

# EL TRABAJO SOCIAL COMO TECNOLOGIA SOCIAL

NIDIA AYLWIN \*  
LILIANA BRICENO  
MONICA JIMENEZ  
WANDA LADO

*Una vez más debemos advertir a nuestros lectores que el presente artículo aborda una problemática que requiere mayor profundización y un tratamiento más exhaustivo. Con él iniciamos una serie que pretende tratar los aspectos específicos de la nueva visión del Trabajo Social en cuanto a tecnología.*

*Fieles a la orientación de la revista entregamos esta reflexión aún no acabada con el objeto de poder recibir los aportes que su lectura suscite.*

## INTRODUCCION.

En una perspectiva histórica, el Trabajo Social como profesión se ha desarrollado en América Latina mayoritariamente como una técnica, debido a que ha dado importancia a la eficacia de la acción sin contar con el suficiente respaldo teórico que le permitiera interpretar fundadamente y explicar la eficacia de las técnicas utilizadas.

Las nuevas exigencias planteadas a la realidad social, tanto por el proceso de cambio acelerado en América Latina como por el desarrollo de la profesión, desafían al Trabajo Social, exi-

giéndole una aproximación más científica a la realidad y una mayor eficacia en la acción.

Como respuesta a este desafío, se está dando una implementación diferente a la formación profesional y una nueva reflexión sobre la ubicación disciplinaria y el rol profesional, las que pretenden que el Trabajo Social acceda a un nivel distinto del de la técnica.

La reflexión sobre el rol profesional nos aproxima a una definición más clara del mismo, lo que contribuirá a

---

\* Docentes Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile.

solucionar el antiguo problema de la difusividad de los roles profesionales en Trabajo Social.

Este artículo, contiene algunas de las proposiciones a que hemos llegado en estas reflexiones las que son presentadas como documento de trabajo a fin de recibir críticas, sugerencias y aportes a ellas.

### 1. EL TRABAJO SOCIAL COMO DISCIPLINA.

Entendemos por disciplina, el conjunto de conocimientos y métodos que han alcanzado un cierto nivel de rigurosidad al enfrentar un determinado objeto.

Entender el Trabajo Social como disciplina académica, implica aproximarse al pensamiento racional, lo que evita permanecer en el conocer y hacer comunes impropios de una disciplina que pretende realizar una acción eficaz de transformación de la realidad.

Realizar esta acción transformadora de manera racional, significa no sólo alcanzar un grado máximo de adecuación de medios a fines, sino también seleccionar los fines por medio de la utilización del conocimiento relevante disponible. Desde el momento que el Trabajo Social se preocupa de racionalizar su acción y de institucionalizar la rigurosidad, la profesión se transforma en disciplina.

En el campo de las disciplinas, ubicamos al Trabajo Social como una tecnología. Entendemos por tecnología, la articulación entre la ciencia y la técnica, que aplica el método científico, el conocimiento teórico empírico y los recursos de la técnica al objetivo de transformación de la realidad, y que a través de la sistematización de sus experiencias contribuye a la reformulación y enriquecimiento de la ciencia y de la técnica.

La definición tecnológica plantea a la profesión la necesidad de estudiar analíticamente diversos aspectos involucrados en dicho concepto. Se dan

entre otros desafíos, el de adecuar el curriculum y reorientar la acción en terreno de profesionales que se han formado en etapas anteriores.

### 2. OBJETO Y OBJETIVOS DEL TRABAJO SOCIAL.

Definido el Trabajo Social como tecnología, es preciso señalar que se trata de una tecnología social, porque su objeto de acción se ubica en el ámbito de la realidad social, la cual se constituye también en objeto de otras tecnologías sociales, si bien cada una de ellas se plantea objetivos diferentes y utiliza elementos teóricos y metodológicos específicos que le aportan tanto las distintas disciplinas del conocimiento como sus propios hallazgos teóricos-empíricos.

Los sectores sociales que tienen limitaciones para la satisfacción de sus necesidades básicas y que necesitan de un agente externo para enfrentar y superar su situación, se constituyen en objeto propio del Trabajo Social.

Existen determinados sectores de la población que tienen mayores limitaciones para la satisfacción de sus necesidades básicas. Es en aquellos sectores de menores ingresos donde se agudizan los problemas de vivienda, salud, educación, etcétera. En nuestra sociedad están formados mayoritariamente por: campesinos, obreros, pequeños propietarios, habitantes de poblaciones marginales, trabajadores ocasionales o por cuenta propia, cesantes y otros.

