialismo**

Afirma que lo que propiamente existe es el hombre, no las cosas, que toman su ser en él o a través de él ya que no posee una esencia que le determine a ser o a comportarse de una determinada forma, sino que él mismo es su propio hacerse, su propio existir.

Existir es para los existencialistas libertad y conciencia. Libertad porque el hombre puede conquistar su propia esencia, conciencia, dado que el hombre se comporta en

el mundo social de forma intencionada, en torno a un objetivo que le da sentido a su existencia, es decir toda conciencia es siempre dirigirse hacia algo.

El existencialismo concibe al hombre como posibilidad abierta, libertad de hacer esto y lo otro, le reconoce la capacidad de elección, Ahora bien, en la medida en que el hombre está arrojado al mundo, ha de contar con aquello que le es «dado», con las circunstancias que limitan y cercenan sus posibilidades y su libertad. El hombre tiene la capacidad de poder elegir libremente y no debe eludir dicha responsabilidad, ya que si no, no llevará una existencia auténtica (Viscarret Garro, 2007).

Hay que mencionar, además la relación entre el existencialismo y el humanismo con Trabajo Social para establecer las bases del modelo.

- **Bases de la intervención**

El Modelo existencial y humanista ha sido un modelo que ha impactado en el Trabajo Social debido a que utiliza una filosofía sobre la persona y las relaciones sociales que coinciden con las raíces del Trabajo Social. Filosofía en la que se considera a las personas individualmente como un todo y en interacción con su entorno, el respeto hacia la comprensión e interpretación de sus experiencias vitales y la observación de los usuarios como el objetivo central del trabajo, entroncan con algunos de sus pilares fundamentales. El Trabajo Social humanista centra su atención en el hombre como sujeto, lo que le diferencia de otros enfoques que lo consideran un paciente (enfermo) o un cliente (asistencialismo). (Viscarret Garro, 2007).

Desde esta posición de partida, el trabajador social humanista dirige su atención y apoyo hacia una persona igual que él, reconociéndolo como ser pensante y ente racional, capaz de dirigir su vida y de darle un sentido a la misma. Además, le reconoce su capacidad reflexiva y de análisis de las situaciones, con lo que el Trabajo Social humanista es sumamente respetuoso con los diagnósticos que la propia persona realiza respecto de su situación vital (Viscarret Garro, 2007).

La intervención humanista no interpreta nada, no diagnostica nada, sino que favorece la reflexión de y con el otro.

- **Relación entre el trabajador social y la persona**

Los profesionales del Trabajo Social desde la perspectiva humanista/existencial son observadores, una especie de espejo, que respeta la experiencia auténtica del paciente, y se espera que, a través de la transmisión del <<darse cuenta>>y a través del diálogo, el paciente incremente su darse cuenta, pudiendo crecer y ser más autónomo. El trabajador social ha de establecer una relación profundamente personal con su usuario y comportarse como una persona frente a otra y no como un profesional científico de rol superior. En esta relación los profesionales deben ayudar a clarificar las emociones del usuario, ser un facilitador en el proceso de hacerlas conscientes y, por ello, manejables y no patológicas. (Viscarret Garro, 2007).

Debe igualmente facilitar la implicación mutua en los objetivos y tareas de la terapia, en sus elecciones y decisiones. Según este Modelo, es necesaria la madurez emocional del trabajador social, la cual le ayuda a participar en la tarea de cambio de la otra persona, sin tener la tentación de modelar dicho cambio según su imagen. Esta madurez implica no ser juez o Modelo del usuario, sino amplificador o resonador de los esfuerzos que el usuario hace por crecer, por desarrollarse. (Viscarret Garro, 2007).

En otras palabras, el Modelo Humanista/existencial propone que el profesional del Trabajo Social reconozca a las personas no como simples recipientes pasivos de servicios, sino como agentes activos que juegan un papel central durante la intervención para determinar el curso de sus vidas.

Por tal motivo y para fines de este trabajo se tomó la decisión de retomar el modelo existencialista humanista ya que se vincula directamente con la filosofía de Hogar San Vicente, ya que éste tiene una visión positiva y optimista del hombre, en cuanto lo considera con la capacidad de resolver sus propios problemas y con recursos para auto dirigirse.

La propuesta de modelo de intervención para la Casa Hogar asume que las personas poseen la capacidad para organizar su propia experiencia y buscar el significado de sus vivencias, los sujetos están capacitados para saber lo que les ocurre y lo que les

rodea, en la medida en que se están vinculados a la realidad. Tienen su propia lógica sobre los hechos y esta ha de ser considerada de forma prioritaria en el proceso de intervención.

## **5.2 Modelo Sistémico-Ecológico**

El interés de este modelo será abordar los problemas de la persona intentando modificar las interacciones en el sistema familiar, centrándose en las características comunicativas y estructurales sociales. La preocupación del modelo será básicamente, la familia, como sistema más próximo y fundamental pero también todos aquellos sistemas formales o informales en los que la persona participa.

Desde la corriente busca la atención social al individuo actuando con la persona y con su entorno social, analizando la interdependencia que existe entre la persona considerada como sistema y los distintos sistemas que configuran su medio social: la familia, los amigos, los vecinos los compañeros de escuela, de trabajo y las instituciones con las que mantiene vínculos significativos.

Los enfoques sistémicos y ecológicos comparten una visión más holística de la persona viviendo en un medio con el que se establecen relaciones circulares y no lineales de causa y efecto. Parten de la teoría de sistemas, así como de la teoría de la comunicación humana y ecológica.

- **El Modelo de Intervención Social Sistémico**

El Modelo Sistémico de intervención en Trabajo Social es un modelo especialmente bien conocido y reconocido en la actualidad. Aunque parezca relativamente actual, sus orígenes datan de los años treinta del siglo veinte cuando Hangins, un sociólogo de la Smith Social Work School, introdujo la teoría de los sistemas en la intervención profesional del Trabajo Social

Proviene principalmente de la teoría de sistemas. Atribuido a Ludwig Von Bertalanffy un biólogo que definió los sistemas como elementos que interactúan unos con otros (1968)

Recientemente parece observarse un creciente interés por el enfoque sistémico desde el Trabajo Social, debido a que aporta un referente teórico y una metodología que permite analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias para la acción del Trabajo Social-

Uno de los autores que retoma el modelo sistémico es Tomas Fernández quien menciona que los objetivos que persigue la teoría podrían ser dos: resolver un conflicto familiar y cambiar los patrones de comunicación para conseguir un equilibrio homeostático.

Además, define al sistema “como un conjunto de elementos en interacción dinámica en el que el estado de cada elemento está determinado por el estado de cada uno de los demás que lo configuran. Cada sistema está compuesto por un aspecto estructural y un aspecto funcional”. (Fernández García& Ponce De León Romero, 2011).

El objetivo del modelo será llegar a comprender como los sistemas se relacionan dentro de la jerarquía. El sistema se manifiesta como el conjunto de partes que están relacionadas y que interactúan entre sí. (Fernández García& Ponce De León Romero, 2011).

- **Características del Modelo Sistémico.**

Permite analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias para la acción del Trabajo Social, el modelo tiene en cuenta que lo propio de Trabajo Social no es ni lo psicológico, ni lo clínico, ni lo médico, ni lo terapéutico, si no es lo social. Ofrece una visión de las circularidades, de los cambios e interdependencias existentes entre la sociedad y la persona, no ofrecen otro marco de referencia utilizados por el Trabajo Social (Díaz Bolaños, González Bueno, & Pérez Rodríguez, 2008).

Evita explicaciones lineales y deterministas de causa y efecto sobre la conducta y los fenómenos sociales. No considera los problemas solo como atributos de las personas, si no que entienden los problemas humanos como resultados de interacciones, de comunicaciones deficientes entre diferentes tipos de sistemas. Pone especial énfasis en los procesos vitales de adaptación e interacción recíproca entre las personas y sus

entornos físicos y sociales. (Díaz Bolaños, González Bueno, & Pérez Rodríguez, 2008).

Analiza la “función” que desempeña cada integrante del sistema, y que la misma resulte ser “apropiada” para el medio en el que se encuentra. Esta noción incluye la idea del rol otorgado y asumido, desde el criterio de circularidad (Díaz Bolaños, González Bueno, & Pérez Rodríguez, 2008).

Define como principales propósitos de su intervención mejorar la interacción, la comunicación de las personas con los sistemas que lo rodean, mejora las capacidades para solucionar los problemas. Enlaza a las personas con aquellos sistemas que pueden prestarles servicios, recursos, oportunidades; exigir que estos sistemas funcionen de forma eficaz y humana y contribuir el desarrollo y mejora de la política social.

Para resumir el Modelo Sistémico:

- Pretende eliminar esta polaridad poniendo el acento en las transacciones entre las personas y el ambiente.
- Transacciones entre los individuos y su medio físico y social y entre las propias personas, grupos e instituciones.
- Este enfoque sistémico tiene una fundamentación ecológica.
- Pueden hacerse presentes dificultades de adaptación que se producen por la existencia de discrepancias entre las necesidades de los seres humanos, o sus capacidades, por una parte y las cualidades del ambiente por otra, este fenómeno recibe el nombre de “stress”

- **Elementos del modelo sistémico**

De acuerdo con Tomás Fernández, los elementos principales del modelo sistémico son los siguientes (Fernández García & Ponce de León Romero, 2012)

- a) Consigue, libera/saca las capacidades de adaptación de las personas.
- b) Mejora e impulsa sus entornos.
- c) Posee una visión adaptativa y evolutiva de los seres humanos, quienes se encuentra en constante intercambio con todos los elementos de su ambiente.

Al formular el problema el modelo se localiza en tres áreas:

La primera área comprende los atributos personales del asistido, tales como el sexo, estado físico dotación genética capacidades, experiencia de vida, clase social y

cultura, entre otros.

La segunda incluye las cualidades del ambiente, el cual se compone de los estratos y texturas. Los primeros corresponden al ambiente social y el físico, los cuales se influyen recíprocamente a través de la cultura. En cuanto a las texturas corresponden al tiempo y al espacio, referidos a la orientación pasado-presente-futuro, presentes en un lugar determinado.

Los conceptos centrales de esta área se refieren a las cualidades del ambiente, las que, de acuerdo a su calidad, pueden conformar ambientes nutritivos o contaminados.

Cuando los seres humanos no aseguran la conservación y nutrición de su ambiente en el tiempo apropiado, su propio desarrollo biológico, cognitivo, emocional y social se verá inferido y su funcionamiento dañado.

La tercera comprende el intercambio entre el hombre y su ambiente e incluye los conceptos de adaptación, reciprocidad, mutualidad, buena correspondencia, tensión, esfuerzo y contaminación. Esta área es el principal modelo que centra su interés en la existencia de una buena adaptación entre los seres humanos y su ambiente.

Se encuentra en la interface persona. Medio ambiente, es decir “donde se une el esfuerzo y potencial de adaptabilidad de la persona y las características del medio ambiente que la impacta”. Permite enlazar la interacción de la familia con su medio ambiente.

Ecología del desarrollo humano: comprende el estudio científico de la progresiva acomodación mutua entre la persona activa en desarrollo y las propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en los que se vive esa persona. Este proceso se ve afectado por las relaciones que se establecen entre los entornos y por los contextos más amplios en los que están incluidos. Tiene tres características:

1. Las personas en desarrollo es una entidad creciente, dinámica que va adentrándose progresivamente y reestructurando el medio en el que vive.
2. Se considera la interacción de la persona con el ambiente de forma bidireccional y se caracteriza por su reciprocidad.
3. El ambiente se extiende para incluir las interconexiones entre estos entornos y las influencias externas que emanan de los entornos más amplios.

El Modelo Ecológico permite enlazar la interacción de la familia con su medio ambiente aglutinando en su dinámica diversas variables que interactúan en la vida de las personas y las familias, marcando su evolución y desarrollo. Permite englobar a la familia dentro de sistemas más amplios, originando nuevos marcos de relaciones personales, donde se pueden destacar aspectos relacionados con el espacio físico-geográfico, el sistema económico, la memoria histórica, el legado cultural, los organismos políticos-administrativos o los valores, entre otros. Todo en su conjunto configura la realidad social que envuelve a las familias y que tendrá repercusiones en su calidad de vida. (Fernández García & Ponce De León Romero, 2011).

Cabe mencionar que Bronfenbrenner describe seis principios que permiten entender el ecosistema familiar como un sistema abierto y permeable en interacción con su medio ambiente:

1. Desarrollo en contexto
2. Habilidades sociales
3. Acomodación mutua persona-ambiente
4. Efectos indirectos
5. Conexiones entre personas y contextos
6. Perspectiva del ciclo vital Dimensiones del contexto ecológico

- **Corrientes teóricas del Modelo Sistémico**

Los planteamientos Sistémicos y ecológicos tratan de romper visiones parcializadas de otras corrientes, por tal motivo que se encuentre en una situación globalizadora e interactiva de la persona, la cual es considerada como un sistema que interacciona con los distintos sistemas de su medio, los cuales pueden ser familia, amigos, vecinos, instituciones trabajo, escuela, club etc., ,” esta interacción es mediante procesos circulares y no lineales dándose influencias reciprocas entre los distintos sistemas.” (Díaz Bolaños, González Bueno, & Pérez Rodríguez, 2008) Básicamente el corriente sistémico ecológica se nutre de la “Teoría general de sistemas” de la “Teoría de la Comunicación Humana” y la “Teoría Ecológica”.



- **La Teoría de los Sistemas**

Empieza a considerarse en Europa y en estados unidos en la década de los 50 a medida que fueron cobrando impulso los trabajos de su fundador el biólogo alemán Ludwing Von Bertalanffy quien en 1951 a 1968 publicó sus obra sobre la “Teoría General de Sistemas” con el objetivo de elaborar teorías generales interdisciplinarias para aproximarse a la unidad de la ciencia a través de la integración de principios unificadores.

Bertalanffy se interesó por sistemas abiertos, es decir, sistemas que intercambiaban materiales con el medio ambiente como todo ser vivo con la finalidad de proporcionar un marco teórico general que pudiese ser aplicado tanto por las ciencias naturales como las sociales. En las ciencias sociales, postula la interrelación de los distintos sistemas propiciando una visión más global e interdisciplinar de la persona y su entorno (Díaz Bolaños, González Bueno, & Pérez Rodríguez, 2008).

La teoría general de sistemas afirma que las propiedades de los sistemas no pueden ser descritas significativamente en términos de elementos separados. La comprensión de los sistemas solamente se presenta cuando se estudian los sistemas globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus subsistemas.

Un sistema se define como un conjunto de elementos interdependientes y en interacción. Estos elementos están organizados y conforman una totalidad que no se puede reducir a la suma de los elementos constituyentes. Si los elementos son muy interdependientes, se hablará de sistema muy organizado (la familia, por ejemplo); si los elementos son relativamente independientes, se hablará de sistema de escasa organización (una ciudad, un barrio) (Robertis, 2006).

Los diversos elementos de un sistema, cualquiera sea su nivel de organización, están jerarquizados, diferenciados y especializados. Su relación de interdependencia determina que toda modificación de uno de los elementos acarree modificaciones de todos los otros y del sistema entero. Ello se debe también a que un sistema tiende siempre a un estado de equilibrio. Sometido a una fuerza externa o interna, el sistema recupera, después de una ruptura, la situación de equilibrio anterior ("Equilibrio

estable"), o bien encuentra una nueva posición de equilibrio ("Equilibrio dinámico"). (Robertis, 2006).

La teoría de sistemas pone énfasis en las interacciones, en las transacciones, en las interrelaciones como elementos fundamentales para comprender las dinámicas complejas que se producen. Este hecho es importante para Trabajo Social ya que el comportamiento, los acontecimientos, los hechos y los procesos sociales no pueden ser entendidos de forma aislada, sino que deben de ser tratados desde el punto de vista de la interacción.

Esta visión desplaza la atención del objeto del Trabajo Social, dejando de lado una concepción causal e individualizada de la intervención, a una concepción en la que pasan a tener más relevancia el entorno, los cambios que se producen en él y las transacciones con los mismos. (Díaz Bolaños, González Bueno, & Pérez Rodríguez, 2008).

- **Aplicación de la teoría de sistemas a la práctica de Trabajo Social**

Pincus y Minahan (1973 citado en Fernández García & Ponce de León Romero, 2012) nos ofrecen un enfoque del Trabajo Social que explícitamente aplica ideas de sistemas. Este enfoque está sustentado por el principio de que la gente, para llevar una vida satisfactoria, depende de los sistemas de su entorno social inmediato, por lo que el Trabajo Social debe volcarse sobre tales sistemas que pueden ayudar a la gente:

- a) Los sistemas informales o naturales tales como la familia, los amigos, el cartero o compañeros de trabajo.
- b) Los sistemas formales. Como pueden ser los grupos comunitarios o las corporaciones sindicales.
- c) Los sistemas socializados. Como son los hospitales o escuelas.

El trabajador social intenta detectar cuáles son los elementos de las interacciones entre ellos. De lo que se trata es de ayudar a la gente a que desarrolle tareas vitales, a que alivie las penas y a que alcance metas y disposiciones importantes. Por tareas vitales el autor Payne considera a esas actividades de la vida que tienen algún significado o importancia para nosotros. Las tareas del trabajador social son las siguientes:

1. Ayudar a la gente a utilizar y mejorar sus propias capacidades en la solución de problemas.
2. Facilitar los contactos entre la gente y los sistemas de recursos.
3. Modificar las interacciones entre la gente y los sistemas de recurso.
4. Mejorar la interacción entre la gente dentro de los sistemas de recursos.
5. Contribuir al desarrollo y cambio de la política social.
6. Actuar como agentes de control social.

Pincus y Minahan (1973 citado en Viscarret Garro, 2007) han definido cuatro sistemas básicos del Trabajo Social que se muestran en el siguiente cuadro:

*Esquema 7 Sistemas de Trabajo Social*

Sistema gente de cambio	•Asistentes sociales y las organizaciones en las que trabajan .
Sistema de cliente social	•Gente, grupos, familias y comunidades que tratan de ayudar y colaborar con el sistema de agente de cambio.
Sistema de objetivo	•Personas a quienes el sistema de agente de cambio esta tratando de cambiar con el fin que alcancen sus metas.
Sistema de acción	•Gente con la que trabaja el sistema de agente de cambio para alcanzar sus metas.

Fuente: Elaborado a partir de Viscarret Garro, J. J. (2007). *Modelos y Métodos de intervención en Trabajo Social* . Madrid: Alianza.

- **Teoría de la comunicación**

La comunicación es un proceso fundamental en la vida social que da significados a las relaciones personales. La comunicación es un comportamiento complejo que implica un proceso interactivo. En la familia, como proceso interaccionar, la comunicación sirve para expresar y compartir pensamientos, sentimientos, expectativas, necesidades y deseos (Díaz Bolaños, González Bueno, & Pérez Rodríguez, 2008).

El estudio de la comunicación humana puede efectuarse desde tres niveles distintos:

- Nivel sintáctico o de transmisión de la información (valoración de los canales, la decodificación, la descodificación, etc.).
- Nivel semántico o de significados.
- Nivel pragmático o de conducta.

### 5.3 Teoría Ecológica

El enfoque ecológico aplicado a la vida social se basa en el principio de que las necesidades y problemas humanos nacen de las transacciones entre las personas y su entorno, por tal motivo el tratamiento de los problemas debe de ir dirigido tanto hacia la persona y familia, con el propósito de ayudarle a aumentar su capacidad de producir transacciones positivas que le ayuden tanto a desarrollarse individualmente, como modificar su entorno, para que se responda a las necesidades de las personas.

Uno de los enfoques ecológico más importantes es el que ofrece Bronfenbrenner 1987, ya que este autor considera que el desarrollo de los seres humanos es el resultado de la relación de organismos con su medio.

El medio es concebido como aquello que ofrece significación para el sujeto. En el caso del hombre, el medio está constituido básicamente, por otros humanos con los que establece relaciones determinantes en su desarrollo o evolución. Estos conceptos, desarrollo humano y ambiente ecológico, resultan de gran interés para el Trabajo Social, en el sentido de que vinculan directamente el desarrollo y el comportamiento humano con el entorno en que se relaciona.

El sujeto interacciona, es influido e influye, con diversos niveles ecológicos que se concretan del siguiente modo:

- Microsistema, que hace referencia a nuestro entorno más próximo (familia, vecindario, relaciones con compañeros de colegio o trabajo).
- Mesosistema, que hace referencia a las relaciones de distintos microsistemas a los que estamos vinculados, es decir a la coordinación del desempeño de distintos roles (rol de madre, de estudiante, de hijo o de mujer trabajadora).
- El Exosistema, que representa el contexto intangible en el que transcurren nuestras vidas (crisis económicas, conflicto bélico).
- El Macrosistema, que englobaría todo el conjunto de valores éticos, creencias e ideologías dominante que están presentes de forma indirecta en el ambiente sociopolítico donde nos relacionamos

García Rivas & Flores Santacruz, (2012) señalan que, dependiendo el grado de evolución, es decir, según el estado en que este se encuentre es la intervención, entre las cuales encontramos:

- Intervención a nivel primario: se pretende prevenir la aparición del problema antes de que se genere. El control de los factores de riesgo y la potencialización de estos, evitan dicha manifestación. Los factores de riesgo son aquellos elementos que pueden estar dañando el desarrollo de la persona y que favorecen la aparición del problema. y la potencialización de los factores de riesgo se refiere a aquellos elementos que de estar presentes pueden favorecer el desarrollo de la persona y evitar que se manifieste el problema.
- Intervención a nivel secundario: se intenta afrontar el problema y darle una solución y un Diagnóstico anticipado. Este tipo de intervención es adecuado para las situaciones donde ya se ha manifestado el problema, pero no ha provocado grandes daños en los individuos a intervenir, se trata de facilitar mecanismos de solución de problemas.
- Intervención a nivel terciario: se intenta paliar un problema que no solo ya se ha desarrollado, si no que produjo efectos secundarios avanzados. Destaca la función de seguimiento y se intenta fundamentalmente evitar un agravamiento del problema, requiriéndose un trabajo.

Después de un análisis de los diversos modelos de intervención individualizados, se llegó a la conclusión que los Modelos Sistémico - Ecológico y Humanista-Existencial, serán la base teórica para realizar la propuesta de modelo institucional.

Se optó por el Modelo Humanista-Existencial porque considera que cada individuo posee libertad, dignidad y el potencial de elección, además concibe la idea de que las personas se encuentran en evolución y constante crecimiento, por lo tanto, entendemos que las personas crean su personalidad a través de las elecciones y decisiones que toman en su vida. El papel que desarrollara el trabajador social será el de un facilitador que acompañara a la persona en su camino al cambio.

El modelo Sistémico - Ecológico se eligió ya que no se pretende ver al individuo como una persona aislada sino como parte de un sistema que interacciona con otros sistemas como familia, amigos, vecinos etc., es importante recalcar que para los usuarios de FOSSVI, dadas sus características, la familia será una red de apoyo importante por lo que se pretende tener una mayor interacción entre la familia, la institución y el usuario lo que tendrá como resultado una mejora en su calidad de vida.

#### **5.4 Proceso metodológico del modelo de intervención individualizada**

Toda intervención social tiene como eje una secuencia lógica determinada llamado proceso metodológico (redacción) donde se expresa la conjunción conocimiento-

acción, dando como resultado objetividad a la intervención profesional en la realidad social en sus diversos matices y dimensiones.

En este trabajo, el proceso metodológico servirá para tener en cuenta las acciones y las estrategias para la construcción del modelo. Es por eso que a continuación se describirán estos procesos desde el punto de vista de diferentes autores, en cada uno de ellos se definirán las etapas que ellos consideran en el proceso de intervención.

- **Mary Richmond**

Según Richmond el Trabajo Social es una profesión que se desarrolla a través de una multiplicidad de operaciones y métodos cuyo fin principal es hacer progresar a especie humana, tornando mejores las relaciones sociales ya sea tomando a los individuos uno por uno trabajando con las familias, con grupos de diversa índole, a nivel colectivo, participando en el diseño e implementación de reformas sociales y legislativas y desarrollando investigaciones sociales. (Travi , 2007).

De allí que en todo momento explicita y vincula los fines últimos de TS con el mejoramiento de las condiciones de vida el cual debe contribuir al proceso de desarrollo y progreso social verdaderamente democrático que tienda a igualar las oportunidades de todos con la plena participación de los sujetos involucrados.

Plantea la importancia de conocer como paso previo y necesario para intervenir, haciendo especial hincapié en los antecedentes sociales y personales, aclara que debido a la complejidad de la persona, su persona, su problema y su vinculación con el medio social en el que está inmersa, el diagnóstico y el tratamiento ejercen uno sobre el otro una acción recíproca y es imposible trazar entre ellos una línea demarcatoria definida (Travi , 2007).

De manera que claramente plantea que los datos para el diagnóstico nunca terminan en un primer análisis de la situación familiar, escolar, la evaluación de los recursos sociales, etc. Es más el estudio de caso y la recopilación de la información raramente terminan antes del tratamiento (Travi , 2007).

