GRUPO BLR

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL:

ENFOQUES, HERRAMIENTAS Y EXPERIENCIAS PARA LA ACCIÓN PROFESIONAL

ISBN: 978-9907-852-16-5

Gicela Carola Aguilar Mora
Karem Paola Zambrano Sinche

2026

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL: ENFOQUES, HERRAMIENTAS Y EXPERIENCIAS PARA LA ACCIÓN PROFESIONAL

Gicela Carola Aguilar Mora

Karem Paola Zambrano Sinche

AUTORES



UTMACH

Este libro ha sido debidamente examinado y valorado en la modalidad doble par ciego con fin de garantizar la calidad científica.

©Grupo Editorial BLR
Universidad Técnica de Machala
Riobamba – Ecuador
Correo: publicaciones@grupoblr.com
https://grupoblr.com/libros-investigo
REPOSITORIO



Aguilar, G., Zambrano., K. (2026) Estrategias de intervención en trabajo social: Enfoques, herramientas y experiencias para la acción profesional. Grupo Editorial BLR.

© Gicela Carola Aguilar Mora
Karem Paola Zambrano Sinche

Estrategias de intervención en trabajo social: Enfoques, herramientas y experiencias para la acción profesional.

ISBN: 978-9907-852-16-5

El copyright promueve la libertad de expresión, protege la diversidad de ideas y conocimiento, además apoya la libre expresión. Se prohíbe de manera rigurosa la producción o el almacenamiento de esta publicación, ya sea en su totalidad o en parte, está estrictamente prohibido por ley, incluyendo el diseño de la portada, así como su difusión a través de cualquiera de sus medios, ya sean electrónicos, mecánicos, ópticos, de grabación o incluso de fotocopia, sin permiso de los propietarios de los derechos de autor.

Filiación de autores

Gicela Carola Aguilar Mora

Universidad Técnica de Machala

Correo Electrónico: gcaguilar@utmachala.edu.ec

ORCID: https://orcid.org/0009-0004-0943-0573

Karem Paola Zambrano Sinche

Universidad Técnica de Machala

Correo Electrónico: kpzambrano@utmachala.edu.ec

ORCID: https://orcid.org/0009-0001-5091-4623

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLA iv
ÍNDICE DE FIGURAS v
INTRODUCCIÓN vi
CAPÍTULO I 1
1 FUNDAMENTOS DE LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL 1
1.1 Definición de la intervención 1
1.2 Finalidad de la intervención 4
1.3 Enfoques epistemológicos y ético-políticos. 6
1.4 Proceso metodológico de intervención en trabajo social 9
1.4.1 Investigación 10
1.4.2 Diagnóstico 11
1.4.3 Planificación 19
1.4.4 Ejecución y seguimiento. 22
1.4.5 Evaluación 23
1.4.6 El cierre de caso 24
CAPÍTULO II 27
2 TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL 27
2.1 Técnicas 27
2.2 La entrevista como herramienta central de la intervención 28
2.3 La observación en trabajo social 32
2.4 La visita domiciliaria en trabajo social 35
2.5 El informe social, relevancia en el trabajo social 39
2.5.1 Ejemplo práctico de informe social 43
2.5.2 Análisis técnico del ejemplo: 50

CAPÍTULO III 52
3 EL PLAN DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL 52
3.1 Elementos del plan de intervención 53
3.1.1 Problemas y necesidades 54
3.1.2 Objetivos 55
3.1.3 Áreas de intervención y actividades 55
3.1.4 Recursos, tiempo y seguimiento 57
3.1.5 Ejemplo de plan de intervención: 58
CAPÍTULO IV 66
4 ESTRATEGIAS OPERATIVAS DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL 66
4.1 Competencias éticas y normativas en la intervención profesional 66
4.2 Organización y planificación del trabajo profesional 68
4.3 Articulación interinstitucional y gestión de casos 71
4.4 Protocolos y gestión del riesgo profesional 72
4.5 Actuación en crisis 74
4.6 Trabajo en equipo e interdisciplinariedad 76
4.7 Autocuidado profesional y sostenibilidad del ejercicio 77
CAPÍTULO V 80
5 ENFOQUES TRANSVERSALES APLICADOS EN LA PRÁCTICA 80
5.1 Enfoque de derechos 80
5.2 Enfoque de género 82
5.3 Enfoque de interculturalidad. 83
5.4 Enfoque curso de vida. 85

5.5 Enfoque de interseccionalidad: 88
5.6 Caso de intervención con aplicación de enfoques y determinación de factores de riesgo y protectores 90
5.6.1 Inicio del proceso diagnostico..... 92
5.6.2 Aplicación de enfoques transversales en la intervención..... 93
5.6.3 El aprendizaje profesional..... 97
5.7 Reflexiones finales sobre la intervención en Trabajo Social 100
BIBLIOGRAFÍA 103

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1.Áreas para considerar en el plan de intervención en Trabajo Social 56

Tabla 3.Planificación semanal para área de Trabajo Social 70

Tabla 4.Sistematización metodológica del proceso de intervención 95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.Elementos que interactúan en la intervención desde el trabajo social 6
Figura 2.Diagnóstico social 19
Figura 3.Diagnóstico como nexo para la planificación 22
Figura 4.Proceso metodológico de intervención en Trabajo Social 26
Figura 5.Valores que sustenta la entrevista profesional 31
Figura 6.Esquema del proceso de visita domiciliaria 39
Figura 7.Camino técnico hacia el informe social 43
Figura 8. Informe social de inicio 50
Figura 9.Plan de intervención individual integral 64
Figura 10.Interseccionalidad y Trabajo Social 89

INTRODUCCIÓN

El Trabajo Social, se funda como una profesión centrada en la búsqueda de la transformación social, y su enfoque de intervención se direcciona hacia las problemáticas estructurales que atraviesan las sociedades. Su contacto directo con las desigualdades sociales, la pobreza, la violencia, la exclusión social, los grupos considerados como prioritarios por sus necesidades específicas de atención y las múltiples formas de vulneración de derechos desafían constantemente las respuestas e intervenciones en relación con estas problemáticas. Considerando la realidad social en lucha constante la intervención profesional no puede comprenderse como una acción improvisada ni como un conjunto de prácticas asistenciales aisladas, deben constituir un proceso intencionado, sistemático y sustentado en marcos normativos que orientan la actuación del profesional en Trabajo Social.

El presente libro parte del análisis de los procesos de intervención en Trabajo Social ofreciendo un recurso académico y práctico que articule la reflexión conceptual con la experiencia profesional, integrando fundamentos teóricos y herramientas operativas que permitan fortalecer la intervención en diferentes ámbitos sociales. Este texto no se constituye en un manual, ni contiene recetas universales o modelos rígidos aplicable de manera mecánica, tiene significancia ya que busca aportar elementos que orienten el análisis crítico de la realidad para la construcción de estrategias de intervención que respondan a la realidad de cada contexto social.

Cabe resaltar que los textos clásicos abordan la intervención desde una perspectiva predominantemente teórica o metodológica, por el contrario, en este texto se asume una postura que se construye desde un contexto social específico, que reconoce el conocimiento profesional como una construcción que emerge del diálogo permanente entre teoría, práctica y contexto. La importancia radica en la sistematización crítica de la experiencia profesional en escenarios reales de vulnerabilidad, lo que permite articular marcos conceptuales consolidados con herramientas operativas aplicadas al contexto latinoamericano, pero sobre todo al contexto ecuatoriano.

La intervención en Trabajo Social implica comprender la realidad desde un enfoque holístico, que implica la comprensión de los fenómenos desde diferentes dimensiones. Al respecto, tener esta perspectiva de las problemáticas sociales implica el reconocimiento de que las mismas no responden a factores individuales, sino a estructuras económicas, políticas y culturales que producen y reproducen desigualdades. Por lo tanto, el accionar profesional se orienta a la garantía de derechos, la dignidad humana y la construcción de procesos participativos que fortalezcan la autonomía de las personas y colectivos con quienes se trabaja. La intervención no se reduce a la gestión de recursos, ni a satisfacer a necesidades del momento, sino que implica procesos de acompañamiento social que son parte de la identidad del trabajador social.

El libro plantea la intervención como un proceso ordenado que integra distintas fases: la investigación, el diagnóstico social, la planificación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación. Además,

resalta la importancia de la intervención fundamentada en principios éticos y la transversalidad de los enfoques de derechos, género, interseccionalidad, ciclo de vida e inclusión que orientan la práctica profesional. Por otra parte, incluye también el desarrollo de técnicas e instrumentos que permiten operativizar la intervención, tales como la observación, la entrevista, la visita domiciliaria, la elaboración de informes sociales, la intervención en crisis y el trabajo con redes interinstitucionales.

El texto también incorpora la importancia de la articulación entre teoría y práctica. La experiencia profesional acumulada en diferentes campos de intervención con un contacto directo a la realidad evidencia que el aprendizaje en el aula adquiere pleno sentido cuando se confronta con la complejidad de la realidad social. En el ejercicio cotidiano, las y los profesionales enfrentan dilemas éticos, recursos institucionales limitados, normativas que limitan la intervención a procesos administrativos, y escenarios de alta vulnerabilidad que demandan no solo conocimientos técnicos, sino también juicio crítico, sensibilidad social y capacidad de toma de decisiones fundamentadas.

Se enfatiza la importancia del trabajo en red y la coordinación interinstitucional como componentes estratégicos de la intervención, tomando en cuenta que los contextos donde las problemáticas sociales superan las capacidades de una sola institución, la articulación con actores públicos, privados y comunitarios se convierte en un elemento clave para garantizar respuestas integrales y sostenibles.

En función de lo planteado, este libro constituye una invitación permanente a reflexionar sobre el sentido de la intervención profesional, entender que intervenir no significa ayudar, que las formas asistencialistas no se pueden perpetuar como forma de intervención, implica acompañar procesos, el reconocimiento de la persona con sus capacidades y trabajar junto a ellas en la construcción de alternativas que fortalezcan su autonomía. En un escenario social caracterizado por cambios acelerados y nuevas formas de exclusión, el Trabajo Social está llamado a reinventarse sin perder su esencia: la defensa de los derechos humanos y la búsqueda de una sociedad más justa e inclusiva.

CAPÍTULO I

1 FUNDAMENTOS DE LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Se parte del análisis de los fundamentos conceptuales y epistemológicos que sostienen la intervención profesional en Trabajo Social, elementos que son esenciales para abordar las herramientas y estrategias de intervención, es indispensable definir que es la intervención, cuál es su propósito y los principios éticos que orientan este proceso. La intervención no constituye una acción improvisada ni meramente asistencial, se entiende como un proceso intencionado, sistemático, organizado y fundamentado científicamente, que articula teoría, método y práctica considerando que las personas son sujetos con derechos, y la consecución de la transformación social y la dignificación de las personas y colectivos

1.1 Definición de la intervención

La intervención puede definirse como una acción intencionada que se realiza para iniciar un proceso y promover una mejora frente a una situación determinada. Este proceso requiere de un análisis profundo de la realidad social que permita comprender las problemáticas sus causas y sus efectos, así como el planteamiento de estrategias direccionadas a un cambio social.

Para comprender con mayor profundidad este concepto, conviene revisar el origen del término. Según el Diccionario de la lengua española (RAE), el verbo intervenir proviene del latín intervenīre, y

es un término polisémico, ya que adquiere distintos significados según el contexto en el que se emplee.

En Trabajo Social la intervención se entiende como un proceso organizado que se lleva a cabo para atender problemáticas sociales ya sean sociales, individuales o comunitarias. Su importancia radica en que estas acciones no son casuales, son producto del ejercicio práctico del profesional fundamentado en aportes teóricos y metodológicos, y puestos en la práctica cotidiana desde los diferentes ámbitos en que el trabajador social desarrolla su labor.

Visto de esta manera, hablamos de intervención social como una práctica que requiere de un enfoque crítico, que se fundamenten en los principios éticos de la profesión. Tal como señala Barranco (2000), "la intervención es la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades" (p. 80), se entiende como una práctica organizada, porque debe partir de objetivos claramente definidos que orienten la acción profesional hacia la transformación o modificación de una realidad social determinada.

Otra de las definiciones para la intervención desde trabajo social es la propuesta por Chávez Carapia (2025) quien indica:

> La intervención es un proceso analítico, crítico, activo, participante, que plantea posibles respuestas y un conjunto de acciones organizadas y planeadas constantemente con la finalidad de dar respuestas a situaciones críticas y complejas, detectadas y analizadas en el proceso de investigación. Se

> retoma este proceso como el eje de la acción social con, desde y para las personas involucradas en los procesos, así como la proyección para situaciones similares con respuestas comunes. (p. 14)

Cuando se interviene como trabajadores sociales, no se lo realiza de una forma arbitraria. La actuación profesional parte de un proceso de comprensión profunda de la realidad sobre la cual vamos a incidir, sustentado en una mirada crítica de la problemática social. Esta comprensión permite orientar adecuadamente al usuario y establecer acciones coherentes con sus necesidades y que pueda garantizarse el ejercicio efectivo de sus derechos.

Los ámbitos de intervención son escenarios complejos, donde confluyen múltiples factores: estructurales, institucionales y subjetivos que influyen directamente en la capacidad interventiva del profesional. El reconocimiento de esta complejidad evita respuestas simplistas y orienta a la construcción de estrategias éticamente fundamentadas y que respondan a las necesidades que tienen las personas sujeto de la intervención.

La visión profesional del trabajador social se orienta hacia la acción transformadora. Y su intervención tiene como propósito el transformar las condiciones de vida de las personas, actuando como un hilo conductor entre ellas y los servicios o recursos que requieren. Por lo tanto, la intervención no se limita únicamente al individuo, sino que considera el contexto socioecológico, comprendiendo que

las problemáticas sociales están atravesadas por factores estructurales, familiares, comunitarios y culturales.

En este sentido, resulta fundamental realizar una valoración integral, no solo de las necesidades, sino también de los recursos y capacidades con los que cuenta la persona para asumir su situación. La persona no es solo el centro de la intervención, sino también un agente activo en su propio proceso de transformación.

Conviene subrayar, que la intervención en Trabajo Social no solo implica un posicionamiento ético-político, sino que también encarna un propósito transformador. Pues esta misma constituye la esencia del ejercicio profesional, ya que permite aproximarse críticamente a la realidad social comprendiéndola en su complejidad y actuando de manera ética.

1.2 Finalidad de la intervención

Comprendida la intervención en Trabajo Social como un proceso intencionado, ético y transformador, surge una pregunta fundamental: ¿para qué intervenimos los y las profesionales del Trabajo Social? ¿Qué buscamos lograr con nuestras acciones?

La respuesta no es sencilla, ya que la finalidad de la intervención varía según los contextos, las instituciones y las realidades sociales en las que se desarrolla la práctica profesional. Sin embargo, es posible trazar una aproximación que permita reflexionar sobre los propósitos que orientan el accionar profesional y, con ello, delimitar la finalidad de la intervención desde el enfoque del Trabajo Social.

Desde esta perspectiva, se puede afirmar que la finalidad de la intervención en Trabajo Social trasciende la resolución de problemas inmediatos. Su objetivo se vincula con la construcción de procesos que promuevan la transformación social, el fortalecimiento de la autonomía de las personas y la garantía del ejercicio pleno de sus derechos. Como plantea Tello (2007), "La perspectiva de nuestro abordaje es siempre desde lo social, no importa cuál sea el problema que enfrentemos, nuestro nicho de intervención es lo social" (p. 7), reafirmando que la acción profesional se enmarca en una mirada integral y estructural de lo social.

La intervención no puede entenderse como un acto aislado, ni busca respuestas inmediatas o superficiales. Si se pretende una transformación social real, no basta con ejecutar acciones puntuales ni con atender una sola vez a una persona usuaria para cubrir necesidades momentáneas. En su sentido más amplio, debe movilizar instituciones, recursos, profesionales y personas. Como señala Karsz (2023), intervenir es poner en marcha un entramado de elementos que van más allá de la buena voluntad o la asistencia inmediata, exigiendo análisis, continuidad y compromiso colectivo.

Al respecto hay que considerar que la intervención desde el trabajo social integra un conjunto de elementos que permiten acciones articuladas para la consecución de la transformación social. Así se interconectan: las instituciones que la habilitan o condicionan, los servicios sociales disponibles, los equipos profesionales que la ejecutan, y, sobre todo, las personas usuarias con sus historias de vida, con su realidad y con derechos.



Figura 1.Elementos que interactúan en la intervención desde el trabajo social

Fuente: Elaboración propia de las autoras

1.3 Enfoques epistemológicos y ético-políticos.

La epistemología se define como el estudio del conocimiento y de cómo lo construimos para entender e intervenir en la realidad. En palabras de Bunge (1980) es "la rama de la filosofía que estudia la investigación científica y su producto, el conocimiento científico. Mera hoja del árbol de la filosofía hace un siglo, la epistemología es hoy una rama importante del mismo" (p. 21).

En el campo del Trabajo Social, la epistemología no solo sustenta el saber teórico, sino que también orienta la práctica profesional al permitir una comprensión crítica de la realidad social y de los procesos de intervención. Al ser la intervención social el eje fundamental, es necesario analizar los fundamentos epistemológicos que sustentan tal intervención.

Así lo sostienen Muñoz y Vargas (2013), quienes afirman:

> La fundamentación epistemológica conlleva la concreción de apuestas profesionales, amplía las posibilidades de construcción y análisis del objeto, ofrece indicios para participar en las transformaciones sociales apuntala cosmovisiones y posturas frente al mundo, frente al otro y frente a lo que hacemos, demarca la ruta que intenciona la intervención propiamente dicha y, algo muy importante, mediante ella se define la estructura de la acción y sus implicaciones en el medio social en el cual esta se desarrolla (p. 123).

Además, no puede desvincularse esta dimensión epistemológica de los enfoques ético-políticos que orientan la intervención, en tanto el quehacer profesional del Trabajo Social implica tomar posición frente a las desigualdades sociales y comprometerse con la transformación estructural de las condiciones de vida de las personas sujetos de derechos.