El hecho de que este sector sea prioritario para la acción no excluye a personas y grupos de otros sectores socio-económicos que se ven afectados por la enfermedad, incapacidad física, trastornos psicológicos, etcétera y que por lo tanto también presentan limitaciones en la satisfacción de sus necesidades.

El concepto de necesidad humana básica abarca necesidades biológicas y psicosociales, las que se interrelacionan mutuamente. La satisfacción de ambos tipos de necesidades, que es el objetivo

del bienestar social, se constituyen en la preocupación fundamental del trabajo social.

La acción del Trabajo Social para satisfacer las necesidades humanas básicas, se proyecta (también) en una perspectiva de promover la participación, fortalecer la organización y elevar los niveles educativos en los sectores atendidos.

Esto se fundamenta en la convicción de que son éstos sectores los que deben incorporarse activamente en el proceso de transformación social, para que éste responda a sus necesidades e intereses. Sólo de este modo es posible lograr que el proceso de cambio se genere a partir de las bases sociales, para que éstas se identifiquen con él, aportando sus capacidades y potencialidades.

La particularidad de los problemas que cada tecnología social aborda, está definida por los objetivos específicos que se plantean. Es importante por lo tanto, delimitar los objetivos que orientan la acción de transformación de la realidad en el Trabajo Social.

El objetivo general del Trabajo Social es el bienestar social, a través del cual se alcanza el desarrollo de la persona humana en sociedad. Este objetivo supone el esfuerzo permanente por conseguir la justicia social y la igualdad de oportunidades para todos los hombres. El bienestar social se entiende así no sólo en la perspectiva de "tener más" sino en la de "ser más".

Existe consenso, además, de que el objetivo del bienestar, debe insertarse en una perspectiva de desarrollo social. Se trata de que el bienestar social no se conciba como una meta en sí, sino en cuanto es instrumento necesario, entre otros, para alcanzar el desarrollo económico-social de los diferentes países.

En esta perspectiva, el Trabajo Social tiene cuatro objetivos específicos:

1. Promover y fortalecer la organización de los grupos, ya que a tra-

vés de ellos los individuos pueden coordinar sus esfuerzos para solucionar sus problemas comunes.

2. Promover la participación de los individuos y grupos mediante su incorporación organizada y consciente en el plano de las decisiones y de la acción.
3. Contribuir al desarrollo de una conciencia crítica y solidaria que permita a las personas y grupos, modificar constructivamente la sociedad.
4. Promover la capacitación de individuos o grupos, proporcionándoles los elementos teóricos y técnicos necesarios para que aumenten su eficacia y autonomía en el futuro, sin necesidad de ayuda externa o con la menor dependencia de ella.

La distinción entre estos objetivos se hace para fines de análisis, pero en la realidad se dan interrelacionados y la acción del trabajador social los aborda en forma simultánea.

Estos objetivos, si bien no han sido aún operacionalizados, indican algunas de las líneas orientadoras de la acción profesional.

### 3. PROBLEMAS QUE ABORDA EL TRABAJO SOCIAL.

La relación de los objetivos profesionales con el objetivo común que es la realidad social, es el punto de partida para identificar los problemas específicos que compete abordar a esta profesión. Un primer esfuerzo por establecer esta relación, nos ha llevado a especificar algunos problemas propios al Trabajo Social, los que se enuncian a continuación; aunque estos no constituyan categorías exhaustivas ni excluyentes.

- I.— En relación a las necesidades que afectan a los sectores definidos como objeto del trabajo social:
  - a.— desconocimiento de las necesidades tanto de parte del

propio sector como de las autoridades que determinan las políticas sociales.

b.- Jerarquización de acuerdo a criterios inadecuados de las necesidades que afectan al sector tanto por parte de las autoridades, como ellos mismos, lo que se traduce en una errada adjudicación de los recursos disponibles para atenderlos.

c.- Incapacidad para dar satisfacción a las necesidades humanas básicas debido a la escasez y desconocimiento de recursos disponibles.

II.— En relación a la organización y participación de estos sectores:

a.- Dificultades para la participación debidas a falta de motivación y/o estructuras organizativas inadecuadas.

b.- Falta de coordinación de las organizaciones y problemas que se suscitan entre éstas y las instituciones, fundamentalmente por la burocratización que obstaculiza la participación.