De manera que las dos grandes intervenciones del proceso metodológico consisten en las comprensiones y las acciones a su vez estas son divididas y agrupadas en:

- a) Comprensión de la individualidad y de las características personales.
- b) Comprensión de los recursos, de los peligros y de las influencias del medio social.
- c) Acción directa de la mentalidad de la asistente social sobre su cliente
- d) Acción directa ejercida sobre el medio social.

Finalmente llegamos así a la primera conceptualización según la cual el servicio social de casos individuales es el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando conscientemente e individualmente al hombre, a su medio social.

Se basa en el modelo clínico terapéutico de la medicina. Es así que se configura y se desarrolla lo que lo que más tarde se convertiría en la metodología del Trabajo Social de casos: (García Rivas & Flores Santacruz, 2012).

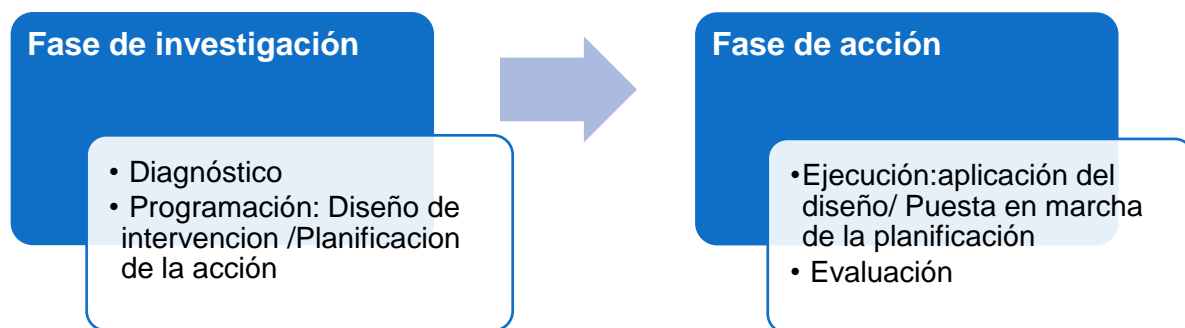
Los objetivos que plantea son:

- a) Contribuir con el individuo utilice sus propios recursos y potencialidades para satisfacer sus necesidades y superar sus crisis.
- b) Impulsar al sujeto el desarrollo de sus capacidades, de tal manera que fortalezcan y hagan competente para enfrentarse con otros problemas y tensiones que se le presenten en el futuro.
- c) Brindar al sujeto un tratamiento integral.

**Tomás Fernández García y Laura Ponce de León Romero**

Algunos autores han tratado de establecer las fases y procedimientos metodológicos de Trabajo Social individualizado, vinculadas con el método científico, una de estas propuestas es la que nos presenta el autor tomar Fernández el cual nos dice que existen dos fases.

*Esquema 8 Fases de Metodología de Trabajo Social Individualizado*



Fuente: Fernández García & Ponce de León Romero (2012)

Según los autores Fernández García , De Lorenzo García, & Vázquez Aguado , Diccionario de Trabajo Social, (2012), se podría decir que las etapas básicas del método en el Trabajo Social individualizado podrían reducirse a cuatro:

1. Diagnóstico
2. Programación /Diseño de Intervención
3. Ejecución/Aplicación del diseño de intervención
4. Evaluación

- **Fase de investigación: Diagnóstico y programación**

Esta fase está integrada por dos etapas que se retroalimentan entre sí, por un lado, con un proceso de identificación de problemas (diagnóstico), y por el otro, el proceso que anticipa los resultados que se podrían obtener (programación) después de la intervención.

- **Diagnóstico**

El diagnóstico permite conocer la realidad social mediante dos pasos: la recogida de información y la reflexión racional, que ofrecen la previsión de la situación. El diagnóstico no es solamente un elenco de datos, sino que lleva implícito la realización de un análisis reflexivo basado en la experiencia profesional acumulada de otros casos sociales parecidos.

Los elementos que suelen integrar el diagnóstico estarían definidos por el esclarecimiento de la unidad de trabajo o demanda, la identificación de los problemas existentes, la jerarquización por preferencias, la especificación de las alternativas de soluciones posibles, el análisis de recursos internos y externos y, por último, un pronóstico técnico de la situación o las repercusiones derivadas de la ausencia de intervención.

El objetivo principal es realizar un análisis de los problemas planteados, magnitud, relevancia, repercusiones y contexto, que permita plantear acciones transformadoras capaces de asegurar la científicidad en el conocimiento recopilado, y la racionalidad en las acciones programadas.



- **Programación**

La segunda fase del método, es denominada programación o diseño de intervención. Retoma las proyecciones futuras del diagnóstico para programar las acciones y anticipar los resultados de una intervención planificada y fundamentada.

Esta fase consiste en estructurar racionalmente una acción, configurando un planteamiento de actuación organizada para conseguir objetivos concretos. La programación es un acto racional mediante el cual se fijan unas metas a alcanzar en función de los recursos disponibles.

El elemento clave de esta etapa lo constituyen los objetivos, ya que, en función de estos, se determinan las tareas a llevar a cabo y su temporalidad. En ellos, debe quedar reflejada la situación actual de los problemas y la visión futura de los mismos.

El logro de los objetivos exige la utilización de medios adecuados para conseguirlos. Deberán ser realistas y estar adaptados a los recursos disponibles. Por este motivo, su viabilidad es un requisito imprescindible.

- **Fase de Acción: Ejecución o aplicación del diseño de intervención y evolución**

Después de la fase de investigación, ya estarían disponibles el diagnóstico del problema y la planificación de las acciones para afrontarlo, siendo el momento de ejecutar el plan de actuación diseñada, y proceder a la evaluación de los resultados conseguidos.

- **Ejecución**

Esta fase consiste en llevar a la práctica lo que se ha programado en la etapa anteriormente. Es la más importante, porque da sentido práctico a la elaboración teórica de estudio del caso, y a su vez justifica el contenido de la programación, que suele estar cargada de urgencias, vicisitudes y dificultades, planteando constantemente desafíos para el cumplimiento de los objetivos de la intervención.

Durante la ejecución de la programación, el trabajador social deberá enfrentarse a la toma de decisiones estratégicas en las que debería tener en cuenta los deseos del

usuario, la realidad de la institución en la que se trabaja, y las relaciones con otras organizaciones con la que sea pertinente coordinarse.

- **Evaluación**

Tras la intervención, llega el momento de analizar en qué medida los logros conseguidos se corresponden con los resultados esperados en la planificación. Este proceso de medición constituye la última etapa del método, denominada evaluación, que permite medir el efecto de las acciones ejecutadas en función de los objetivos prefijados. Contabilizar cuáles se han cumplido y cuáles no, analizando los problemas de su incumplimiento, es una forma sencilla de análisis, que se puede complementar también con el uso de porcentajes, el índice de efectividad profesional y delimitación de causas externas o internas para explicar el incumplimiento de los objetivos.

- **Modelo de García Rivas y Flores Santacruz**

Según las autoras (García Rivas & Flores Santacruz, 2012) la intervención individualizada presenta el carácter dinámico de la realidad que pretende explicar. Cada intervención será única y exclusiva, la metodología de trabajo debe contar con un rigor científico capaz de permitir la actividad racional de profesional para la elaboración de su intervención, intercalando los conocimientos y teorías. Es un proceso metodológico complejo de acciones secuenciales, constituido de diferentes etapas que, para fines didácticos, se presentan en este orden, pero, en realidad dependen las características de la persona del contexto y el problema.

A continuación, se muestra un esquema con las etapas que proponen las autoras para el proceso metodológico.



- **Contextualizar el problema**

Una situación es una circunstancia o un hecho que se presenta al profesional de Trabajo Social en un momento particular. Las situaciones son construcciones que hace el profesional con base en la información que dispone. Por si mismas las situaciones no son buenas ni malas, pueden ser valoradas desfavorablemente por un sujeto cuando amenazan su interés e intencionalidades

Se plantean dos procedimientos que son especialmente útiles al contextualizar el problema:

- Definir el problema y sus características. Esta actividad implica un esfuerzo del profesional por precisar los aspectos esenciales que caracterizan o identifican la situación problema y la diferencian de otras situaciones parecidas o relacionadas.
- Ubicar y relacionar el problema con la problemática central que lo engloba y determina sus características y comportamiento. Es muy importante tener presente que un problema o se comporta de la misma manera en personas y situaciones diferentes. Las estrategias de acción exigirán tener en cuenta el contexto al momento de proponer soluciones. (García Rivas & Flores Santacruz, 2012).

Es importante tomar en cuenta que el profesional debe documentarse sobre los alcances, las ventajas y limitaciones potenciales de las posibles soluciones, esto hace que el profesional se base en la mejor información disponible, la cual debe ser suficiente, confiable, oportuna, clara actualizada, selecta y que nos brinde respuesta. Dicho problema se identificará leyendo y analizando con atención los datos que ha proporcionado la persona además de otros datos obtenidos ya sea por otras fuentes.

Es de suma importancia la contextualización ya que, si esta no es clara y comprensible puede generar una confusión en las siguientes etapas, siendo un riesgo, ya que podemos no intervenir en el problema real.

- **Diagnóstico del problema**

Definir situaciones problema consiste, en ubicarlas en su contexto global, delimitarlas de sus situaciones similares que puedan manejarse de otra forma y relacionarlas entre sí. Para llegar a este punto es necesario realizar un análisis de la situación, eso quiere decir que elaborar lo que se denomina un diagnóstico, en el que el profesional debe distinguir dos procedimientos fundamentales:

- a) Analizar las causas y consecuencias del problema, lo que implica actividades que conllevan a construir un diagnóstico.
- b) Priorizar los factores actuales y sus interrelaciones para comparar la importancia relativa que pueda tener cada una de las causas identificadas en el diagnóstico y en el comportamiento del problema.

- **Estrategias de acción**

La estrategia describe las acciones concretas de la intervención individualizadas que el profesional recomienda para el logro de esos resultados., por esta razón es que está rodeada de teorías, métodos, técnicas, herramientas e instrumentos de Trabajo Social. La estrategia constituye la parte activa de la intervención.

Las estrategias describen actividades concretas dentro de un sistema de trabajo en función de asignación de responsabilidad, fechas límite, prioridades y recursos.

El logro de los objetivos depende de cada acción o estrategia planteada, es por esto que las estrategias deben estar vinculadas a los objetivos concretos, si se quiere llegar a tener una intervención viable.

Una estrategia implica tomar en cuenta todos los factores necesarios para que se logren sus propósitos. A partir del diagnóstico y los retos se han definido las estrategias de acción y las actividades específicas de manera coordinada, mismas que conforman una gran estrategia para hacer frente a la situación problema, razón de la intervención individualizada.

- **Ejecución**

Uno de los aspectos básicos en esta etapa es la asesoría por parte del profesional de Trabajo Social para que la persona que participe activamente en las estrategias de acción previamente trazadas, por tanto, está comprometido a apoyar las diferentes maneras de enfrentar la situación y a buscar caminos de solución, además de desarrollar en la persona actitudes y habilidades que pueda llegar a usar prescindiendo del apoyo profesional y a su vez lograr efectos en su vida familiar.

El seguimiento de la intervención individualizada que se proporcione a la persona debe estar asentado en el expediente correspondiente dependiendo de la duración de la ejecución, y de acuerdo a los requerimientos de la situación problema. Dichas anotaciones deben de hacerse durante todo el proceso hasta el momento que se cierre dicha intervención, ya sea porque la situación problema fue solucionada, por mejoría, por haber sido canalizada, por que la persona logró ser autosuficiente o porque abandonó la intervención, entre otras cosas.

- **Evaluación de las acciones**

La evaluación es una función básica en la intervención individualizada dirigida a garantizar su éxito, comprende diferentes actividades orientadas a observar y analizar ciertos aspectos críticos de la ejecución de las estrategias. Con la intención de facilitar el cumplimiento de los objetivos, establece oportunamente los correctivos y aprender de la experiencia para futuras intervenciones.

Con base en el seguimiento, el profesional debe ajustar las estrategias de acción de la intervención cada que sea necesario para que garanticen y generen los resultados previos con la mayor eficiencia y eficacia, así mismo la evaluación debe estar dirigida a valorar que tanto se logró con la intervención individualizada y como se aplicaron los recursos.

## **5.5 Métodos, instrumentos y herramientas del proceso metodológico de intervención**

Antes de realizar una intervención, es necesario conocer las características del entorno y de la población del lugar donde se va a desarrollar la intervención. Para

ayudar a las y los profesionales en el desarrollo de esas funciones, existen métodos, técnicas e instrumentos de investigación que le permiten tener un mejor conocimiento del lugar.

A continuación, se enlistarán los métodos, técnicas e instrumentos propuestos para la recolección de datos en el modelo de atención de FOSSVI, se considera que van acorde a las bases teóricas y a las necesidades de la institución.

Cabe recalcar que cada una de estas puede presentar variaciones y modificaciones que permitan a los profesionales adaptarlas en cada momento.

- **Métodos**

Para entender la diferencia entre método e instrumento es necesario definir primero al método que “no es más que un conjunto de procedimientos estructurados, formales, sistematizados, científicamente fundamentados, característicos de una profesión y/o de la investigación. Los métodos variarán según los propósitos a que se destinen y según la estrategia social que se imponga” (Lima, 1963).

El método es un procedimiento rigurosamente planeado y diseñado para descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos, para desentrañar sus conexiones; para generalizar y profundizar los conocimientos y demostrarlos con rigor racional ( Mendoza Rangel, 1990).

Cifuentes Gil refiere que los métodos se refieren al conjunto de estrategias, procedimientos y técnicas que guían la acción con una finalidad determinada; no son la actividad en sí misma, sino la manera de llevarla a cabo; suponen un camino a seguir para alcanzar un fin.

Según la RAE el método es un procedimiento para alcanzar un determinado fin. Un conjunto de operaciones ordenadas con que se pretende obtener un resultado. De cualquier acción puede decirse que sigue un método si la manera de realizarla se inspira en un conocimiento. Método, manual del docente.

Los métodos se diversifican según el objeto que aborden, el objetivo que pretenden lograr y la perspectiva en la cual se ubican. Sin embargo, en todos los métodos se

mantiene como esencial el hecho de que son un medio, un instrumento y por consiguiente, están subordinados a los fines y a los valores.

La importancia del método radica en proporcionar un instrumento indispensable para el desarrollo técnico y científico de la práctica social, que permite abordar el problema de estudio y/o racionalidad y eficacia, garantizando el tratamiento adecuado del problema y la maximización de los recursos. Un buen método correctamente aplicado asegura, en buena medida, el éxito de la investigación y de la acción. Sin embargo, es necesario tener presente el peligro de obstaculizar el método y considerarlo como lo único necesario para conocer y actuar.

En Trabajo Social hace uso del método inductivo y deductivo, estos son estrategias de razonamiento lógico, siendo el inductivo el que utiliza premisas particulares para llegar a una conclusión general, y el deductivo usa principios generales para llegar a una conclusión específica. Ambos métodos son importantes en la producción de conocimiento.

El método en Trabajo Social debe ser tanto medio para conocer como para transformar, debido a que los problemas que aborda son a la vez cognoscitivos y prácticos e implícitamente a su acción esta la relación teoría-práctica.

- **Técnicas**

En la metodología de Trabajo Social, el trabajador social deberá hacer uso de técnicas e instrumentos, que, utilizados de manera adecuada, facilitarán la obtención de la información proporcionada por el sujeto de estudio o a través de su medio ambiente.

Pero para dar inicio debemos de definir el concepto de técnica que según Ander-Egg, (1995) es “Conjunto de procedimientos, recursos, y medios, puestos en práctica para obtener un resultado determinado”.

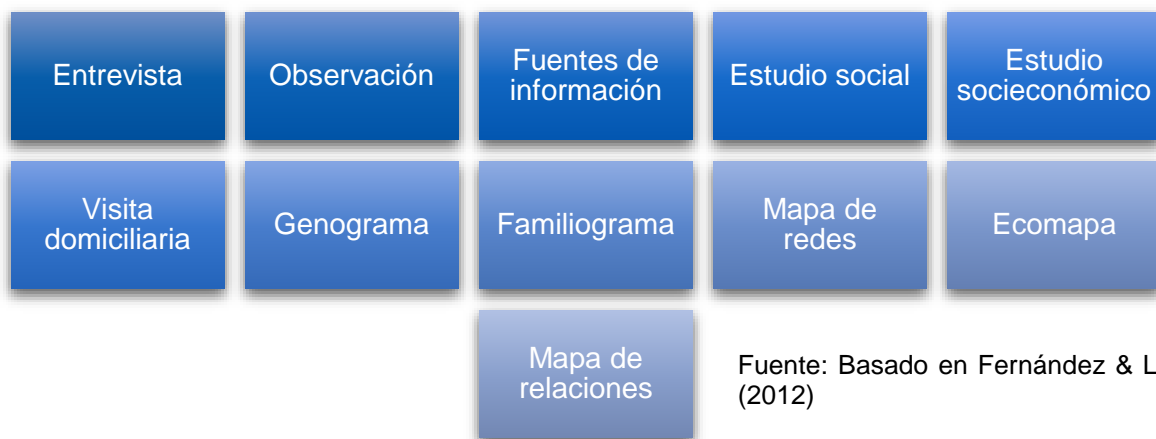
Estas técnicas se pueden clasificar también según el tipo de información con la que trabajen, es decir, en la investigación cualitativa utiliza técnicas cualitativas, estas pueden ser entrevistas a profundidad, la observación, grupos de discusión o grupos

focales. El uso y tratamiento de los datos que se realiza con una u otra técnica es también diferente (Viscarret Garro, 2007).

Para poder iniciar con cualquier intervención se requiere de técnicas como la entrevista y la observación, por mencionar algunas, que integran procedimientos y estrategias específicas para obtener la información requerida, y facilitan el proceso de investigación en donde deben analizarse los objetivos, el contexto del sujeto y la institución en donde se desenvuelve el problema.

A continuación, se explicarán de manera breve las técnicas más utilizadas por los profesionales de Trabajo Social, para la recolección de información.

*Esquema 10 Técnicas de Trabajo Social*



- **Entrevista**

La entrevista es uno de los métodos más utilizados en la investigación social. A través de esta técnica las y los entrevistados responden directamente a las cuestiones que les son planteadas.



- **Definición**

Se puede definir como la “Técnica fundamental empleada en el ejercicio profesional del trabajador social de casos, cuyo objetivo primordial no es otro que el de observar y analizar la demanda planteada del usuario, para seguidamente integrar todo este contenido informativo en el plan de intervención de la acción social, que intentará facilitar las capacidades y el desarrollo integral de la persona; persiguiendo en última instancia el bienestar del entrevistado” (Fernández García & Ponce de León Romero, 2012).

- **Características**

- Implica una relación interpersonal profesional.
- Es una fuente principal de recopilación de información y de análisis sobre el transcurso de nuestra intervención.
- Es una herramienta para favorecer el apoyo y la intervención técnica del trabajador social.
- Es el lugar donde se proyectan las teorías y el conocimiento del trabajador social.

**Tabla 12**

*Tipología de la entrevista*

<b>Tipología de la entrevista</b>	
<b>Según los objetivos</b>	<b>Según el número de entrevistados:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informativa</li> <li>- De orientación y uso de recursos</li> <li>- De derivación</li> <li>- De atención a demandas puntuales</li> <li>- De recogida de datos o estudios socio individuales y familiar</li> <li>- De relación, seguimiento y tratamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individual</li> <li>- Familiar</li> <li>- Grupal</li> </ul>
<b>Según el marco teórico:</b>	<b>Según el estilo de asesoramiento:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista sistémica</li> <li>- Entrevista psicosocial-psicodinámica</li> <li>- Entrevista conductual</li> <li>- Entrevista fenomenológica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivas</li> <li>- No directivas</li> </ul>
<b>Según el momento de la intervención:</b>	

- Entrevista preliminar: presentación, casos rápidos y urgentes, entrevista de derivación
- Primera entrevista: establecimiento de la relación, esclarecimiento de objetivos
- De seguimiento o tratamiento: con distintas técnicas de asesoramiento
- Entrevista final, de terminación

Fuente: Elaborado a partir de Fernández García & Ponce de León Romero, Trabajo Social Individualizado Metodología de intervención, 2012

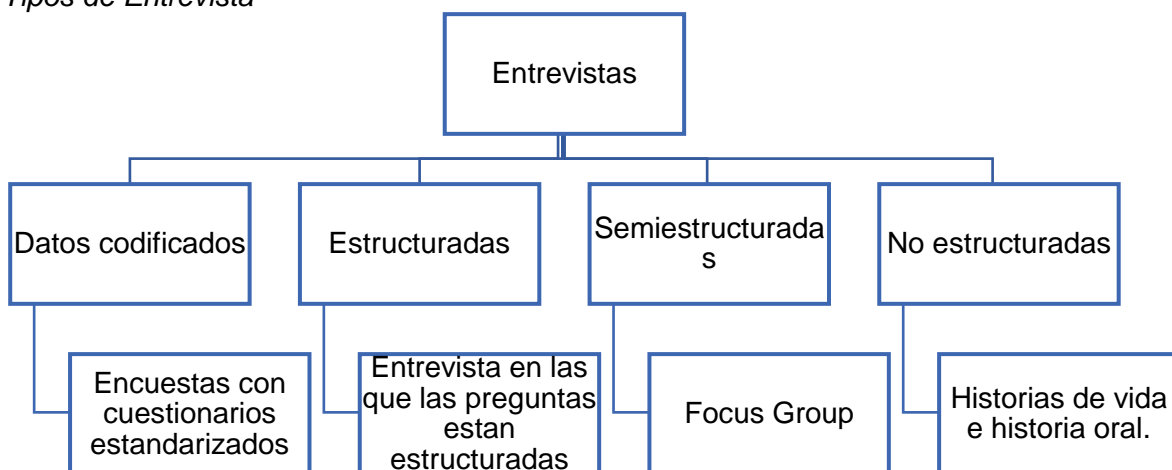
• **Tipos de entrevistas**

Existen diferentes métodos para realizar las entrevistas y obtener información, según Menéndez, (2016), se pueden clasificar las entrevistas en dos grupos diferenciados: aquellas que producen datos codificados y las que aportan registros verbales, se puede realizar una clasificación de estas últimas atendiendo un grado de estandarización de las preguntas:

- Entrevistas estructuradas. La persona encargada de realizar la entrevista prepara de antemano las preguntas que se van a realizar mediante un guion secuenciados y dirigido que deja poco espacio al entrevistado para salirse de este.
- Entrevista semiestructurada. Se establece con anterioridad cual es la información relevante y a partir de ella se elabora un guion en el que aparecerán los temas a tratar, la conversación fluye de manera abierta, dejando al entrevistado hablar libremente.
- Entrevista no estructurada. Este tipo de entrevistas no siguen un guion como tal. La conversación surge de manera libre y la entrevistada habla sin una línea concreta que seguir. Si bien puede existir una idea previa sobre el tema que se va a tratar.

**Tabla 13**

*Tipos de Entrevista*

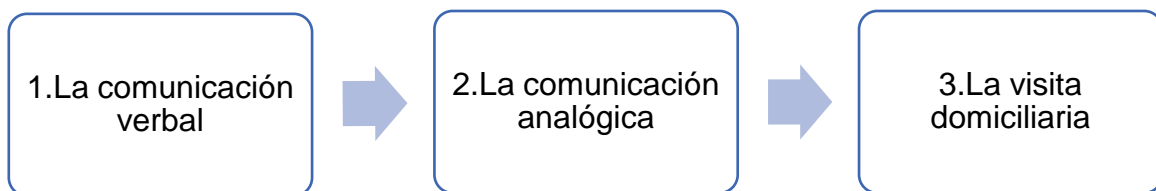


Fuente: Basado en Menéndez, (2016)

- **Observación**

Es otra de las técnicas fundamentales para el trabajador social, porque le permite recopilar una información del usuario rica y variada. Esta técnica es muy utilizada en Trabajo Social con grupos, pero en el Trabajo Social con casos adquiere otros matices, sobre todo en tres campos de observación (Zaragoza Pérez & Rodríguez Martín, Procedimientos metodológicos del trabajo social individualizado, 2015).

*Esquema 11 Campos de Observación*



Fuente: Elaborado a partir de Zaragoza Pérez, C., & Rodríguez Martín, T. (2015). *Procedimientos metodológicos del Trabajo Social individualizado*. Ciudad de México: ENTS-UNAM.

La observación es una técnica de apoyo de manera directa a la entrevista, consiste en captar a través de los sentidos, las actitudes, gesticulaciones, presentación, formas de relacionarse, estado de ánimo y otros aspectos que se requiere considerar para formarse una idea integral de la situación. Ésta será de especial importancia al interpretar la entrevista para complementar la información, evidenciar alguna situación y detectar contradicciones entre lo que se dice y lo que se observa. (Zaragoza Pérez & Rodríguez Martín, Procedimientos metodológicos del trabajo social individualizado, 2015).