Comprender los enfoques epistemológicos y ético-políticos que sustentan la intervención en Trabajo Social permite reconocer que no existe una única forma de interpretar y actuar sobre la realidad social. Cada enfoque aporta herramientas conceptuales y prácticas que orientan el análisis, la toma de decisiones y la acción profesional desde distintas miradas. De hecho, para un análisis integral, resulta necesario un abordaje interdisciplinario que permita comprender la realidad del objeto de estudio desde diferentes perspectivas y orientar la formulación de estrategias de intervención (Chávez Carapia J. , 2017). Así lo enfatiza también Romanco Villarán (2017), sobre la

incorporación tanto en lo teórico como en lo práctico el fundamento epistemológico y ético, sustentado en la interdisciplinaridad, la cooperación y la responsabilidad a fin de responder a las nuevas dinámicas de una sociedad en constante transformación.

Por ello, es necesario una formación académica congruente con las necesidades reales que se enfrentará en los escenarios laborales, donde a menudo se encontrará con situaciones que limitan su accionar y lo colocan frente a dilemas éticos en la toma de decisiones. En este sentido, una adecuada preparación, sustentada en una visión amplia de la realidad social, le proporcionará las herramientas necesarias para intervenir con fundamentos teóricos y metodológicos, pero sobre todo le brindará la confianza para la toma de decisiones oportunas con base a los principios de los derechos humanos y la justicia social. En esta misma línea, resulta fundamental no romantizar la profesión, ya que el ejercicio del Trabajo Social se desarrolla en contextos complejos, con limitaciones institucionales, recursos insuficientes y tensiones éticas constantes que exigen del profesional una postura crítica, reflexiva y responsable.

En el marco de lo expuesto, la epistemología permite configurar la intervención en Trabajo Social como un proceso reflexivo y fundamentado en decisiones teóricas y valorativas que orientan el modo de conocer la realidad y el accionar sobre ella. Estos enfoques delimitan la forma en que se define el objeto de intervención, se interpretan las problemáticas sociales y se estructuran las acciones profesionales de forma coherente y orientada hacia el cambio.

1.4 Proceso metodológico de intervención en trabajo social

Es común que quienes nos iniciamos en la práctica profesional del Trabajo Social experimentemos incertidumbre respecto a cómo comenzar el proceso de atención de un caso. Surgen preguntas como: ¿cuál es el primer paso que debo dar?, ¿qué acción debo priorizar?, ¿cómo actuar sin cometer errores? Estas dudas son comprensibles, ya que la realidad social suele diferir considerablemente de los casos hipotéticos abordados en clase, de las directrices teóricas sobre la intervención o incluso de la orientación brindada durante el proceso de prácticas preprofesionales. La complejidad de los escenarios reales exige comprender las fases del proceso de intervención como una herramienta que permite orientar la acción profesional de manera ética, reflexiva y contextualizada.

Autores como Ezequiel Ander-Egg, Cristina De Robertis y Margarita Rozas Pagaza, entre otros, abordan el proceso metodológico de intervención en Trabajo Social. Si bien cada uno lo hace desde su propia perspectiva teórica y metodológica, todos coinciden en reconocer que se trata de un proceso estructurado, secuencial y a la vez flexible que permite actuar con fundamento y adaptabilidad frente a la complejidad de las realidades sociales.

En este proceso metodológico de intervención se identifican fases como la investigación, el diagnóstico, la planificación, la evaluación y el cierre del caso. Estas fases constituyen una guía orientadora que, aunque se presentan de forma secuencial, en la práctica suelen retroalimentarse y adaptarse a las particularidades de cada situación. Su aplicación es pertinente en cualquier ámbito de intervención del

profesional en Trabajo Social, ya sea a nivel individual, grupal, comunitario o institucional. A continuación, se detallan estas fases, considerando la importancia que revisten para una actuación ética, fundamentada y eficaz.

1.4.1 Investigación

La investigación, en la práctica, inicia con la recepción del caso. Para el trabajador social, este es un paso fundamental, ya que implica un proceso de primera acogida que comienza con un saludo cordial, la presentación personal y el primer acercamiento para conocer a la persona. El caso puede llegar por distintas vías: a través de un correo electrónico, una ficha de referencia o el acercamiento directo del usuario al profesional. Cualquiera que sea el medio, el trabajador social realiza un primer abordaje en el que, mediante técnicas como la entrevista y la observación, identifica las necesidades específicas de la persona y obtiene información inicial que permitirá orientar las acciones posteriores.

Esta fase, que De Robertis (2006) la denomina análisis de situación, constituye la primera etapa del proceso metodológico de intervención. Según la autora, implica identificar y reflexionar sobre todos los elementos relacionados con el problema o la demanda presentada por el usuario, así como reconocer las interrelaciones existentes entre ellos. Este análisis no se limita a describir hechos, sino que busca comprender la dinámica del caso y su contexto, integrando tanto factores personales como sociales, culturales e institucionales. En este sentido, el análisis de situación se corresponde con el inicio de la fase investigativa en Trabajo Social,

ya que aporta una visión estructurada y reflexiva que servirá de base para el diagnóstico y la planificación posterior.

Para ello el profesional emplea un conjunto de técnicas de recolección de información, entre las que se incluyen la entrevista, la visita domiciliaria y la observación, las cuales permiten conocer el contexto de la persona y sus interrelaciones, así como identificar con precisión sus necesidades específicas. La importancia de esta fase no solo tiene su base en la identificación de dichas necesidades, sino también en que representa el inicio de la intervención, momento en el que el trabajador social establece el fundamento de la relación profesional. Por ello, el profesional debe mantener una escucha activa, adoptar una postura adecuada, reducir al mínimo las barreras entre el usuario y el profesional, y brindar una atención completa al caso que está siendo abordado.

La información recopilada y analizada en esta fase servirá como base para elaborar un diagnóstico social que posteriormente orientará la planificación de la intervención, enfocada en las necesidades de la persona sujeto de intervención.

1.4.2 Diagnóstico

En la segunda fase del proceso metodológico, el diagnóstico social no se limita a la identificación y análisis de las necesidades de la persona, sino que implica la jerarquización de dichas necesidades considerando sus causas y las consecuencias. A continuación, se presentan algunas definiciones relevantes sobre este concepto.

Aguilar y Ander-Egg (1995) sostienen que el diagnóstico "es utilizado en diferentes circunstancias para hacer referencia a la caracterización de una situación, mediante el análisis de algunos síntomas" (p. 13). Por su parte Rozas (1998) señala que "el diagnóstico es un momento de síntesis del conocimiento que se inicia en la inserción y fundamenta la problemática central que estructura el campo problemático de la intervención" (p. 84).

Desde una perspectiva clásica, Richmond (1917) afirma que "se trata de llegar a una definición lo más exacta posible de la situación social, y la personalidad de un cliente dado" (p.78) y agrega "El proceso comienza con la investigación, o la recopilación de la evidencia, prosigue con su análisis crítico y comparación, y finaliza con su interpretación y la definición de la dificultad social" (p.78).

En tiempos recientes, el concepto de diagnóstico social ha evolucionado más allá de su comprensión clásica, integrando perspectivas que reconocen tanto las fortalezas como las dificultades presentes en las personas y sus contextos. Cury y Arias (2016) lo definen como:

> El diagnóstico social es el juicio profesional que formula el trabajador social como resultado del estudio y de la interpretación de una situación social dada y que constituye el fundamento de la intervención social en dicha situación. La correcta formulación del diagnóstico social es responsabilidad y competencia del trabajador social, y deberá

> contemplar las dificultades y las fortalezas de la persona y de su situación individual, familiar, social e institucional. (p. 19)

Siguiendo esta visión contemporánea del diagnóstico social Ávila (2021) lo considera como "un estudio holístico de los factores sociofamiliares, económicos, demográficos y de salud que a través de la investigación a profundidad permitirán el análisis y probable resolución de su problema o motivo de consulta" (p. 2).

A partir de estas definiciones, se puede concluir que el diagnóstico constituye la parte medular de la intervención social, ya que de este depende las acciones que el trabajador social desarrollará para atender las necesidades previamente jerarquizadas en esta etapa. El objetivo es responder a dichas necesidades sin poner en riesgo la integridad física y psicológica de las personas, significa actuar desde la comprensión de las demandas que tiene la persona, haciendo un análisis crítico, reflexivo y sistemático que permita responder de manera pertinente, oportuna y en concordancia con los derechos de las personas.

En este sentido, debemos recordar que el diagnóstico es holístico, claro, preciso y flexible. Es flexible porque la realidad es cambiante: la situación de la persona y sus necesidades pueden modificarse con el tiempo, lo que exige que el diagnóstico se ajuste a dichas variaciones. Esta fase es de gran importancia ya que prepara el terreno para la implementación de acciones. Tal como lo señala Aguilar y Ander-Egg (1995), un diagnóstico eficaz debe anticipar posibles cambios en el contexto y en la situación del usuario, de modo

que la intervención pueda ajustarse oportunamente para maximizar su efectividad.

- **Los factores protectores y los factores de riesgo como base en el diagnóstico social**

En el proceso de construcción del diagnóstico social implica abordar los factores de riesgo y los factores protectores que involucran la situación que se atiende con la persona, debemos ser conscientes que los factores de riesgo involucran la vulnerabilidad de las personas, las circunstancias que le afectan y que como su nombre lo indica le colocan en riesgo, por otro lado están aquellos factores protectores que se constituyen por las capacidades, habilidades, las redes de apoyo familiares y otros que puedan aportar a la transformación del entorno de la persona.

Respecto a los factores protectores son situaciones del micro, meso y exosistema que pueden brindar apoyo social a las personas y que les permite contar con mayores recursos para las situaciones críticas. En este sentido, se hace referencia como factores protectores a las relaciones interpersonales, habilidades personales, apoyo familiar, apoyo comunitario e institucional, entre otros recursos que suman para mitigar los factores de riesgo. Lo ideal es identificar no solo lo que afecta a la persona (riesgo), sino también aquellos que contribuyan al bienestar de la persona (protección).

De acuerdo con Vainstein Nilda y Rusler (2011), entre los factores protectores se debe trabajar en la identificación de:

Factores de protección en el ámbito familiar

- Crianza positiva que favorezca la autoestima y el desarrollo personal.
- Vínculos positivos con alguna de las figuras parentales, sea padre o madre, o con los demás miembros familiares.
- Capacidad de la familia, para identificar situaciones que inciden en el bienestar de sus miembros, especialmente de niños, niñas y adolescentes o con alguno de los grupos prioritarios como adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, solas, entre otros miembros familiares con necesidades específicas de atención.
- Compromiso de las figuras parentales para asumir las dificultades existentes.
- Apertura frente a los procesos de intervención y profesionales que puedan brindar apoyo.

Factores de protección en la comunidad

- Presencia de redes de apoyo que puedan ofrecer contención, como por ejemplo la participación de la familia en organizaciones barriales, centros educativos, centros de salud.
- Contacto con adultos que generen confianza y seguridad. Ejemplo: amigos, compañeros de trabajo, etc.
- Contextos comunitarios en los que la violencia no este naturalizada o normalizada como forma de relación social.

Factores de protección en los servicios profesionales

Se expresan en prácticas institucionales orientadas en principios que garanticen la dignidad y el respeto de los derechos de las personas, como el interés superior del niño, no revictimización, no acción con daño y la participación de la persona en la toma de decisiones. Esto implica el planteamiento de acciones tomando en cuenta la opinión de la persona e incorporando su participación en cada una de las estrategias planteadas. Se consideran factores protectores las prácticas basadas en el respeto mutuo, el trabajo interdisciplinario, la claridad en la definición de funciones y la organización de una atención coherente, ética y centrada en la persona.

Factores de riesgo en las personas

Los factores de riesgo que se entienden como aquellas circunstancias de carácter material, social, económico, personal, familiar que aumentan la capacidad de daño de la persona e incrementan la posibilidad de vulnerabilidad de las personas. Las autoras Vainstein Nilda y Rusler (2011) ya mencionadas anteriormente, refieren los siguientes factores de riesgo, si bien es cierto que lo hacen desde un enfoque en la niñez, se puede consolidar en referentes para las personas de manera general:

Se relacionan con condiciones personales, de salud y del ciclo vital, pueden ser embarazos no deseados, enfermedades que requieran tratamientos prolongados o limitaciones de la autonomía. Otros factores son:

- Discapacidad.
- Dificultades sostenidas en hábitos alimenticios.
- Manifestaciones pertinentes de malestar emocional.
- Etapas del ciclo vital como la de adulto mayor y sus cuidadores.

Factores de riesgo en la familia

En el ámbito familiar se vinculan con dinámicas en las relaciones que pueden ser conflictivas, condiciones socioeconómicas. Antecedentes de violencia, maltrato o privación con patrones de reproducción en las dinámicas actuales. También aquellos que se relacionan con:

- Déficit en habilidades sociales y presencia de baja autoestima en los cuidadores.
- Figuras parentales ejercen el cuidado desde la inestabilidad emocional o dependencia.
- Las necesidades básicas insatisfechas son determinantes en las crisis familiares.
- Situación económica sumada a las pocas oportunidades labores que afecta la dinámica familiar.
- La naturalización de la violencia en los entornos familiares como formas de relación.
- Las condiciones de vivienda como el hacinamiento que limitan la privacidad y el espacio personal.
- La perdida de familiares cercanos, parejas e hijos que no se asumen como duelo.
- Procesos de migración o desarraigo familiar.

- Convivencia con personas que no tienen vínculos parentales o afectivos claros con el núcleo familiar.
- Consumo de alcohol u otras sustancias en los miembros familiares.

Factores de riesgo en la comunidad

En este nivel los factores de riesgo se expresan en:

- Contextos en los que la violencia se encuentra normalizada.
- Entornos inseguros por delincuencia, difícil acceso, insalubridad, falta de servicios básicos.
- Barreras de acceso a servicios como la salud, la educación entre otros.
- Prácticas de revictimización o maltrato institucional desde entidades públicas y privadas.
- Reproducción de modelos socioculturales que normalizan la discriminación, el control y la desigualdad.
- Debilidad en las redes comunitarias y ausencia de mecanismos de apoyo y contención social.

La capacidad de identificar, exponer y analizar claramente los factores de riesgo haciendo un análisis riguroso y detallado se constituyen en la base del diagnóstico social. A partir de esta base analítica se avanza a la construcción de la planificación, como medio para la intervención en un contexto determinado.



Figura 2.Diagnóstico social

Fuente: Elaboración propia de las autoras

1.4.3 Planificación

La planificación constituye la tercera etapa del proceso metodológico de intervención y se entiende como el diseño de un conjunto de acciones ordenadas, sistematizadas y estructuradas que orienta la intervención social. No se trata de acciones aisladas, sino que responden a la jerarquización de necesidades realizadas en el diagnóstico social, para priorizar aquellos aspectos que pueden poner en riesgo la integridad física y psicológica de las personas.

Ander-Egg (2007) define a la planificación como:

> Planificar es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimientos mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización en un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí que, previstas anticipadamente,

> tienen el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar una situación elegida como deseable, mediante el uso eficiente de medios y recursos escasos o limitados (pág. 25).

En Trabajo Social la planificación se entiende como la fase estructurada dentro del proceso de intervención, en la que el trabajador social traduce el diagnóstico en acciones operativas, y define objetivos concretos y alcanzables, los recursos disponibles en los contextos internos y externos, así como los mecanismos de seguimiento, todo esto acorde a las necesidades de la persona intervenida.

Se trata de una planificación donde el trabajador social plasma la intervención social, con sus respectivos objetivos que son necesarios alcanzar conjuntamente con la persona. Para denominar a este documento se tomará en cuenta el escenario desde donde el profesional realiza la intervención. Así a este documento técnico se lo conoce como: plan de vida, plan global familiar, plan de intervención, plan de atención individualizada, plan de atención integral, etc.

Para De Frutos (2005), este documento de planificación para la intervención en trabajo social se denomina diseño de intervención social. En él se contempla la manera en que el trabajador social pretende actuar frente a la situación problemática previamente diagnosticada. Para ello, resulta imprescindible conocer la realidad de las personas, los factores de riesgo y de protección, así como

garantizar el consentimiento informado al usuario y el compromiso asumido en la corresponsabilidad durante el proceso de ejecución.

En esta fase es importante la participación de las personas involucradas y la capacidad de gestión del profesional, esta última se convierte en un pilar fundamental ya que podrá poner en contacto con las redes institucionales que prestan apoyo, de acuerdo con las necesidades que presenten las personas. Su contenido es individualizado, cada persona es diferente cada plan de intervención es acorde a sus necesidades.

Los contenidos para una planificación en la intervención en trabajo social suelen ser variados, depende del contexto institucional desde el que se intervenga, de los protocolos a seguir entre otros. Así se puede considerar el diagnóstico, las necesidades identificadas, los objetivos, las áreas a intervenir, el consentimiento del usuario, los medios para el seguimiento y evaluación. Es importante recordar que la planificación es flexible que no puede ser una camisa de fuerza, que el profesional debe ir evaluando el alcance de los objetivos propuestos y la participación real de las personas involucradas.

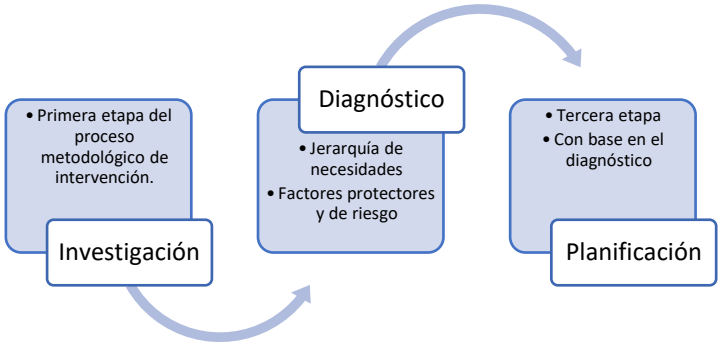


Figura 3.Diagnóstico como nexo para la planificación

Fuente: Elaboración propias de las autoras

1.4.4 Ejecución y seguimiento.

En esta etapa el trabajador social ejecuta las actividades y acciones definidas en la planificación. Se trata del trabajo conjunto de gestión e interacción del profesional con las personas, los recursos y los medios disponibles. El profesional constituye una parte importante del proceso de ejecución; sin embargo, lo esencial es la participación de la persona atendida, junto con su contexto y su familia.

En ocasiones, será necesario redireccionar las actividades y orientar a la persona sujeto de la intervención para facilitar el cumplimiento de los objetivos propuestos. Es fundamental recordar que los resultados de esta fase dependen de la corresponsabilidad: no se trata de que el profesional realice cada una de las acciones, sino de actuar como guía y facilitador para que los propios usuarios los lleven a cabo, en este proceso realizamos un acompañamiento social.