III.— En relación a la elevación del nivel de conciencia y a la capacitación de estos sectores:

a.- Percepción errónea de las causas que generan sus problemas (Percepción ingenua o mágica de la realidad, lo que exige una capacitación para conocer, reflexionar y actuar adecuadamente frente a ellos.

b.- Dificultades para adaptarse y aceptar situaciones nuevas.

c.- Falta de capacitación para asumir papeles específicos en cualquier tipo de organización.

IV.— En relación a las instituciones encargadas de dar satisfacción a las necesidades de los sectores atendidos:

a.- Inexistencia de políticas sociales para abordar ciertas necesidades básicas.

b.- Inadecuación de las políticas sociales para atender a los grupos más privados del bienestar social.

c.- Falta de participación de los sectores atendidos en la planificación, administración y evaluación de las políticas sociales

d.- Enfoque restringido del bienestar en las instituciones.

e.- Dispersión de los recursos disponibles para bienestar social debido a falta de coordinación entre las instituciones que trabajan en cada área.

Está claro para el trabajo social que los problemas antes mencionados, derivan de la situación estructural de nuestra sociedad y que su superación está condicionada por los cambios que allí se generan. Esto fundamenta la obligación profesional de contribuir a la transformación de la sociedad de forma que esta provea de mejores condiciones para el logro del desarrollo de la persona humana. Esta aseveración obliga a la profesión a abordar sus problemas específicos desde una perspectiva macrosocial y a tener siempre la necesidad de la participación tanto en la génesis del cambio como en su implementación.

#### 4.— ROLES Y FUNCIONES PROFESIONALES.

Los problemas antes citados y las formas específicas de abordarlos, configuran los papeles profesionales; el de implementador de políticas sociales y el de educador social informal que en estrecha relación, caracterizan el ejer-

cicio profesional. Estos papeles han sido desempeñados preponderantemente por los profesionales pero, en muchos casos, no han sido explicitados ni valorados como tales. El actual enfoque de la profesión, ha llevado a proponer una reformulación de estos papeles, de manera que ellos precisen más claramente aquello que especifica la acción profesional.

El papel implementador de políticas sociales implica la realización de acciones tendientes a detectar necesidades, a colaborar a poner en marcha y en la gestión de las políticas sociales, a proponer sugerencias orientadas a perfeccionar estas políticas y facilitar el acceso a los beneficios proporcionados por ellas. La implementación de políticas sociales puede adoptar dos dimensiones: la primera que se identifica con el enfoque asistencial, donde no se atiende a la causa de los problemas, sino que se centra en sus consecuencias y tiende a la satisfacción de necesidades urgentes e inmediatas. La segunda dimensión está relacionada con la previsión de lo mediato, para lo cual se debe necesariamente considerar la causa o génesis de los problemas y centrar su acción en ella. Esta segunda dimensión abarca lo que tradicionalmente se ha definido como acciones preventivas y constructivas.

La reformulación de este papel, pretende destacar que debe operacionalizarse en una perspectiva de desarrollo, a la cual convergen las políticas sociales.

El papel de educador social informal conlleva la realización de una acción educativa que se orienta al desarrollo de las potencialidades de individuos y grupos, la que partiendo de las necesidades sentidas, pretende lograr que éstos actúen responsablemente para solucionar sus problemas. La nueva expresión del ya tradicional papel educativo, pretende enfatizar las características que distinguen la acción del trabajador social de la del educador formal. Entendemos por educación social informal "proporcionar al hombre con-

*ciencia de su lugar en la sociedad, más allá de su papel de productor y consumidor, hacerte comprender que debe y puede participar democráticamente en la vida de la colectividad y que de esta forma le es posible mejorar o empeorar la sociedad"* (1). Todo lo anterior se ubica en la perspectiva general de que la sociedad se transforme en una comunidad educativa que promueva y favorezca el cambio social.

En el ejercicio de los papeles profesionales, el trabajador social se sitúa en dos niveles: macro y micro social.

Aún cuando uno de los desafíos que plantean las reflexiones vertidas en este artículo es, el estudio más acucioso de los criterios a base de los cuales se definiría lo micro y macro social como planos de la acción profesional, en términos generales entendemos que cuando la acción profesional se orienta al individuo y su grupo de relación más inmediato, impacta en un radio de acción más restringido y se inserta en los niveles inferiores del aparato burocrático, estamos ubicados en el nivel micro social. En tanto que, cuando la acción profesional se orienta preferentemente hacia la estructura social, su radio de acción trasciende del individuo y su grupo y se inserta en niveles más altos del aparato burocrático, nos referimos al nivel macrosocial.