Es de primordial interés observar todo lo que sea posible en el sujeto y en el medio que le rodea, pues al relacionarlo con lo que diga se van a llenar los vacíos surgidos durante la entrevista, a la vez que permite complementar, desmentir o corroborar la información proporcionada (Fernández & León, 2012)

Normalmente se lleva a cabo en el lugar donde se desarrollan los fenómenos observables. La técnica de la observación es un procedimiento que dirige la atención hacia un hecho de la realidad, encontrando sentido a lo observado, en el que el trabajador social deberá examinar, registrar, analizar y elaborar conclusiones. Es un

proceso riguroso de investigación, que permite describir situaciones y/o contrastar hipótesis, siendo por tanto una técnica científica que proporcionará al trabajador social:

- Fiabilidad: asegurarse de que el hecho observado no es resultado de una circunstancia causal o fortuita, sino la expresión de una conducta observada.
- Validez: la observación será más válida cuanto más encuadrada esté dentro de una situación donde la persona tenga la oportunidad de manifestar la conducta que se desea observar.
- Precisión: la observación implica dirigirse al hecho significativo frente a la conducta que se desea evaluar.
- Objetividad: requiere del registro de la conducta observada de la manera más fidedigna posible, ya sea describiéndola o anotando las conductas pertinentes.

Observar implica más que mirar, incluye una intención por ver o conocer algo de nuestro interés. A través de esta técnica, el observador se adentra en el mundo de las personas con la intención de conocer la realidad, vista por los sujetos observados. Aunque a simple vista puede parecer una técnica sencilla, no lo es, y dada su complejidad, debe ser realizada por la persona encargada de la investigación.

Surge la duda sobre que observar, es imposible detenerse en cada detalle y las personas suelen modificar su conducta si saben que están siendo observadas, o en ocasiones, se niegan a participar. Se debe llevar un diario de campo en el que tomar anotaciones. Estos apuntes pueden realizarse en el lugar observado o una vez terminada la jornada. En cualquier caso, se deberán realizarse a la mayor brevedad posible, para evitar la pérdida de información (Menéndez, 2016).

La observación puede ser clasificada atendiendo a su grado de sistematización, se pueden mencionar dos tipos: la observación no sistematizada que se realiza sin una estructura previa a modo de orientación, y la observación sistematizada en la que se establecen categorías para asegurar el registro de los datos. Si el profesional escoge la segunda opción, deberá preparar el procedimiento para registrar los datos•

Registros narrativos: el profesional puede apuntar los comentarios emitidos por el usuario, para contrastarlos posteriormente.

- Informes periódicos de la intervención del caso: cuya información puede ser complementada con la disponibilidad de la historia social.
- Plantillas o fichas de seguimiento del caso.
- Escalas o pruebas específicas: con formatos cerrados en los que se anotan los datos

- observados.
- Hojas de registro: elaboradas por el profesional para anotar en ellas los elementos que se van a observar, los horarios y días de la semana en los que tiene lugar y los posibles antecedentes o consecuentes.
  - Matrices de interacción: que se utilizan para constatar las interacciones que se producen en el entorno de la observación. Estas matrices permiten analizar cómo son los patrones entre las personas y factores previamente seleccionados.
  - Aparatos tecnológicos para registrar la información: se pueden grabar las sesiones mediante el uso de grabadoras, cámaras, utilizar el espejo unidireccional, entre otras posibilidades. Siempre que se utilicen dispositivos para la grabación, se debe contar con el consentimiento previo y por escrito del usuario (Fernández & León, 2012)

Según el grado de implicación y participación del observador en el momento que se lleva a cabo la observación, pueden diferenciarse dos posibilidades en su realización:

- Observación no participativa o externa. El observador no participa en la propia escena de la observación, no se involucra en ella, permanece independiente a lo observado. Es más, el usuario normalmente desconoce el cometido del observador. Este tipo de observación se emplea también cuando se usa el espejo unidireccional.
- Observación participante o interna. El observador está involucrado en la situación a observar, permanece en el lugar donde se desarrolla la observación y mantiene contacto o interactúa con el elemento observado. Este tipo es el más frecuente en Trabajo Social.

El profesional debe seleccionar el tipo de observación que mejor se adapte a las características del caso, y a los datos que se requieren registrar. Los registros facilitados por la observación pueden utilizarse posteriormente como indicadores de evaluación.

#### • **Fuentes de información**

Según la autora Menéndez, (2016) En el lenguaje cotidiano, la palabra fuente hace referencia a “lugar de donde mana algo”. En el caso de la investigación social, hablar de fuentes es hablar de lugar de donde procede la información. Comúnmente se suele hacer una clasificación sobre las fuentes de información estas son:

- Fuentes de información primaria. Hacen referencia a aquellas fuentes que contienen información que han sido elaboradas para el objeto de la investigación que se está realizando.
- Fuentes de información secundarias. Las fuentes secundarias contienen información que existe con independencia del objeto de la investigación de una manera clara, podría decirse que son los datos que el investigador encuentra ya producidos.

Estos datos pueden venir de fuentes públicas o privadas. La mayoría de las fuentes oficiales están disponibles en internet.

- **Fiabilidad y validez de la información**

Al utilizar fuentes secundarias es necesario tener en cuenta la fiabilidad y validez de los datos que se producen. No toda la información que se encuentra esta contrastada científicamente. Saber distinguir entre fuentes fiables o no fiables no es una tarea fácil. Algunos consejos a la hora de validar las fuentes pueden ser:

- Tener en cuenta si los datos son oficiales o no.
- No quedarse con la primera opinión, si no buscar más documentación sobre la materia y credibilidad del autor.
- Periodicidad con la que se publica, si está o no actualizada.

- **Recopilación documental**

Se debe entender por documento un material que aporta información sobre un fenómeno social concreto y que existe con independencia del trabajo del investigador, este documento puede ser escrito o no.

- **Clasificación de los documentos**

La autora (Menéndez, 2016) nos expresa que tradicionalmente se ha realizado una clasificación entre documentos personales y documentos institucionales. Los documentos personales son de carácter privado y son elaborados por los individuos en primera persona, mientras que los institucionales están elaborados con una intención pública y por lo general, en su elaboración interviene alguna institución u organismo.

a) Documentos personales

Se trata de documentos de carácter privado producidos por individuos normales a título personal. Entre este tipo de documentos se puede mencionar los documentos autobiográficos, los diarios, las cartas y los testimonios orales.

b) Documentos institucionales

Se denominan institucionales en contraposición a los personales que, por su carácter público, hacen referencia aquellos documentos creados por la situación de institucionalización de la vida.

Los medios de comunicación generan constantemente este tipo de documentos los cuentos populares, libros de texto, sentencias jurídicas, los documentos oficiales, etc. Los contratos de trabajo y documentos empresariales también entran dentro de esta clasificación.

c) Documentos oficiales.

Permiten verificar, confrontar o precisar algún dato que puede ser trascendente en cuanto a la causa de la problemática, la situación en sí, sus efectos o en su posible solución. Los

instrumentos que con más frecuencia utiliza el trabajador social de casos son el programa y cronograma de trabajo, estos permiten formalizar el plan de acción.

- **Estudio Socioeconómico**

Es el instrumento que se elabora al inicio de la atención del paciente, que tiene por objeto identificar sus características para ubicarlo en un nivel de clasificación económica. Permite además conocer diferentes dimensiones y la interacción del Paciente en el sistema social para identificar áreas en las que es necesario intervenir mediante un proceso secuenciado de mejora de su problemática (Secretaría de Salud, 2013).

El Estudio socioeconómico (ESE) da cuenta de la situación económica del estudio social, este permitirá conocer el nivel socioeconómico y, por lo tanto, la capacidad de pago de los usuarios, así como detectar problemas sociofamiliares, realizar un perfil del usuario, entre otros.

Lo que permite obtener un esquema general de la situación del usuario, con el fin de brindar un servicio más eficiente gracias al análisis de la información otorgada. Es importante recalcar que por las características de la información proporcionada por los usuarios se debe de respetar la confidencialidad y la privacidad de los datos de manera que la ética profesional e institucional esté presente.

El ESE se puede componer de diversas variables, pero de acuerdo a la Secretaría de Salud (2013) para la determinación de la cuota de recuperación en sus diversas instituciones, se establecen las siguientes:

- Ingreso Familiar;
- Ocupación;
- Egresos Familiares;
- Vivienda;
- Salud Familiar;

Sin embargo los indicadores deberán estar estrechamente vinculados con la población usuaria por este motivo no hay un ESE igual a otro, ni en la ponderación o el valor que se les otorga a los indicadores. (Junta de Asistencia Privada del Distrito Federal, 2014).

- **Estudio social**

Es un proceso que mediante la investigación pretende conocer la realidad de la persona dentro del medio ambiente en el que se desenvuelve. Describe los hechos relacionados con la persona y los problemas del entorno que le acontece, con el fin de reflexionar sobre el significado y las formas de decidir para encontrar alternativas que le permitan solucionar su problemática. (García Rivas & Flores Santacruz, 2012).

Para el profesional de Trabajo Social es un proceso de carácter educativo que pretende intervenir con acciones específicas para que la persona solucione sus problemas utilizando sus propios recursos y los que le ofrece la comunidad en la que cohabita. En la recolección de la información el profesional se apoya de las investigaciones, siendo esta el principal elemento para la intervención individualizada.

Su objetivo es permitir la comprensión social de la problemática donde se ve involucrada la persona y el desarrollo social al que pertenece.

La investigación en el estudio social debe ser detallada y minuciosa en cuanto a los datos que se obtienen, pero sobre todo en su manejo, ya que de ello depende identificar la problemática y las alternativas de solución. Entre más completa sea esta etapa, mejor será la intervención profesional propiciando un diagnóstico acertado y por consiguiente la posibilidad de implementar estrategias de acción acordes a la realidad de la persona, para así lograr la obtención de un servicio que satisfaga sus necesidades. (García Rivas & Flores Santacruz, 2012).

- **Visita domiciliaria**

La visita domiciliaria es una variante de la entrevista, que permite al profesional completar la valoración del caso social utilizando la información obtenida en el contexto natural del usuario, o en el lugar de residencia habitual. La información recogida utilizando esta técnica permite verificar la situación real del caso.

Estas visitas permiten conocer las carencias, necesidades y conflictos de una manera más directa, además de corroborar datos o información, para lograr tener un panorama más amplio del contexto y las condiciones de vida del usuario.

Existen diferentes motivos de las visitas domiciliarias y están pueden dividirse en:



**Tabla 14**

*Tipos de Visita Domiciliaria*

<b>Tipos de Visita Domiciliaria</b>		
<b>Visitas asistenciales</b>	<b>Visita de asesoramiento</b>	<b>Visitas de evaluación</b>
Ayuda al trabajador social a resolver un primer problema, pero a veces dificulta hacer seguimiento a la secuencia de éstos por los distintos problemas con los que se topan. Suele pasar durante estas visitas que el trabajador social cuenta con cierto “poder”, porque depende de él un resultado favorable o no al requerimiento que se ha solicitado.	No suelen realizar visitas domiciliarias, normalmente el interesado es el que acude al profesional para poder exponer su caso y ser asesorado al respecto. Con estas visitas se aprovecha la oportunidad de realizar visitas domiciliarias para conocer con qué familia nos estamos involucrando	Visitas de evaluación, se realizan, para evaluar algún tema específico, motivo de la intervención. Normalmente en este tipo de visitas, se complementa o enriquece la información obtenida con anterioridad.
. Fuente: Zaragoza Pérez, C., & Rodríguez Martín , T. (2015). <i>Procedimientos metodológicos del Trabajo Social individualizado</i> . Ciudad de México: ENTS-UNAM.		

- **Familiograma**

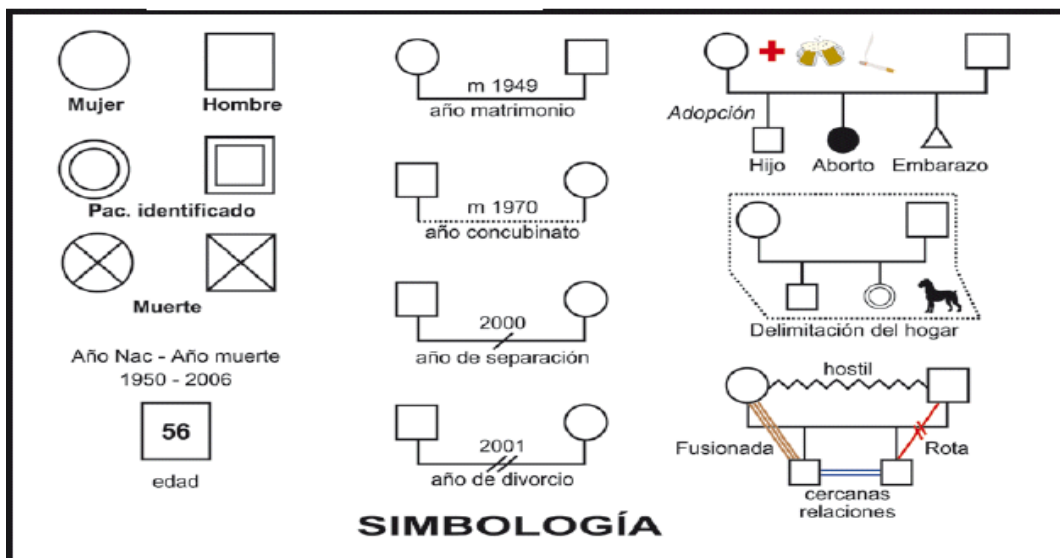
El Familiograma es especialmente útil para identificar la etapa de desarrollo en la que se encuentra el sistema familiar, subsistemas que lo integran, relaciones, composición y, en su caso, las disfunciones existentes. También considera a otros miembros de la familia que sin formar parte del núcleo primario cohabitan con esta y por tanto tienen un papel relevante por la influencia que ejercen; con el fin de que sea posible la interpretación del Familiograma, es importante que el perito recurra a sus conocimientos de la familia en México e identifique las diferencias en cuanto a sus tipos, etapa del ciclo de vida en la que se encuentran sus integrantes, así como sus características, si son rurales o urbanas, entre otros aspectos de especial importancia, en cuanto a la familia como sistema (García Rivas & Flores Santacruz, 2012).

- **Genograma**

Es un árbol genealógico específico que representa la posición que ocupa el usuario en su estructura de parentesco, explorando las diferentes relaciones establecidas entre sus miembros en el momento de la evaluación diagnóstica (Fernández García & Ponce De León Romero, 2011).

La información básica que suele contener es el nombre, sexo, edad y parentesco de los miembros de la familia, aunque dependiendo de las características del caso se puede ampliar la información con otros datos que el profesional estime oportuno el uso de las técnicas visuales, como genograma, tiene la ventaja de facilitar una visión anticipada de los datos del caso de una manera comprensible, fácil y rápida de entender.

**Ilustración 1 Simbología del Genograma**



Fuente: Simbología del genograma retomado de <https://www.simbolosconsignificado.com/simbolos-genograma/>

- **Mapa de relaciones**

Es una técnica propia del modelo sistémico que se utiliza en terapia familiar. Representa gráficamente las relaciones y la comunicación entre los miembros de la familia. Se usa para diagnosticar la situación familiar, pero también puede convertirse en un indicador específico de evaluación, porque permite analizar el antes, durante y

después de la intervención familiar sistémica (Fernández García & Ponce De León Romero, 2011).

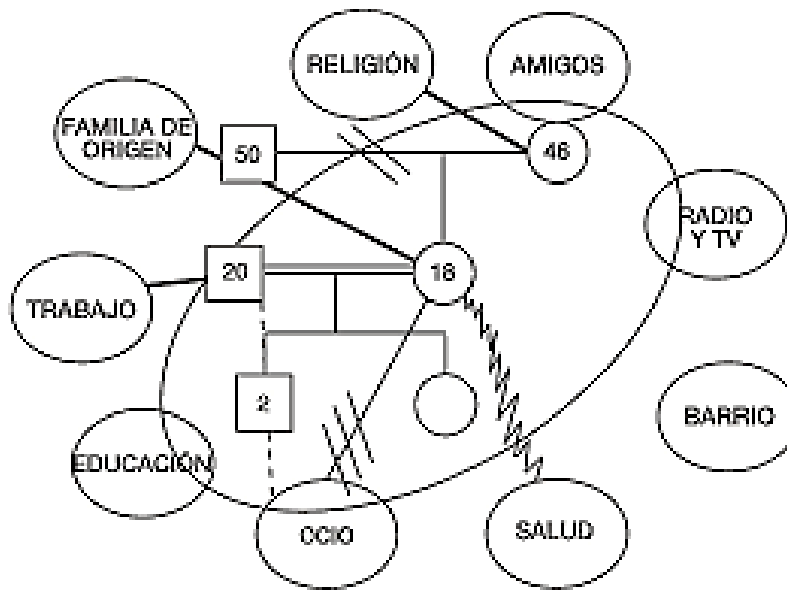
- **Ecomapa**

Es una técnica gráfica que recoge información del medio social que rodea al núcleo básico de convivencia, pudiéndose considerar como un resumen esquemático de los apoyos sociales que tiene la familia. Es considerada una técnica diagnóstica que pertenece al modelo ecológico, porque representa el suprasistema familiar, es decir, microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema.

Según Mattaina (1993) (citada en Fernández García & Ponce De León Romero, 2011), la información que suele contenerse es diversa: entre la cual esta: datos básicos del núcleo de convivencia (nombre y edad), relaciones de trabajo, actividades e intereses personales, hobbies, participación en asociaciones formales, focos de apoyo o de estrés en contextos sociales (entre personas o entre los sistemas comunitarios) utilización de recursos sociales (asistencia económica, salud pública, escuela, seguridad social, servicios sociales, etc. y recursos informales de apoyo familia extensa, relaciones sociales, amigos, vecinos, grupos de autoayuda, etc.).

Los ecomapas son fáciles de construir, en la parte central se dibuja el núcleo de convivencia y se rodea con un círculo, posteriormente se irán colocando en torno a él otros círculos que representan los apoyos sociales que tiene la familia. En cada círculo añadido se especifica el nombre de la persona, grupo social, asociación, entidad, miembro de la familia, vecinos amigos, recursos sociales, con los que la familia mantiene conexión positiva o negativa.

Ilustración 2 Ejemplo de Ecomapa



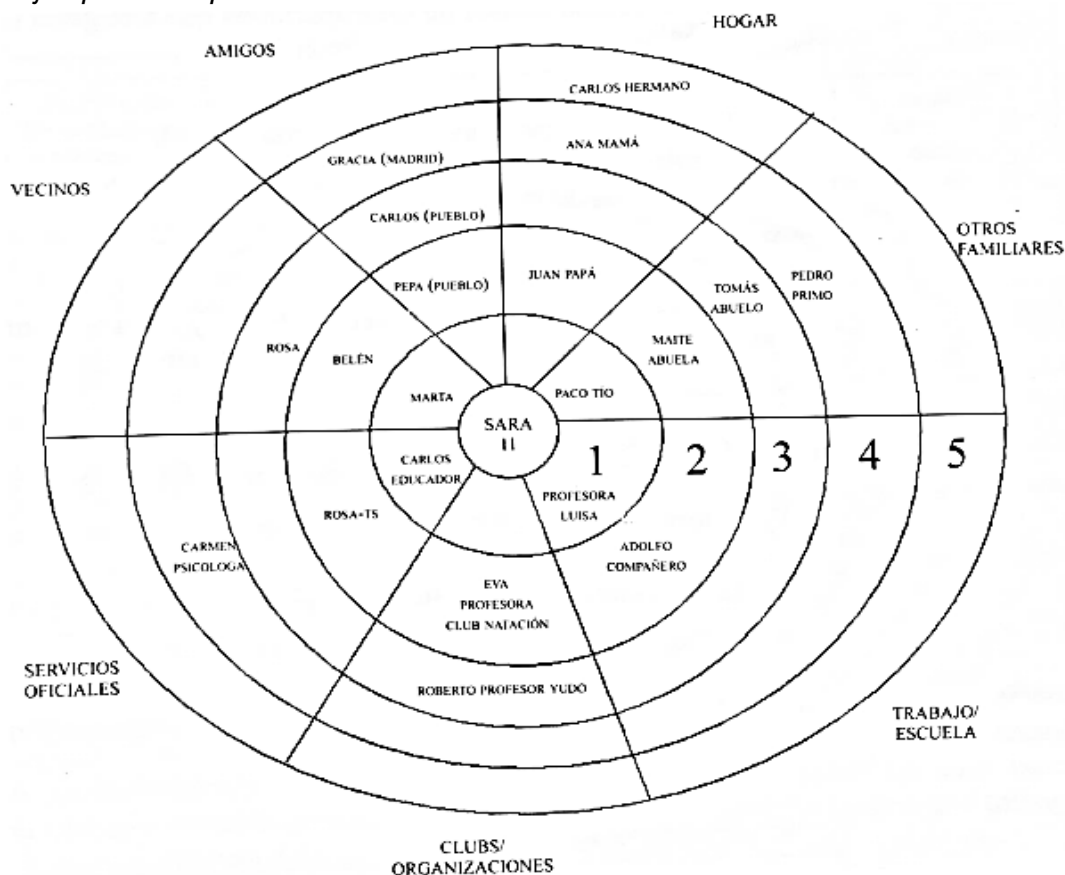
Nota: Ejemplo de Ecomapa retomado de Fernández García, T., & Ponce De León Romero, L. (2011). *Trabajo Social con Familias*. Madrid: Ediciones Académicas

- **Mapa de redes**

Estudia individualmente las redes sociales de cada miembro de la familia. En el círculo central más pequeño, se coloca el nombre y la edad de la persona. A partir de él, se irán dibujando círculos concéntricos divididos en varias secciones: núcleo familiar, otros miembros de la familia, trabajo/ escuela, club/organización, amigos y vecinos. Teniendo en cuenta estas secciones, los elementos ecológicos se irán distribuyendo y colocando más cerca o más lejos del centro, en función del mayor o el menor apoyo y proximidad social hacia la persona. (Fernández García , De Lorenzo García, & Vázquez Aguado , Diccionario de Trabajo Social, 2012).

Se considera una técnica perteneciente al modelo ecológico, que se puede servir para complementar la información.

Ilustración 3 Ejemplo de Mapa de Redes



Fuente: retomado de Fernández García, T., & Ponce De León Romero, L. (2011). *Trabajo Social con Familias*. Madrid: Ediciones Académicas

- **Instrumentos**

Entre los instrumentos que con mayor frecuencia se utilizan durante la fase de investigación tenemos el informe, el diario de campo, las guías de entrevista y los documentos oficiales, entre otros, es por esto que a continuación se explicaran los diversos instrumentos de manera breve.

- **Informe**

Es el relato que se elabora con la finalidad de plasmar la información recabada por el trabajador social, éste cambia de estilo y contenido según el objetivo que persiga y el tipo de información que se solicite o requiera de acuerdo con la problemática que se está abordando. En él debemos tener cuidado de agrupar y unir los datos

correctamente a fin de que no resulte erróneo; además, se debe vigilar que la redacción sea clara, precisa, sencilla y oportuna (Fernández García & Ponce de León Romero, 2012)

- **Guías de entrevista**

Son documentos que registran de manera ordenada los rubros generales a investigar durante la entrevista, los cuales deben responder a las necesidades de la institución en lo que se refiere al motivo de estudio. Cabe aclarar que las guías no deben ser elaboradas como cuestionarios, ya que limitan la posibilidad de participación por parte del sujeto; por lo tanto, es conveniente que se asienten los temas de manera general, para que el entrevistador vaya guiando la conversación, conforme a la información que se requiere (Fernández García & Ponce de León Romero, 2012).

- **Documentos oficiales:**

Permiten verificar, confrontar o precisar algún dato que puede ser trascendente en cuanto a la causa de la problemática, la situación en sí, sus efectos o en su posible solución. Los instrumentos que con más frecuencia utiliza el trabajador social de casos son el programa y cronograma de trabajo, estos permiten formalizar el plan de acción. (Fernández García & Ponce de León Romero, 2012).

- **Cronograma**

Es pertinente esquematizar las acciones a realizar y el tiempo previsto para cada una, con la finalidad de que la persona conozca el orden en que se van a llevar a cabo y sepa cuáles son las que le corresponden; también para que dentro de lo posible se otorgue el tratamiento en los límites de tiempo indispensables (Fernández García & Ponce de León Romero, 2012).

## **Directorio de instituciones**

Para este rubro tomamos la propuesta de la especialista Verónica Yáñez Escalona<sup>7</sup>

El Directorio Especializado en Trabajo Social ofrece una estructura que cubre las necesidades de este profesional, en la búsqueda de alternativas, sea de instituciones gubernamentales, servicios de particulares; o de organizaciones sociales, sin fines de lucro; cuya finalidad sea la de brindar atención a la población que requiera de atención ante los problemas y/o necesidades sociales que aquejen a la ciudadanía (Yáñez Escalona, 2018).

La especificidad de un Directorio, depende de las necesidades propias de este profesional, por lo que habrá de mantener su información actualizada y vigente.

Por lo que se presenta una forma para la búsqueda e integración de la información que facilita su consulta al momento de requerir de la búsqueda de alternativas de atención.