El trabajador social debe informar, orientar, asesorar de manera constante, promoviendo que la persona se sienta comprometida con

el proceso y asuma un rol activo. El propósito es que el usuario se empodere en el ejercicio de sus derechos y en la toma de decisiones, sin sentir imposición ni dependencia. Se trata de acompañar con respaldo y profesionalismo, pero sin sustituir la autonomía del sujeto: recordemos que somos guías no tramitadores.

1.4.5 Evaluación

Entender la intervención en Trabajo Social implica reconocer que la etapa de evaluación está presente desde el momento mismo en que el profesional recibe el caso, pues comienza identificando las necesidades de la persona atendida. Según De Robertis (2006), la evaluación está presente desde el primer contacto con el profesional hasta la finalización del proceso de intervención y se constituye una práctica natural, espontánea e incluso intuitiva que permite al trabajador social valorar cada situación. En gran medida, este proceso representa un componente esencial de la intervención, ya que una adecuada evaluación inicial garantiza un accionar pertinente y coherente del profesional a lo largo de toda la intervención. Así lo expresa Jiménez S. y Sanhueza E. (1986) "el proceso evaluativo apunta a valorizar o enjuiciar de forma sistemática e intencionada una determinada intervención en la realidad. Permite revisar, corregir y orientar la acción futura, la acción en desarrollo y el cuerpo teórico o marco referencial utilizado" (p. 31)

La evaluación en trabajo social no se constituye en un momento cuya validez sea para medir resultados, este es un proceso continuo y reflexivo transversal en todas las fases de la intervención. A través de ella, como trabajadores sociales analizamos la efectividad de las

estrategias empleadas, la pertinencia de las acciones ejecutadas y el grado de participación de las personas y grupos involucrados. Este carácter dinámico de la evaluación permite ajustar, redireccionar o fortalecer las acciones, evitando la aplicación mecánica y considerando las particularidades que presentan los sujetos de intervención.

La evaluación se configura como un espacio ético y dialógico, no se trata de juzgar sino de construir procesos de aprendizaje conjuntos, tanto para el profesional como para la persona sujeto de intervención. De esta manera, la evaluación favorece la participación y la corresponsabilidad de las personas en la toma de decisiones sobre su propio proceso de cambio, reforzando así el enfoque de derechos y la autonomía que orientan la acción profesional del trabajo social.

1.4.6 El cierre de caso

Hemos abordado las distintas fases del proceso de intervención, pero aún falta detenernos en un momento esencial: el cierre del caso. Como profesionales, suele surgir la pregunta: ¿cuándo concluye realmente una intervención? ¿En qué momento dejamos de dar seguimiento a la persona o familia sujeto de intervención? Esta interrogante se vuelve aún más compleja cuando trabajamos con familias multiproblemáticas, que, pese a las intervenciones realizadas, no logran asumir su corresponsabilidad o mantener los acuerdos establecidos.

Frente a estos casos el trabajador social puede experimentar sentimientos de frustración o impotencia, especialmente cuando los

resultados no responden a los objetivos planteados. Sin embargo, es necesario comprender que el cierre no significa abandono, sino la culminación responsable de un proceso de acompañamiento. Supone reconocer los logros alcanzados, las limitaciones encontradas y la necesidad, en algunos casos, de derivar o articular con otras instancias que puedan continuar el apoyo.

Para ir respondiendo estas interrogantes, es posible identificar varios momentos que orientan la decisión de cierre de un caso. Un primer momento se presenta cuando, tras realizar la evaluación correspondiente, se constata que los objetivos establecidos en la planificación han sido alcanzados y que la familia dispone de los medios necesarios para desenvolverse de manera autónoma. Un segundo momento ocurre cuando las personas o las familias cambian de lugar de residencia por motivos diversos como migración, empleo u otras circunstancias; en estos casos, el cierre responde a factores externos, por lo que es fundamental orientar a la familia sobre las instituciones y servicios con las que puede articularse en su nuevo entorno. Un tercer momento se da cuando la persona es transferida a otra entidad, ya sea por razones de salud u otros requerimientos institucionales o porque necesita acceder a servicios con los que la institución que recibió el caso en primera instancia no cuenta; en este escenario, el profesional realiza la referencia correspondiente para garantizar la continuidad del proceso y que los colegas puedan dar el seguimiento adecuado a la intervención.

Hay que tener en consideración que cada momento de cierre implica un proceso de reflexión sobre las necesidades de las personas, el nivel

de compromiso alcanzado y el contexto institucional en el que se desempeña el trabajador social. Asimismo, es importante recordar que el cierre del caso no significa que no pueda retomarse en el futuro ni que se deba cortar definitivamente el contacto con la familia, sino que marca una pausa responsable en el proceso de acompañamiento, acorde a las circunstancias y a la evaluación profesional



Figura 4.Proceso metodológico de intervención en Trabajo Social

Fuente: Elaboración de las autoras

CAPÍTULO II

2 TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL

El uso de técnicas y herramientas en la intervención profesional en Trabajo Social son determinantes para la formulación de diagnósticos o la definición de estrategias generales, por lo tanto, requiere de su aplicación rigurosa que permitan operativizar el proceso metodológico en contextos concretos. Las técnicas constituyen procedimientos sistemáticos que orientan la recolección, análisis e interpretación de la información, mientras que las herramientas e instrumentos posibilitan su ejecución práctica y la organización técnica del trabajo profesional.

2.1 Técnicas

Para la intervención en trabajo social hacemos uso de un conjunto de métodos y técnicas que permitan el acercamiento y el análisis de la realidad social, que sirven para la investigación y la intervención. Se define a la técnica como un "conjunto de procedimientos intangibles los cuales se apoyan de los instrumentos para el análisis societal integral y holístico, algunos ejemplos de estos son la observación, la visita domiciliaria y el rapport" (Ávila Cedillo, 2017, p. 1).

Cabe resaltar que el proceso de abordaje de una realidad social para trabajo social es igual que otras ciencias, no podemos investigar o intervenir sin ningún fundamento teórico metodológico, por lo tanto, es indispensable la aplicación de técnicas y herramientas que le dan el rigor científico necesario a nuestro accionar práctico. Al respecto

Fombuena Valero (2012) considera que independientemente de la perspectiva desde la cual el trabajador social conciba su accionar, es imprescindible contar con instrumentos que le permitan efectivizar su intervención, ya sea para construir vínculos afectivos con las personas con las que trabaja o para comunicar de manera asertiva la información pertinente a quienes lo requieran.

En el proceso de intervención en Trabajo Social, el uso de técnicas no es mecánico o algo rutinario, por lo tanto, no deben aplicarse como procedimientos automáticos, sino que deben responder a la necesidad, a las normas institucionales, al contexto donde se realiza la intervención y a los supuestos teóricos metodológicos que los sostienen. La intervención profesional no implica reproducir esquemas estandarizados o preestablecidos, sino de analizar, adecuar, justificar y evaluar de acuerdo con los escenarios que estamos interviniendo.

Finalmente, las técnicas se operativizan en herramientas e instrumentos que permiten su aplicabilidad en la práctica profesional, constituyéndose en medios concretos para la materialización del proceso de intervención, la sistematización de la información y la construcción de estrategias profesionales fundamentadas en criterios teóricos y metodológicos, lo que reafirma el carácter científico del Trabajo Social como disciplina de las ciencias sociales.

2.2 La entrevista como herramienta central de la intervención

La entrevista se constituye en una técnica fundamental en trabajo social, dispone de todas las habilidades profesionales para poder

hacer una recogida de información que conjugue los factores subjetivos y objetivos. Entrevistar va más allá de un diálogo informal, consiste en escuchar con nuestros ojos, con nuestros oídos, con nuestro cuerpo lo que nos dice el usuario, es captar sus silencios, gestos y matices, permitiendo que el usuario narre su historia desde su propio marco de significado. De acuerdo con Ubierna Martín (2020), la entrevista se organiza en tres fases: una fase inicial de acogida, una fase de exploración de la demanda y formulación de hipótesis, y una fase de cierre la entrevista finalizando con acuerdos puntuales y retroalimentación del problema.

Para Ávila Cedillo (2017), la "entrevista (individual, grupal, colaterales): es un instrumento que se utiliza para el conocimiento a profundidad de determinados contextos o personas, se apoya del diálogo–análisis, y rapport para conseguir la información adecuada" (p. 3). Desde esta perspectiva, la entrevista permite acceder a la historia de vida de las personas, identificar los elementos problemáticos y analizarlos conjuntamente, favoreciendo que la persona entrevistada participe activamente en la comprensión y transformación de su propia realidad.

La entrevista, por lo tanto, no es únicamente un intercambio verbal, sino que debe entenderse como un elemento central del proceso de intervención, tanto para la recogida de información como para el primer acercamiento y abordaje a la persona. En consecuencia, construir este espacio inicial desde la confianza, la empatía y la confidencialidad nos da la apertura para la posterior intervención social.

Esta técnica pone en contacto al profesional con el contexto familiar y social de la persona, reconociendo el entramado relacional y contextual que influye en la construcción de sus necesidades y demandas, las cuales se expresan en su interacción con los distintos entornos en los que se desenvuelve.

De acuerdo con Martínez Reina y Carrasco (2019), la entrevista constituye mucho más que una técnica, es una herramienta fundamental que posibilita promover procesos de organización social y familiar, fortalecer el empoderamiento y mayores niveles de autonomía en las personas.

Desde la práctica profesional, se consideran las siguientes recomendaciones básicas para la realización de una entrevista en trabajo social:

- Realizar un saludo formal y una adecuada presentación con la persona.
- Tener en consideración nombre de la persona y como desea ser llamada.
- El espacio de atención donde se desarrolla la entrevista garantice comodidad, seguridad y confianza.
- Informar claramente sobre el motivo de la entrevista y retroalimentar en caso de dudas o incomprensiones.
- Desarrollar un diálogo abierto, respetando los espacios de la persona para responder.
- Formular preguntas claras, adecuando el lenguaje al nivel de la comprensión de la persona.

- Mantener la escucha activa y la empatía durante toda la entrevista.
- Aplicar primeros auxilios psicológicos, en caso de ser necesario.
- Si el usuario presenta manifestaciones de agresividad o llanto intenso, priorizar la seguridad y considerar la reprogramación de la atención.

Estas recomendaciones se deben considerar que los casos son únicos y que las personas acuden a las instituciones en busca de un servicio que responda a sus necesidades. En este marco, el trabajador social actúa como representante institucional, por lo que resulta indispensable conocer los servicios que la institución ofrece y brindar información clara y adecuada a la persona usuaria.

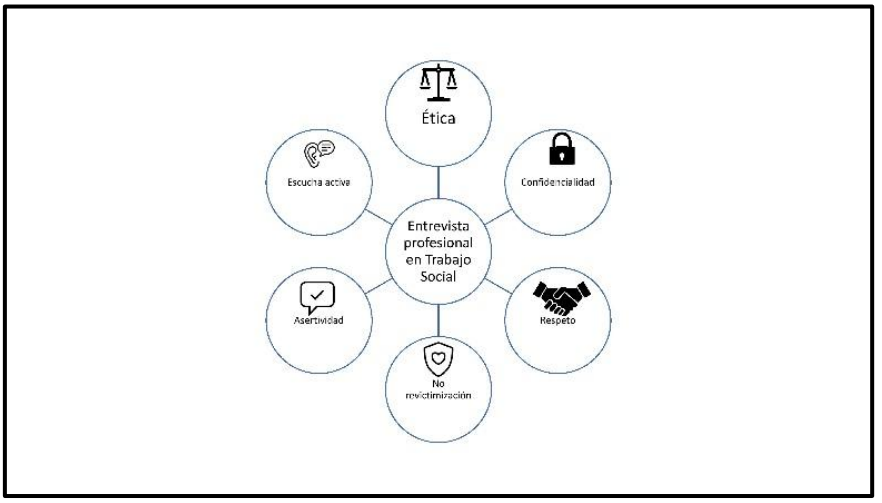


Figura 5.Valores que sustenta la entrevista profesional

Fuente: Elaboración propia de las autoras

2.3 La observación en trabajo social

La observación constituye una técnica indispensable para el trabajador social, al permitir el contacto directo con la realidad de las personas, grupos o comunidades con las cuales trabajamos. A través, de esta técnica, se logra incorporar dinámicas, comportamientos, interacciones y condiciones del entorno en el que vive y se desenvuelve el sujeto de intervención.

Lejos de tratarse de una acción espontánea o meramente intuitiva, la observación se sustenta en procesos metodológicos que le dan su validez científica, no es simplemente mirar, sino detenerse en las características relevantes del sujeto con el cual estamos trabajando. Para Campos y Covarrubias y Lule Martínez (2012) la observación es una técnica lógica y visual para registrar información, donde el investigador usa los sentidos para describir o explicar científicamente el objeto de estudio. Esta técnica puede aplicarse de forma participante, no participante, estructurada o no estructurada, es fundamental que el observador cuente con la preparación y habilidades necesarias para garantizar la calidad de los datos obtenidos.

- Desde esta definición es necesario considerar que una de las características fundamentales del profesional en Trabajo Social es su habilidad para observar, pero surge las interrogantes: ¿Qué observamos?, ¿En qué momento del proceso de intervención?, ¿Con qué finalidad? Para responder a estas preguntas, es posible identificar al menos dos escenarios fundamentales desde los cuales el profesional

utiliza la observación como técnica para el levantamiento de información, siendo una de ellas la entrevista. A continuación, se detalla elementos importantes a observar durante la entrevista:

- Lenguaje no verbal: postura corporal, gestos, contacto visual, tono de voz, silencios, coherencias e incoherencias con su relato verbal.
- Expresiones como: angustia, miedo, nervios, tristeza, confianza o inseguridad.
- Interacción y actitud frente al profesional: la cooperación de la persona durante la entrevista, o si evita algunas preguntas, si tiene dependencia para algunas respuestas, si hace confrontaciones frente a preguntas.
- Coherencia del relato: coherencia lógica con su discurso, contradicciones en sus respuestas, omite información o hace énfasis en algunos detalles.
- Contexto inmediato de la entrevista: privacidad, interrupciones, presencia de terceros que pueden ser acompañantes de la persona y cómo reaccionan ante las preguntas y respuestas.
- Indicadores de riesgo: señales de maltrato, negligencia, aseo, vestimenta, deterioro de la salud.

Otro de los escenarios fundamentales es la visita domiciliaria, en tanto da un contexto directo de la vida cotidiana de los sujetos, superando los límites del espacio institucional. A diferencia de la entrevista donde el profesional realiza su abordaje en un espacio

limitado por las situaciones institucionales, la visita domiciliaria sitúa a la observación en un contexto real, donde se expresan de forma directa las manifestaciones de las condiciones sociales, laborales, habitacionales y relacionales.

Durante la visita domiciliaria se recomienda observar:

- Condiciones materiales de vivienda: estado de la vivienda, disponibilidad de servicios básicos, hacinamiento, organización e higiene.
- Dinámica familiar: roles, comunicación, vínculos afectivos, relaciones de autonomía o dependencia.
- Uso y distribución del espacio: como se asignan las habitaciones, espacios compartidos por la familia.
- Interacción con el entorno comunitario: ubicación del domicilio, accesibilidad, uso de transporte público, acceso a servicios de salud, educación, condiciones de seguridad.
- Indicadores de riesgo o vulnerabilidad: señales de violencia, negligencia, abandono.

Recordemos que la incorporación de la visita domiciliaria permite la convalidación de información que ya fue recabada en la entrevista, permitiendo que el juicio profesional tenga bases situadas en la realidad, evitando juicios valorativos o información fragmentada.

Por último, hay que recordar que todo proceso de observación debe respetar los principios de dignidad, respeto, derechos humanos y no acción con daño, evitando prácticas que generen revictimización, estigmatización o vulneración de derechos. La observación

profesional debe garantizar la confidencialidad y utilizar la información obtenida exclusivamente para la construcción de procesos de intervención fundamentados y orientados al bienestar social.

2.4 La visita domiciliaria en trabajo social

La visita domiciliaria es una técnica de intervención que permite al trabajador social conocer de manera directa el contexto familiar y social en el que vive y se desenvuelve la persona usuaria. Este espacio posibilita corroborar y ampliar la información proporcionada en el primer abordaje, así como obtener una visión más clara del entorno físico, relacional y dinámico que incide en su situación, favoreciendo una comprensión integral del caso.

Asimismo, la visita domiciliaria permite identificar e interactuar con otros miembros del grupo familiar que, por diversas circunstancias, no acuden de manera directa al espacio institucional donde se realiza la atención, permitiendo ampliar el análisis de las dinámicas familiares y de apoyos existentes.

Desde el punto de vista metodológico la visita domiciliaria es una técnica compuesta, articula la observación y la entrevista. La observación permite al profesional atender aspectos del contexto y de la interacción familiar que no siempre son expresados verbalmente, mientras que la entrevista contribuye a profundizar y contrastar la información previamente recogida en el espacio institucional. En este sentido, Ander-Egg, (2013) define a la visita domiciliara en trabajo social como “aquella visita que realiza el trabajador social a

un hogar tratando de tomar contacto directo con la persona y/o su familia, en el lugar donde vive, con fines de investigación o tratamiento, ayuda o asesoramiento" (p. 431). Para el trabajador social conocer la realidad de la persona de manera directa le posibilita la elaboración de un diagnóstico social más pertinente y contextualizado.

Desde el quehacer profesional, se reconoce que la visita domiciliaria no constituye un fin en si misma, sino una herramienta que requiere planificación previa y claridad en sus objetivos. En este sentido, diversos testimonios recogidos en investigación previa por Chamorro (2016) destacan la importancia de acudir con un objetivo definido, así como de organizar la intervención de manera anticipada para evitar la improvisación y garantizar su efectividad.

Esta técnica también posibilita complementar la información mediante informantes colaterales, quienes pueden corroborar, ampliar o contrastar los datos obtenidos hasta el momento. Dada su relevancia como herramienta fundamental, el trabajador social debe contar con habilidades sociales y de comunicación, tales como un lenguaje asertivo, escucha activa, manejo adecuado de situaciones imprevistas, la capacidad de análisis, y una observación rigurosa y sistemática.

Desde la práctica profesional y experiencia se recomienda:

- Planificar previamente la visita domiciliar e informar a la familia sobre el objetivo y alcance.