Consideramos que el trabajo social debe tener siempre una perspectiva macro social, que es la que le permite lograr un enfoque global aunque esté situado en el nivel micro social.

El nivel macro social, además de constituir una perspectiva para toda acción profesional, es alcanzado por los trabajadores sociales que colaboran en la planificación de políticas sociales. El nivel micro social, comprende el ámbito donde se desempeñan mayoritariamente los profesionales en la actualidad.

(1) FAURE, Edgard y otros: "Aprender a Ser". Edit. Universitaria. Santiago, Chile, 1973.

Ahora bien, el trabajo social es multidisciplinario, por cuanto el bagaje de conocimientos que aporta y recibe como profesión, integra elementos provenientes de múltiples disciplinas. Sin embargo, el ejercicio profesional no se caracteriza por desarrollarse habitualmente en forma interprofesional. El enfoque de proyección global que postulamos para el trabajo social, plantea entre otras la necesidad de que el quehacer profesional se desarrolle en equipo con otras profesiones. Ya que cada uno de los tecnólogos enfoca la realidad desde una perspectiva particular la única forma de lograr la visión global de la realidad y la transformación más eficaz, es integrando estos enfoques parciales en una acción interprofesional.

El desempeño de los papeles profesionales, se cumple a través de múltiples funciones que suponen el uso y aplicación de distintos procedimientos y técnicas.

Algunas de las funciones que derivan de los papeles profesionales son las siguientes:

1. Función de investigación destinada a detectar necesidades y a jerarquizarlas y a asegurar la adecuada utilización de los recursos existentes para su satisfacción.
2. Función de planificación, programación y coordinación de proyectos sociales destinados a satisfacer las necesidades humanas básicas.
3. Función de evaluación de los proyectos sociales en relación a la experiencia recogida de su implementación en terreno.
4. Función motivadora y capacitadora destinada a promover la participación de los diferentes grupos sociales en los proyectos que los afectan.

Estas funciones deben estar encaminadas a contribuir a la modificación y

perfeccionamiento de las políticas sociales vigentes, así como generar nuevas políticas sociales.

Ninguna de estas funciones es exclusiva del Trabajo Social, si bien aparece necesario profundizarlas para precisar más las características que asumen en el ejercicio profesional, lo que dice directa relación con las demandas para la acción profesional en terreno y la planificación curricular.

##### 5.— *EL TRABAJADOR SOCIAL COMO TECNÓLOGO SOCIAL.*

Como tecnólogo social, el objetivo del trabajador social es la transformación de la realidad social, para lo cual utiliza los elementos teórico empíricos que le aporta la ciencia en el descubrimiento e interpretación de la realidad y las herramientas metodológicas y técnicas indispensables para transformarla con eficacia. Además, en un proceso constante de confrontación con la realidad, está en condiciones de plantear interrogantes y hacer proposiciones a las distintas disciplinas científicas y a las normas técnicas. Cuando los aportes de la ciencia y de la técnica son inexistentes, inadecuados e insuficientes, le corresponde también hacer las contribuciones necesarias para suplir esas carencias.

El tecnólogo social se distingue de un cientista social en cuanto a este último privilegia el conocer, y de un técnico en cuanto éste enfatiza la acción, sin poder fundamentar la eficacia que logra a través de ella.

El definir al trabajador social como tecnólogo social, plantea exigencias que son propias a toda disciplina tecnológica. En el conocer y en el hacer, el tecnólogo se caracteriza por la racionalidad, rigurosidad y la eficacia en la utilización de métodos y técnicas, todo lo cual significa superar el método de ensayo y error en el que se ha basado hasta ahora preponderantemente el ejercicio profesional.

La racionalidad en la acción del trabajador social exige una máxima ade-

cuación de las acciones profesionales a una finalidad preestablecida, la cual es seleccionada a base de los aportes teórico-empíricos más significativos. En este sentido importa destacar que:

- toda acción profesional debe estar orientada a un fin expresamente determinado.
- para determinar el fin u objetivo de la acción, debe utilizarse el conocimiento más relevante disponible.
- para alcanzar la máxima adecuación de las acciones al fin, debe utilizarse el conjunto de procedimientos racionales de acción que constituyen el método.

Unido al concepto de racionalidad encontramos el de rigurosidad. Una acción profesional rigurosa es aquella que elimina los procedimientos no racionales. Esto exige en la actividad del trabajador social evitar las acciones inespecíficas, las que no se desarrollan a partir de una metodología adecuada y los fines que no están fundamentados en el conocimiento teórico empírico.