1. Estructura interna
2. Búsqueda de información
3. Formato de registro

- **Estructura interna**

Los rubros que componen este punto se dan de acuerdo a los indicadores que se requieren para la atención de algún problema y/o necesidad social.

Los rubros son los siguientes:

1. identificar el campo profesional de Trabajo social a la cual se remite el servicio que brinda la instancia. Esta puede abarcar una o más campos, por la diversidad de sus servicios en la atención de alguna problemática social.
2. Identificar la problemática social a atender, dato importante para el cual situará de manera inmediata el problema y/o necesidad social que atiende la instancia.
3. Identificar la población objetivo que atiende, para que al momento que se llegue a requerir de los servicios que brinda la instancia tengamos pleno conocimiento de los usuarios que atienden.

---

<sup>7</sup> Licenciada en Trabajo Social egresada de la ENTS-UNAM y Especialista en Modelo de Intervención con jóvenes. Profesora de la ENTS-UNAM fue Coordinadora Nacional de Voluntariado de Fundación Telmex y laboró como Trabajadora Social en Instituto de la Juventud del Distrito Federal y en el Instituto de Asistencia e Integración Social del Gobierno Federal.

4. Identificar el tipo de servicio que brinda la instancia, ya que al momento de contar con el diagnóstico de la problemática social es necesario saber si requiere de algún tipo de alternativa de prevención, atención o solución, por lo que este dato nos será de gran utilidad para recomendar el servicio que se requiere para atender el problema y/o necesidad de acuerdo al diagnóstico.
5. Identificar la ubicación geográfica, este dato es muy importante para que tengamos conocimiento del lugar o domicilio donde se recibe el servicio, y que al momento de sugerirlo evitemos desplazar al usuario o beneficiario a distancias lejanas cuando se podría encontrar alguna a su alcance.
6. Identificar el tipo de sector al que pertenece, en Trabajo Social tenemos muy claro los sectores en que se dividen las instancias de atención social por carácter, servicios, público que atiende y cobertura; elementos que nos permitirá concretar la elección.

Esta estructura es una forma en cómo lograr la búsqueda, integración y consulta de un Directorio de Instancias de Atención Social.

- **Búsqueda de información**

Un Directorio Especializado de Trabajo Social, habrá de cumplir con cuatro objetivos: búsqueda, integración, consulta y actualización de la información.

1. Búsqueda de información, para lograrlo es necesario que el profesional tome en cuenta la estructura interna a fin de llegar a ofertar las múltiples alternativas. Desde este paso permitirá identificar plenamente cualquier opción en la atención de la problemática que se desee atender y para lo cual se pretende integrar el Directorio.
2. Integración de la información, la Estructura Interna que se sugiere, permite la variabilidad de cómo llegar a ordenar la información, por tanto, se podrán hacer combinaciones que permita integrarlo.
3. Consulta de información, si desde la búsqueda e integración del Directorio se hizo bajo los rubros ya señalados, esto facilitará la consulta ya que se contará con los datos precisos de la instancia que se requiere encontrar para brindar la orientación y asesoría adecuada.
4. Actualización de la información, habrá que actualizarlo en un periodo de seis meses a un año, ya que sólo porque exista un cambio de número telefónico, cambio en los requisitos de atención, costos, cambio de representantes, o cambio de domicilio, es suficiente para que pierda veracidad

Retomando los rubros de la Estructura Interna, se brinda un esquema que permite lograr cualquiera de los objetivos de un Directorio Especializado. Aplicando los rubros, será la forma en que se hará la búsqueda e identificación de las instancias de una forma ordenada.

La autora nos presenta una forma práctica, profesional y sistematizada que presenta como Clasificación de instancias de Atención Social, esta clasificación permite de una forma práctica identificar de la instancia sus características principales, el tipo de



servicio, con ello la población objetivo y cobertura a partir del sector económico o social al que se haga alusión.

Los rubros principales son: sectores económicos: público, privado, social o de las organizaciones sociales, y organismos internacionales.

Formato de registro permite considerar los datos más importantes que debe de contener el Directorio, pero la autora nos dice que queda al libre albedrío retomar aquello que les sea de beneficio práctico

- A. Cédula de registro
  - Datos generales
  - Nombre o Razón Social
  - Dependencia
  - Figura legal AC.LAP.SC, otra.
- B. Dirección
  - Calle, No. Interior, No. Exterior, Colonia, Delegación o Municipio, C.P. Entidad Federativa
- C. Vías de contacto
  - Teléfono, Fax, Celular, 01800, Correo electrónico, Pagina web, Horarios de atención
- D. Contactos
  - Nombre de los representantes
  - Núm. Telefónico
  - Horarios
- E. . Características
  - Objetivo, Misión, Visión, Población Objetivo, Servicios, Requisitos y Costos
- F. Investigador y Fecha
  - Nombre del investigador
  - Fecha en que se obtuvo la información

En conclusión, los instrumentos en el modelo de intervención son de gran importancia porque son los que van a permitir recolectar la información y documentar el proceso de intervención para conocer si el trabajo está dando resultados o si tiene que cambiar el enfoque así mismo, permite saber el logro de objetivos y metas

Estos instrumentos se eligieron porque son acordes a la intervención que se realiza en la Fundación, aunado a esto están relacionados con las teorías que sustentan el modelo, lo que veremos en el siguiente capítulo.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA DE MODELO DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL PARA FOSSVI**

La Fundación de Obras Sociales de San Vicente (FOSSVI) cuenta con cuatro grandes obras, sin embargo, por la distancia y las características de cada una de ellas, solo fue posible trabajar en el área de Trabajo Social de Hogar San Vicente. Este es una casa hogar que tiene como población objetivo a mujeres mayores de 65 años en situación de pobreza o conflicto familiar, es dirigido por las Hermanas de la Caridad y cuenta con una población aproximada de 120 adultas mayores.

El diseño de Modelo de Intervención para Trabajo Social, es el resultado de dos años de investigación, en la que se desarrolló una colaboración estrecha con el área y en la que se pudo observar de cerca los procesos y las necesidades de atención de la población atendida en Hogar San Vicente, así como los propósitos y requerimientos del Modelo de Atención Institucional. Esta propuesta busca proporcionarles a las adultas mayores condiciones para acceder a una calidad de vida, promover una vida independiente y en un futuro una muerte digna, a través de “Mantener sus habilidades y capacidades el mayor tiempo posible”.

#### **6.1 Justificación**

Uno de los problemas de Trabajo Social, es la falta de claridad en sus funciones, es decir, se desconoce el quehacer profesional, de ahí que, el trabajador social no realice funciones que le corresponden o haya duplicidad de labores.

En el caso del Hogar San Vicente, las principales problemáticas del área de Trabajo Social identificadas son:

- a) La trabajadora social que participa en el Hogar no es suficiente para atender el número de casos que debe cubrir para brindar servicios a la adulta mayor y su familia.
- b) No se cuenta con un Modelo de Intervención específico que guíe las acciones del área y que este alineado al Modelo de Atención Institucional.
- c) La trabajadora social centra su atención en realizar actividades de tipo operativo o de gestión y en ocasiones acciones que no le corresponden, lo cual disminuye el tiempo

de atención para realizar sus funciones sustantivas.

Algunas de estas, son las razones por las cuales la Fundación optó por reestructurar las funciones de todas las áreas, entre ellas Trabajo Social, es así que se elaboró una propuesta de Modelo de Atención, acorde a los nuevos requerimientos institucionales; Basado principalmente en Teoría General de Sistemas, Modelo Ecológico y Modelo Humanista/ Existencialista.

Este Modelo requiere adaptarse a diferentes poblaciones: Adultos mayores, niños con discapacidad, familiares de pacientes, enfermos y población indígena; Por otra parte se pretende que ésta propuesta, colabore a profesionalizar al personal, proporcionándoles una guía que respalde teóricamente sus funciones, que unifique procesos y obtenga evidencias de la intervención, lo que permita atender diversas problemáticas de manera conciliadora y efectiva. Aportando con ello a la consolidación del Modelo de Atención Institucional.

Un aspecto importante que aportará el Modelo, radica en el diseño de diversos instrumentos que permiten la investigación y el análisis de datos que servirán para intervenir con los usuarios de la Fundación, dichos instrumentos ayudarán a estudiar, conocer y comprender contextos y situaciones de vida de los mismos para atenderlos de manera oportuna.

Pero tal vez, el factor más significativo de la propuesta, es la construcción de una intervención consciente y sistemática, que brinde a los usuarios de FOSSVI y a sus familias, una atención integral, personalizada y oportuna. Que considere sus necesidades de ser biopsicosocial y espiritual, basada en principios éticos y profesionales, todo esto a través de un trabajo multidisciplinario con el propósito de mejorar su calidad de vida.

En conclusión, esta propuesta de intervención pretende proporcionar a la Fundación, el diseño de un proceso integral que reoriente el propósito de Trabajo Social en la atención de adultos mayores y con ello generar una oportunidad para que el área encuentre elementos que le ayuden a construir una guía para brindar una atención de manera más eficaz y objetiva.

Para lograr esto, se requiere sustentar las acciones de Trabajo Social, demostrando con claridad y objetividad su proceso de intervención y su productividad a través de la construcción de indicadores de desempeño específicos.

## **6.2 Metodología de investigación**

El presente trabajo se realizó el periodo 2018 – 2020, con el fin de proponer un Modelo de Intervención que establezca la metodología a seguir en cada una de sus Obras en la Ciudad de México.

Siguiendo la metodología de investigación que propone Roberto Hernández Sampieri (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010), El tipo de investigación que se realizó es cualitativa, nivel descriptivo, y tipo mixto ya que se integró por una etapa documental, en la que revisaron las propuesta teóricas de diversos autores en la materia y la documentación institucional sobre los Modelos de Atención y una de campo, en la que se trabajó en conjunto con las trabajadoras sociales de la institución.

Siguiendo la metodología referida, el método cualitativo tiene nueve fases:

1. Idea
2. Planteamiento del problema
3. Inmersión inicial en el campo
4. Concepción del diseño de estudio
5. Definición de la muestra inicial del estudio y acceso a ésta
6. Recolección de datos
7. Análisis de los datos
8. Interpretación de resultados
9. Elaboración de reporte de resultados

Las cuatro primeras fases se realizaron al trabajar durante un año de Práctica de Especialización y seis meses de Servicio Social, este tiempo permitió colaborar con los Trabajadores Sociales y usuarias de la institución, a su vez se identificaron las áreas de oportunidad y obstáculos a los que se enfrenta FOSSVI.

Para las fases cinco y seis se emplearon las siguientes técnicas e instrumentos:

- Entrevista informales
- Observación, para conocer el ambiente físico y social.

Así mismo se utilizaron instrumentos como las notas de campo, revisión de archivos y grabaciones de voz

En la fase de análisis de la información se organizaron las categorías y los temas, a su vez se describieron las experiencias de las personas que laboran en la institución bajo su óptica, en su lenguaje y con sus expresiones.

- **Población**

Profesionales de Trabajo Social que ejercen en la fundación de Obras Sociales de San Vicente y, que parte de su quehacer profesional incluye la intervención con los usuarios.

Se retomó a tres Obras de la Fundación siendo un total de tres trabajadoras el 100% de la población, debido a que el cuarto programa aún no aplica el Modelo de Atención de la Fundación.

Se realizaron entrevistas informales a las profesionales, estas fueron a lo largo de la práctica de especialización y del servicio social en donde se conoció el trabajo que realizan de primera mano, lo que permitió conocer las actividades que realizaban la Trabajadoras Sociales.

- **Contexto o ambiente**

La investigación se realizó en la Fundación de Obras Sociales de San Vicente, I.A.P. (FOSSVI) que se encuentran ubicadas geográficamente en la CDMX.

### **6.3 Diagnóstico**

El primer acercamiento a la Fundación fue en la Práctica Institucional, en ese momento se comenzó a observar y entrevistar a la única trabajadora social del Hogar. Posteriormente se realizó un acercamiento con las otras trabajadoras sociales de las diferentes obras a través de entrevistas, recorridos y una reunión en la cual

presentaron las principales funciones que realizaban dentro de FOSSVI logrando así recabar información relevante<sup>8</sup>.

Cabe agregar que con la información obtenida durante las prácticas y el servicio social así como varias entrevistas informales, se logró identificar los obstáculos, acciones y necesidades de la Fundación, así mismo se rescató que en las diferentes obras las funciones de cada una de las profesionales eran totalmente diferentes, desde la población hasta el tipo de servicio que brindaban, lo que influía en la experiencia profesional de las Trabajadoras sociales y en la implementación de los instrumentos.

Uno de los primeros problemas encontrados fue que solo se contaba con dos instrumentos:<sup>9</sup>

- Estudio Socioeconómico
- Guía de visita domiciliaria

Instrumentos que solo ayudaban a definir la cuota de recuperación y daban un esbozo general de la situación de la persona y no se profundizaba en sus redes familiares y no había intervención.

La segunda situación que se encontró fue que la información de las usuarias no estaba actualizada por lo que en algunos casos no se tenía la documentación completa o incluso los contactos de sus familiares habían cambiado y no se tenía registro.

Otra situación que se identificó fue que en Modelo de Atención Institucional los indicadores para Trabajo Social eran los siguientes:

- % adultas mayores con actividades de voluntariado
- % adultas que cuentan con documentación legal
- Número de Familias acompañadas en la muerte de la adulta mayor
- Numero de gestiones realizadas
- % de habitaciones ocupadas
- % adultas que cuentan con INAPAM, Apoyo alimentario y Pensión SEDESOL

---

<sup>8</sup> En el primer anexo se encuentra un flujograma que explica las actividades que lleva a cabo la trabajadora social en Hogar San Vicente

<sup>9</sup> Estos se encuentran en el anexo 2

Por lo que la Trabajadora Social se encontraba saturada con este trabajo que en su mayoría era de gestión, además ella realiza las visitas domiciliarias

Teniendo como consecuencia que la intervención con las usuarias no fuera prioridad, no tenían un seguimiento a sus casos y solo se atendían los problemas emergentes.

Otro de los factores que dificultaba su trabajo era que no se tenían delimitados los procesos porque la mayoría del trabajo se realizaba de manera empírica, por lo que la intervención dependía del conocimiento de cada profesional y los instrumentos no respondían a las necesidades de la intervención.

Durante este tiempo la institución se dio cuenta de sus debilidades y comenzó un proceso para hacer un Modelo General de FOSSVI, por lo que se dio la oportunidad de proponer un Modelo de Intervención para Trabajo Social, prioritariamente atendiendo a la población desde un enfoque de Atención Individualizada.

Esto pretende proporcionar a la institución una guía que respalde teóricamente las funciones del trabajador social en las diversas Obras, que unifique procesos y obtenga evidencias de la intervención, para resolver las diversas problemáticas de manera conciliadora y efectiva, así como consolidar el Modelo de Atención Institucional.

Cabe mencionar que cuando se comenzó la práctica de especialización no se tenía un perfil de puesto de Trabajo Social este se encontraba en construcción sin embargo, durante el diseño de este trabajo la fundación termino el perfil de puesto.

A continuación se presentan las actividades que plantea la institución que debe realizar el trabajador social (Fundación de Obras Sociales de San Vicente I.A.P, 2019)

#### Actividades diarias

- Atender solicitudes de la población beneficiaria.
- Mantener contacto permanente con equipo de trabajo, a fin de identificar y establecer áreas de intervención y/o canalización de beneficiarias.
- Realizar informes cuanti- cualitativos de los servicios prestados a la población beneficiaria.
- Tareas y actividades periódicas
- Establecer contacto permanente con personal encargado de pisos y responsables de las diferentes áreas y programas que realizan actividades con la adulta mayor, con la

- finalidad de contar con información fehaciente de las condiciones, requerimientos, tratamientos y evolución de la atención que se les brinda,
- Establecer líneas de comunicación con responsables y familiares de las beneficiarias a fin de mantener los cuidados y tratamientos coherentes y coordinados en afinidad con las condiciones particulares de cada caso.
  - Realizar y presentar a dirección informes cuanti – cualitativos que se requieran de manera periódica o en casos específicos.
  - Realizar visitas domiciliarias en los casos que así se requiera.
  - Realizar plan de trabajo anual de acuerdo a modelo de intervención
  - Sugerir convenios de colaboración con instituciones afines,
  - Coordinar y participar en reuniones de equipo multidisciplinario
  - Realizar Notas de incidencias y archivarlas en expedientes de beneficiarias
  - Recabar y registrar servicios prestados de acuerdo a componentes del modelo de intervención.

Además, dentro de las acciones del equipo multidisciplinario, propone que Trabajo Social incida en:

La atención de la adulta mayor y su familia, a través de la evaluación socio familia, redes familiares, mediación familiar y la atención a los cuidadores primarios.

Para ello, en los diferentes momentos de la atención Trabajo Social deberá desplegar las funciones de: Investigación, planeación, capacitación, administración, mediación, supervisión, evaluación, gestión, educación, y organización social.

Con base a esta se diseñó la propuesta de modelo de intervención para el área de Trabajo Social, pero debido a las dinámicas de cada obra se decidió trabajar en Hogar San Vicente para que después este Modelo se adaptara a las demás Obras.

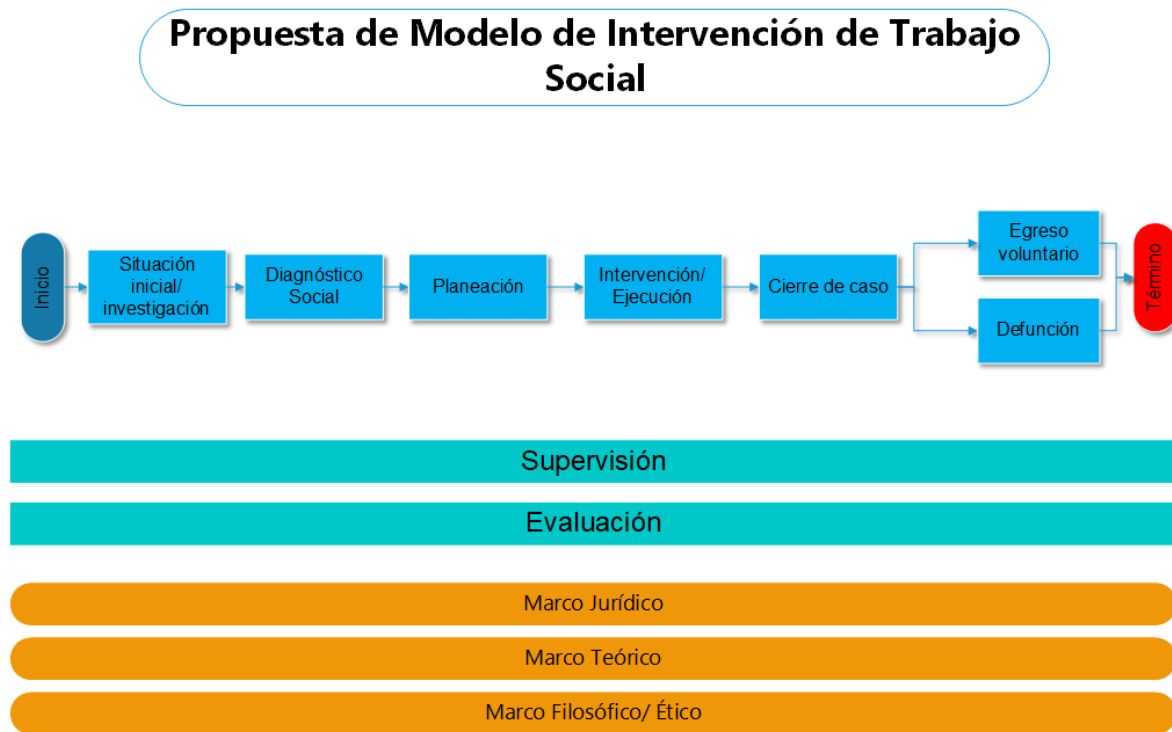
Cabe destacar que el personal de FOSSVI apoyo en todo momento este trabajo, proporcionaron la información necesaria, brindaron su tiempo y estuvieron abiertos a las propuestas que hicimos.



## 6.4 Guía del Plan de Atención

A continuación se presenta la propuesta de modelo de intervención del área de Trabajo Social de forma esquemática, posteriormente se irán explicando cada una de las etapas del proceso y sus respectivos instrumentos<sup>10</sup>.

Esquema 12 Propuesta de Modelo de Intervención de Trabajo Social



Fuente: Mtra. Cecilia Zaragoza Pérez, (2019)



<sup>10</sup> El esquema desglosado se encuentra en el anexo 3

## 6.5 Investigación

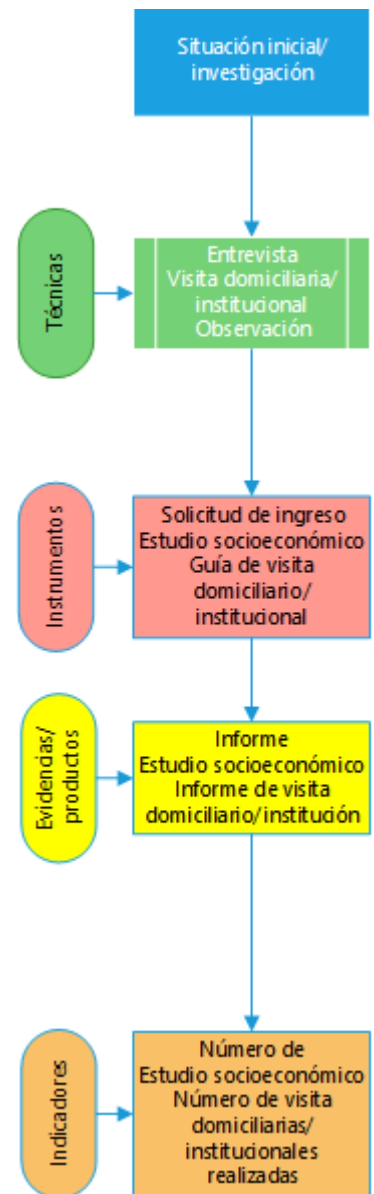
Como primera fase se encuentra la investigación que se define como “el proceso que utilizando el método científico permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas con fines prácticos haciendo posible su utilización potencial” (Ander-Egg, Diccionario de trabajo social , 1995).

En el caso de FOSSVI la investigación es el primer acercamiento que se tiene con el usuario y la familia, en esta etapa se busca obtener información de manera general sobre el posible usuario.

Esta recopilación de información se realiza en dos momentos, el primer momento se da desde que se presenta la solicitud de ingreso hasta la visita domiciliaria, en donde se recaba información para conocer la situación actual de la persona interesada en ingresar a la institución.

En esta etapa se aplica el Estudio Socioeconómico, que se diseñó con base a los indicadores que propone el Acuerdo por el que se emiten los criterios generales y la metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica de la Secretaría de Salud<sup>11</sup>.

Esquema 13 Investigación



Elaborado a partir de: (Zaragoza Pérez, Modelo de intervención de Trabajo social, 2019)

<sup>11</sup> Es la ley por la que se emiten los criterios generales y la metodología a la que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica de pacientes en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por la misma, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 36, de la Ley General de Salud y 54, fracción III, de la Ley de los Institutos Nacionales de Salud.

Posteriormente con la información recabada por otros profesionales y Trabajo Social se toma la decisión de aceptar o rechazar la solicitud de ingreso de la persona interesada.

Si la persona no cumple con las características necesarias para recibir la atención que se brinda en la Fundación, se le proporcionan otras opciones y se da por concluido el proceso.

Por el contrario, si es aceptado, se prosigue con el siguiente momento de la investigación que es el Estudio Social, en el que se ahonda en las relaciones familiares y la persona, utilizando como referencia los Modelos Sistémico y Modelo Ecológico para conocer las redes con las que cuenta la usuaria.

Durante esta etapa, y las siguientes, es de suma importancia la observación ya que la persona en todo momento envía mensajes con el cuerpo, la conducta y la actitud lo que se contrasta con lo expresado verbalmente además la observación nos proporcionara más información sobre el ambiente social y familiar.

Asimismo, se inicia la integración de un expediente de las personas que solicitan el servicio de la institución, el cual contiene los datos generales del usuario y concentra la documentación necesaria para la institución<sup>12</sup>.

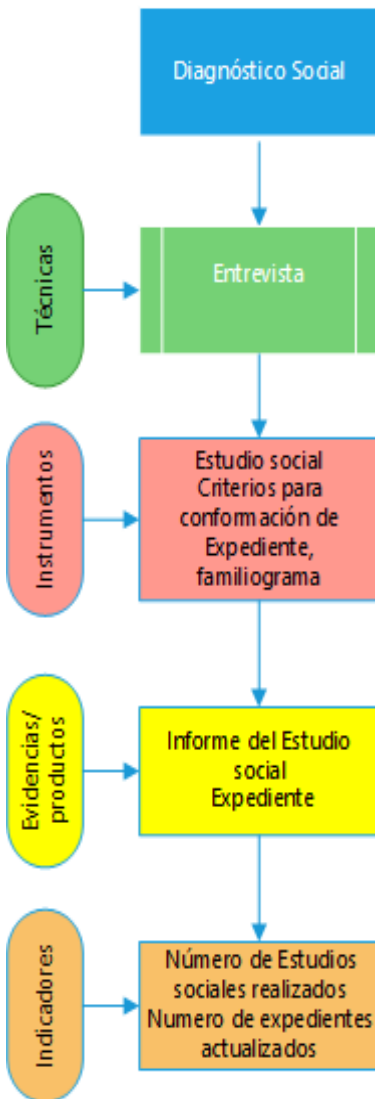
La información que se recaba durante esta fase es utilizada durante el diagnóstico, por lo que se debe de investigar de forma exhaustiva y se deben de corroborar los datos, porque si no se tiene la suficiente información del usuario no se podrá realizar un diagnóstico completo lo que limitará la intervención/ejecución.