- Al llegar al hogar, saludar de manera respetuosa y esperar que la familia sea quien invite al profesional a ingresar a la vivienda.
- Mantener una actitud respetuosa y una distancia profesional adecuada, el saludo debe ser formal y no implica expresiones de cercanía física como besos o abrazos.
- Observar la vivienda cuidadosamente y de manera objetiva, evitando emitir juicios de valor que puedan vulnerar la dignidad o la integridad de la familia.
- Asistir debidamente identificado, portando credencial institucional o indumentaria que permita reconocer al profesional y la institución que representa.

Durante la visita domiciliaria, la observación profesional constituye una técnica fundamental para la comprensión integral de la situación social de la persona y su familia. Observar no implica fiscalizar ni evaluar moralmente, sino analizar de manera ética y objetiva aquellos elementos del entorno y de la dinámica familiar que inciden en las condiciones de vida y en el acceso a derechos.

Uno de los propósitos fundamentales de la visita domiciliaria es profundizar el conocimiento de la vivienda, en tanto para el análisis social es importante saber cómo la estructura y condiciones de equipamiento influyen en la dinámica relacional del grupo familiar observado. También resulta esencial comprender el contexto en el que se inserta la vivienda, los actores o las instituciones del entorno inmediato dado que estas inciden en sus prácticas cotidianas y la

construcción de sus relaciones y normas de comportamiento. (Carzorla Becerra y Fernández Hormachea, s.f)

En relación con el entorno de la vivienda, el trabajador social observa si este ofrece condiciones mínimas de seguridad y accesibilidad, así como la disponibilidad y cercanía de servicios básicos y comunitarios. Por lo tanto, se observa las condiciones de las vías, el acceso al transporte público, la proximidad a servicios de salud y educación, y otros aspectos como iluminación, organización comunitaria o redes de apoyo cercanas.

Respecto a las condiciones del hogar, se consideran aspectos como el estado general de la vivienda, el nivel de hacinamiento, la disponibilidad de servicios básicos (agua, energía eléctrica, conectividad), la existencia de barreras arquitectónicas y las condiciones de seguridad, especialmente cuando habitan personas adultas mayores, niñas, niños o personas con discapacidad. Incluir estos elementos facilitan la comprensión de las condiciones materiales sin reducir el análisis a valoraciones subjetivas o superficiales.

Por otra parte, es fundamental la observación de las dinámicas y relaciones familiares lo que incluye la identificación de las personas que conforman el núcleo familiar, los roles que asumen, las formas de comunicación, las interacciones cotidianas y las relaciones de poder, tanto en su expresión verbal como corporal.

Por lo tanto, la visita domiciliaria es una técnica estratégica dentro del proceso de intervención profesional, ya que posibilita la

comprensión de las condiciones de vida, las dinámicas familiares y los factores contextuales que inciden en la situación social de la persona usuaria. Realizar una visita domiciliaria exige planificación, criterios metodológicos claros y una actuación ética orientada al respeto, la confidencialidad y el principio de no acción con daño, elementos que inciden directamente en la calidad del diagnóstico social y en la pertinencia de las decisiones profesionales que se derivan del mismo.

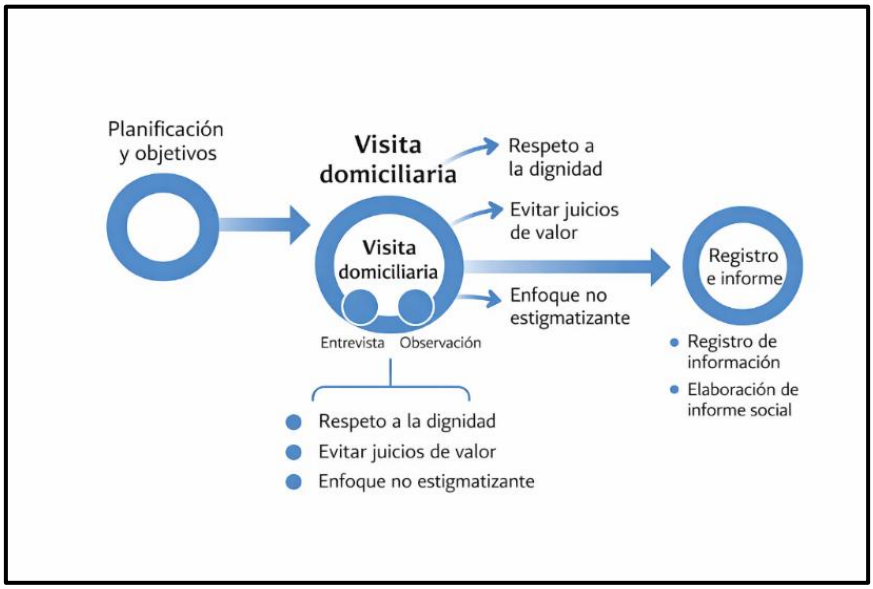


Figura 6.Esquema del proceso de visita domiciliaria

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

2.5 El informe social, relevancia en el trabajo social

El informe social es un documento específico en trabajo social cuya relevancia radica en la capacidad del profesional para analizar de manera crítica y sistemática la información obtenida a través de

técnicas como la entrevista y la visita domiciliaria. En este documento se plasma el diagnóstico social o el juicio profesional, así como las recomendaciones orientadas a una adecuada gestión e intervención de los casos atendidos.

En la práctica profesional el informe social se constituye en el eje central para los procesos de intervención, gestión y derivación, ya que permite dar cuenta de la situación social de la persona o del grupo familiar. Así Dorado Barbé et al., (2022) lo definen de la siguiente manera:

> El informe social es el instrumento específico profesional en el que se recoge una valoración diagnóstica en base al estudio de la situación de una persona, una familia, un grupo o una comunidad y se conecta con una intervención centrada y dirigida a mejorar la situación valorada. Se trata, en definitiva, de vincular el estudio y el diagnóstico social con propuestas de acciones concretas, articuladas en base al juicio profesional y vinculadas con los derechos fundamentales de las personas en relación con su bienestar (p. 8).

Resulta fundamental determinar con claridad el objetivo del informe social, de modo que la información contenida sea pertinente y de calidad, permitiendo reflejar las demandas y necesidades de la familia y plasmar de manera clara y ética la realidad observada. Es importante recordar que el informe social no es una fotografía de la realidad, porque la fotografía captura un instante fijo; el informe social recoge la información del momento, pero se reconoce el

carácter cambiable de las relaciones familiares, de las condiciones económicas, de la situación laboral, entre otras aristas que son analizadas con detenimiento y juicio profesional.

Al tratarse de un documento de alta relevancia profesional, su elaboración exige precisión metodológica y el desarrollo de habilidades tales como la comunicación asertiva, el uso de lenguaje inclusivo, así como una adecuada redacción, gramática y ortografía. Esto se debe a que el informe social no es de uso exclusivo del trabajador social, sino que también será compartido con otros profesionales involucrados en el proceso de intervención.

Algunas recomendaciones básicas para su elaboración:

- La redacción debe realizarse en tercera persona y, en caso de ser necesario incorporar frases textuales, se debe utilizar expresiones como: usar conectores como “la persona refiere”, “la persona manifiesta” o “la persona indica”, a fin de preservar el carácter técnico y objetivo del documento.
- Utilizar un lenguaje claro, evitando ambigüedades, tecnicismos innecesarios o expresiones coloquiales que dificulten su comprensión. La redacción es profesional, usando términos propios del Trabajo Social y en concordancia con la situación atendida.
- Mantener un enfoque objetivo y profesional, sustentando técnica y científicamente la información obtenida. Colocar las técnicas e instrumentos que fueron aplicados para la

recolección de información, así no se pierde el rigor profesional y ético.

- Diferenciar claramente los hechos de las valoraciones profesionales, es decir identificar cuando son situaciones observables y cuando es producto de análisis profesional.
- Respetar la confidencialidad, el secreto profesional y el principio de reserva de la información, omitiendo datos sensibles que no sean pertinentes para el objetivo del informe, recordar que para eso se cuenta con un objetivo claro para la emisión de este.
- Aplicar un enfoque de derechos humanos, evitando juicios moralizantes, estigmatizantes o revictimizantes hacia la persona, familia o grupo atendido.
- Cuidar la coherencia interna del documento, asegurando que exista coherencia entre los antecedentes, el diagnóstico social y las recomendaciones planteadas.
- Cuidar la ortografía y la gramática, considerando que el informe social es un documento formal que puede ser compartido en equipos interdisciplinarios o instancias institucionales.
- La estructura debe ser ordenada y estandarizada, acorde a los lineamientos institucionales o normativos vigentes.
- Fundamentar las recomendaciones o propuestas de intervención, vinculándolas con el diagnóstico social, las necesidades identificadas y fundamentadas en las normativas legales vigentes.

Finalmente es indispensable contar con el respaldo de la información recolectada a través de instrumentos como el diario de campo, ficha y la historia social ya que la elaboración del informe en trabajo social no puede sustentarse únicamente en la memoria del profesional. Apoyarse únicamente en esta última puede dar lugar a interpretaciones imprecisas o a la construcción de situaciones carentes de objetividad, lo que afecta la calidad y validez del análisis profesional.

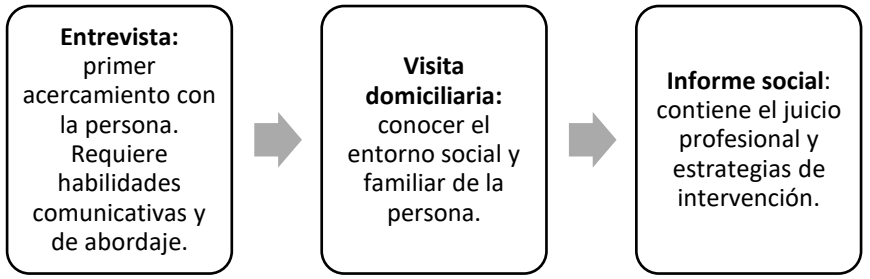


Figura 7.Camino técnico hacia el informe social

Fuente: Elaboración propia de las autoras

2.5.1 Ejemplo práctico de informe social

El presente apartado corresponde a un caso real atendido en el área de protección a la infancia. Los nombres y demás datos de identificación han sido modificados con la finalidad de salvaguardar la integridad y confidencialidad de las personas involucradas. Asimismo, la estructura del informe social que se presenta contempla dimensiones propias de este tipo de documento y responde a criterios técnicos del ejercicio profesional, sin corresponder de manera literal a un instrumento específico utilizado por alguna institución en particular.

INFORME SOCIAL DE INICIO

Fecha:	31 de Julio del 2022	**Nº de Informe:**	001-TS-2022
Institución que emite el informe:	NN		
Informe emitido por la Trabajadora Social:	Mgs. Gicela Aguilar Mora		
Dirigido a:	**NN**		
Asunto:	Informe social sobre presunta vulneración del derecho a la educación de un niño, remitido por la Unidad Educativa Fiscal Nueva Esperanza.		

1. **DATOS DE IDENTIFICACIÓN:**

1.1. Nombre y apellidos: Valeria Andrea M. C.

1.2. Fecha de nacimiento: 16-06-2012

1.3. Edad: 10 años

1.4. Lugar de nacimiento: Balsas – El Oro - Ecuador

1.5. Escolaridad: 7.º año de EGB

1.6. Condición de salud: Discapacidad visual (75%), certificada por entidad de salud pública.

1.7. Nombre y apellidos de la madre: Rosa Elena C. P.

1.8. Nombres y apellidos del padre: Carlos Roberto M. P.

1.9. Teléfono de referencia: 099999999

2. **Antecedentes:**

El caso es remitido mediante informe institucional por parte de la Unidad Educativa Fiscal "Nueva Esperanza", en el cual se pone en conocimiento la inasistencia reiterada a clases de la niña Valeria Andrea M. C. perteneciente a una unidad familiar en situación de vulnerabilidad. En atención a lo solicitado, se procedió a la revisión de antecedentes y a la ejecución de visitas domiciliarias e institucionales, constatándose la ausencia prolongada de la niña a las actividades diarias en la unidad educativa.

Durante el proceso de intervención se evidenciaron dificultades para ubicar a la figura parental responsable en el domicilio registrado, motivo por el cual se ampliaron las acciones de verificación y coordinación interinstitucional. Como parte de estas acciones, se logró ubicar a la figura parental padre en su lugar de trabajo, donde se constató la permanencia prolongada de la niña durante la jornada laboral, en un espacio que no reúne condiciones adecuadas para su desarrollo integral.

Posteriormente, se realizó contacto con la figura parental madre, quien manifestó encontrarse residiendo temporalmente en el domicilio de un familiar en la ciudad de Zaruma, debido a conflictos conyugales previos, refiriendo además episodios de violencia intrafamiliar.

3. Situación Familiar:

NOMBRES Y APELLIDOS	PARENTESCO	EDAD	Instrucción	Ocupación	Dirección domiciliaria	Número Teléfono
Rosa Elena C. P.	Madre	29 años	Primaria completa	Quehaceres domésticos	NN	099999999
Carlos Roberto M. P.	Padre	32 años	Primaria completa	Mecánico	NN	0999999999
Valeria Andrea M. C.	Hija (sujeto de la intervención)	10 años	7mº básica	Estudiante	NN	NN

La unidad de convivencia familiar está conformada por la niña Valeria Andrea Belén M. C. y sus figuras parentales. Actualmente, se evidencia conflicto relacional entre los progenitores, lo cual ha generado inestabilidad en el cuidado y la atención de la niña.

La figura parental padre mantiene a la niña bajo su cuidado durante extensas jornadas en su lugar de trabajo, mientras que la figura parental madre reside con miembros familiares en el Cantón Zaruma, sin que exista un acuerdo claro sobre la corresponsabilidad en la crianza, cuidado y seguimiento educativo de la niña, lo que ha conllevado a la inasistencia prolongada a las actividades educativas.

4. Condiciones de vivienda:

La vivienda donde reside la figura parental padre es de tenencia arrendada. No fue posible realizar una valoración directa de la estructura interna del inmueble, debido a la ausencia reiterada de personas durante las visitas domiciliarias efectuadas.

En cuanto a la figura parental madre, reside temporalmente en el domicilio de un familiar, en una vivienda de estructura mixta, que cuenta con servicios básicos y condiciones mínimas para el desarrollo de las actividades de la vida diaria. Se observó que la figura parental madre no dispone de un espacio personal diferenciado dentro de la vivienda, comparte todos los espacios con los demás miembros familiares.

5. **Situación económica**:

La situación económica de la unidad familiar presenta limitaciones, principalmente por la inestabilidad laboral del padre, quien realiza actividades independientes sin ingresos fijos comprobables. La figura parental madre recibe el Bono de Desarrollo Humano, el cual constituye un apoyo parcial para la subsistencia, resultando insuficiente para cubrir de manera integral las necesidades de la niña.

6. Situación de salud:

La niña presenta discapacidad visual del 75 %, según el certificado emitido por la entidad de salud correspondiente. De acuerdo con información proporcionada por la figura parental madre, la niña ha recibido controles médicos previos; sin embargo, no se cuenta con información actualizada sobre seguimiento especializado reciente. Por simple observación, no se identifican otras condiciones de salud relevantes en las figuras parentales.

7. Situación actual:

Al momento de la intervención, se constató la inasistencia escolar reiterada de la niña, situación verificada mediante coordinación con la institución educativa, lo

cual configura una afectación directa al derecho a la educación y evidencia discontinuidad en el acompañamiento y seguimiento de su proceso formativo.

En el marco de las acciones de verificación, se registraron dificultades para ubicar a la figura parental responsable en el domicilio señalado, motivo por el cual se amplió la búsqueda y contraste de información a través de fuentes colaterales, logrando identificar el lugar donde la niña permanecía durante el día. Posteriormente, se verificó que la niña se encontraba en el lugar de trabajo de la figura parental padre, permaneciendo por jornadas prolongadas en un entorno no destinado al cuidado infantil, sin condiciones adecuadas para garantizar su protección y desarrollo integral, observándose además signos de inadecuado cuidado personal.

De forma complementaria, se estableció contacto con la figura parental madre, quien refirió residir temporalmente fuera del domicilio familiar y manifestó la existencia de conflictividad conyugal y antecedentes de presunta violencia intrafamiliar, señalando haber recurrido a instancias de seguridad para resguardar su integridad.

La situación actual se caracteriza por desorganización familiar y limitada corresponsabilidad parental, expresada en la ausencia de acuerdos efectivos para el cuidado, la supervisión y el cumplimiento de obligaciones asociadas a la garantía de derechos. La falta de una red de apoyo estable y la inestabilidad del cuidado incrementan el nivel de exposición de la niña a escenarios de riesgo, particularmente en relación con su permanencia en ambientes no adecuados y la discontinuidad de su escolaridad.

8. Conclusiones:

Niña en situación de riesgo social, derivado de la inasistencia escolar, condiciones inadecuadas de cuidado durante la jornada laboral de la figura parental responsable y conflicto relacional entre las figuras parentales, lo cual limita el ejercicio efectivo de sus derechos fundamentales.

Se identifica además una presunta situación de violencia intrafamiliar referida por la figura parental madre, que requiere seguimiento y valoración especializada.

9. **Recomendaciones:**

Las recomendaciones formuladas en el presente informe social se sustentan en el marco constitucional vigente, en atención a la situación de riesgo identificada y a la necesidad de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de la niña, conforme al enfoque de protección integral y al principio del interés superior.

1 A fin de preservar el derecho a la educación establecido en el artículo 28 de la Convención de Derechos del Niño y el artículo 37 del Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia; se recomienda que la Junta Cantonal de Protección de Derechos active todos los protocolos necesarios para la inclusión y retorno de la niña a las actividades educativas.

2 Con la finalidad de preservar el derecho a la salud establecido en el artículo 24 y 25 de la Convención sobre los Derechos de Niño y los artículos 27 y 28 del Código de la Niñez y Adolescencia, se recomienda que se articule con las instancias de salud correspondientes para valoración integral de la niña.

3 Respecto a la evaluación psicológica de la niña y de las figuras parentales, esta recomendación se sustenta en el artículo 32 de la Constitución, que reconoce la salud como un derecho integral, vinculado al bienestar físico, mental y social. Adicionalmente, el artículo 46 establece la obligación de brindar atención especializada a niñas, niños y adolescentes expuestos a situaciones de riesgo, conflicto familiar o posibles escenarios de violencia, por lo que se recomienda una valoración profesional que permita identificar afectaciones emocionales y orientar procesos de acompañamiento psicosocial.