Los métodos y técnicas son esenciales para el trabajador social, pero debe tenerse presente que ellos sólo constituyen medios para el logro de los objetivos de la profesión. Así como postulamos la necesidad de que el trabajador social se constituya en un tecnólogo, advertimos los problemas que derivarían del hecho que se deje dominar por la técnica, perdiendo la perspectiva de la meta final del quehacer profesional, definidas más arriba.

### 5.1. Modelos tecnológicos:

La amplitud y complejidad del objeto del trabajador social, hace difícil abordarlo en todas sus dimensiones, sin embargo es posible tratar de comprender la realidad en forma simplificada y articulada, como una totalidad, a través de los modelos.

Definido el Trabajo Social como una tecnología, los modelos tecnológicos

constituyen instrumentos apropiados para lograr sus objetivos.

Entendemos como modelo tecnológico, una forma simplificada y esquemática de representar la realidad, que permite entender como esta funciona y propone los caminos para transformarla. Al mismo tiempo, el modelo señala claramente las condiciones que se deben considerar para lograr los objetivos de transformación.

Entre los modelos tecnológicos que conocemos, nos parece que podrían tener especial utilidad para el Trabajo Social el de comunicación, el de enseñanza-aprendizaje y el de sistemas.

Estos modelos están siendo utilizados eficazmente en educación, administración, comunicación, etcétera.

Siendo la estructura de los modelos básicamente similar, interesa al Trabajo Social profundizar en éstos, para utilizar el más adecuado o idear un modelo tecnológico propio.

Consideramos que el uso de modelos sería uno de los elementos fundamentales a través de los cuales la profesión podrían alcanzar mejores niveles de eficacia en la acción y rigurosidad y racionalidad en el conocimiento que la fundamenta.

### 5.2. Los Valores.

Hasta ahora nos hemos referido a los conocimientos teóricos y técnicos exigidos en la formación del trabajador social como tecnólogo. Interesa también considerar otro elemento esencial, que es el de los valores.

Los valores están presente tanto en la perspectiva con que el trabajador social como sujeto se plantea frente a un objeto, como en los métodos y técnicas que selecciona para abordarlo y también en los objetivos y fines de transformación que se propone.

El trabajador social actúa como agente externo que estimula, apoya e implementa a su objeto de acción para que éste se transforme haciendo uso

de sus propias capacidades. Esto supone un conjunto de actitudes propias de este profesional, entre las que se incluyen el reconocimiento de la capacidad que tiene su objeto de transformarse por sí mismo y el diálogo permanente que permite aceptar y valorar los aportes de éste.

Por lo tanto, a diferencia de otras tecnologías, no es el trabajador social el que realiza las transformaciones en la realidad, sino es la realidad la que se transforma estimulada y apoyada por el trabajador social.

Los principios profesionales de respeto, aceptación, autodeterminación e individualización expresan los valo-

res básicos de la profesión y deben impregnar toda acción profesional y trascender las opciones personales. Sin embargo es necesario destacar que en distintas circunstancias históricas, el grado de influencia de las condicionantes socio-culturales y de las opciones personales invalidan en la práctica, en mayor o menor grado, la vigencia de estos principios profesionales.

Finalmente, quisiéramos reiterar que lo expuesto en este artículo, constituye nuestra primera reflexión sistemática sobre el Trabajo Social como una tecnología social y ello obliga a una mayor profundización en su estudio, la cual esperamos ver enriquecida con los aportes de Uds., nuestros lectores.



**CENTRAL NACIONAL DE  
ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCION  
DEL COMERCIO Y LA PEQUENA  
INDUSTRIA S. A., "CENADI"**

La Central Nacional de Distribución, nació para servir a todos los chilenos.

Por eso, CENADI, sus trabajadores, el comercio establecido, las Centrales de Compra y los pequeños industriales de todo el país, aunan sus esfuerzos para llevar a todo Chile los artículos de primera necesidad.

Para servirlo a usted, a su familia y a todos los chilenos, CENADI llega a todas partes.

Porque CENADI es chileno. Como usted.

## **FUNDACION INVICA**

- Viviendas Populares
- Fomento Cooperativo
- Promoción del Ahorro
- Capacitación Popular
- Soluciones Financieras
- Equipamientos Comunitarios
- Proyección Internacional

**ERASMO ESCALA 1835  
FONOS 67822 — 718900  
SANTIAGO**