---

<sup>12</sup> La Ley de general de archivos y la Ley de Asistencia Privada, exige que la institución diseñe, integre y presente un Expediente Único de los usuarios que atiende, susceptible a revisión y auditoría de las autoridades correspondientes; La Fundación decidió que su integración esté alineada a los criterios de un expediente clínico y el área de Trabajo Social es la encargada de iniciar este proceso.

Por lo que la Trabajadora se apoyara con los métodos, técnicas e instrumentos, para recabar dicha información, estos se abordaran más adelante, se pueden observar de manera general en el esquema 13.

Esquema 14 Diagnostico Social



Elaborado a partir de:  
(Zaragoza Pérez, Modelo de intervención de Trabajo social, 2019)

## 6.6 Diagnóstico Social

El diagnóstico, para fines de este trabajo, es el análisis y contextualización de las diferentes situaciones del usuario, para poder jerarquizarlas y detectar las problemáticas para la persona, y así poder intervenir y/o canalizarlas con profesionales que podrán orientar al usuario.

El Diagnóstico se hace de manera gradual ya que primero se establecen relaciones causales de los problemas, pero al profundizar en la información todos los elementos se van agrupando de manera lógica, revelando las causas más profundas de las situaciones.

Lo que llevara a la planeación de la intervención con el usuario y ayudara a determinar los recursos necesarios para intervenir, si no se pueden proponer líneas de acción a las usuarias, es porque la información recabada es insuficiente o la interpretación que se le está dando a la información es errónea.

Por ello antes de realizar el Diagnóstico como lo refiere Herrera M., (1960) un Trabajador Social debe pues, haber escuchado, observado, comprendido individualmente a su cliente y haber sentido simpatía para él. Debe tener también experiencias y conocimiento suficiente de la vida profesional, de la vida

escolar, de las relaciones humanas, para reconocer y comprender las necesidades del usuario”.

Dentro FOSSVI esta etapa es importante ya que un buen diagnóstico garantiza una intervención que se adecue correctamente a las situaciones problemáticas de las usuarias, para realizar este momento se propone la realización de una impresión diagnóstica en la que se indagará más adelante.

Específicamente en la intervención individualizada, el diagnóstico significa la comprensión psicológica y social, dirigida a identificar la naturaleza del problema y sus causas; pretende atender a las preguntas básicas ¿qué es lo que ocurre?, y ¿por qué ocurre?

La intervención en este nivel estará condicionada por la situación total, tanto interna como externa, también por las relaciones de la persona hacia la situación y de persona a persona.

En esta etapa es importante ahondar en la familia porque es el núcleo de convivencia básico de la persona este ofrece seguridad, ya que permite cubrir una serie de necesidades básicas (afectivas, económicas, fisiológicas, psicológicas, sociales o incluso las educativas entre otras).

Además, como refieren Fernández García & Ponce de León Romero, (2011), la familia ofrece desarrollo, porque la familia es el apoyo y los cimiento donde descansa la persona en su evolución personal y social, estabilidad, ante la solución de los problemas que acontecen a lo largo del ciclo vital, integración, porque la familia será la base de adaptación a la sociedad, además de ser el eslabón que facilite la incorporación de la persona al complicado entramado y tejido social.

Al revisar diferentes propuestas de metodologías para el diseño del diagnóstico se pueden sugerir los siguientes aspectos generales para su integración:

1. Nombre
2. Edad

3. Objetivo
4. Antecedentes
5. Situación psicosocial
6. Estructura y dinámica familiar
7. Situación socioeconómica
8. Vivienda
9. Infraestructura local
10. Situación económica
11. Impresión diagnóstica
12. Problemáticas identificadas
13. Pronóstico
14. Recursos

## 6.7 Planeación

*Esquema 15 Planeación*



Elaborado a partir de: (Zaragoza Pérez, Modelo de intervención de Trabajo social, 2019)

La tercera etapa es la planeación, sin embargo, se debe aclarar, que este proceso no es lineal conforme se va avanzando en las etapas se puede regresar a la investigación o a cualquier otra etapa por lo que la planeación y todo el modelo debe de ser flexible.

Hecha esta salvedad, se puede definir a la planeación como un camino que se debe seguir durante la intervención/ejecución, en este caso se proponen dos instrumentos como se puede ver en el esquema 15, estos ayudaran para llevar a cabo la siguiente etapa.

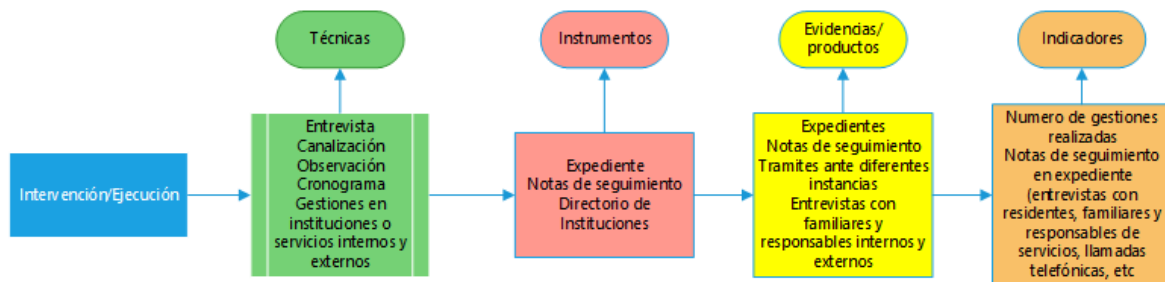
El cronograma y una tabla que contemplara actividades, objetivos, metas, recursos y tiempo, es importante recordar que la planeación se modificara de acuerdo a los resultados obtenidos durante el proceso debido a diversos obstáculos o situaciones que no se habían tomado en cuenta.

En esta etapa se debe ser realista y objetivo en cuanto a lo que se puede hacer con los recursos y lo que esta fuera de sus manos, así mismo debe evaluar los tiempos, ya que en el caso de FOSSVI la trabajadora social tiene diversas actividades y el tiempo es muy limitado.

Por ello se debe de hacer uso de todos los recursos disponibles, y tomar en consideración estrategias que permitan organizar el tiempo de forma eficiente, por lo que las actividades, las metas y objetivos tienen que tener en cuenta estos aspectos.

## 6.8 Intervención/Ejecución

*Esquema 16 Intervención/Ejecución*



Elaborado a partir de: (Zaragoza Pérez, Modelo de intervención de Trabajo social, 2019)

En esta etapa el Trabajador Social lleva a cabo lo planeado anteriormente, para poder solucionar las situaciones problemáticas del usuario, siendo el fin último de esta etapa encontrar los recursos que el usuario tiene en sí mismo y en el medio que lo rodea para que ella misma genere su cambio y pueda solucionar estas situaciones, sola en un futuro.

Por ello durante esta etapa, y en las demás; el trabajador social debe de respetar a la usuaria, que ella sienta que es escuchada con simpatía y empatía, respetando su dignidad e inteligencia, haciéndole sentir que alguien se interesa en su historia y se esfuerza por comprenderla, se tiene que recordar siempre seguir los valores vicentinos y la ética propia de Trabajo Social.

Como lo plantea el Humanismo-Existencialismo, tenemos que apoyar a la persona, ser una guía o un acompañante, pero al final el creador de su cambio va a ser la usuaria.

Por lo que el Trabajador Social debe buscar que la usuaria, identifique y proponga, sugerencias, sobre las actividades que se están llevando a cabo, lo que le ayudara a sentirse parte de su cambio, independiente, capaz de elegir y tomar decisiones por sí misma.

Este modelo pretende enlazar la teoría propia de Trabajo Social con la filosofía de las Hermanas de la Caridad, que es el amor hacia los demás por ello durante todo el proceso se debe de tratar a las usuarias con humildad, sencillez y amor, pero el amor debe de ser “afectivo y efectivo” (Carolina, 2019).

En esta etapa se debe ser consciente que se van a presentar resistencias por parte de la usuaria, por lo que se debe de tener paciencia y entender que las usuarias y sus familias van tener dudas, temores, etc.

Sin embargo, el trabajador social debe de ser realista y darse cuenta de las posibilidades y limitaciones de cada caso.

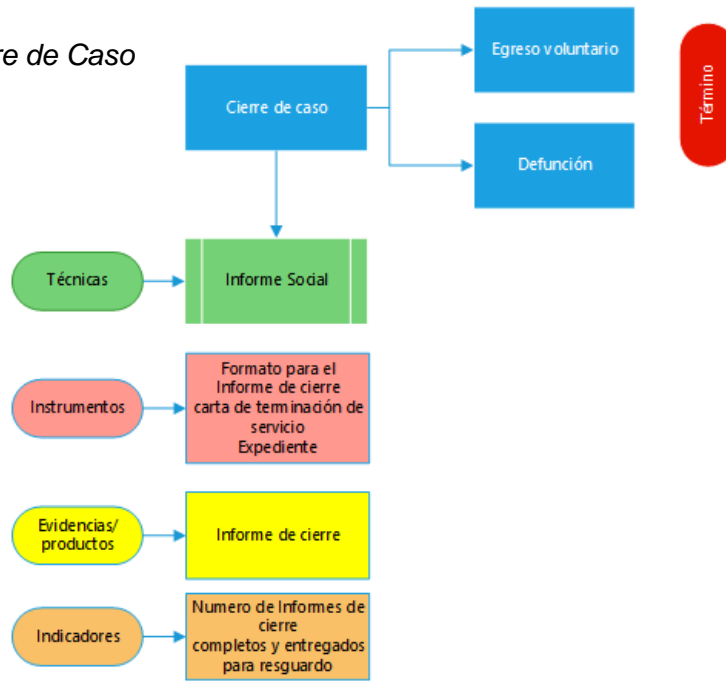
Para llevar a cabo lo mencionado anteriormente se utilizará como instrumento la Notas de seguimiento que servirán para reseñar los avances, el cumplimiento de objetivos, así mismo nos servirá para la evaluación y supervisión del caso.



## 6.9 Cierre de caso

En Hogar San Vicente el cierre de caso se puede ser de dos maneras como se ilustra en el esquema 17

Esquema 17 Cierre de Caso



Elaborado a partir de: (Zaragoza Pérez, Modelo de intervención de Trabajo social, 2019)

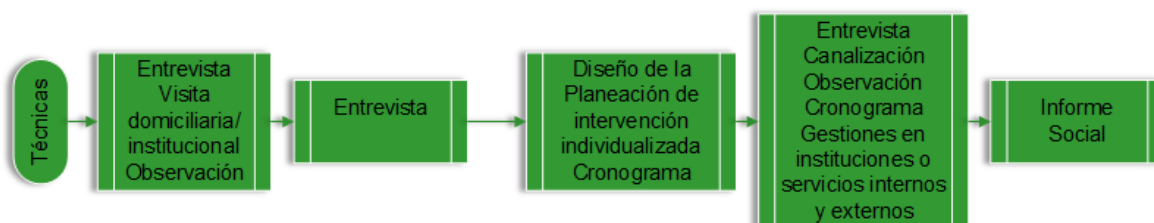
Cuando se cierra el caso el trabajador social debe de hacer un informe de cierre donde se especifiquen las razones o causas por las cuales la persona abandona o concluye su estancia en la institución, así mismo recaba los documentos que comprueben los motivos por los cuales se requiere su egreso.

Con lo que damos por concluido el caso. Sin embargo, durante todo el proceso reseñado se encuentran dos aspectos muy importantes que son: la supervisión y la evaluación, los cuales son transversales en todo el proceso, sin embargo, se consideró retomarlos al final de la metodología, para profundizar en el tema.

## 6.10 Técnicas

Para el Trabajador Social es importante recopilar datos, para ello necesita técnicas que le permitan obtener datos específicos de la usuaria, ya que no se pueden recopilar a base de intuiciones, esta información tiene que ser recabada a través de procesos que sustenten la información obtenida. Lo que da confiabilidad y credibilidad a la investigación, para la propuesta de este Modelo en Hogar San Vicente se eligieron técnicas acorde a los modelos Humanista-Existencialista, el Modelo de Sistémico y Modelo Ecológico.

Esquema 18 Técnicas



Elaborado a partir de: (Zaragoza Pérez, Modelo de intervención de Trabajo social, 2019)

Para la primera etapa se consideraron la entrevista, visita domiciliaria y observación como se muestra en el esquema 18.

- **La entrevista**

En Hogar San Vicente hay una entrevista inicial que se realiza cuando se entrega la solicitud de ingreso, esta es muy superficial, solo es para obtener los datos generales de la persona que quiere ingresar.

Sin embargo, como toda entrevista se deben de tener en cuenta aspectos básicos que se explican continuación.

La fase inicial es donde se da la presentación, por lo que debe de recibir cortésmente al solicitante, informarle sobre la institución y los requisitos para

ingresar, en la fase intermedio se debe de recopilar la mayor cantidad de información, en este paso el trabajador social debe de usar los conocimientos metodológicos para orientar la entrevista de acuerdo a los objetivos planteados.

Por último en el cierre de la entrevista se pueden aclarar algunos puntos que no hayan quedado claros.

Por otra parte la entrevista que se realiza en el Estudio Socioeconómico debe ser a profundidad, pero debido a la saturación de actividades, la duración que debe de tener no podrá ser mayor a una hora.

Esta técnica también se utilizará durante el estudio social donde se profundizará en las relaciones personales, en su familia y las redes de apoyo con las que cuenta.

- **Visita Domiciliaria**

La visita domiciliaria permite observar el ambiente donde se desarrolla la posible usuaria, además es útil para recabar más información de la obtenida en el Estudio Socioeconómico, proporciona más elementos para tomar la decisión de que sea aceptada dentro de Hogar San Vicente.

Se debe de tomar en cuenta que el domicilio de la persona es un lugar privado, en este espacio convive con su familia y personas cercanas a ella, por lo que en un primer momento puede haber cierta resistencia o por el contrario se puede sentir en confianza.

La visita domiciliaria puede ser realizada por diferentes motivos, en este caso es para corroborar la información vertida en el Estudio Socioeconómico.

Para poder realizar la visita domiciliaria será necesario, obtener el domicilio completo de la persona, así como referencias que faciliten su localización, uno o más teléfonos de contacto, autorización para realizar la visita domiciliaria, portar identificación institucional vigente y a la vista, agendar cita con la usuaria y llevar guía de entrevista domiciliaria.

Durante la Visita domiciliaria se deberán llenar los ítems de la guía de visita domiciliaria, lo que facilitara la recolección de información.

- **Observación**

La observación se debe de realizar en todo momento, no solo en estas fases, ya que esta nos permite identificar lo que la usuaria no dice en palabras, además podemos identificar como es la dinámica familiar.

Lo que servirá durante la intervención, por lo que la trabajadora social debe de estar atenta a las usuarias, la observación es algo de lo que nunca debemos de prescindir.

Por ello las observaciones se deben de ir agregando en la nota de seguimiento y así no pasar por alto información que servirá para la evaluación y supervisión.

- **Diseño de la Planeación de intervención individualizada**

Esta técnica corresponde a la fase de planeación, en este diseño se reflejará como se pretende actuar ante la situación o situaciones problemáticas detectadas durante el Diagnóstico.

El diseño tomara en cuenta los siguientes elementos:

- Fecha
- Número de expediente
- Nombre del responsable
- Fecha de elaboración
- Problemática identificada
- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Numero de tarea
- Objetivo específico
- Nombre de la tarea
- Descripción de la tarea
- Número total de horas
- Duración
- Frecuencia
- ubicación
- Compromisos
- Recursos destinados

- Gatos operacionales
- Recursos humanos
- Recursos materiales

- **Cronograma**

Una vez que tienen las acciones se elaborara un cronograma de actividades el cual se describe las acciones concretas de la intervención individualizada que el profesional recomienda para el logro de los resultados, el empleo creativo de estos es lo que generalmente determina la efectividad de la intervención.

Con base en el seguimiento, el profesional debe ajustar las acciones de la intervención cada que sea necesario para que garantice y generen los resultados previstos con la mayor eficiencia y eficacia posible.

- **Derivación**

Durante la etapa de intervención/Ejecución se puede hacer uso de la derivación que se considera como una acción cuya finalidad es la de dar a conocer a otra institución y/o profesionales una situación problemática determinada, la cual excede su abordaje en cuanto a complejidad, competencias, recursos, etc.

En el caso de Hogar San Vicente esta derivación se realiza cuando la atención que solicita la usuaria no puede ser otorgada por la institución como es el caso de enfermedades mentales, cuidados especiales o un tratamiento médico especializado, entre otros.

- **Gestión**

Durante la etapa de Intervención/Ejecución se puede hacer uso de la gestión que es la acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente.

Las gestiones realizadas en Hogar San Vicente son mayormente para obtener programas sociales, citas médicas, actualizar documentación de la usuaria, donaciones, etc.

Se debe de llevar un registro de las gestiones realizadas sean de manera interna o externa.

- **Informe social**

Desde una perspectiva profesional, los Informes son la intervención profesional documentada en un ámbito particular y en un tiempo social e históricamente determinado.

En este caso se elaborará al finalizar la intervención o si el usuario egresa, por lo que deberá tener las causas de la baja y será el último documento que se agregara al expediente ya que forma parte de la última etapa que es el cierre del caso.

A continuación, se presentan de manera esquemática todas las técnicas

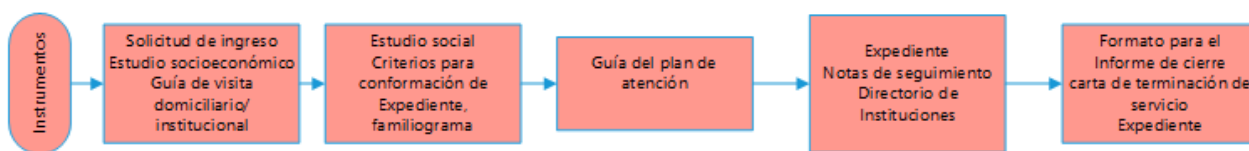
### **6.11 Instrumentos**

Los instrumentos sirven para contener la información proporcionada por el usuario, así como para verificar los datos que nos proporcionan, así mismo ayuda a llevar un registro de la intervención lo que permite reflexionar sobre el trabajo profesional que se llevó a cabo.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Los instrumentos se encuentran del anexo 4 al anexo 11

### Esquema 19 Instrumentos



Elaborado a partir de: (Zaragoza Pérez, Modelo de intervención de Trabajo social, 2019)

Estos instrumentos fueron diseñados a partir de un enfoque sistémico, humanista existencial, con el objetivo de que estos instrumentos permitan estudiar, conocer y comprender contextos y situaciones de vida de las usuarias para atenderlas de manera oportuna, dichos instrumentos se incluirán en los anexos.

- **Solicitud de ingreso**

Este documento es el primer registro que llenan las posibles usuarias, en este se piden datos generales, motivo del por qué quiere ingresar al Hogar y contactos.

Este documento sirve para conocer el número de personas que solicitan el servicio y para tener un primer contacto con la posible usuaria.

- **Estudio Socioeconómico**

El Estudio Socioeconómico además de ser una técnica de recolección de datos, en las I.A.P se les solicita de manera obligatoria ya que para la Junta de asistencia aplicar “el Estudio Socioeconómico y por lo tanto cobrar una cuota de recuperación, implica una transformación ideológica en quien recibe y otorga el servicio porque comparten la responsabilidad en la solución del problema, que otorga al beneficiario la confianza y el protagonismo en la búsqueda del cambio” (Junta de Asistencia Privada del Distrito Federal, 2014).

Este instrumento se realizó de acuerdo al Acuerdo por el que se emiten los criterios generales y la metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica de pacientes en los establecimientos que presten servicios de

atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por dicha Secretaría. (DOF: 27/05/2013).

Con base en el acuerdo mencionado anteriormente, además de la observación y comparación de los estudios utilizados en las diferentes obras se realizó una propuesta de Estudio Socioeconómico general con el objetivo de ser utilizado en todas las obras.

Los ítems propuestos son<sup>15</sup>:

- Datos generales
- Ingresos
- Egresos
- Situación económica
- Estructura familiar
- Vivienda
- Salud familiar
- Nivel socioeconómico

- **Guía de visita domiciliaria**

La guía de Visita Domiciliaria se llenará de acuerdo a la percepción del profesional, ésta ficha describe a grandes rasgos el objetivo de la visita domiciliaria, así como los datos de ubicación del domicilio, los materiales de construcción y los servicios del inmueble.

- **Estudio Social**

Este instrumento será utilizado en la fase de Diagnóstico, permitirá el análisis y recuperación de información dentro de esta etapa, así mismo permitirá explorar más aspectos o profundizar en ciertos puntos específicos que el Trabajador Social crea necesarios para conocer de manera más cercana la realidad del usuario.

---

<sup>15</sup> El instrumento completo se encuentra en anexos



El estudio social se puede entender como “un proceso que mediante la investigación pretende conocer la realidad de la persona dentro del medio ambiente en el que se desenvuelve. Describe los hechos relacionados con la persona y los problemas del entorno que le acontecen, con el fin de reflexionar sobre el significado y las formas de decidir para encontrar alternativas que le permitan solucionar su problemática” (García Rivas & Flores Santacruz, 2012).

Se diseñó una propuesta de Estudio Social que cumple con las necesidades de Hogar San Vicente, este instrumento profundiza en la persona y las relaciones interpersonales.

El estudio social se compone de diferentes puntos:

1. *Situación económica*: El número, que indica la posición social y económica en que se encuentra la familia del Paciente y/o el Paciente que recibe atención médica, de acuerdo a variables que se evalúan con base en un método y técnicas de Trabajo Social y cuyo único objetivo es determinar el monto del subsidio que obtendrá el Paciente, respecto del costo de los servicios de atención médica que se ofrecen en los establecimientos que prestan servicios de atención médica de la Secretaría y de las Entidades Coordinadas (Secretaría de Salud, 2013).
2. *Situación laboral*: todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social (Secretaría de Salud, 2013).
3. *Situación de la salud*: La condición dinámica de los miembros de la familia del Paciente, influida por las condiciones materiales de vida, por los cambios de la familia en su proceso de desarrollo y por los problemas de salud-enfermedad de sus integrantes (Secretaría de Salud, 2013).
4. *Situación personal*: “La persona, su ambiente y su conducta se interacción en un proceso de influencia recíproca; por ello, los factores individuales, ambientales y

sociales deben ser considerados” (Fernández García & Ponce de León Romero, 2012)

5. *Situación familiar*: “Relaciones entre todos los integrantes de una familia, mismas que son cambiantes y están sujetas a diversas influencias internas o externas” (Fernández García & Ponce de León Romero, 2012)

Desde la visión de Satir, (1991), es propio considerar los siguientes elementos para describir el ámbito familiar:

- Poder
- Intimidad
- Autonomía
- Confianza
- Habilidad para la comunicación
- Reglas
- Pareja

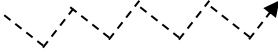
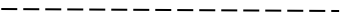



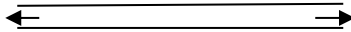
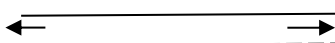
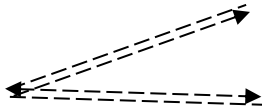

6. *Ámbito psicosocial*: “Conjunto de relaciones interpersonales que vincula a los individuos con otros de su entorno y les permiten mantener o mejorar su bienestar material, físico y emocional” (Fernández García , De Lorenzo García, & Vázquez Aguado , 2012)

- **Familiograma**

Se deberá realizar el Familiograma utilizando la bibliografía propuesta en el Modelo de Intervención de Trabajo Social (García Rivas & Flores Santacruz, 2012); en caso de utilizar otra bibliografía es necesario poner la fuente de acuerdo a los siguientes criterios: Autor; Año de publicación; Título del libro; Ciudad y país, así como la Editorial, estos campos corresponden a la citación en formato APA.




Una vez realizado lo anterior, se precisa realizar el mapa de relaciones, el cuál es una técnica propia del Modelo Sistémico y representa gráficamente las relaciones y la comunicación entre los miembros de la familia, se propone la siguiente simbología retomada de García Rivas & Flores Santacruz, (2012).