4 Finalmente, la recomendación de promover procesos de orientación y corresponsabilidad parental que se encuentra sustentado en el artículo 69 de la Constitución, que establece la corresponsabilidad materna y paterna en el cuidado, crianza y protección de hijas e hijos**.**

Es todo cuanto puedo informar

Atentamente;

Nombre y firma de la trabajadora social

Figura 8. Informe social de inicio

2.5.2 Análisis técnico del ejemplo:

En este ejemplo se evidencia la relevancia del informe social, mismo que será direccionado a entidades administrativas como la Junta Cantonal De Protección de Derechos quien de acuerdo con el Sistema de Protección Nacional tiene la potestad de emitir medidas de protección para garantizar y restituir los derechos que han sido vulnerados, en función de la información presentada y el juicio profesional contenido en el informe social.

Otro aspecto fundamental para considerar al momento de remitir el informe social es la confidencialidad de la información, la cual debe ser compartida exclusivamente con fines pertinentes del caso. Para ello, se recomienda la utilización mecanismos de resguardo de datos en el trabajo interinstitucional, considerando el principio de reserva y la protección de la persona sujeto de intervención.

En los procesos de intervención es fundamental el informe social, sin embargo, hay que recordar que no es el fin en sí mismo, para Chinni et al. (2018) "sería un error considerar sería un error considerar que toda la intervención se resume en este acto técnico instrumental o género discursivo" (p. 2). No obstante, representa un componente clave dentro del proceso, ya que permite sistematizar la información, fundamentar el diagnóstico y orientar la toma de decisiones en la intervención profesional.

Al constituirse como un instrumento clave dentro del proceso de intervención, el informe social exige una rigurosa coherencia entre la información recopilada, el análisis realizado y las conclusiones presentadas. En este sentido, cobra gran importancia el uso adecuado de técnicas; en el ejemplo presentado el profesional utilizó la entrevista como técnica fundamental y como técnica inicial, la visita domiciliaria y el seguimiento institucional, lo que otorga validez al proceso de intervención y permitió emitir el dictamen profesional.

En síntesis, el informe social se consolida como un instrumento indispensable dentro del proceso de intervención, en tanto no solo permite sistematizar y analizar la información, sino también emitir un juicio profesional y a la par orientar la toma de decisiones en el ámbito institucional. Su adecuada elaboración, contribuye a garantizar intervenciones pertinentes, contextualizadas, centradas en la protección y restitución de derechos de las personas intervenidas.

CAPÍTULO III

3 EL PLAN DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Luego del proceso de investigación y diagnóstico de la situación que atraviesa la persona y dependiendo de las políticas y protocolos que tenga cada institución se elabora el plan de intervención, que en Trabajo Social se entiende como la planificación organizada de las acciones que se realizarán y los objetivos que permitirán ir midiendo el impacto obtenido durante la intervención. Este proceso riguroso y profesionalmente elaborado permitirá realizar una intervención adecuada a las demandas que presenta la persona y como se pretende accionar frente a las necesidades diagnosticadas.

Este documento escrito debe concebir de manera holística las necesidades y la realidad de la persona, de acuerdo con De Frutos Alonso (2008) este "no puede ser nunca cerrado" (p. 175), entonces es válido preguntar ¿puede el plan de intervención reconfigurarse?, la respuesta es sí, si puede en medida que se presenten situaciones emergentes en la persona atendida, en medida de que al evaluar el impacto no se ha alcanzado los objetivos propuestos. Esto no significa que la intervención profesional está mal, o no ha sido determinada adecuadamente, sino que responde a dinámicas sociales, familiares que exigen flexibilidad técnica y evaluación constante del accionar.

Cabe resaltar que un plan de intervención es personalizado, su estructura puede ser estandarizada pero su contenido no puede ser improvisado o aplicado para todos los casos, además tiene una

duración determinada, no puede ser perenne debe tener una delimitación en el tiempo. Tampoco el no alcanzar su máximo debe ser un causante de frustración para el profesional en Trabajo Social, debemos entender que los cambios personales o familiares dependen en gran medida de la disposición del usuario para poder intervenir.

3.1 Elementos del plan de intervención

Una de las características fundamentales del plan de intervención debe ser su carácter interdisciplinar, recordando que los contextos en los que interviene el profesional en Trabajo Social son difíciles y requieren una visión holística de las realidades, por lo tanto, la elaboración del plan de intervención requiere de la complementariedad con otros profesionales que conforman los equipos técnicos de atención.

De manera general el plan de intervención debe de definir: problemas o necesidades de la persona, objetivos, áreas de intervención, actividades, recursos, tiempo y seguimiento. De acuerdo con las necesidades institucionales y al consenso de los equipos de trabajo estos elementos pueden variar, los formatos no pueden ser rígidos sino adaptables, pero sin perder su esencia.

La autora De Frutos Alonso (2008) menciona los siguientes elementos: “necesidades o problemas, puntos de apoyo, objetivos, intervención del profesional, compromiso del usuario, recursos y prestaciones a utilizar, indicadores de evaluación” (p. 176). Elementos que permitirán dar una visión integral a la realidad social

de las personas, guiando el accionar profesional hacia la consecución de los objetivos y el impacto deseado.

Desde la experiencia profesional analizaremos nuestra propuesta de elementos para un plan de intervención:

3.1.1 Problemas y necesidades

Las personas que accede a los servicios de Trabajo Social, en muchos casos, tienen una visión limitada de sus necesidades, centrándose en las necesidades inmediatas sin considerar sus causas estructurales ni sus posibles consecuencias. Por esta razón, como profesionales en Trabajo Social vamos a mirar de manera integral la situación de la persona, analizando de manera crítica los factores de riesgo y protectores que se vinculan en la situación.

En este sentido, la autora Revuelta Alonso (2014), considera que las necesidades no solo se relacionan con aspectos materiales, sino que también están vinculados aspectos como los sociales, culturales y emocionales, estos aspectos condicionan la forma en que la persona perciben y priorizan sus demandas en función del contexto en el que viven y se desarrollan.

Recordemos que para la elaboración del plan de intervención es necesario primero realizar un diagnóstico de las necesidades que presenta la persona, grupo o comunidades. Aquí se considera la síntesis diagnóstica de la problemática identificada, considerando las dimensiones sociales, económicas, laborales, de salud; así como los factores protectores y de riesgo presentes. Debe ser riguroso con una experticia previa en la definición de necesidades, y su respectiva

jerarquización para priorizar aquellas que por falta de atención pueden poner en riesgo la integridad de la persona.

3.1.2 Objetivos

De acuerdo con De Frutos Alonso (2008) esto es la parte central del diseño pues es la guía para lo que queremos conseguir con las personas. La autora también considera que estos están relacionados directamente con las necesidades de las personas, por lo que la generación de los objetivos debe ser clara, coherente y precisa, es importante no caer en generalismos como, por ejemplo: mejorar la calidad de vida de la persona. Si bien es cierto que la intervención tiene este enfoque no podemos generalizar de esta manera ya que carece de precisión técnica y operativa, lo que dificultaría su seguimiento y evaluación.

Por el contrario, cuando tenemos un objetivo claro, este orientará la intervención al traducir las necesidades en propósitos alcanzables y por ende se podrán plantear estrategias, actividades y recursos. Al mismo tiempo es importante recordar que estos objetivos no son rígidos o son una camisa de fuerza, son referentes dinámicos que pueden ajustarse en función de la evolución del proceso de intervención.

3.1.3 Áreas de intervención y actividades

En este apartado vamos a distinguir las áreas de intervención, hay que tomar en cuenta que estas pueden variar dependiendo de los casos o de la institución en la que estemos trabajando. Por ejemplo, en el caso de adultos mayores es importante considerar áreas como:

cognitiva, funcional, nutricional. Sin embargo, estas no deben entenderse como categorías fijas o universales, ya que en otros contextos de intervención pueden priorizarse áreas como familia, salud, educación, laboral, comunitaria y psicosocial. Entendemos, que en el caso de las áreas responden a la identificación de necesidades de la familia, persona, grupo con el cual estemos trabajando, esto permite organizar la intervención de manera coherente, sin fragmentación y articulando las distintas dimensiones que inciden en el sujeto de intervención.

En cada área vamos a colocar las actividades que se van a realizar, cada una de ellas debe ser tendientes a la transformación de la realidad social, es fundamental evitar acciones aisladas, ya que estas no se constituyen fines en sí mismo sino medios para generar cambios progresivos en las condiciones de vida del usuario y que están en concordancia con el contexto y los recursos disponibles. La conexión interinstitucional es indispensable para el apoyo en cuanto a recursos que sean externos. Cabe recordar que la efectividad de las actividades planteadas depende en gran medida de la participación y la corresponsabilidad del usuario, quien no puede ser un ente pasivo en la intervención sino un sujeto activo y con derechos reconociendo también su necesidad de cambio.

Tabla 1.Áreas para considerar en el plan de intervención en Trabajo Social

Áreas base	**Áreas complementarias (de acuerdo con el diagnóstico)**
Área sociofamiliar	Área jurídica

Área de salud	Área comunitaria
Área educativa	Área psicosocial
Área laboral	Área interinstitucional

Fuente: Elaboración propia de las autoras

3.1.4 Recursos, tiempo y seguimiento

En este apartado vamos a hacer un reconocimiento de los recursos internos con los que cuenta la institución desde la cual intervenimos, para ello es preciso analizar el contexto interno los recursos económicos, técnicos y humanos que dispone la institución; la capacidad de atención con la que cuenta. Este análisis permite identificar la capacidad real de la institución, sus limitaciones, y; de esta manera se evitarán la formulación de acciones que no sean viables y que la intervención se sustente en condiciones reales y favorezca una gestión eficiente.

Como se indicó en el apartado de áreas, es importante también las conexiones externas. Para ello analizaremos los servicios existentes desde otras instituciones, a las cuales podemos referir al usuario, siempre aclarando que la gestión del servicio dependerá de la disponibilidad externa, así como de los criterios de atención con los que cuente las instituciones donde ha sido derivado el caso.

En todo este proceso los profesionales en Trabajo Social cumplimos el rol de gestores, de conectar a las personas con los recursos que necesite, sin embargo, como parte de la ética profesional: no debemos

garantizar la entrega de algún recurso, ya que de no darse pondría en entredicho nuestra intervención profesional frente al usuario, como trabajadores sociales se tendrá presente el rol que realizamos que es acompañamiento social para garantizar el acceso a derechos y la justicia social.

Respecto al seguimiento debemos delimitar el tiempo que vamos a evaluar, el alcance de los objetivos, establecer periodos definidos que permitan valorar de manera sistemática los logros, avances y dificultades. Es decir, el seguimiento es una herramienta técnica, que permitirá reconfigurar el plan de intervención cuando sea necesario y asegurar que las acciones implementadas sean coherentes con los objetivos, pero sobre todo sean coherentes con las necesidades de la persona.

3.1.5 Ejemplo de plan de intervención:

A continuación, se presenta un plan de atención individualizada que se utiliza para poder atender de manera integral a los adultos mayores residentes del Centro Gerontológico Zaruma, cuya perspectiva es interdisciplinaria, para la elaboración de este plan se concibe desde la evaluación del equipo técnico.

Plan de intervención individual integral

1. Datos informativos.

Datos personales del usuario: NN

Apellidos y nombres: NN

Cédula: 0000000000

Edad: años

Fecha de inicio del plan: 16 de marzo 2015

Dirección domiciliaria: Usuario residente del Centro Gerontológico Zaruma

Representante: NN

Cédula del representante: 0000000000

2. Condiciones del adulto mayor: Persona adulta mayor frágil

Definiciones:

Persona Adulta Mayor Independiente: Es capaz de realizar actividades básicas de la vida diaria: comer, vestirse, movilizarse, bañarse, utilizar el baño y realizar actividades como administrarse el dinero, usar el teléfono etc.

Persona Adulta Mayor Frágil: Presenta limitación para realizar dos o más actividades de la vida diaria.

Persona Adulta Mayor Dependiente: Necesita apoyo permanente para realizar actividades de la vida diaria tanto físicas como funcionales o mentales

VALORACIÓN GERONTOGERIÁTRICA

Tamizaje rápido	Actividad instrument	Fechas aplicadas en el año	Cognitivo	Recurso social	Depresión	Nutricional

	al funcional		**I**	**II**	**III**	**IV**
Objetivos en las áreas	**Actividades planteadas**	**Responsable** **Representante** **Funcionario**	**Fechas aplicadas en el año**	**Resultados evaluación trimestral periódica %**		
Área Salud y nutrición: **Objetivo:** Monitorear periódicamente las condicion	Control periódico de su estado de salud	Trabajo social, gestión MSP	1 vez al mes			
	Control de signos vitales diarios	Cuidadores	Diario			

es de salud física del usuario. Mantener una alimentación acorde a sus necesidades.	Administración de medicina	Cuidadores	Diario				
	Alimentación: cinco ingestas diarias	Cuidadores, Personal de cocina	Diario				
Área funcional **Objetivo:** Fortalecer el nivel de funcionalidad del adulto mayor para la prevención del deterioro físico	Seguimiento a la aplicación de las fichas instrumentales de la vida diaria.	Terapista ocupacional	Cada tres meses				
	Fortalecer los hábitos de salud e higiene personal		Diario				

	Mantener las habilidades y destrezas manuales	Trabajo Social	2 veces a la semana				
	Actividades lúdicas		2 veces a la semana				
	Actividades de integración social		1 por semana				
	Fortalecer marcha y equilibrio	Terapista físico	1 por semana				
	Recuperación funcional de miembros inferiores.		2 veces por semana				

Área cognitiva **Objetivo:** Estimular las funciones cognitivas del adulto mayor.	Mantener el razonamiento lógico	Psicólogo Clínico	1 por semana				
	Fortalecer reminiscencia		1 por semana				
	Fortalecer la memoria inmediata		1 por semana				
Área social-redes sociales **Objetivo:** Fortalecer la red de apoyo social, familiar e institucional del	Gestión y Adquisición de medicina de acuerdo con el requerimiento del adulto mayor	Trabajadora Social	Mensual				
	Espacios de integración		Trimestral				

adulto mayor.	con la comunidad.						
	Acompañamiento en procesos administrativos, cuando se requiera.						
	Contacto periódico con familiares		Quincenal				
	Mediación familiar para promover visitas al adulto mayor.		Cuando se lo requiera				

Figura 9.Plan de intervención individual integral

Fuente: Tomado de los archivos del trabajo realizado en el Centro Gerontológico Zaruma.

El plan de atención individualizado propuesto, nace producto del análisis conjunto con el equipo técnico del Centro Gerontológico

Zaruma, cada adulto mayor cuenta con una evaluación desde cada área, lo que permite plantear estrategias de intervención acorde a sus necesidades, dando así una visión integral del proceso de intervención. Como se puede observar el plan está dividido por áreas de atención, con sus objetivos, actividades y responsables, más allá del planteamiento recordemos que el profesional en Trabajo Social va a estar pendiente si surgen actividades emergentes que necesiten atención inmediata.

En síntesis, el plan de intervención en Trabajo Social constituye una herramienta técnico-metodológica central que traduce el diagnóstico social en acciones concretas orientadas a la transformación de la realidad social. Para ello, su elaboración exige un acercamiento permanente de la realidad y concibe la participación y la corresponsabilidad de las personas sujetas de intervención. No debe entenderse como un instrumento rígido o meramente administrativo, sino que se retroalimenta en función de los cambios a lo largo de la intervención.

CAPÍTULO IV

4 ESTRATEGIAS OPERATIVAS DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL

Las estrategias operativas constituyen el nivel de concreción de la intervención profesional, se parte de los fundamentos teóricos y las decisiones metodológicas, se operativizan en acciones planificadas para alcanzar los objetivos propuestos en la intervención. No se trata únicamente de ejecutar actividades, sino de implementar acciones coherentes con el diagnóstico social, los objetivos propuestos y los recursos disponibles, considerando las particularidades de las necesidades de los sujetos involucrados. Las estrategias operativas implican toma de decisiones técnicas, articulación interinstitucional, gestión de recursos, acompañamiento social y evaluación continua del proceso, todas tendientes a la transformación social de las personas involucradas.

4.1 Competencias éticas y normativas en la intervención profesional

La vulnerabilidad de las personas requiere de un alto grado de capacidad técnica y sensibilidad ética, para intervenir sin causar daño ni herir susceptibilidades. En la práctica cotidiana esto implica resguardar la confidencialidad, proteger el secreto profesional, evitar cualquier forma de revictimización y tomar decisiones que pongan en primer lugar la seguridad y la dignidad de la persona atendida.

A menudo nos preguntamos si nuestras actuaciones fueron adecuadas, si actuamos conforme a los principios éticos y si logramos

poner a la persona por encima de nuestros propios sentimientos, culpas o juicios moralistas. Como señalan Úriz Pemán y Salcedo Megalés (2017), estos interrogantes aparecen tanto en el ámbito personal como en el profesional, pues constantemente nos cuestionamos si nuestras decisiones son correctas y si respetan la dignidad y la integridad de las personas con las que trabajamos.

Desde las competencias éticas del Trabajo Social no hay que olvidar su origen filantrópico y altruista, que busca satisfacer las necesidades de la persona, frente a ello el desarrollo profesional y el crecimiento para luchar contra las injusticias sociales y la dignificación de las personas. Su marco de actuación siempre va a ser los derechos humanos, lo que sugiere que su accionar siempre va a considerar las diversidades sociales y personales de los sujetos hacia los cuales se debe.

En el marco normativo constituye nuestra guía esencial, ya que todo proceso que realizamos debe estar apegado a los instrumentos legales vigentes. Dichas normativas funcionan como un hilo conductor que permita proteger tanto al profesional como a las personas con las cuales trabajamos. Por lo tanto, las recomendaciones emitidas en un informe social se sustentan en la legislación vigente, lo que permite una intervención ética y responsable ajustadas al deber profesional.

Así lo menciona Valenzuela Valdez y Falconi Loqui (2024):

> Los trabajadores sociales operan en un marco institucional que suele verse afectado por las restricciones presupuestarias e infraestructuras inadecuadas, limitando la capacidad de los

> profesionales para atender a sus clientes en tiempo y forma. Además, la falta de formación constante y de oportunidades de desarrollo profesional puede generar que los trabajadores sociales no puedan optimizar su formación para enfrentar los desafíos que se presentan en su diario vivir laboral (p. 5818).