Tabla 15 Símbolos para representar relaciones entre el sistema familiar

Símbolo	Tipo de relación
	Conflictivas Deben ir flechas que indiquen la dirección de la relación
	Distantes
	Positivas
	Positiva recíproca
	Negativas
	Alianza
	Ambivalentes negativas y positivas
	Coalición   Redes de relación entre los que se coluden. Sé dirige hacia la persona afectada
	Recíproca negativa

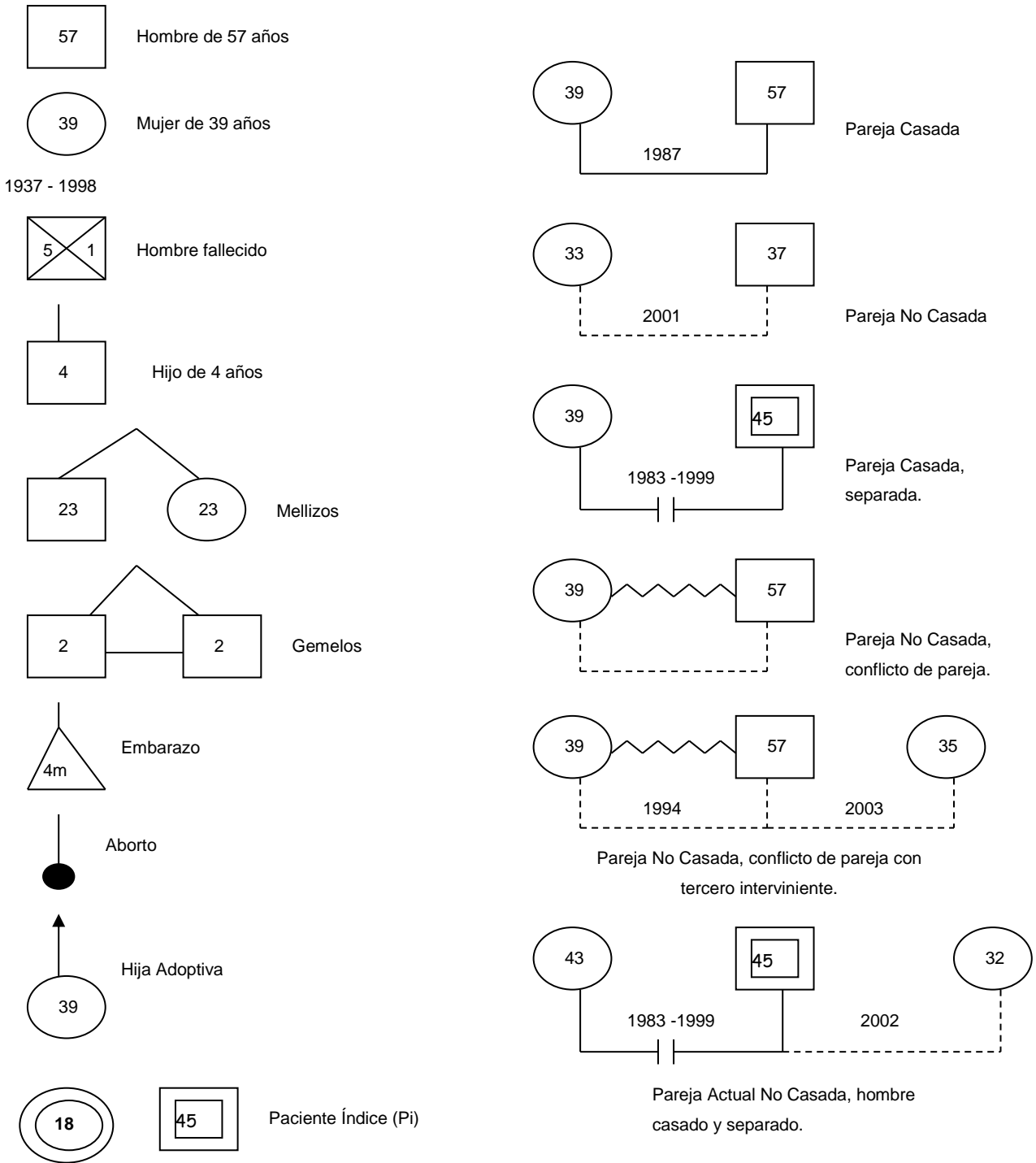
Retomado de: (García Rivas & Flores Santacruz, 2012)

Tabla 16 Símbolos para representar los límites

Símbolo	Tipo de relación
	Difusos
	Claros
	Rígidos

Retomado de: (García Rivas & Flores Santacruz, 2012)

# Simbología. García Rivas & Flores Santacruz, (2012)



Después de realizar el diagrama, Se procederá a redactar la interpretación del Familiograma y el Mapa de relaciones, de una manera concisa y precisa de lo plasmado anteriormente; esto con la finalidad de que en caso de ser necesario, otro profesional puede entender y comprender la descripción, sin que sea necesaria la presencia del profesional de Trabajo Social.

- **Tipología familiar.**

También se debe de tomar en cuenta la tipología familiar para realizar el análisis del Familiograma Los tipos de familia se distinguen según el número de miembros y su composición, a continuación, se enlista los diferentes tipos de familia (Tello Pèon, 2010).

- La familia extensa: Constituida por una agrupación numerosa de miembros, en la que, junto a los padres e hijos, se incluyen abuelos, tíos, primos etc., abarcando dos o más generaciones. Sus miembros suelen mantener lazos afectivos muy intensos, respetando las decisiones de la pareja de más edad (los abuelos), que dirigen la vida de la familia y ordenan el trabajo del hogar.
- La familia nuclear biparental: es la formada por dos adultos de diferente sexo que ejercen el papel de padres y por sus hijos. Las familias nucleares pueden dividirse en diferentes subtipos.
- Familia nuclear con parientes próximos: Se refiere a aquella familia que comparte su hogar con otros miembros familiares, generalmente el padre o la madre de uno de los cónyuges. La presencia de un pariente próximo en el hogar puede ser un apoyo para la familia o una fuente de conflictos dentro de la misma.
- Familia nuclear ampliada: Cuando en el hogar conviven otras personas, que pueden ser parientes (tíos, abuelos, etc.) o personas sin vínculos consanguíneos (servicio doméstico, allegados, huéspedes, etc.). Se debe investigar las relaciones que mantienen las personas que viven en la casa, ya que dependiendo del papel que desempeñen y de sus relaciones, podrán utilizarse como recursos o ser la causa de conflictos.
- Familia nuclear numerosa: La que está formada por los padres y más de cuatro hijos.
- Familia nuclear reconstituida: Cuando después de una separación, uno de los cónyuges se ha vuelto a casar y conviven en el hogar hijos de distinto progenitor. Hay que evaluar

el impacto que los nuevos matrimonios ejercen en cada miembro de la familia e investigar los problemas que generan los padrastros/madrastras o hermanastros, los celos, los conflictos de lealtad, etc.

- La familia nuclear monoparental: Es la constituida por un solo cónyuge (padre o madre) y sus hijos. Tiene su origen en la muerte, separación, divorcio o abandono de uno de los cónyuges. La pérdida de uno de los padres es motivo de serios problemas económicos, afectivos y de crianza, acompañándose además de cambios sustanciales de los papeles de todos sus componentes.
- Personas sin familia: Se incluyen en este grupo las personas solteras que viven solas y que no han tenido hijos, y los jóvenes que por necesidades de trabajo viven de este modo, sin que implique un rechazo a la vida familiar.
- Equivalentes familiares: Se trata de individuos que conviven en el mismo hogar sin constituir un núcleo familiar tradicional; por ejemplo, parejas homosexuales estables, grupos de amigos que viven juntos, los religiosos, etc.

- **Guía del plan de atención**

Este instrumento se utilizará una vez que las problemáticas se han identificado, así como la metodología de intervención que deviene de todo el proceso, se debe llenar cada uno de los campos requeridos.

Se deben anexar al expediente cuantos formatos se utilicen, se considera pertinente especificar si las tareas son propias y únicas de un proceso o si pertenecen a varios.

Cabe recalcar que esta ficha debe ser impresa para la firma del usuario y del trabajador social, esto de conformidad por ambas partes; de ser necesario se deberá entregar una copia de esta ficha al usuario o en su defecto anotar en una hoja que deberá de ser firmada de igual manera, cada uno de los acuerdos con los tiempos establecidos, la fecha y el horario de la próxima sesión.

- **Notas de seguimiento**

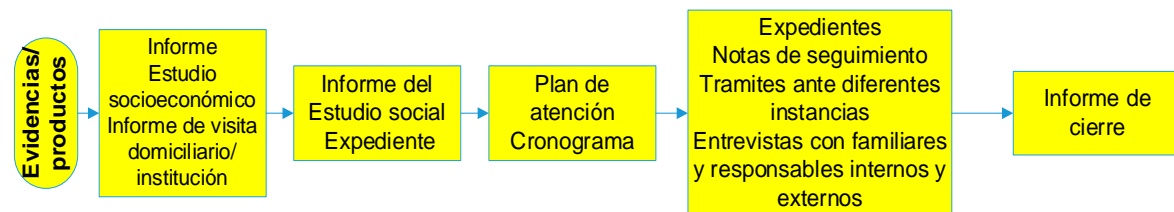
Este instrumento se propone en caso de derivación en dos momentos, cuando se deriva y cuando el usuario vuelve de la institución a la que fue canalizado si así

fuera el caso, esto para tener un control de lo que se manejó en la institución y anotar los compromisos pendientes.

Si se requiere más de un formato, estos se deben agregar en la misma ficha y enumerar cada uno de ellos, así mismo si el usuario lo requiere o se cree conveniente, se deben imprimir y firmar tal como lo marca cada uno de los campos propuestos en la ficha.

- **Evidencias/productos**

*Esquema 20 Evidencias/Productos*



Elaborado a partir de: (Zaragoza Pérez, Modelo de intervención de Trabajo social, 2019)

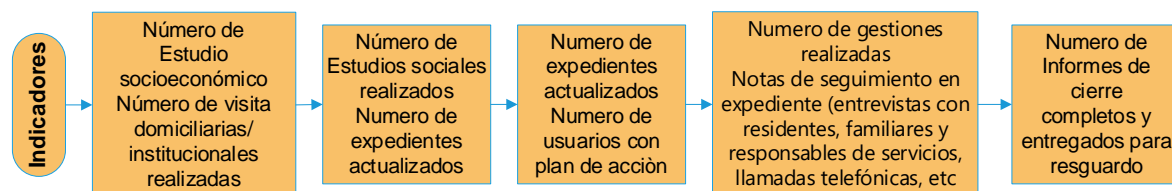
Las evidencias fundamentan la intervención del profesional lo que permite aumentar el conocimiento del Trabajador Social y permite tomar decisiones en beneficio del usuario, estas también permitirán sistematizar la información obtenida de la intervención.

Estas evidencias se agregarán al expediente de la usuaria:

- Informe de Estudio socioeconómico
- Informe de visita domiciliario/institución
- Informe del Estudio social
- Plan de atención
- Cronograma
- Notas de seguimiento
- Trámites ante diferentes instancias
- Entrevistas con familiares y responsables internos y externos
- Informe de cierre
- Expediente

## 6.12 Indicadores

Esquema 21 Indicadores



Elaborado a partir de: (Zaragoza Pérez, Modelo de intervención de Trabajo social, 2019)

Los indicadores son elementos importantes para realizar con validez y habilidad la evaluación del Modelo de Atención Ander-Egg (1991) define el indicador social "como un instrumento que sirve para descifrar la situación social y que ayuda a medir los cambios de una situación dada y esbozar algunas tendencias o alternativas".

En este caso se utilizarán los siguientes indicadores

- Número de Estudio socioeconómico
- Número de visita domiciliarias/ institucionales realizadas
- Número de Estudios sociales realizados
- Número de expedientes actualizados
- Número de expedientes actualizados
- Número de usuarios con plan de acción
- Numero de gestiones realizadas
- Notas de seguimiento en expediente (entrevistas con residentes, familiares y responsables de servicios, llamadas telefónicas, etc,
- Numero de Informes de cierre completos y entregados para resguardo

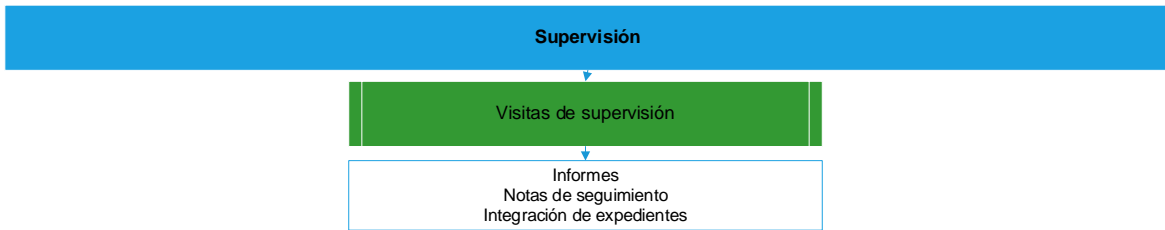
## 6.13 Supervisión y Evaluación

Es importante que la supervisión y evaluación se realicen en todo momento, por lo que en la descripción del Modelo esta se presenta de manera transversal a todos los momentos que lo integran. Esto con el fin de contemplar la viabilidad de cada una de las tareas, para mejorar el ejercicio profesional y obtener datos e información que permitan hacer reflexiones generales sobre la intervención de manera continua. Siendo así elementos imprescindible durante todas las etapas de la propuesta de Modelo.



## Supervisión

Esquema 22 Supervisión



Elaborado a partir de: (Zaragoza Pérez, Modelo de intervención de Trabajo social, 2019)

La supervisión busca incrementar las buenas prácticas, las habilidades y la calidad de trabajo con las usuarias, este debe de ser un proceso de auto-reflexión que ayudara a encontrar las potencialidades y debilidades de la intervención y del Trabajador Social.

También ofrece una visión general sobre las actividades lo que permite la mejora de las tareas, es por ello que se debe de considerar durante todo el proceso.

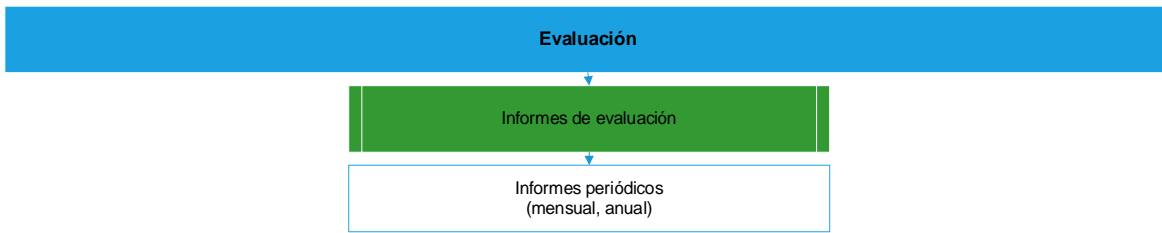
Los instrumentos que se proponen es esta etapa son las visitas y supervisión estas serán hechas por la Trabajadora Social y se elaborara un informe.

También se propone un cuadro donde se contemplen las tareas finalizadas, los recursos utilizados durante la tarea, la fecha de inicio a fin, los obstáculos presentados y las tareas incompletas y porque no se completaron.

Otros instrumentos que servirán de apoyo son la nota de seguimiento, que se agregara en el expediente.

Estos instrumentos se consideraron ya que no presentan dificultad para elaborarlos y contienen la información de manera que es fácil de revisar y analizar conforme se realice la intervención y estos también serán entendibles para una tercera persona.

- **Evaluación**



Elaborado a partir de: (Zaragoza Pérez, Modelo de intervención de Trabajo social, 2019)

Para la etapa de evaluación se tomó como referencia a Fernández García & Ponce De León Romero, (2011), para estos autores hay tres fases generales del proceso de evaluación: Marco de referencia, definir la evaluación y aplicar la evaluación.

El marco de referencia se define por el diagnóstico y en este caso por la planeación, ya que el Diagnóstico nos proporciona información sobre lo que está pasando y nos da un panorama general de las situaciones de la usuaria, lo que nos da la información de la situación que deba de ser modificada y la planeación nos dice cómo se va actuar sobre estas estas situaciones.

Proporciona los objetivos que son el elemento central de la evaluación porque nos indican los logros que se quieren alcanzar, estos deben de tomar en cuenta las necesidades, capacidades y expectativas de las usuarias.

Por lo que para FOSSVI sería una evaluación de implementación, en vista de que se busca saber si los procedimientos utilizados son útiles y adecuados para intervención, valorando así el cumplimiento de los objetivos.

Esta clase de evaluación está orientado hacia la mejora de la actividad profesional, es decir tener una idea certera del uso del tiempo y de los recursos de la institución y así organizar más y mejor el propio quehacer profesional ( Fernández García, 2008)

El segundo punto que manejan los autores es diseñar el proceso evaluativo tomando en cuenta: los objetivos, los sujetos de evaluación, a quienes se le

presentaran los resultados, determinar quien hará la evaluación, especificar cómo se recogerán los datos, determinar cómo se analizaran los resultados y los recursos técnicos y la cronología de la evaluación.

Se propone realizar la evaluación por tarea cada vez que se termine y que sea anotado en un mismo formato para visualizar más fácilmente los avances o contratiempos en cada una de las tareas, esto con el fin de adquirir experiencia y contemplaciones futuras en casos que requieran la implementación de procesos similares.

Para elaborar los objetivos de evaluación deben contemplarse tanto la valoración de los objetivos, el proceso seguido durante la intervención, los recursos empleados y los logros finalmente obtenidos

Por último, en la aplicación de la evaluación se deben de tomar indicadores por lo general estos son cuantitativos y tiene que ver con los logros alcanzados, estos indicadores deben ser elaborados tomando en cuenta las condiciones particulares que afectan a cada situación.

Además la evaluación continua es de gran importancia durante la intervención porque podemos saber está se llevando a cabo está siendo funcional tambien se pueden identificar las áreas de oportunidad y corregir errores a tiempo.

Para esta fase se consideró como instrumento los informes de evaluación en las que se consideran las tareas, el objetivo, fecha de inicio y término, los recursos utilizados y si se cumplió el objetivo en caso de que no se cumpla se tiene que explicar por qué y finalmente los obstáculos superados durante la intervención.

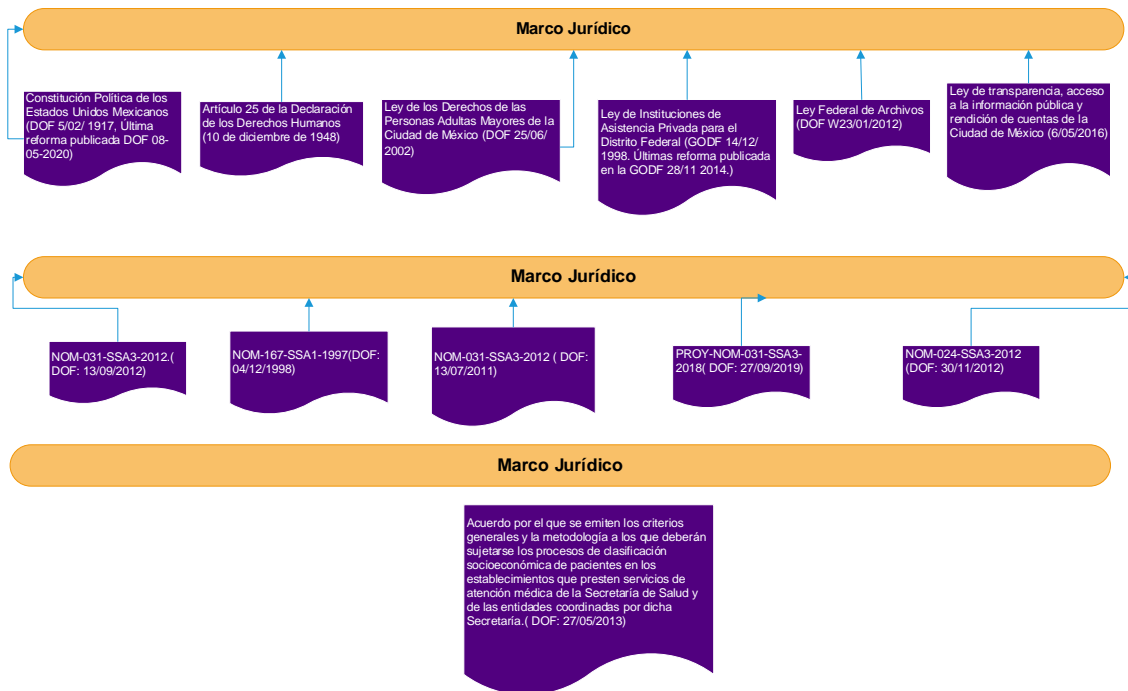
Estos informes deben de ser periódicos, es decir debe de haber uno cada mes sobre los avances y cambios en la intervención y al año se debe de entregar un informe completo que contenga un resumen de los informes mensuales.

Los informes mensuales sirven para saber sobre el cumplimiento del objetivo y si las tareas son las adecuadas para la usuaria, en caso del no cumplimiento de los objetivos se cambiaran las actividades según la información obtenida hasta el momento.

El informe anual sirve como una reflexión sobre los obstáculos que se presentaron durante el proceso de intervención, lo que ayudara en otras intervenciones, así como a terceras personas poder seguir con la intervención.

- **Marco Jurídico**

Esquema 24 Marco Jurídico



Elaborado a partir de: (Zaragoza Pérez, Modelo de intervención de Trabajo social, 2019)

Toda intervención tiene que estar fundamentada en leyes que proporcionen un respaldo a la intervención, por lo que es importante tener el conocimiento de que leyes, tratados, normas y acuerdos regulan nuestro quehacer profesional o a las instituciones en donde se interviene.

Por tal motivo se elaboró el siguiente marco jurídico que reglamenta a FOSSVI específicamente a Hogar San Vicente.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, Última reforma publicada DOF 08-05-2020)
- Artículo 25 de la Declaración de los Derechos Humanos (10 de diciembre de 1948)

### **Leyes**

- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores de la Ciudad de México (Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2002)
- Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones de la Sociedad Civil
- Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal (Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 14 de diciembre de 1998. Últimas reformas publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de noviembre de 2014.)
- Ley Federal de Archivos (Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de enero de 2012)
- Ley de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas de la Ciudad de México (6 de mayo de 2016)

### **Normas Oficiales**

- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico (DOF: 05/10/2010)
- Norma oficial mexicana NOM-024-SSA3-2012, sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud (DOF: 30/11/2012)
- Norma oficial mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad. (DOF: 13/09/2012)
- Norma oficial mexicana NOM-167-SSA1-1997, para la prestación de servicios

de asistencia social para menores y adultos mayores (DOF: 04/12/1998)

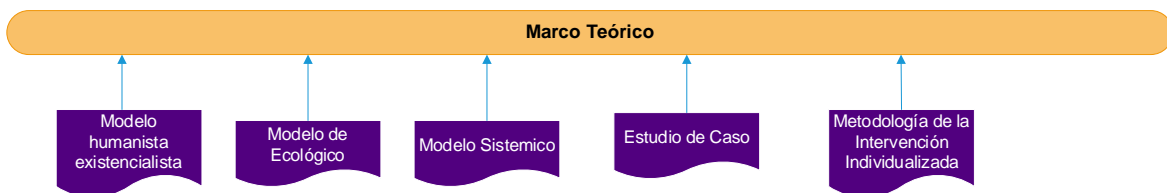
- Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad. (DOF: 13/07/2011)
- PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-031-SSA3-2018, Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad. (DOF: 27/09/2019)

## Acuerdos

- Acuerdo por el que se emiten los criterios generales y la metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica de pacientes en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por dicha Secretaría. (DOF: 27/05/2013)

- **Marco Teórico**

*Esquema 25 Marco Teórico*



Elaborado a partir de: (Zaragoza Pérez, Modelo de intervención de Trabajo social, 2019)

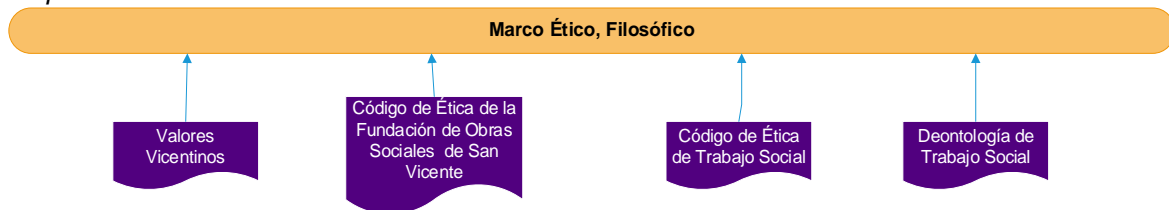
Esta propuesta de Modelo de Intervención, está construido con un enfoque basado en la Teoría General de Sistemas, Modelo Ecológico y Modelo Humanista/Existencialista, porque no solo vemos a la persona como un agente aislado, sino como parte de un sistema, además esta persona tiene que recibir un trato digno y empático así mismo esta perspectiva considera que el individuo es un ser pensante y capaz de tomar sus propias decisiones

Hay que mencionar que para realizar una intervención individualizada objetiva es necesario conocer el problema a tratar, determinar la metodología de acuerdo a los modelos establecidos o a las teorías que abordan las problemáticas sociales de forma integral.

Por tal motivo, en este trabajo se tomará como referencia a Tomás Fernández García y su Metodología de intervención individualizada, además de Mary Richmond con su Estudio de Caso. Ya que se considera que dentro del Hogar la intervención debe de ser de ser un proceso individualizado., porque pretendemos abordar las situaciones por las que los usuarios pasan de una manera estructurada y no que sea mediante un proceso improvisado.

- **Marco Ético-Filosófico**

*Esquema 26 Marco Ético-Filosófico*



Elaborado a partir de: (Zaragoza Pérez, Modelo de intervención de Trabajo social, 2019)

La Fundación de Obras Sociales de San Vicente, I.A.P. (FOSSVI) tiene como objetivo apoyar a las personas más vulnerables de la sociedad, para que puedan alcanzar mejores condiciones de vida, esto lo realizan a través de las cuatro Obras. Esta propuesta de módelo se ha realizado con base en los principios éticos y profesionales, de la institución, con el propósito de mejorar la calidad de vida del usuario.

- Valores Vicentinos
- Código de Ética de Trabajo Social
- Código de Ética de Fundación de Obras Sociales de San Vicente

Aunado a lo anterior la deontología de Trabajo Social que propone Tomás Fernández y Laura Ponce de León, como eje de nuestra función e intervención, los valores retomados son los siguientes:

- Respeto
- Integridad
- Justicia
- Responsabilidad
- Sencillez
- Humildad
- Templanza (Afabilidad)
- Generosidad
- Prudencia

Así mismo consideramos que los principios deontológicos de Trabajo Social que deben acompañar a los valores anteriores, son los que propone Fernández y Ponce de León (2012), ya que, sin esta perspectiva, no se podría dar cumplimiento a la visión Vicentina de la Fundación:

- *La consideración individualizada:* Que es el deber de entender y reconocer las necesidades únicas de cada usuario.
- *La aceptación del usuario:* Es la aceptación de la persona independientemente de su condición, plantea que el sujeto idílico no existe, todos son distintos y deben ser aceptados con sus peculiaridades.
- *Autodeterminación:* Este principio es una necesidad de cada persona a tomar libremente sus decisiones, expresiones y combinación de sentimientos enfatiza la importancia de la propia naturaleza biológica, física y psicológica de la persona, gobernada por una serie de facultades que van a constituir su personalidad.
- *No enjuiciamiento del usuario:* El profesional debe de estar libre de prejuicios, siendo objetivo y metódico cuando valore un caso individual
- Confidencialidad debe salvaguardarse toda la información en el más estricto secreto profesional, ya que la persona ha confiado en el trabajador social, se ha sincerado.

Con la propuesta de este modelo se busca que FOSSVI brinde una atención integral, que tenga un respaldo teórico y metodológico sin dejar de lado su visión humanista.

Esta propuesta pretender ser una guía o referencia que de los pasos a seguir durante la intervención complementando el trabajo que los profesionales realizan en la institución.



## CONCLUSIONES

Como parte de la experiencia de este proyecto podemos concluir que la realización de este tipo de modelos es de gran dificultad para las instituciones, ya que la sobrecarga de trabajo no permite que se realicen.

Sin embargo, los cambios sociales, económicos, culturales, y demográficos han impactado a las instituciones y en la conformación de sus estructuras. Se han ido adaptando a las nuevas problemáticas y contexto, por tal motivo el trabajo que realiza el profesional sea sistematizado y fundamentado. Esto permite que se consolide una línea de investigación e intervención para los trabajadores sociales.

En el caso de FOSSVI los profesionales del Trabajo Social tenían funciones poco definidas y demandantes por lo que tenían dificultades para desempeñar su trabajo con las usuarias y la familia.

A pesar de que la institución ya contaba con un modelo de intervención general, Trabajo Social no contaba con los instrumentos necesarios para recolectar la información de la usuaria, por lo que la esta era escasa y no era homologada lo que provocaba que se llegara a un diagnóstico con poca claridad por lo que no se podía hacer un seguimiento.

El contexto demandaba una adecuación del trabajo que se realiza en la institución, siendo de gran importancia crear o actualizar modelos de intervención, que son los que guían las actividades del trabajador social, también se necesitaba diseñar o actualizar acciones o procedimientos que existían en la institución, como son los formatos o instrumentos en los que se registra e interviene con la usuaria.

Por lo que esta propuesta se realizó para atender las demandas específicas de la Fundación de Obras Sociales de San Vicente, para que el trabajo que realicen tenga una guía que homologue la intervención de los diferentes trabajadores sociales de la institución y sus Obras.

Cabe destacar que la Fundación se dio cuenta de las áreas de oportunidad y comenzó a trabajar en ellas, se están elaborando los manuales y se están revisando los Modelos de Intervención de cada una sus Obras.

Lo que fue de gran ayuda para el diseño de la propuesta de Modelo, porque en todo momento brindaron la información necesaria para poder construirlo, además se dieron espacios donde las trabajadoras sociales de todas las obras se reunieron para contribuir con este trabajo.

Esta propuesta aún está en proceso de pilotaje en Hogar San Vicente, ya que primero se debe de implementar en esta Obra para revisarlo y calificar su operación poder evaluar su viabilidad de implementación en las demás; creemos que esto es factible ya que hay una gran apertura por parte de las autoridades de la Fundación para poder implementar estas propuestas.

Con este Modelo se pretende que la intervención no se vuelva una carga de trabajo extra, si no que se considere como un aliado para reorientar el trabajo y así poder dar cuenta de los aciertos y errores de la práctica profesional.

## **PROPUESTAS**

Si bien esta propuesta de modelo de cumple con los objetivos planteados aún está sujeta a mejoras sustanciales que podrían ser elaboradas por la institución o algún otro profesional por lo que se propone lo siguiente.

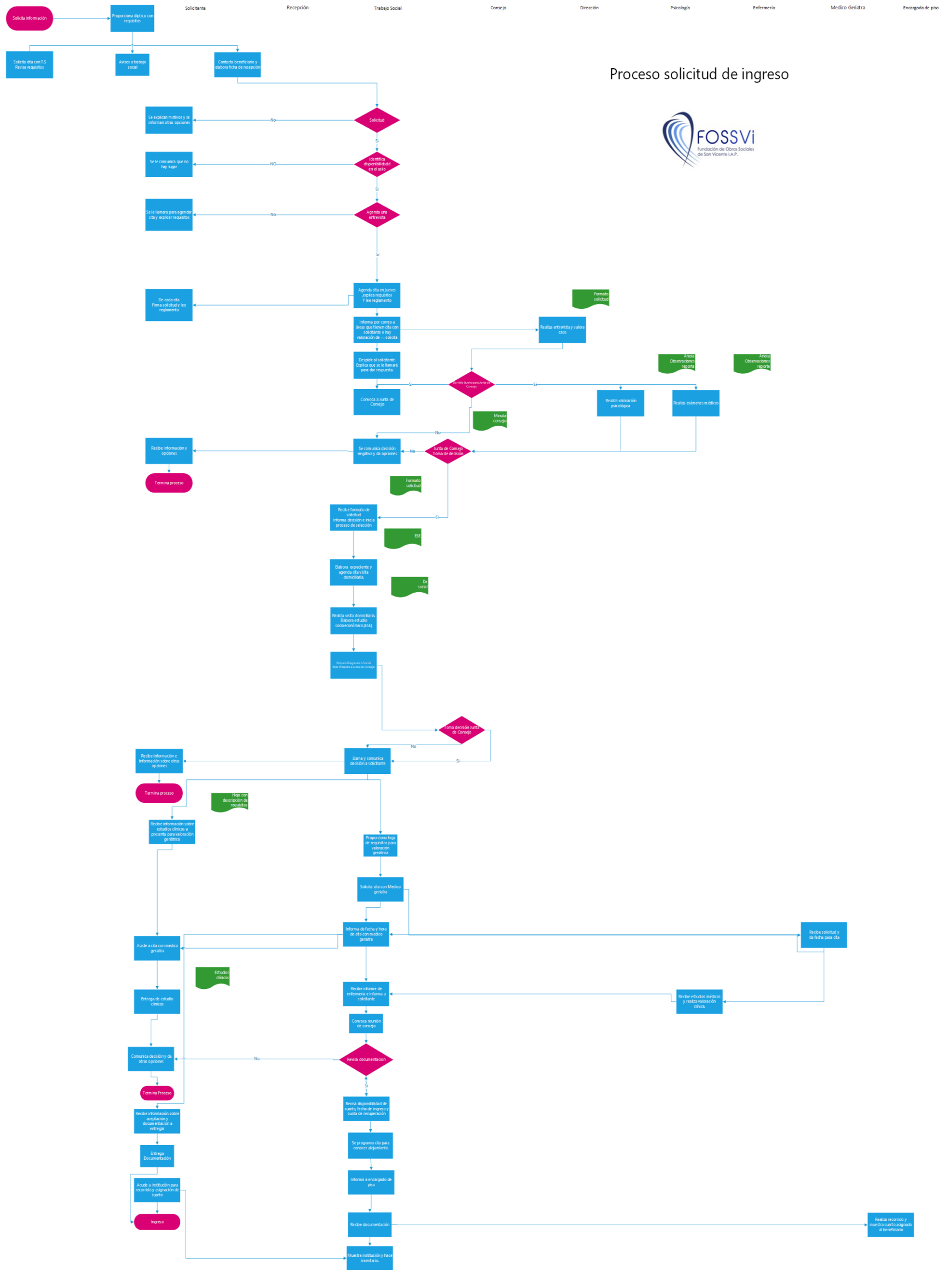
1. En primer lugar, realizar una prueba piloto de Modelo en Hogar San Vicente para valorar su diseño para las demás Obras de FOSSVI a fin de adecuar los métodos, técnicas e instrumentos, así como sus alcances.
2. Capacitar a los profesionales del Trabajo Social de FOSSVI en la utilización del Modelo y en lo referente a la intervención para así homologar sus conocimientos, habilidades y actitudes.
3. Es importante que en la capacitación profesional de trabajadores sociales se integren temas tan importantes como la metodología de caso, el diseño de modelos de intervención, diseño y aplicación de instrumentos; Así como la

gestión de información, comunicación de resultados, diseño y reporte de indicadores.

4. Establecer el perfil de Trabajo Social en FOSSVI, sus alcances y propósitos, es decir delimitar de manera clara las actividades del profesional en las tareas de la Fundación.

# ANEXOS

## Anexo 1 Actividades de Trabajo Social



Proceso solicitud de ingreso



## Anexo 2 Instrumentos de FOSSVI



### ESTUDIO SOCIO ECONÓMICO

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

#### DATOS PERSONALES

Nombre \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ beneficiario:

Diagnóstico \_\_\_\_\_ médico:

Domicilio: \_\_\_\_\_

C.P. \_\_\_\_\_ CALLE Y NO. \_\_\_\_\_ COLONIA \_\_\_\_\_  
 Delegación (municipio) \_\_\_\_\_

Estado \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ casa: \_\_\_\_\_

Celular: \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ la \_\_\_\_\_ persona \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ quien \_\_\_\_\_ se \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_ aplica:

Parentesco con el beneficiario: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

GRUPO FAMILIAR	CALIFICACIÓN
9 o más integrantes	1
7 a 8 integrantes	2
5 a 6 integrantes	3
3 a 4 integrantes	4
1 a 2 integrantes	5

INGRESO TOTAL (Promedio mensual)	CALIFICACIÓN
< 1 Salario mínimo	1
1.5 a 2 salarios mínimos	2
2.5 a 3 salarios mínimos	3
3.5 a 4 salarios mínimos	4
4.5 a 5 salarios mínimos	5
> 5 salarios mínimos	6

OCUPACIÓN DEL PROVEEDOR ECONOMICO	CALIFICACIÓN
Ocupación elemental	1
Operador	2
Oficio	3
Prestador de servicios y Comerciantes	4
Profesional y Técnico	5
Directores, Gerentes o Propietarios	6

DISTRIBUCIÓN DE ESPACIOS	INDICATIVO
Niveles	
Cochera	
Jardín	
Cuarto de servicio	
Sala /Comedor	
Cocina	

<b>TOTAL DEL INGRESO FAMILIAR</b> (Promedio mensual)	
Jefe de familia	
Esposa (o)	
Hijos	
Hermanos	
Otros (especificar)	
<b>OTROS INGRESOS</b>	
Pensiones	
Beca escolar	
<i>Pensión del gobierno (70 y mas)</i>	
<i>Pensión de discapacidad</i>	
<i>Ayuda alimentaria</i>	
Arrendamiento o ventas	

SALARIO  
MÍNIMO

DIARIO  
\$70.10

MENSUAL  
APROX.  
\$2,103.00

Baños	
Recamaras	
Cuarto redondo	

TIPO DE VIVIENDA	CALIFICACIÓN
S/Vivienda o Albergado	1
Compartida o Prestada	2
Renta en Vecindad	3
Renta de departamento	4
Depto.-Casa propia(40-90 mts2)	5
Depto.-Casa propia (mayor a 100 mts.2)	6

ZONA DE UBICACIÓN	CALIFICACIÓN
Rural	1
Suburbana	2
Urbana	3

EGRESO FAMILIAR (Prom. Mensual)	INDICATIVO
Predio	
Agua	
Luz	
Gas	
Teléfono fijo	
Teléfono celular	
Transporte/gasolina	
Renta/Hipoteca	
Salud	
Educación	
Alimentación	
OTROS	
<b>TOTAL</b>	
PROPIEDADES	CALIFICACIÓN
Vehículo	1
Cuenta bancaria	2
Terreno	3
Negocio	4

SALUD	CALIFICAICÓN
Enfermo el jefe de familia	1
Enfermos más de tres integrantes	2
Enfermos menos de tres integrantes	3

CALIFICACIÓN	NIVEL	CUOTA
6	1	0 a 500
7-10	2	501-1550
11-13	3	1600-2550
14-16	4	2600-3550
17-20	5	3600-5050
21-23	6	5100-6550
24-26	7	6600-7550
27-29	8	7600-8450
30-33	9	8500-9900



# VISITA DOMICILIARIA

Fecha: \_\_\_\_\_

## DATOS PERSONALES

Nombre del beneficiario: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

C.P. \_\_\_\_\_ CALLE Y NO. \_\_\_\_\_ COLONIA \_\_\_\_\_

Delegación (municipio) \_\_\_\_\_

Estado \_\_\_\_\_

Teléfono de casa: \_\_\_\_\_

celular: \_\_\_\_\_

## OBJETIVO DE LA VISITA:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## CARACTERÍSTICAS Y ESTADO DE LA VIVIENDA

<u>Tipo de vivienda:</u> ( )	<u>Material predominante en:</u>	<u>Cuenta con:</u>
1. Cuarto redondo Dormitorios ( )	<u>Techos:</u> ( )	
2. Cueva ( )	1. Paja, palma o similares	Baños
3. Choza ( )	2. Lámina de cartón, asbesto o similares	Sala
4. Vecindad ( )	3. Madera	Comedor
5. Asentamiento irregular Comedor ( )	4. Teja	Sala-
6. Departamento popular ( )	5. Concreto o loza	Cocina
7. Departamento residencial servicio ( )	6. Otros	Cuarto de
8. Casa sola ( )		Jardín
9. Casa rural ( )	<u>Muros:</u> ( )	Patio
10. Cuarto de servicio ( )	1. Palma	Cochera
	2. Adobe	Otros:
<u>Tenencia:</u> ( )	3. Lámina de cartón, asbesto o similares	



- |                               |                              |                 |
|-------------------------------|------------------------------|-----------------|
| 1. Propia<br>automóvil?       | 4. Madera                    | ¿Tiene          |
| 2. Prestada<br>NO ( )         | 5. Tabique, ladrillo o block | SI ( )          |
| 3. Rentada                    |                              |                 |
| 4. Hipotecada<br>( )          | <u>Pisos:</u> ( )            | <u>Higiene:</u> |
| 5. Otros                      | 1. Tierra                    |                 |
|                               | 2. Cemento                   |                 |
| <u>Zona de ubicación:</u> ( ) | 3. Mosaico o loseta          | 1. Adecuada     |
| 1. Urbana                     | 4. Madera                    | 2. Regular      |
| 2. Suburbana                  | 5. Alfombra                  | 3. Deficiente   |
| 3. Rural                      | 6. Otros                     | 4. No evaluable |

**MOBILIARIO**

Estufa_____	Televisión_____	Comedor_____	
_____			
Parrilla_____	Modular_____	Sala_____	
_____			
Refrigerador_____	Teléfono_____	Cama_____	OTROS
_____			
Microondas_____	Computadora_____	Ropero_____	
_____			
Licuada_____	Consola_____	Lavadora_____	
_____			

**SERVICIOS**

Agua\_\_\_\_\_ Luz\_\_\_\_\_ Drenaje\_\_\_\_\_

Pavimentación\_\_\_\_\_ Transporte\_\_\_\_\_

Internet\_\_\_\_\_ Celular\_\_\_\_\_

**a) ¿En la vivienda el beneficiario puede cubrir sus necesidades? Especificar en qué**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**b) Descripción de la habitación donde duerme el beneficiario (La comparte con alguien más o tiene cama propia,**

donde guarda su ropa, etc.)

---

---

---

---

**c) Observaciones del entorno (Calles, Banquetas, Transporte, Escuelas, Mercado, Tiendas, etc.):** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

**d) ¿Con qué frecuencia sale el beneficiario de su casa y a qué lugares va?** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

**e) ¿Hay relación con los vecinos? ¿Cómo es?** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

¿Quién recibió la visita? \_\_\_\_\_

Parentesco con el beneficiario:

---

Actitud del entrevistado:

---

---

---

Observaciones:

---

---

---

---

---

---

---

---

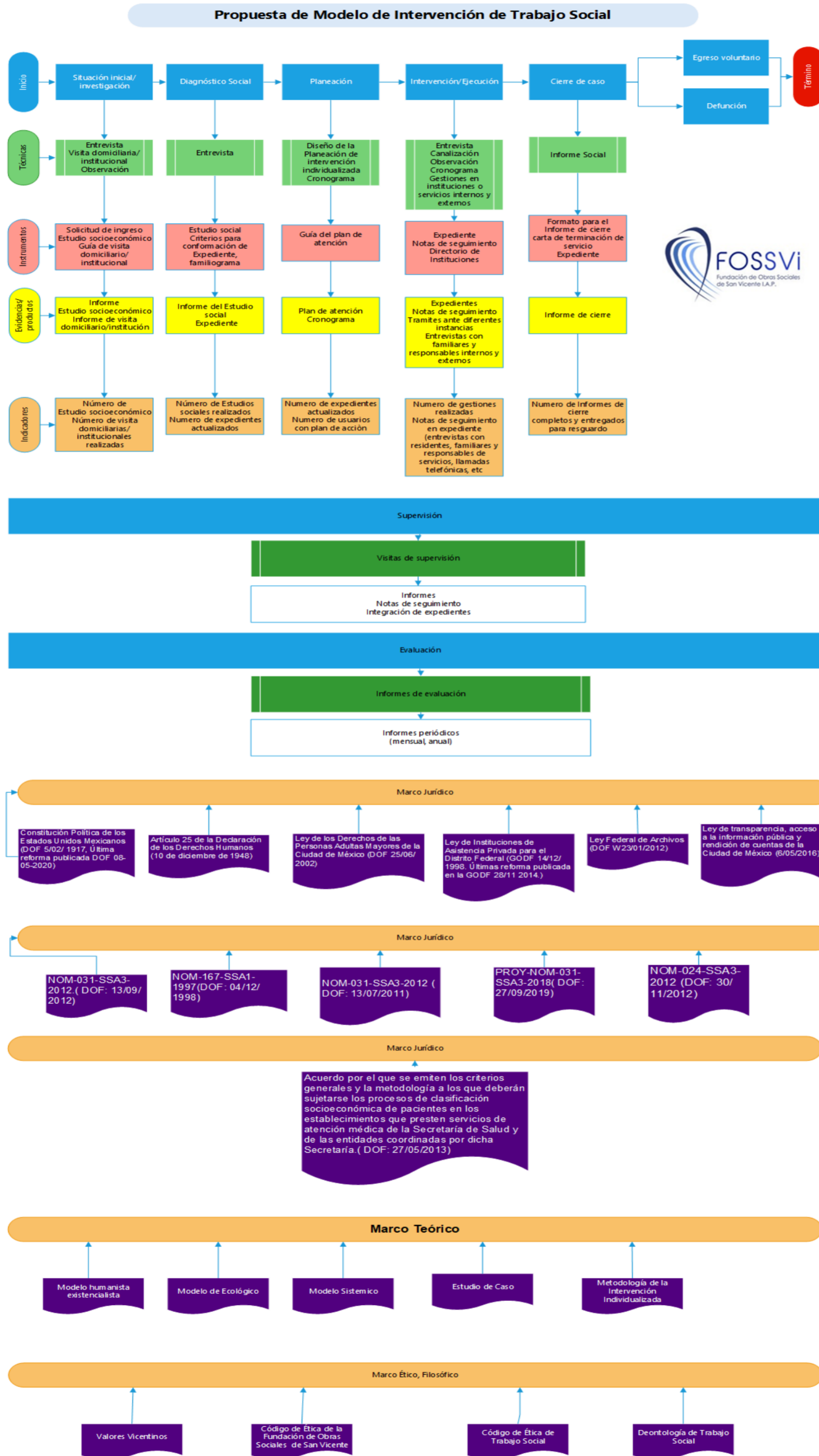
Nombre y firma del Trabajador Social o quien realizó la visita:

---

---

---

# Anexo 3 Esquema de Propuesta de Modelo de Intervención de Trabajo Social



## Anexo 4 Estudio Socioeconómico



### ESTUDIO SOCIOECONÓMICO

Nº de Expediente: / Fecha de aplicación: /

Referencia

#### DATOS GENERALES DEL USUARIO

Nombre del Beneficiario:			Edad:	
Derechohabiente:			Sexo:	
Lugar de nacimiento:	Municipio	Estado	Fecha de nacimiento:	
Religión:		Idioma:	Día / Mes / Año	
<b>Ultimo domicilio antes de ingresar a Hogar San Vicente</b>				
Calle y Nº:			C.P. :	
Colonia:	Municipio / Delegación:			
Estado:	Teléfono fijo /móvil:		/	
Ocupación:	Escolaridad:			
Correo electrónico:				
<b>Responsable del usuario</b>				
Nombre del Responsable:			Parentesco:	
Calle y Nº:	Colonia:			
Delegación/Municipio:			Estado:	
Código Postal:	Teléfono fijo /móvil:		/	
Ocupación:	Escolaridad:			
Correo electrónico:				
<b>Motivos por los que solicita el servicio:</b>				
<b>Observaciones:</b>				

--

**INGRESOS**

**¿La Beneficiaria es autosustentable económicamente?**

<b>Si</b> <i>(Aplicar ingresos y egresos)</i>	<b>No</b> <i>(Contactar al responsable)</i> <input type="radio"/>
---	---

<b>Propiedades:</b>	Vehículo <input type="radio"/>	Cuenta Bancaria <input type="radio"/>	Terreno <input type="radio"/>
	Negocios	Otros: _____	

<b>¿Cuenta con ahorros por algún imprevisto?</b>	Si <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>
--	--------------------------	--------------------------

Denominación (ingreso)	Monto	Frecuencia	Observaciones
Pensión	\$		
Beca(s)	\$		
Ayuda alimenticia	\$		
Pensión por discapacidad	\$		
Pensión del gobierno	\$		
Arrendamientos o ventas	\$		
Otros (especificar)	\$		

**EGRESOS**

Denominación (egreso)	Monto	Frecuencia	Observaciones
Alimentación / Despensa	\$		
Renta/ Hipoteca / Predio	\$		
Agua	\$		
Energía Eléctrica	\$		
Gas	\$		
Teléfono fijo	\$		
Teléfono móvil	\$		
Transporte / Gasolina	\$		
Educación	\$		
Salud	\$		
Televisión de paga	\$		
Otros servicios	\$		
Otros gastos	\$		

<b>Total de ingresos:</b> \$	<b>Total de egresos:</b> \$	
-	=	\$

<b>ESTRUCTURA FAMILIAR</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Nombre</b>			
<b>A. Paterno</b>			
<b>A. Materno</b>			
<b>Parentesco</b>			
<b>Estado civil</b>			
<b>Edad</b>			
<b>Sexo</b>			
<b>Escolaridad</b>			
<b>Ocupación</b>			
<b>E. de Salud</b>			
<b>Ingreso M.</b>			
<b>Relación</b>			
	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Nombre</b>			
<b>A. Paterno</b>			
<b>A. Materno</b>			
<b>Parentesco</b>			
<b>Estado civil</b>			
<b>Edad</b>			
<b>Sexo</b>			
<b>Escolaridad</b>			
<b>Ocupación</b>			
<b>E. de Salud</b>			
<b>Ingreso M.</b>			
<b>Relación</b>			

<b>Familiograma</b>

--	--

<b>VIVIENDA</b>	
<i>Referente a la última vivienda en la que habitó la beneficiaria (o).</i>	
Tipo de vivienda	Situación de la vivienda
Sin vivienda / Albergado <input type="radio"/>	Propia / pagada <input type="radio"/>
Compartida o prestada <input type="radio"/>	Comodato o Prestada <input type="radio"/>
Vecindad/ Cuarto de servicio/ Azotea <input type="radio"/>	Arrendada, Hipotecada o con gravamen <input type="radio"/>
Casa/ Departamento de interés social <input type="radio"/>	Institucional, Reclusorio, Sin vivienda <input type="radio"/>
Casa/Dpto. clase media/ financiamiento propio <input type="radio"/>	Albergues, Casa de retiro <input type="radio"/>
Departamento o casa residencial. <input type="radio"/>	Otra <input type="radio"/>
Servicios de la vivienda	Material de construcción
Agua potable <input type="radio"/>	Lámina <input type="radio"/>
Drenaje <input type="radio"/>	Madera <input type="radio"/>
Alumbrado público <input type="radio"/>	Block <input type="radio"/>
Pavimentación <input type="radio"/>	Concreto <input type="radio"/>
Servicio de recolección de basura <input type="radio"/>	Mampostería <input type="radio"/>



Teléfono(s)  Material de la Región

Otros  Mixta

Nº de dormitorios	Nº de personas por dormitorios	Zona de ubicación
-------------------	--------------------------------	-------------------

1-2 habitaciones  4 o más por persona  Rural

3-4 habitaciones  3 personas  Urbana

más 5 habitaciones  1-2 personas  Suburbana

SALUD FAMILIAR	
Diagnóstico médico del usuario	
Estudios realizados	

Salud familiar		
Nº de enfermos	Enfermos crónicos	Servicio de salud

Dos o más enfermos  Si  Si

Un enfermo  No  No

Ningún enfermo

Tiempo de tratamiento de los pacientes	Servicio de salud con que cuentan
--	-----------------------------------

Más de 6 meses  IMSS

De 3 a 6 meses  ISSTE

Menos de 3 meses  PEMEX

DEFENSA

PRIVADO



## Anexo 5 Estudio Social



### ESTUDIO SOCIAL

Nº de Expediente:

Fecha de aplicación: / /

Referencia

#### DATOS GENERALES DEL USUARIO

Nombre del Beneficiario:

Edad:

Sexo:

#### Visitas y reuniones familiares

1.- ¿Su familia la visita frecuentemente?	¿Por qué?
2.- ¿Qué integrantes de su familia la visitan más?	
3.- ¿Qué días viene su familia a visitarla?	
4.- ¿Cuántas horas pasa con su familia los días que viene a visitarla?	
5.- ¿Cómo se siente cuando viene su familia?	
6.- ¿Qué actividades realizan cuando viene su familia?	
7.- ¿Qué actividades le gustaría realizar con su familia?	
8.- ¿Su familia y usted hacen reuniones familiares?, ¿Cada cuánto tiempo?	
9.- ¿Qué es lo que más le agrada cuando se reúne su familia?	
10.- ¿Dónde se reúnen?	
<b>Comunicación familiar</b>	
1.- ¿Con quién de su familia habla más?	
2.- ¿Con quién de su familia se lleva mejor?	