Entonces no solo se trata de la voluntad, la ética y el compromiso que pueda tener el profesional para realizar su trabajo, también depende de los marcos institucionales desde los cuales llevamos nuestro accionar, quienes tienen sus propios criterios para la atención, todo esto en gran medida se puede contradecir con los contenidos teóricos impartidos en las aulas universitarias, ya que al insertarse al mundo laboral el profesional debe adaptarse a las normativas, protocolos institucionales que muchas veces retrasan su intervención.

Las competencias éticas y normativas del Trabajo Social no dependen únicamente de nuestras disposiciones individuales, sino en gran medida del contexto donde se desarrolla el ejercicio profesional, y que responde a marcos institucionales, legales y organizativos específicos. La intervención profesional se entiende como un ejercicio permanente de reflexión crítica que permita equilibrar los principios éticos, el respeto a los derechos humanos y las limitaciones normativas, esto permitirá actuaciones responsables y orientadas a la protección y el ejercicio de derechos.

4.2 Organización y planificación del trabajo profesional

La organización y la planificación del trabajo cotidiano constituye un elemento indispensable en la intervención profesional. Contar con

una estructura clara permite cumplir oportunamente las actividades asignadas, y evitar que situaciones relevantes queden sin atención, este recurso nos permite cumplir con las actividades diarias sin dejar en el olvido situaciones que requieren nuestra atención inmediata o que representen un riesgo para las personas que a diario atendemos.

El profesional gestiona a diario dos tipos de actividades: las planificadas y las emergentes. Las primeras corresponden a tareas programadas que el profesional conoce con anticipación y que forman parte de su agenda; mientras que las emergentes son situaciones imprevistas que pueden surgir a diario y que demandan una respuesta inmediata, debido a que pueden poner en riesgo la integridad de la persona o colectivo atendido.

No en todas las instituciones forma parte de las normativas que los profesionales en Trabajo Social realicen una planificación de sus actividades semanales o mensuales, sin embargo, como profesionales para mantener una organización de nuestra área y a fin de priorizar aquellas actividades que requieren nuestra atención es recomendable que nos manejemos con una planificación semanal.

Desde la experiencia profesional en diferentes ámbitos como discapacidades, adulto mayor, asistencia humanitaria, el hecho de poderse manejar con una planificación nos ha permitido atender las situaciones que se presenten de acuerdo con su relevancia. Cabe resaltar que esta planificación no es una camisa de fuerza, sino que se concibe como una herramienta flexible y organizada que orienta la intervención profesional, facilita la priorización de acciones y

permite responder de manera oportuna y ética a las demandas emergentes propias de los contextos donde interviene el trabajador social.

Tabla 2.Planificación semanal para área de Trabajo Social

Fecha	Actividades	Responsables	Recursos	Observaciones
20-04-2023	Atención a casos agendados desde la nacional.	Trabajadora Social	Libro diario Computadora Material de escritorio	Se identifican casos que requieren seguimiento.
21-04-2023	Taller de primera vez a focalizados en asistencia alimentaria.	Trabajadora Social	Material didáctico Kits de entrega Tarjetas de colores	No se presentaron 3 familias a la actividad programada.
22-04-2023	Visita domiciliaria	Trabajadora social Conductor	Vehículo institucional Teléfono institucional Libro diario	Se reprograma visita, debido a no contacto con la familia.
23-04-2023	Articulación interinstitucional	Trabajadora social	Agenda de datos	Se coordina actividades para talleres con el MSP.
24-04-2023	Elaboración de informes y carga de información en carpeta drive institucional.	Trabajadora social	Computadora Normativa vigente	Informes enviados

Fuente: Elaboración propia de las autoras

Se ha priorizado solo la constancia únicamente de una actividad por día, ya que la intención es reflejar un ejemplo de planificación semanal que oriente la organización y ejecución de actividades en un momento determinado. Este formato no pretende constituirse en registro único u obligatorio para los colegas, sino una guía referencial que permita visualizar como el trabajador social estructura su agenda, distribuye responsabilidades, identifica recursos y registra observaciones relevantes para el seguimiento de las acciones desarrolladas. En la práctica, el formato puede adaptarse a las necesidades institucionales o a los requerimientos de los profesionales.

4.3 Articulación interinstitucional y gestión de casos

Contar con una agenda actualizada de contactos interinstitucionales constituye una herramienta operativa fundamental, ya que facilita la articulación inmediata con otros actores y aporta agilidad en la gestión de casos. El intercambio con colegas y profesionales de otras áreas puede optimizar los procesos de intervención y favorece una mejor coordinación con los servicios disponibles.

En cualquier espacio laboral, resulta indispensable elaborar un mapeo de servicios, que identifique las instituciones públicas y privadas, organizaciones no gubernamentales y otros recursos comunitarios existentes, así como los servicios que ofrecen y los puntos focales responsables. Esta información permite establecer rutas claras de derivación y fortalecer la red de apoyo para la atención integral de las personas usuarias.

Es parte importante conocer los servicios con los que cuenta la institución en la que nos desempeñamos para poder articular internamente con los servicios propios. Para los servicios externos se recomienda mantener una agenda de contactos que facilite la comunicación con pares en otras instituciones que puedan aportar a la gestión de recursos necesarios.

La gestión adecuada de recursos, la comunicación efectiva y el conocimiento de los servicios existentes garantizará una intervención profesional oportuna que pueda contribuir a la movilización de recursos, articulados y centrados en la necesidad de la persona.

4.4 Protocolos y gestión del riesgo profesional

El manejo adecuado de los protocolos institucionales para la atención de casos y la claridad en los procedimientos de derivación constituyen elementos esenciales para una intervención segura y ética. El cumplimiento de estos lineamientos minimiza el riesgo de ejercer acciones que puedan causar daño, generar omisiones críticas o revictimizar a las personas atendidas. Es importante recordar que los protocolos de actuación establecen los criterios generales y las rutas procedimentales que orientan el accionar del equipo profesional y de los referentes institucionales según la naturaleza del caso.

Intervenir bajo un marco normativo claro y respaldado por protocolos vigentes también contribuye a la gestión del riesgo profesional, al delimitar responsabilidades, proteger la integridad del personal de Trabajo Social y prevenir invasiones indebidas de los usuarios en la esfera privada del profesional.

En el Ecuador, la actuación frente a problemáticas sociales se rige por protocolos y lineamientos técnicos que establecen procedimientos específicos para cada situación, orientando la intervención profesional según el tipo de situación y la población atendida, con el fin de asegurar respuestas técnicas, acordes al marco legal vigente. Los protocolos de intervención o rutas de protección son instrumentos normativos y fundamentales que permiten estandarizar las respuestas ante emergencias y definen las rutas de acción que se constituyen en el paso a paso, para proteger derechos, de esta manera se garantiza una actuación coherente y preestablecida. (Caicedo Robles y Loor Lino, 2024)

Cabe recalcar que el marco normativo ecuatoriano cuenta con diversos protocolos sectoriales que regulan la actuación frente a problemáticas sociales específicas. Por ejemplo, el actual Ministerio de Desarrollo Humano, anteriormente denominado Ministerio de Inclusión Económica y Social, a través del Acuerdo Ministerial Nº 095, expide el: Protocolo de Protección Especial de Niñas, Niños y Adolescentes en Contextos de Movilidad Humana y sus Anexos, el cual orienta la intervención institucional y profesional frente a situaciones de movilidad humana, garantizando rutas de atención diferenciadas y la protección integral de derechos de estos grupos de atención prioritaria.

Cabe destacar que el rol del trabajador social no se limita al conocimiento de protocolos ni a su ejecución mecánica, sino a su correcta interpretación y aplicación crítica en la práctica profesional. El manejo técnico de estos instrumentos permite orientar la

intervención, realizando derivaciones oportunas, coordinar acciones con otras instituciones y actuar con criterios éticos y de protección de derechos, evitando actuaciones improvisadas que revictimicen y que puedan poner en riesgo a las personas y al propio profesional.

4.5 Actuación en crisis

La actuación en crisis constituye una competencia operativa indispensable en las intervenciones cotidianas del trabajador social, particularmente en contextos caracterizados por alto nivel de vulnerabilidad, riesgo y complejidad social. Los trabajadores sociales deben de estar preparados para brindar primeros auxilios psicológicos y ofrecer contención emocional. Este apoyo inicial no constituye ni reemplaza a una intervención terapéutica especializada, se configura como una primera atención que busca estabilizar a la persona para poder continuar con la atención y promover la toma de decisiones seguras.

Estas competencias resultan especialmente relevantes considerando que el Trabajo Social se desarrolla en escenarios atravesados por crisis individuales, familiares o comunitarias. El profesional debe contar con herramientas necesarias para responder de manera oportuna y adecuada en situaciones emergentes que se presenten durante la intervención. Estas intervenciones son breves, focalizadas y contextualizadas, entre otras se recomienda las siguientes:

- Garantizar un espacio seguro, privado y adecuado para la atención de las personas, que favorezca la contención emocional y la confidencialidad.

- Evitar cualquier forma de revictimización de las personas, especialmente en situaciones de alta vulnerabilidad.
- Ofrecer agua y pañuelos de ser necesario, forma parte de las acciones básicas de cuidado y acompañamiento.
- Permitir y acompañar respiraciones pausadas y consientes, guiadas de manera sencilla, no es necesario técnicas terapéuticas complejas, recordemos que es una salida a la crisis inmediata.
- Pedirle a la persona que se concentre en su alrededor y nos describa lo que mira, con el fin de favorecer la conexión con el momento presente.
- Evitar usar palabras como "tiene que calmarse", "tranquilícese", "no es para tanto", esto limita a la persona a sentirse invalidada frente a sus sentimientos y necesidades.
- Usar un lenguaje asertivo y comprensible para la persona.
- Respetar el llanto y los silencios de la persona, en ocasiones la escucha activa y la presencia profesional resulta suficiente para contribuir al afrontamiento inicial de la crisis.
- En lo posible y si la situación lo amerita asegurar necesidades básicas inmediatas, como acceso a servicios higiénicos, alimentación ligera, y descanso breve, siempre y cuando el contexto lo permita.
- Establecer criterios claros de derivación o referencia a servicios especializados cuando la situación lo requiera.

Así como las mencionadas existen una variedad de técnicas que pueden aplicarse en momentos de crisis, lo importante es la adecuada

preparación del profesional y la solvencia en las respuestas frente a situaciones emergentes.

4.6 Trabajo en equipo e interdisciplinariedad

El trabajo en equipo constituye una de las competencias fundamentales del profesional en Trabajo Social, ya que posibilita la articulación efectiva con otros actores institucionales. El trabajo interdisciplinario exige un trato respetuoso y formal, el conocimiento de las funciones y atribuciones de cada integrante del equipo, evitando exceder los límites de nuestras competencias profesionales. Así lo señalan Torrelles et al. (2011) el trabajo en equipo requiere no solo recursos internos y externos, sino también el desarrollo de habilidades blandas que favorezcan la coordinación, la comunicación y la adaptación a entornos cambiantes.

En la misma línea Jiménez Becerra et al. (2005) explican que la complejidad del nuevo orden mundial exige nuevas formas de conocimiento, ya que el análisis de procesos aislados o fragmentados resulta insuficiente. Hoy en día es necesario una visión sistémica donde el problema es el resultado de la interacción de sus partes. En este sentido, la interdisciplinariedad se consolida como un método clave para el análisis integral de fenómenos sociales.

En Trabajo Social a menudo va a llevar a cabo su intervención con un equipo interdisciplinario con el cual va a interactuar, coordinar y analizar los casos, con el fin de tomar decisiones, definir prioridades y orientar decisiones técnicas en función de la situación a intervenir.

A continuación, se definen algunas consideraciones para el trabajo en equipos interdisciplinarios:

- Asumir las funciones y roles correspondientes a las propias competencias profesionales, sin interferir en los espacios profesionales de los otros colegas que conforman el equipo.
- Los objetivos deben ser definidos de manera coordinada, priorizando el bienestar de la persona.
- El lenguaje debe ser claro y asertivo entre los profesionales, considerando la escucha activa y la apertura a otros criterios.
- Manejo ético de la información y el respeto a la confidencialidad de los datos.
- Realizar mesas de análisis de casos, que lleve a tomar decisiones coordinadas y que permita procesos de retroalimentación.
- Respetar los protocolos, normativas institucionales y marcos legales que regulan la intervención profesional e institucional.
- Promover en el equipo la participación y efectiva de las personas con las cuales se trabaja.

4.7 Autocuidado profesional y sostenibilidad del ejercicio

El autocuidado profesional es un componente indispensable para garantizar la sostenibilidad del ejercicio del Trabajo Social. La exposición continua a situaciones de vulnerabilidad, crisis, violencia o sufrimiento emocional puede generar desgaste, estrés afectando la calidad de la intervención y produciendo un desgaste emocional en el profesional. El autocuidado debe asumirse como una

responsabilidad ética que permita mantener la estabilidad emocional, la claridad en la toma de decisiones y la eficacia en los procesos de acompañamiento.

El autocuidado implica desarrollar estrategias individuales y colectivas: gestionar adecuadamente las cargas laborales, establecer límites con los usuarios, concertar espacios de atención profesional, solicitar apoyo institucional y promover prácticas que favorezcan el bienestar físico, emocional y mental. Asimismo, la sostenibilidad del ejercicio profesional requiere que las instituciones reconozcan la importancia del bienestar del personal, implementen protocolos de prevención del riesgo psicosocial y fomenten entornos laborales seguros, colaborativos y respetuosos.

Un ejemplo de buenas prácticas institucionales se observó en HIAS durante la pandemia de COVID-19, cuando el área de Talento Humano dispuso que, el primer y tercer viernes de cada mes, los colaboradores tuvieran la tarde libre como una medida para favorecer el descanso y el tiempo en familia. Además, durante el horario de almuerzo se promovían espacios de encuentro entre el personal, lo que fortalecía el sentido de equipo; también se realizaron actividades de autocuidado grupal, como dinámicas corporales y masajes colectivos, orientadas a mitigar el estrés laboral y fortalecer el bienestar emocional.

Sin embargo, no todas las instituciones cuentan con programas de autocuidado, y en su mayoría los casos rebasan la capacidad de atención de los profesionales, esto limita a una atención mecánica y

centrada en cubrir la necesidad que tiene la persona en ese momento, más no prioriza el análisis detenido de sus necesidades, resultando afectado el usuario que no recibe los requerimientos acordes a su demanda y por otra parte el profesional que se ve expuesto a altos niveles de estrés y de sobrecarga laboral.

CAPÍTULO V

5 ENFOQUES TRANSVERSALES APLICADOS EN LA PRÁCTICA

Los enfoques transversales orientan la mirada profesional y permiten interpretar las situaciones desde una perspectiva integral, respetuosa y coherente con los derechos humanos y su valor radica en la manera en que se aplican en la práctica cotidiana. En la intervención social, los enfoques no constituyen un anexo teórico, sino una guía que modela las decisiones, las prioridades y el modo de relacionarse con las personas, familias y comunidades. A continuación, se detallan los enfoques que guían la práctica preprofesional:

5.1 Enfoque de derechos

El enfoque de derechos humanos implica el reconocimiento de las personas como sujetos de derechos, capaz de pensar, actuar y tomar decisiones. Para Jiménez Lara (2021) considera que este enfoque tiene dos bases fundamentales: por una parte, el Estado como garante de derechos y por otra parte las personas y grupos sociales que son titulares de derechos. Esto implica que el Estado, debe convertirse en un paraguas que abarque la totalidad de la población en cuanto a la garantía de derechos y además que priorice un enfoque en grupos prioritarios que enfrentan mayores condiciones de vulnerabilidad y atención en necesidades específicas, y; la corresponsabilidad de las personas para el empoderamiento y el ejercicio efectivo de sus derechos.

En la intervención con personas, el enfoque de derechos implica reconocer a cada individuo como sujeto de derechos y no como receptor pasivo de ayuda. Esto se traduce en garantizar información clara, promover la participación en la toma de decisiones, activar rutas de acceso a servicios y asegurar que la intervención fortalezca la autonomía.

En esta línea Carballeda (2016) manifiesta:

> Los principios que dan forma a los Derechos Humanos han fijado con mayor precisión tanto las obligaciones negativas del Estado como así también una serie de obligaciones positivas. En este aspecto, es posible pensar que los Derechos Sociales tienen cierta limitación en función de que enuncian atribuciones dentro de la esfera del sujeto, pero no se amplían en función de aquello que el Estado -como garantía de éstos- debe o no hacer, y se presentan como atribuciones sectoriales. Esto significa, en otras palabras, que el enfoque de derechos ha definido con mayor precisión no sólo aquello que el Estado no debe hacer a fin de evitar violaciones, sino también aquello que debe hacer en relación a intentar facilitar y construir una realización plena de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales (p. 2).

Considerando lo propuesto por el autor cuando se interviene en contextos sociales, no se puede únicamente considerar a la persona como mera receptora de un beneficio, consiste en superar miradas asistencialistas y reconocer a la persona como un sujeto activo con

capacidad de participación y corresponsabilidad en los procesos orientados al ejercicio de sus derechos. Aquí el trabajador social reconoce el acompañamiento social como un medio para alcanzar la justicia social.

5.2 Enfoque de género

Género y sexo, dos palabras diferentes pero que a menudo se utilizan como símiles para nombrar a las personas diferenciándolas como hombres o mujeres. Sin embargo, estos dos términos tienen un contexto diferente en su significado, así tenemos el término sexo hace referencia a las características biológicas y físicas con las que nace la persona, con base a esta definición se establece como hombre o mujer. Por otro lado, el término género hace referencia a los constructos sociales asignados para los hombres y para las mujeres construidas desde la base de ser hombre o ser mujer, de este término nacen las categorías femenino o masculino.

Como podemos en estas definiciones el género se construye desde lo social desde lo asignado cultural y tradicionalmente para lo que puede hacer el hombre o la mujer, así a la mujer se la asocia con el cuidado y administración del hogar, el cuidado de los hijos, la crianza y reproducción, y; aquellas actividades que no requieren de fuerza sino de sutileza. Para el hombre los roles de sostenibilidad económica del hogar y los trabajos relacionados con la fuerza.

Estas asignaciones sociales han perdurado a lo largo de los años lo que ha conllevado a la naturalización y normalización de estos roles, así lo sustenta Vera Viteri (2020), en la cultura patriarcal se les ha

socializado en la autosuficiencia y el ejercicio del poder para la toma de decisiones, incluso en ámbitos relacionados con la vida de la mujer, mientras que a la mujer se le ha enseñado un rol de sumisión y dependencia que promueve que otras personas tomen decisiones por ella. El autor señala que a los hombres se le ha otorgado mayores libertades en cuanto a movilidad, permanencia en espacios públicos y elección laboral, lo que incluso en contextos actuales continúa generando condiciones de desventaja para las mujeres.

En este sentido, el enfoque de género, en la intervención orienta al profesional a identificar inequidades, estereotipos y dinámicas de poder que afectan de manera diferenciada a mujeres, hombres y diversidades. Este enfoque en la parte práctica, se concibe en el uso de un lenguaje inclusivo, la prevención de violencias, la identificación de relaciones de dependencia y la promoción de igualdad en el ejercicio de derechos.

Desde el Trabajo Social, el enfoque de género propone el cuestionamiento de las desigualdades sociales debido a la concepción de los patrones culturales y sociales asociados a género. Por lo tanto, reconocer estas desigualdades implica el reconocimiento de que las problemáticas sociales no afectan a todos por igual, y que las desigualdades de género influyen en el acceso a recursos, oportunidades y ejercicios de derechos.

5.3 Enfoque de interculturalidad.

Para hablar del enfoque de interculturalidad partamos desde la definición que realiza el Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades

y Pueblos del Ecuador (CODENPE, 2011) quien sugiere que la interculturalidad es un espacio de diálogo entre culturas y una práctica relacional que promueve las relaciones de convivencia armónica entre los pueblos. Desde esta perspectiva no se limita al reconocimiento de la diversidad cultural, sino que busca cambiar estructuras históricas y tradicionales que han reproducido desigualdades, su propósito es mejorar la calidad de vida de los pueblos, respetando y valorando sus diferencias.

En la práctica la interculturalidad permite interpretar la realidad social a partir del reconocimiento de la diversidad y la complejidad como elementos centrales en las personas. Al tomar esta postura rompe los paradigmas que sostienen que estas diferencias son problemas y que deben ser modificados o resueltos; por el contrario, estas se reconocen como principios éticos que orientan las relaciones sociales hacia el respeto, la no discriminación y la búsqueda de la equidad en el ejercicio de derechos. (Malik Liévano y Ballesteros Velázquez, 2015)

La aplicación del enfoque intercultural exige reconocer la diversidad cultural, étnica y lingüística de las personas involucradas. Esto se manifiesta en el respeto a sus creencias, la valoración de sus tradiciones, la adecuación de los procesos de comunicación, la prevención de prácticas discriminatorias y la articulación con instituciones y actores comunitarios que representen la identidad cultural de las personas atendidas.

Es decir, parte desde el reconocimiento de la persona como sujeto de derechos y de dignidad, lo que implica considerar su forma de autodenominación, incorporar su opinión en los procesos de toma de decisiones y respetar sus prácticas culturales, creencias y motivaciones. Como trabajadores sociales debemos evitar cualquier forma de juicio los juzgamientos o estigmatización asociada a la identidad cultural, promoviendo intervenciones justas, equitativas y respetuosas.

5.4 Enfoque curso de vida.

El enfoque de curso de vida se relaciona con la importancia de atender a las personas para efectivizar sus derechos a lo largo de su ciclo de vida, implica comprender a las personas con toda su historia de vida y no solo en un momento determinado que esté atravesando. El Ministerio de Salud y Protección Social (MINSALUD, 2015) de Colombia, lo define como:

> Es el enfoque que aborda los momentos del continuo de la vida y reconoce que el desarrollo humano y los resultados en salud dependen de la interacción de diferentes factores a lo largo del curso de la vida, de experiencias acumulativas y situaciones presentes de cada individuo influenciadas por el contexto familiar, social, económico, ambiental y cultural; entendiendo que invertir en atenciones oportunas en cada generación repercutirá en las siguientes y que el mayor beneficio de un momento vital puede derivarse de intervenciones hechas en un período anterior. (p. 1)

Este enfoque reconoce que las experiencias vividas, las situaciones atravesadas y las decisiones tomadas influyen en las condiciones presentes y futuras de las personas, razón por la cual no analiza los problemas sociales como hechos aislados, sino como procesos que se van construyendo a lo largo de la vida y en interacción con los ambientes en los cuales se relaciona la persona.

Desde esta perspectiva, se entiende que cada etapa está conectada con las anteriores y que las oportunidades y dificultades que se presentan en un momento determinado de la vida pueden tener efectos acumulativos en el bienestar de las personas. Visto de esta manera, el enfoque de curso de vida permite identificar momentos claves para intervenir, prevenir riesgos y fortalecer capacidades.

El curso de vida permite entender que la persona se corresponde con una cultura, una familia, una sociedad, con factores económicos, laborales que influyen en su desarrollo, por lo tanto, una persona no se puede entender como un sujeto aislado sino como un sujeto influenciado por los sistemas y microsistemas en los que se desarrolla.

Para Cenobio-Narcizo et al. (2020) este enfoque se sustenta en una serie de principios. Entre ellos se encuentra el tiempo y lugar históricos, que reconoce que las personas viven en contextos históricos específicos que influyen y moldean su desarrollo. El principio del tiempo en las vidas señala que el impacto de los acontecimientos y transiciones varían según el momento del curso de

vida en el que ocurren, y se relacionan con factores biológicos, psicológicos, sociales y espirituales.

Otro principio fundamental es el de vidas vinculadas e interconectadas, en el cual destaca que las personas forman parte de redes de relaciones que las conectan con su familia y con los entornos sociales en que se desenvuelve. Finalmente, el principio la agencia humana reconoce la capacidad que tienen las personas para tomar decisiones, actuar y construir su propia vida, aún dentro de sus limitaciones y oportunidades que imponen los contextos históricos y sociales.

Para el Trabajo Social el enfoque del curso de vida resulta fundamental porque permite comprender las situaciones sociales no como hechos aislados, sino como procesos construidos a lo largo del tiempo, en los que confluyen experiencias, transiciones, contextos y condiciones estructurales que inciden en la vida de las personas. Desde ahí, se permite reconocer que las trayectorias vitales están marcadas por desigualdades históricas, sociales, económicas y culturales, es así como se concibe a la práctica profesional más allá de un simple asistencialismo ya que al considerar la historia de vida de la persona el profesional puede anticipar riesgos, fortalecer capacidades y promover acompañamientos sostenidos.

En este sentido, el enfoque también aporta una mirada ética ya que reconoce a las personas como sujetos activos en su propio proceso vital, evitando miradas reduccionistas basadas únicamente en la edad cronológica de la persona. Esto fortalece la inclusión y la no

discriminación por razones de edad, género o contextos. De esta manera, se fortalece el vínculo con los enfoques de derechos, protección, género e interculturalidad, para dar a la intervención profesional esa mirada holística de lo que tanto se ha hablado en el trascurso del escrito.

5.5 Enfoque de interseccionalidad:

El enfoque de la interseccionalidad implica el reconocimiento de las diversas categorías sociales y analizarlas de manera articulada para comprender como se interceptan y se cruzan, generando formas múltiples de opresión, desigualdad y vulnerabilidad. De acuerdo con esta definición Molano Giraldo (2023):

> La interseccionalidad hace referencia a las formas en las que dialogan las vulnerabilidades con los dispositivos de opresión, es una herramienta que visibiliza imbricadamente las formas de opresión que permanecen subrepticias u ocultas en los sistemas sociales, políticos y económicos que exacerban la violencia y la discriminación. (p. 24)

Bajo estas consideraciones, se entiende que en todo proceso de intervención la interseccionalidad se constituye en una herramienta valiosa que permite analizar las diferentes vulnerabilidades que atraviesan a la persona y como estas y se entrecruzan poniendo en mayor riesgo a la persona. Y permite un análisis profundo de las desigualdades y reconoce la complejidad de todas las personas como sujetos de derechos.

Este enfoque, permite el reconocimiento de que la etnia, religión, sexo, edad, entre otras son situaciones que pueden poner en mayor riesgo y vulnerabilidad a las personas, así lo reconocen López Sánchez et al. (2022): “la convergencia de los estereotipos aumenta la probabilidad de sufrir una situación de discriminación” (p. 72). Por ello, el enfoque interseccional resulta fundamental en el Trabajo Social, ya que orienta las intervenciones más contextualizadas, evita una visión simplificada de la realidad social y contribuye al planteamiento de respuestas ajustadas a las múltiples formas de desigualdad que atraviesan las personas.

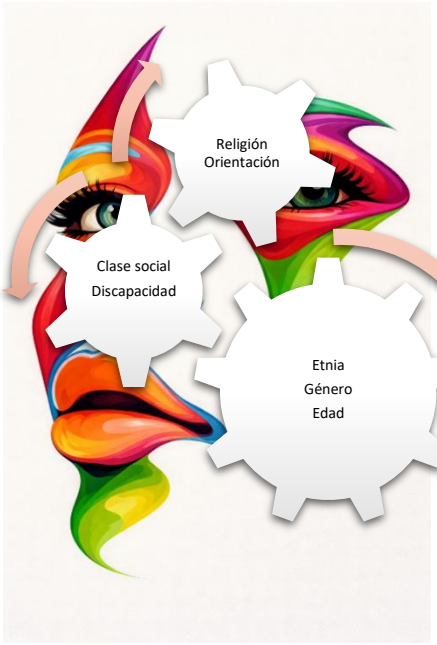


Figura 10.Interseccionalidad y Trabajo Social

Fuente: Elaboración propia de las autoras

Aplicar estos enfoques de manera transversal permite que la intervención sea coherente, con un alto sentido ético y que responda a las necesidades de cada persona. Más que principios teóricos,

constituyen criterios prácticos que orientan decisiones, previenen prácticas discriminatorias y garantizan intervenciones respetuosas, inclusivas y centradas en la dignidad humana.

5.6 Caso de intervención con aplicación de enfoques y determinación de factores de riesgo y protectores

El presente caso corresponde a una experiencia real de intervención profesional en Trabajo Social. Los datos han sido modificados y reconstruidos a partir de apuntes de la experiencia práctica de las autoras, con la finalidad de resguardar la confidencialidad y el principio de reserva de la información. El caso se presenta únicamente con fines pedagógicos y académicos.

La persona sujeta de intervención es una mujer, en movilidad humana, de 26 años, quien ingresó a Ecuador el 05-07-2021. Al momento de la entrevista inicial llevaba aproximadamente 7 meses en el país, se encontraba en estado de gestación alrededor de cinco meses, sin haber accedido hasta el momento de la atención a controles prenatales ni a servicios de salud.

La mujer acudió a la ONG para una entrevista de valoración con fines de asistencia alimentaria. Acudió acompañada de una amiga, quien refería ser su único contacto en el país. Durante la entrevista manifestó encontrarse en extrema vulnerabilidad social, sin un lugar fijo de residencia, alquilando de manera temporal una habitación de hotel de bajo costo, cuyo costo es cubierto con lo que logra reunir diariamente haciendo mendicidad.

La persona se encuentra con su hija de 6 años, la niña no ha sido ingresado al sistema educativo formal desde su llegada al país, refiere que solo cuenta con copias de los documentos de identidad. Indica que su salida migratoria obedece a la crisis social, económica, y política que atraviesa el país de origen y por situaciones de violencia ejercida por su pareja, quien avanzó con ella hasta Ecuador, pero debido a las reiteradas situaciones de violencia se separaron, manifiesta que desconoce su lugar de residencia, lo cual influye en su salida forzada del país y en que, al momento, no cuente con una red familiar de apoyo.

En cuanto a su situación alimentaria, manifiesta que realiza únicamente dos ingestas diarias de alimentos, las que comparte con su niña. Esto evidencia un riesgo nutricional, agravado por su condición de gestación y riesgo para la niña de 6 años que no está recibiendo una alimentación adecuada a sus necesidades. De la misma manera, relata que no todos los días puede reunir para el pago de la habitación de hotel, viéndose expuesta junto con su hija a pernoctar en espacios inseguros.

Durante la entrevista se observa a una mujer ansiosa, quien aprieta sus manos de manera constante y presenta episodios de llanto al relatar su historia de vida. Su expresión facial es de tristeza, se evidencia signos de cansancio físico, asociados a la precariedad de sus condiciones de vida y alimentación. Refiere haber acudido previamente a otras fundaciones en busca de apoyo, sin haber obtenido una respuesta favorable hasta el momento. Manifiesta que desconoce sobre las rutas de atención en salud y educación. Frente a

esta situación expresa, su disposición para recibir atención integral, por lo que se procede a brindar orientación inicial sobre el acceso a derechos, información sobre el proceso de asistencia y la invitación a participar en el primer taller para personas recién llegadas, así como la entrega de la tarjeta de asistencia alimentaria correspondiente.

5.6.1 Inicio del proceso diagnostico

Una vez concluida la entrevista se inicia el proceso de análisis de la información recogida a través de la entrevista y observación. Se identifica una situación de alta vulnerabilidad social, caracterizada por la convergencia de múltiples factores de riesgo. La determinación de factores de riesgo y protectores se exponen a continuación:

Entre los factores de riesgo y necesidades específicas se identifican:

- Mujer sola en movilidad humana.
- Mujer en periodo de gestación.
- Ausencia de vivienda estable.
- Inseguridad alimentaria.
- Falta de acceso de educación para la niña.
- Sin acceso a servicios de salud para la mujer y la niña.
- Sin redes de apoyo familiares.
- Antecedentes de violencia de género.
- Sin documentación regularizada en el país de acogida.
- Mendicidad.
- Sin trabajo formal estable.

Dados estos factores de riesgo, la situación de embarazo y la inadecuada ingesta de alimentos se incrementaban los niveles de riesgo tanto para la mujer como para la niña, debido a la falta de controles médicos, la inestabilidad habitacional y la precariedad de las condiciones de vida, situación que se profundiza por la falta de ingresos económicos que dependen de la mendicidad en las calles de la comunidad de acogida.

Como factores protectores se identifican:

- La disposición de la mujer para acudir a los servicios institucionales.
- Apertura para el acompañamiento social.
- Presencia de amiga como red mínima de apoyo.

Estos elementos permitieron iniciar un proceso de intervención orientado a la protección de derechos y a la reducción de riesgos inmediatos.

5.6.2 Aplicación de enfoques transversales en la intervención

Enfoque de derechos:

Desde este enfoque se realizó la intervención para el reconocimiento de la mujer y su hija como sujetos de derechos, priorizando el acceso a derechos fundamentales como la salud, la educación y la vivienda. Se evitó tener una visión asistencialista, ya que se priorizó el acceso a derechos y la entrega de la asistencia alimentaria no como un beneficio condicionado y la derivación a otros servicios respondió a la necesidad de garantizar condiciones mínimas de vida.

Enfoque de género:

Este enfoque permitió identificar como la condición de mujer sola, en estado de gestación y madre de una niña de 6 años incrementaban la exposición a riesgos específicos, como la violencia basada en género, la precarización económica y la inseguridad habitacional. La referencia de violencia por parte de la pareja fue abordada desde una perspectiva de protección, evitando la revictimización y derivando inmediatamente al área especializada en violencia basada en género para su atención y seguimiento.

Enfoque de curso de vida

La aplicación de este enfoque evidenció la presencia de dos etapas fundamentales: la gestación y la niñez temprana. Por lo que permitió plantear acciones diferenciadas para la mujer embarazada y para la niña, considerando las implicaciones que la falta de atención en sus necesidades específicas pueda tener en su desarrollo presente y futuro. Se deriva y se da acompañamiento social a los servicios de salud y educación.

Enfoque de interseccionalidad:

La aplicación del enfoque de interseccionalidad permitió comprender que la situación de vulnerabilidad atravesada por la usuaria no respondía a un solo factor, sino a la integración de diversas características como: género, condición de movilidad humana, pobreza, embarazo, y ser madre soltera. Realizar este análisis desde la interseccionalidad evitó interpretaciones simplificadas del caso y

facilitó una intervención integral, articulando servicios desde diferentes instituciones y profesionales.

Intervención profesional realizada

En primera instancia hay que indicar que la intervención realizada fue de carácter interdisciplinario y en función del diagnóstico social se procedió a la derivación inmediata a un albergue temporal, para garantizar un alojamiento seguro. Se complementa con la entrega de la tarjeta de asistencia alimentaria por un periodo de seis meses, de acuerdo con los lineamientos institucionales, seguimiento y posterior evaluación para un proceso de renovación. Es importante recalcar a la persona que esta renovación depende de los criterios institucionales y que no es un ofrecimiento profesional.

Se deriva al área especializada en violencia basada en género para la atención y acompañamiento correspondiente. Se invita a la mujer a los talleres para personas recién llegadas, talleres de cocina en vivo con orientación a su proceso de gestación. Se orienta en el acceso a educación y se deriva con los colegas de esta área para un adecuado acompañamiento y seguimiento del caso.

Tabla 3.Sistematización metodológica del proceso de intervención

Situación identificada	**Factores protectores/riesgo**	**Enfoque aplicado**	**Criterio profesional**	**Nivel de intervención**	**Resultado esperado**
Mujer en estado de gestació	Riesgo	Curso de vida/Derechos	Derivación inmediata	Interinstitucional	Acceso a servicios de salud y

n sin acceso a controles de salud.			servicios de MSP.		controles prenatales.
NNA sin acceso al sistema educativo.	Riesgo	Derechos	Articulación con Sistema Educativo local.	Interinstitucional	Restitución de derechos y acceso a educación**.**
Antecedentes de violencia por parte de su pareja.	Riesgo	Género/ interseccionalidad	Derivación a área especializada en VBG.	Especializada	Acompañamiento psicosocial
Grupo familiar en condiciones de inestabilidad habitacional.	Riesgo	Derechos	Referencia y gestión para albergue temporal.	Inter agencial	Reducir exposición a riesgos físicos y psicológicos.
Red de apoyo informal limitada. (presencia de amiga en el país	Protector	Derechos	Fortalecimiento de redes institucionales, inclusión en grupos de apoyo.	Individual/familiar	Reducir el aislamiento social y crear redes informales de apoyo.

de acogida)					
Disponibilidad para recibir apoyo.	Protector	Derechos	Vinculación a talleres de prevención, promoción y acceso a derechos.	Individual - grupal	Fortalecimiento de autonomía, toma de decisiones y red de apoyo.

Fuente: Elaboración propia de las autoras

La consolidación de la intervención para este caso en la matriz evidencia que cada acción implementada responde al análisis de la situación de la persona y a la aplicación de enfoques para evitar acciones fragmentadas o asistencialistas, así como la revictimización y la acción con daño.