3.- ¿Con quién de su familia no se lleva tan bien?
4.- Le gustaría que alguien en especial la visitara o mejorar la comunicación con esa persona
5.- ¿Cómo consideraría la relación con sus familiares?
6.- ¿Cómo consideraría la relación entre sus familiares?
7.- ¿Quién toma las decisiones en su familia?
8.- ¿Usted puede tomar decisiones sobre las actividades que se planean con su familia?
9.- ¿Ha considerado con su familia alguna otro asilo antes de Hogar San Vicente?

**Redes de apoyo del núcleo familiar**

1.-	Sobre su Familia					
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
	Me satisface la ayuda que recibí cuando tengo algún problema o necesidad.					
	Me satisface como acepta y apoya mis deseos de emprender actividades.					
	Me satisface como expresa afectos y responde a mis emociones.					
	Me satisface como compartimos la administración del dinero.					

Me satisface la comunicación que existe entre mi familia y yo					
---	--	--	--	--	--

Redes de apoyo externas					
-------------------------	--	--	--	--	--

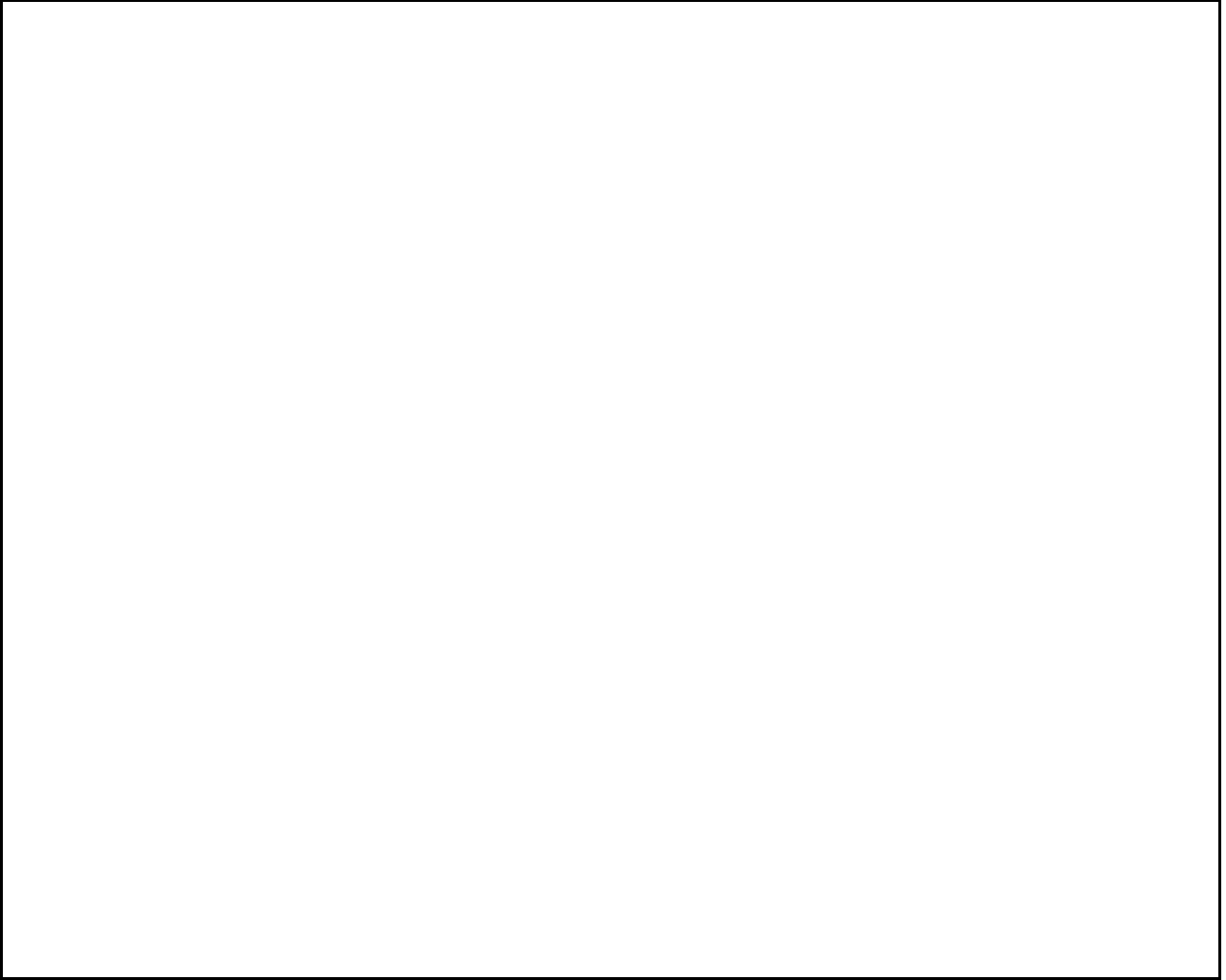
	Mucho menos de lo que deseo	Menos de lo que deseo	Ni mucho ni poco	Casi como deseo	Tanto como deseo
Recibo visitas de mis amigos					
¿Quién?					
Cuento con personas que se preocupan de lo que me sucede.					
¿Quién?					
Tengo la posibilidad de hablar con alguien de mis problemas personales.					
¿Quién?					
Recibo invitaciones para distraerme y salir con otras personas.					
¿Quién?					
Recibo ayuda cuando estoy enfermo en la cama					
¿Quién?					

¿Cuenta con alguien?	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
Que le lleve al médico cuando lo necesite.					

	¿Quién?				
Que le informe y ayude a entender las situaciones complejas.					
	¿Quién?				
Con quien pasar un buen rato.					
	¿Quién?				
Que le prepare comida si no puede hacerlo.					
	¿Quién?				
En quien confiar.					
	¿Quién?				
Que le abrace					
	¿Quién?				
Con quien pueda relajarse					
	¿Quién?				
Realizar actividades que le sirvan para olvidar sus problemas.					
	¿Quién?				
Cuentas con alguien con quien compartir sus temores.					
	¿Quién?				
Cuenta con alguien para divertirse					
	¿Quién?				
Tiene a quien amar y lo hace sentirse querido.					
	¿Quién?				

1.- ¿Cómo considera su estancia dentro del Hogar San Vicente?
2.- ¿Le gustaría que cambiara algo en el trato hacia las beneficiarias en el Hogar?
3.- ¿Tiene alguna cuestión personal que le gustaría que le apoyaran a realizar?
Familiograma (relaciones familiares)







## **Anexo 6 Diagnóstico**

A continuación, se muestra un ejemplo de Diagnóstico que fue realizado a partir de nuestra propuesta por los integrantes de la práctica de consultoría social, algunos datos se borraron para mantener la privacidad de la usuaria.

**Diagnóstico** (El porqué del problema; Contexto que condiciona el problema;  
Recursos y medios; y Actores sociales)

### **Datos de identificación**

Nombre de la beneficiaria: XXXXXXXXXXXXX

#### **Datos generales**

Edad: 88 años	Sexo: Femenino	Ocupación: Comerciante
Domicilio:	XXXXXXXXXX	
Colonia	Bosques de las Lomas	
Delegación	Miguel Hidalgo	
Código Postal	XXXXXXXX	
Derechohabiente	IMSS	
Fecha de nacimiento	16/08/1929	
CURP		
Teléfono		Escolaridad: Licenciatura

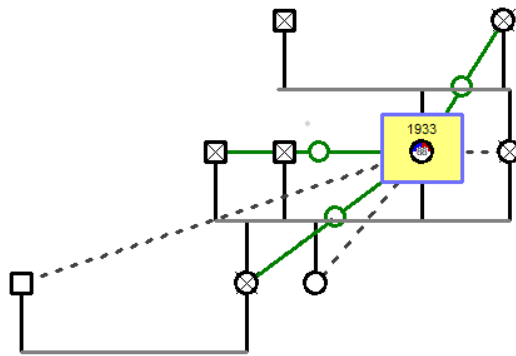
### **Motivo de ingreso y antecedentes**

No le gusta depender de nadie, y se enteró del hogar san Vicente por una amiga que trabajaba en el centro médico hospital 20 de noviembre haciendo electrocardiogramas, y ambas vinieron a visitar a una amiga que ya vivía en el hogar para salir a pasear. La beneficiaria fue residente en 2 asilos diferentes, tras la muerte de su hija y esposo decidió buscar un lugar donde pudieran atender sus necesidades

### **GRUPO FAMILIAR**

Nombre	Maribel			
Parentesco	Sobrino			
Edad				
Escolaridad	Bachillerato			
Ocupación	Hogar			

## Familiograma



## Dinámica familiar

La beneficiaria vivió un tiempo con su hija y yerno; antes de que su hija se enfermara, por lo cual decidió buscar otro lugar para quedarse a vivir. Su hija falleció 5 años después de enfermarse.

Encontró un asilo en el que se encontraba a gusto por 4 años hasta que lo cerraron por el fallecimiento de la encargada, en el segundo asilo que se ubica en la colonia Moctezuma, la beneficiaria no se encontraba conforme ya que consideraba que pagaba mucho y no había agua caliente, esta situación duro 2 años y medio.

Una amiga, le ayudó a entrar a San Vicente, diciendo que era una familiar que estaba sola y nadie se podía hacer cargo de ella, hace 10 años es residente.

## **Diagnóstico**

Residente femenina de 88 años adulta mayor que presenta discapacidad motriz específicamente en las piernas debido al deterioro por la edad. Provenía de una familia nuclear compuesta de cuatro integrantes conformada por su esposo, una hija y su madre a causa de la pérdida de estos empieza a padecer los primeros síntomas de depresión a causa de un medicamento que toma surgen nuevos padecimientos como son epilepsia, osteoporosis, hipertensión y gastritis además de esto nace con hipotiroidismo. Actualmente el problema que se detecta en la residente es la poca atención de su familia y debido a la falta de información, se recomienda una segunda entrevista.

Necesidades detectadas y áreas de intervención: el principal problema que se detecto es la depresión que sufre a causa de la muerte de su hija y marido, que anteriormente fue detectada por un análisis clínico. El área de intervención en el que se pretende intervenir es en el entorno de FOSSVI, debido a que la beneficiaria no puede salir de su habitación.

## **Pronóstico**

El problema central identificado es la depresión, de ahí derivan otros problemas de salud como epilepsia, hipotiroidismo, osteoporosis, hipertensión, gastritis además de tener una incapacidad motriz a causa de la edad. La ventaja que tiene es la solvencia económica, debido a que tiene un excelente ingreso a causa de la casa que renta, el equipo de Trabajo Social puede derivarla con personal de experto para revisar su estado de salud, además de visitar a la beneficiaria esporádicamente para darle afecto y que ella pueda sobrellevar la depresión que tiene.

## Anexo 7 Plan y Tratamiento



### PLAN Y TRATAMIENTO

Fecha \_\_\_\_\_

No. Exp: \_\_\_\_\_

Nombre del responsable	
Fecha de elaboración	

Problemática identificada	
Objetivo General	
Objetivos específicos	

Tarea Número ____	
Objetivo específico	
Nombre de la tarea	
Descripción y metodología de la tarea	

Número total de horas	Duración	Frecuencia	Ubicación
Compromisos			

Recursos destinados a la tarea	
Gastos operacionales	
Recursos humanos	
Recursos materiales	

## Anexo 8 Cronograma

Tarea	Fecha de inicio	Fecha de término	Duración	Fecha real de inicio	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
1									
<b>Responsable:</b>									
2									
<b>Responsable:</b>									
3									
<b>Responsable:</b>									
4									
<b>Responsable:</b>									
5									
<b>Responsable:</b>									



## Anexo 10 Evaluación



### Evaluación

Fecha \_\_\_\_\_

No. Exp: \_\_\_\_\_

Tarea	Objetivo	inicio	Término	Recursos	Se cumplió con el objetivo si/no ¿Por qué?	Obstáculos superados



## Anexo 11 Nota de Trabajo Social



### Nota de Trabajo Social

Fecha \_\_\_\_\_

No. Exp: \_\_\_\_\_

Nota Externa	
Nota Interna	

#### DATOS

Nombre del usuario: \_\_\_\_\_

Nombre del participante: \_\_\_\_\_

No. de Tarea: \_\_\_\_\_

Objetivo(s): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### CANALIZACIÓN

Institución que le atendió: \_\_\_\_\_

Área que le atendió: \_\_\_\_\_

Fue canalizado por: \_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

Objetivos/Metas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Número de visitas a la institución: \_\_\_\_\_

Fecha de inicio: \_\_\_\_\_ Fecha de término: \_\_\_\_\_

#### Acuerdos en la Institución:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Referencias

- Alava Barreiro, L., Rodríguez Alava, L. A., & Parraga Chiquito, G. A. (Abril de 2017). EL PERFIL PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES SOCIALES DEL SIGLO XXI. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado el 18 de Febrero de 2020, de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/04/trabajador-social-pefil.html>
- Ander-Egg, E. (1991). *Introducción a la Planificación*. Madrid: Siglo XXI.
- Ander-Egg, E. (1995). *Diccionario de trabajo social*. Buenos Aires Argentina: LUMEN.
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal, I Legislatura. (14 de Diciembre de 1998). Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal. Ciudad de México: Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Ballester Izquierdo, A., Viscarret Garro, J. J., & Úriz Pemàn, M. J. (2013). Funciones profesionales de los trabajadores sociales en España/Professional functions of social workers in Spain. *Cuadernos de trabajo social*, 127-138.
- Bunge, M. (1980). *Epistemología*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Calvo, L. (2013). *Trabajo social familiar. Transdisciplina y supervisión*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Caparrós, M. J. (1998). *Manual de Trabajo Social (Modelos de Práctica Profesional)*. España : AGUACLARA.
- Carolina, S. (2019 de octubre de 2019). Fundación de Obras Sociales de San Vicente. (K. Monroy Jimenez, & D. S. De Luis Olivera, Entrevistadores)
- Castro Guzmán, M., & Chávez Carapia, J. (2010). *Modelos de intervención Teoría y Método en trabajo social*. Ciudad de México: Miguel Ángel Porrúa.
- CEME. (1991). *Luisa de Marillac*. Salamanca: Editorial CEME.
- Cifuentes Gil, R. M. (s.f.). Conceptos para "leer" la intervención de Trabajo Social, aporte a la construcción de identidad. Bogotá. Recuperado el 23 de Abril de 2020, de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000157.pdf>
- Colegio Oficial de Trabajo Social de Asturias. (2015). *Consejo Nacional del Trabajo Social*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2019, de Consejo Nacional del Trabajo Social: <https://www.cgtrabajosocial.es/asturias/la-profesion/ambitofunciones/ambitos-de-desempeno-del-trabajo-social.html>

Colegio Profesional del Trabajo Social de Màlaga. (s.f.). *Colegio Profesional del Trabajo Social de Màlaga*. Recuperado el 29 de enero de 2020, de Colegio Profesional del Trabajo Social de Màlaga:

<https://www.trabajosocialmalaga.org/funciones-del-t-s/>

Convergencia de Organismos Civiles, A.C. (Junio de 2017). Principales formas asociativas fundadas en el derecho de asociación. En A. Convergencia de Organismos Civiles, *Manual Derechos, obligaciones y retos de la sociedad civil en su marco legal y fiscal: herramientas para el cumplimiento y la exigibilidad* (págs. 33-45). Ciudad de México: SEDESOL. Recuperado el 2021 de Febrero de 19, de Convergencia de Organismos Civiles, A.C.:  
file:///C:/Users/Diana/Downloads/Manual%20Derechos,%20obligaciones%20y%20retos%20de%20la%20sociedad%20civil%20en%20su%20marco%20legal%20y%20fiscal%20Herramientas%20para%20el%20cumplimiento%20y%20exigibilidad.pdf

De la Red Vega, N., & Gòmez Bosque, P. (1993). *Aproximaciones al trabajo social*. Madrid: Siglo XXI.

Díaz Bolaños, C. D., González Bueno, M. A., & Pérez Rodríguez, M. d. (2008). *Modelos y Áreas de intervención en Trabajo Social*. España: Universidad de las Palmas de la Gran Canaria.

Du Ranquet, M. (1996). *Los Modelos en Trabajo Social: Intervención con personas y familias*. Barcelona: Siglo XXI.

Escuela Nacional de Trabajo Social. (2016). *Trabajo Social*. Recuperado el 05 de Agosto de 2019, de Trabajo Social:  
<http://www.trabajosocial.unam.mx/queestsocial.html>

Fernandez García, T. (2008). *Trabajo Social con casos*. Madrid: Alianza Editorial.

Fernández García, T., De Lorenzo García, R., & Vázquez Aguado, O. (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid: Alianza editorial.

Fernández García, T., & Ponce De León Romero, L. (2011). *Trabajo Social con Familias*. Madrid: Ediciones Acadèmicas.

Fernández García, T., & Ponce de León Romero, L. (2012). *TRABAJO SOCIAL INDIVIDUALIZADO Metodología de intervención*. Madrid: EDICIONES ACADÉMICAS.

Fernández, T., & León, P. d. (2012). *Trabajo social individualizado*. España: Mc Grills Hi.

FOSSVI. (noviembre de 2017). Manual de Organización. *Documento interno de trabajo*. Ciudad de México, Alvaro Obregón.

- Fundación de Obras de San Vicente . (1985). Acta constitutiva. *Documentos internos de trabajo*. Distrito Federal.
- Fundación de Obras Sociales de San Vicente I.A.P. (24 de Abril de 2019). FOSSVI. Obtenido de FOSSVI: <https://fossvi.org.mx/>
- García Rivas, S., & Flores Santacruz, J. (2012). *Intervención Individualizada*. Ciudad de México: Yecolti editorial.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México : Mc Graw Hill.
- Herrera M., F. (1960). *Apuntes para el Curso Sobre Teoría del Trabajo Social de Casos*. Costa Rica: PUBLICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA.
- Hill, R. (1970). *Caso Individual. Modelos actuales de Práctica*. Buenos Aires: Humanitas.
- Ibáñez , J. M. (1993). *La Fe verificada en el amor*. Madrid: Ediciones Paulinas.
- Instituto Nacional de Desarrollo Social. (07 de Junio de 2018). INDESOL. Recuperado el febrero de 19 de 2021, de INDESOL: <https://www.gob.mx/indesol/acciones-y-programas/registro-federal-de-las-osc>
- Junta de Asistencia Privada. (2018). *Junta de Asistencia Privada*. Recuperado el 19 de Febrero de 2021, de Junta de Asistencia Privada: [https://www.jap.cdmx.gob.mx/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4&Itemid=106&lang=es](https://www.jap.cdmx.gob.mx/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=106&lang=es)
- Junta de Asistencia Privada del Distrito Federal. (2014). *Estudio Socioeconomico*. CDMX: Cecapiss.
- Lima, B. (1963). *Contribución a la Metodología de Trabajo Social*. Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- Manabí, U. T. (2016). *Rediseño de la carrera de Trabajo Social*. Manabí: Universidad Técnica de Manabí.
- Mendoza Rangel, M. (1990). *Una opción metodológica para los Trabajadores Sociales*. Argentina: Humanitas.
- Menéndez, S. L. (2016). *Metodología de la Intervención Social* . España, Madrid: Síntesis .

- Moles, A. (1975). *La comunicación y los mass media*. Bilbao: Mensajero.
- Molina Molina, M. L., & Romeo Saint Bonnet, M. C. (2004). *Modelos de Intervención Asistencial Socioeducativo y Terapéutico en Trabajo Social*. San Jose Costa Rica : Universidad de Costa Rica .
- Moncada, S. M. (2010). *Historia de las Hijas de la Caridad en México "Primera venida"* . Ciudad de México: Fundación de Obras Sociales de San Vicente.
- Payne, M. (1995). *Teorías contemporáneas del Trabajo Social una introducción crítica* . Barcelona España: Paidós.
- Richmond, M. (1995). *Caso social individual*. España: Talasa Ediciones.
- Robertis, C. D. (2006). *Metodología de la Intervención en Trabajo Social* . Buenos Aires : Lumen Humanitas .
- Sánchez Rosado, M. (2005). *Manual de Trabajo Social*. México : Plaza Valdes Editores.
- Satir, V. (1991). *Nuevas Relaciones Humanas en el Nucleo Familiar*. México: Editorial Pax.
- Secretaria de Salud. (27 de mayo de 2013). *Diario Oficial de la Federación*. Recuperado el 19 de abril de 2017, de Diario Oficial de la Federación: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5300256&fecha=27/05/2013](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5300256&fecha=27/05/2013)
- Silvia Galeana de la O, N. T. (2008). *Intervención social* . México : UNAM, Escuela Nacional de Trabajo Social.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *Metodología formal de la investigación científica*. México: Limusa.
- Tello Pèon, N. (2010). Ires y venires de la intervención de Trabajo Social. *Trabajo Social UNAM*, 60-71.
- Tello, N., & Ornelas, A. (2015). *Estrategias y modelos de intervención de Trabajo Social*. México: UNAM-Escuela Nacional de Trabajo Social.
- Travi , B. (2007). *LA DIMENSIÓN TÉCNICO-INSTRUMENTAL EN TRABAJO SOCIAL: REFLEXIONES Y APUESTAS ACERCA DE LA ENTREVISTA, LA OBSERVACIÓN, EL REGISTRO Y EL INFORME SOCIAL*. Buenos Aires: Espacio.
- Universidad Rafael Landívar. (1995). *Guía Docente Trabajo Social 1*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

- Van Dalen, D. B., & Meyer, W. J. (1971). *Manual de técnica de la investigación educativa*. España: Editorial Paidós.
- Viscarret Garro, J. J. (2007). *Modelos y Métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza.
- Yañez Escalona, V. (2018). Los Directorios Especializados en el Trabajo Social Institucional. En E. E. Martínez, *Fundamentos metodológicos para el Trabajo Social Institucional* (págs. 170-182). Ciudad de México : Ediciones Entorno Social.
- Zaragoza Pérez, C. (2019). Modelo de intervención de Trabajo social. Documentos Internos de FOSSVI.
- Zaragoza Pérez, C., & Rodríguez Martín , T. (2015). *Procedimientos metodológicos del trabajo social individualizado*. Ciudad de México: ENTS-UNAM.