5.6.3 El aprendizaje profesional

El caso evidencia como el trabajo en equipo, la articulación interinstitucional y el adecuado acompañamiento social permite orientar una intervención profesional ética, integral y basada en la garantía de derechos. Por ello, resulta indispensable desde el trabajo social abordar cada caso de manera personalizada, esto llevará a reconocer las particularidades sociales, económicas, culturales y de género que atraviesan a las personas sujetas a la intervención, así

como aplicar de manera transversal los enfoques que orientan la práctica profesional.

El ejemplo planteado resalta la importancia de la observación, la escucha activa, la empatía y la orientación oportuna como herramientas claves para el establecimiento de un vínculo de confianza, que aporte seguridad y permita la planificación de acciones articuladas para un acompañamiento social pertinente y sostenido.

La importancia del proceso de intervención no solo radica en el conjunto de actividades que como trabajadores sociales se realizará, sino en el proceso de acompañamiento, direccionamiento y capacitación para apoyar y fortalecer a las personas en sus procesos vitales, promoviendo su autonomía, empoderamiento, dignidad y el mejoramiento de la calidad de vida desde las diferentes áreas trabajadas, lo fundamental de este proceso es que no solo se limita a su contexto inmediato, sino que también se orientan a los contextos estructurales que condicionan las oportunidades de desarrollo, en concordancia con los valores y los principios de los derechos humanos. (Martínez Román, citado en Solís-Mariongo et al., 2018)

Construir un plan de vida con la persona significa reconocer a la persona como un sujeto activo de su propio proceso, de ahí que durante el primer abordaje se recomienda solicitar el consentimiento informado para poder iniciar una intervención profesional. Tal como lo afirma Falla Ramírez (2017) la pertinencia de la intervención profesional no depende únicamente de la aplicación de métodos y

técnicas, sino de la capacidad del trabajador social para articular de manera coherente los fundamentos teóricos con la práctica, superando una visión simplista de la realidad y alejada de los principios de los derechos humanos. En esta misma línea Barranco Expósito (2000) considera que la intervención parte desde una intervención integral y diversa, considerando a la persona con su contexto y las configuraciones históricas, sociales, culturales y económicas que atraviesan la situación. Por lo tanto, los objetivos y las formas de intervención se definen en función de las particularidades de cada persona, su realidad social y los distintos niveles y enfoques desde los cuales se desarrolla la intervención.

En cuanto al desarrollo de la intervención por fases, no debe tomarse como lineal o única. Siempre se va a anteponer las necesidades que tiene la persona, de ahí que (Fernández García y Ponce de León Romero (2006) consideran que las fases de este proceso son recursivas y se repiten a lo largo del proceso de intervención, de acuerdo con sus particularidades.

Otra de los elementos esenciales que caracteriza a la intervención en Trabajo Social, son los lineamientos y protocolos institucionales donde se desempeña el trabajador social, y a los cuales nos debemos para ejercer las funciones, por lo tanto, desempeña un papel fundamental que configura en gran medida el acompañamiento profesional. El caso en mención el escenario donde se desarrolla prioriza la gestión de casos y la intervención con base al enfoque socio ecológico, por lo que le da una visión integral y holística, potencializando el proceso para alcanzar la autonomía de la persona.

5.7 Reflexiones finales sobre la intervención en Trabajo Social

El tema central del libro es sobre estrategias de intervención en Trabajo Social la intención es que los colegas y estudiantes que se inician en la parte operativa de la profesión tengan lineamientos de como intervenir frente a situaciones de extrema vulnerabilidad y frente a situaciones emergentes, en él se recogen los principales aprendizajes derivados del análisis teórico, metodológico, pero sobre todo práctico que es su esencia y su naturaleza.

La intervención no puede reducirse a un conjunto de procedimientos estandarizados ni a respuestas inmediata frente a la demanda institucional, por el contrario, esta labor exige que el profesional diseñe estrategias metodológicas y referentes teóricos que propicien un encuentro genuino con el otro. Se trata de crear espacios de reflexión donde la transformación no dependa únicamente del experto, sino la participación de los sujetos de intervención, consolidando la corresponsabilidad como el eje rector de toda acción social. (Solis-Mairongo et al., 2018). Es decir, la intervención no debe ser mecánica, sino debe ser un proceso contextualizado, reflexivo y participativo, en el cual el trabajador social actúa como un agente de cambio que se construye junto con las personas.

Resulta imprescindible reconocer los desafíos y retos reales que atraviesa el profesional al momento de realizar una intervención. Las condiciones institucionales, las normativas vigentes, la disponibilidad de recursos, la sobrecarga laboral y el desgaste emocional forma parte de la práctica cotidiana del profesional. Como profesionales en contacto directo con las personas reconocer estos

límites no significa renunciar a los principios éticos ni a la calidad de la intervención, sino asumir con realismo las condiciones en las que se desarrolla el profesional en lo laboral y que se normalice el planteamiento de estrategias de autocuidado, reflexión profesional y trabajo en red.

Este libro no tiene como propósito ofrecer recetas, ni modelos universales de intervención, sino aportar elementos conceptuales, metodológicos y prácticos que orienten el ejercicio práctico en el quehacer cotidiano del trabajador social, en contextos reales y diversos. Las experiencias desarrolladas a lo largo del texto se presentan como referentes orientativos que pueden servir de apoyo a los profesionales que inician su inserción en el campo laboral, reconociendo que cada proceso de intervención es único y se construye en función de las particularidades del contexto y de las personas involucradas.

Se reconoce que los aprendizajes adquiridos en el ámbito académico no siempre se corresponden de manera directa con las complejidades de la práctica profesional. La intervención en Trabajo Social exige una constante articulación entre los conocimientos teóricos, los principios éticos y la capacidad de tomar decisiones responsables en situaciones que desafían lo aprendido en el aula, poniendo en tensión el saber técnico y la dimensión humana del ejercicio profesional.

Para finalizar, el texto ofrece una invitación permanente a la reflexión sobre la práctica profesional, partiendo del reconocimiento de los derechos, valorar las historias de vida y construir junto con las

personas procesos de intervención que promuevan la dignidad, la inclusión y la justicia social. El ejercicio profesional no se comprende como un acto de ayuda asistencialista, sino como un acompañamiento social fundamentado en principios éticos, en el enfoque de derechos y la corresponsabilidad, que busca fortalecer capacidades, ampliar oportunidades y contribuir a la transformación de las condiciones que generan vulneración y desigualdad.

BIBLIOGRAFÍA

Ander-Egg, E. (2007). Introducción a la planificación estratégica. Lumen

Ander-Egg, E. (2013). *Diccionario del Trabajo Social.* Consejo Nacional de Universidades–Oficina de Planificación del Sector Universitario.

Ávila , G. (2021). Diagnóstico social en trabajo social: conceptos claves y metodología para su elaboración. (100). https://www.margen.org/suscri/margen100/Avila-100.pdf

Ávila Cedillo, G. (2017). Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico - metodológico del accionar del Trabajador Social. *Margen*(86), 1-10. https://www.margen.org/suscri/margen86/avila_86.pdf

Barranco Expósito, C. (2000). *La intervención en trabajo social desde la calidad integrada.* https://rua.ua.es/server/api/core/bitstreams/d289a37c-bbb8-41ff-b2f0-13eb473fba5e/content.

Bunge, M. (2002). *Epistemología: Curso de actualización (3.ª ed).* Ariel, Barcelona. https://doi.org/https://ciroespinoza.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/01/bunge-epistemologia.pdf

Caicedo Robles, C., y Loor Lino, L. (2024). Protocolos de intervención desde el Trabajo Social en situaciones de violencia en Niños, Niñas y Adolescentes. *Revista Social Fronteriza*, *4*(2), 1-21. https://doi.org/https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(2)142

Campos y Covarrubias, G., y Lule Martínez, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Xihmai, VII*(13), 45-60. https://doi.org/10.37646/xihmai.v7i13.202

Carballeda, A. (2016). El enfoque de derechos, los derechos sociales y la intervención del Trabajo Social. *Margen*(82), 1-4. https://www.margen.org/suscri/margen82/carballeda82.pdf

Carzorla Becerra, K., y Fernández Hormachea, J. (s.f.). Reflexiones en torno a la visita domiciliaria como técnica de Trabajo Social. *Revista Margen*, 1-11. https://www.edumargen.org/docs/curso43-11/unid02/apunte04_02.pdf

Cenobio-Narcizo, F., Guadarrama-Orozco, J., Medrano-Loera, G., Mendoza-De la Vega, K., y González-Morales, D. (2020). Una introducción al enfoque del curso de vida y su uso en la investigación pediátrica: principales conceptos y principios metodológicos. *Boletín médico del Hospital Infantil de México*, *76*(5), 203-209. https://doi.org/https://doi.org/10.24875/bmhim.19000007

Chamorro, P. (2016). Visita domiciliaria en Trabajo Social: ¿cómo la valoran y utilizan un grupo de estudiantes de la profesión? *Revista Trabajo Social*(89), 15-18. https://revistatrabajosocial.uc.cl/index.php/RTS/article/view/2554/2516

Chávez Carapia, J. (2017). Epistemología y Trabajo Social. Un aporte teórico al problema. En M. Castro Guzmán, J. Chávez Carapia , y S. Vásquez González , *Epistemología y Trabajo Social* (pp. 15-21). Universidad Autónoma de México.

Chávez Carapia, J. D. (2025). Investigación/intervención en Trabajo Social. En C. Casas Ratia, y J. D. Chávez Carapia , *Hacia una construcción teórico-crítica de la intervención social* (pp. 9-17). Universidad Nacional Autónoma de México.

Chinni , S., Maldonado, M., y Pérez, N. (2108). Fundamentos tecnico-metodologicos para la elaboración de aproximaciones diagnósticas dentro de los informes sociales. *Margen*(89), 1-7. www.margen.org

Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador. (2011). *Interculturalidad.* Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador. http://www.pueblosynacionalidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/03/interculturalidad.pdf

Cury, S., y Arias, A. (2016). HACIA UNA DEFINICIÓN ACTUAL DEL CONCEPTO DE DIAGNÓSTICO SOCIAL». BREVE REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA. *23*, 9-24. https://doi.org/https://doi.org/10.14198/ALTERN2016.23.01

De Frutos Alonso, M. A. (2008). Diseño de intervención social. En T. Fernández García, *Trabajo Social con casos* (pp. 173-193). Alianza. https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/trabajo-social-con-casos.pdf

Dorado Barbé, A., Munuera Gómez, P., y Pérez Viejo, J. M. (2022). EL INFORME SOCIAL COMO HERRAMIENTA IDENTITARIA EN TRABAJO SOCIAL. *TSH Trabajo Social Hoy*(96), 7-22. https://doi.org/10.12960/TSH 2022.0007

Falla Ramírez , U. (2017). La intencionalidad de la intervención en Trabajo Social. *Trabajo social (Universidad Nacional de Colombia)*(19), 123-135. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6344137

Fernández García , T., y Ponce de León Romero, L. (2006). El proceso de intervención en el Trabajo Social con casos: una enseñanza teórico-práctica para las Escuelas de Trabajo Social. *Acciones e investigaciones sociales*(Extra 1), 371. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002376

Fombuena Valero, J. (2012). La Técnica y el otro en Trabajo Social. En J. Fombuena Valero, *El Trabajo Social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere* (pp. 15-18). Nau Libres. https://naullibres.com/wp-content/uploads/2019/06/9788476428429_L33_23.pdf

Jiménez Becerra, J., Pallares Prado, D., y Bustamente S, M. (2005). Interdisciplinariedad y formación en Trabajo Social. *Revista Tendecias & Retos*(10), 115-127. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4929380

Jiménez Lara, A. (2021). El enfoque de derechos humanos y la discapacidad. *Documentación Social*(8). https://documentacionsocial.es/8/ciencia-social/el-enfoque-de-derechos-humanos-y-la-discapacidad/?print=pdf

Jiménez S., M. I., y Sanhueza E., M. A. (1986). Trabajo Social y evaluación. *Revista de Trabajo Social*(48), 30-36. https://repositorio.uc.cl/server/api/core/bitstreams/5990e378-92f2-4763-ae66-b37828a57e7f/content

López Sánchez, C., Vilaseca García, C., y Serrano Japa , J. (2022). Interseccionalidad: La discriminación múltiple desde una perspectiva de género. *Revista Crítica De historia de las relaciones laborales y de la política social*(14), 71-81. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8928082

Malik Liévano , B., y Ballesteros Velázquez, B. (2015). La construcción del conocimiento desde el enfoque intercultural

. *Dialógo Andino* (47), 15-25. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0719-26812015000200003

Ministerio de Salud y Proteccion Social. (2015). *ABECÉ Enfoque de curso de vida.* https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ABCenfoqueCV.pdf

Molano Giraldo, M. (2023). Interseccionalidad. Una definición desde el pensamiento complejo. *CIEG, REVISTA ARBITRADA DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS GERENCIALES*(61), 22-40. https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2023/04/Ed.6122-40-Molano-Maria.pdf

Muñoz, N., y Vargas, P. (2013). A propósito de las tendencias epistemológicas de Trabajo Social en el contexto latinoamericano. *16*(1), 122-130. https://doi.org/https://doi.org/10.1590/S1414-49802013000100013

Revuelta Alonso , M. (2014). Trabajo Social, necesidades, problemas y recursos. *Humanismo y Trabajo Social, 13*(14), 163-175. http://www4.unileon.es/trabajo_social/revista.asp

Richmond, M. (1917). *Diagnóstico social.* www.ts.ucr.ac.cr

Romanco Villarán , F. (2017). Ética y espistemología en Trabajo Social. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y*

acción social(59), 33-50. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6588965

Rozas, M. (1998). *Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en trabajo social.* Espacio. https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Una-perspectiva-teorico-metodologica-de-la-intervencion-en-trabajo-social.pdf

Solís-Mairongo, G. C., Espinoza-Cedeño, M. G., y Muñoz-Zhañay, N. A. (2018). La Intervención como experiencia profesional en Trabajo Social. *Polo del Conocimiento, 3*(4), 266-278. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9573053

Solis-Mairongo, G., Espinoza-Cedeño, M., y Muñoz-Zhañay, N. (2018). La intervención como experiencia profesional en Trabajo Social. *Polo del Conocimiento, 3*(4), 266-278. https://doi.org/10.23857/pc.v3i4.857

Tello, N. (2007). *Apuntes de trabajo social.* Escuela Nacional de Trabajo Social . https://doi.org/https://trabajosocialuno.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/07/apuntes-sobre-intervencion-social_nelia-tello.pdf

Ubierna Martín, L. (2020). Esquemas cotidianos para el Trabajo Social de Casos. *TRABAJO SOCIAL HOY, 2*(90), 87-106. https://doi.org/ http://dx.doi.org/10.12960/TSH.2020.0011

Vainstein Nilda, y Rusler, V. (2011). *Factores de riesgo y factores protectores.* UNICEF. https://www.edumargen.org/docs/2018/curso2720/unid03/apunte03_03.pdf

Valenzuela Valdez , J., y Falconi Loqui, E. (2024). Límites normativos y estructurales del trabajador social y el cumplimiento de los derechos del buen vivir . *Reincisol, 3*(6), 5815-5828. https://doi.org/https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)5815-5828

Vera Viteri, L. (2020). Enfoque de género, violencia de género y políticas públicas: un acercamiento desde las ciencias sociales al marco jurídico ecuatoriano. *ReHuSo: Revista de ciencias humanísticas y sociales , 5*(1), 19-32. https://doi.org/https://doi.org/10.33936/rehuso.v5i1.2186

Estrategias de intervención en trabajo social: Enfoques, herramientas y experiencias para la acción profesional, se publicó en el mes de noviembre de 2026.

ISBN: 978-9907-852-16-5

Grupo Editorial BLR
Ecuador
Cel: +593 98 320 4362
https://grupoblr.com/
publicaciones@grupoblr.com

BIOGRAFÍA DE AUTORES

Gicela Carola Aguilar Mora:
Es docente de la Universidad Técnica de Machala, trabajadora social y Magíster en Trabajo Social. Desarrolla actividades de docencia, investigación y acompañamiento académico. Es autora de libros y artículos científicos. Actualmente cursa un Doctorado en Educación, fortaleciendo su trayectoria investigativa, pedagógica y profesional en el campo del Trabajo Social.

Karem Zambrano Sinche:
Profesora titular en la Universidad Técnica de Machala, funcion de docencia, investigación y académica. De profesión trabajadora social, con Maestría en Trabajo Social, autora de artículos científicos relacionados con docencia y campo profesional. Cursa Doctorado en Trabajo Social, Universidad de la Plata, facultad Trabajo Social, Buenos Aires.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL: ENFOQUES, HERRAMIENTAS Y EXPERIENCIAS PARA LA ACCIÓN PROFESIONAL

Estimado lector, este libro concibe al Trabajo Social como una disciplina orientada a la transformación estructural, superando de manera categórica el enfoque asistencialista o la mera gestión burocrática de recursos. La obra postula que la intervención profesional debe configurarse como un proceso intencionado, sistemático y metodológicamente riguroso, fundamentado en la garantía de los derechos humanos, la dignidad de las personas y la comprensión holística de las desigualdades económicas, políticas y culturales.

Lejos de ofrecer manuales rígidos o fórmulas descontextualizadas, el texto sistematiza la experiencia profesional acumulada en escenarios reales de vulnerabilidad, prestando especial atención a las dinámicas sociales del entorno latinoamericano y ecuatoriano. A lo largo de sus secciones, articula el ciclo metodológico integral —diagnóstico social, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación— con el empleo técnico de herramientas operativas esenciales como la entrevista, la observación, la visita domiciliaria, la intervención en crisis y la elaboración de informes sociales. Asimismo, incorpora enfoques transversales de género, derechos, ciclo de vida e interseccionalidad.

La obra destaca el valor estratégico del trabajo en red y la articulación interinstitucional frente a problemáticas multidimensionales, al tiempo que reflexiona sobre la resolución de dilemas éticos bajo limitaciones institucionales. En definitiva, este volumen se consolida como un referente académico y formativo que llama a la reinvención crítica de la práctica profesional, promoviendo el fortalecimiento de capacidades, la mediación dialógica y la construcción de autonomía y justicia social junto a las comunidades.

GRUPO BLR

Grupo Editorial BLR
Ecuador
Cel: +593 98 320 4362
https://grupoblr.com/
publicaciones@grupoblr.com

ISBN: 978-9907-852-16-5

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA 1969