



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO**

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

REPORTE FINAL PARA ACREDITAR RESIDENCIA PROFESIONAL DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA ALUMNA ISABEL CRISTINA DURÓN ESPARZA

SECRETARIA DE BIENESTAR

BIENESTAR

SECRETARÍA DE BIENESTAR



MEJORA DE PROCESOS EN EL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL.

Nombre del asesor externo
LUIS RICARDO LEOS ALCALÁ

Nombre del asesor interno
RAQUEL JAUREGUI DUEÑAS

Pabellón de Arteaga, Ags; A 4 de junio 2021

2. Agradecimientos.

En primer lugar, quiero agradecer a mi tutor Mtra. Raquel Jáuregui Dueñas quien con sus conocimientos y apoyo me ha asesorado a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados necesarios y esperados.

De igual manera agradezco al Lic. Luis Ricardo Leos Alcalá por darme la oportunidad de presentar y aporta mi proyecto en la Secretaría de Bienestar, así como al personal que labora dentro de la institución por su aceptación y colaboración.

También quiero agradecer a los docentes de las instalaciones del tecnológico por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación, no hubiese podido lograr los objetivos y estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda y disposición.

Por último, doy mi agradecimiento a todos mis compañeros y a mi familia, por apoyarme aun cuando hay momentos de desánimo, En especial quiero hacer especial mención de mis padres e hijos, que siempre estuvieron ahí para darme palabras de apoyo y un abrazo de esperanza para renovar energías y no flaquear.

Muchas gracias a todos y de todo corazón.

3. Resumen.

La Secretaría de Bienestar, que sustituye a la anterior Secretaría de Desarrollo Social o SEDESOL, es la dependencia del Gobierno Federal encargada, entre otras, de administrar y entregar el apoyo económico del Programa de pensiones para el adulto mayor y personas con discapacidades diferentes.

La Secretaría de Desarrollo Social es la dependencia encargada de impulsar y consolidar mediante un modelo social de vertebración, las acciones enfocadas a asegurar el disfrute de los derechos sociales, garantizando el acceso a los programas de desarrollo social, vinculando a los diversos sectores de la sociedad civil organizada, dependencias e instituciones públicas con acciones a favor de mejorar la calidad de vida.

Índice

Agradecimientos.....	II
Resumen.....	III
Lista de ilustraciones.	VI
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	VII
Introducción.....	VII
Descripción de la empresa u organización.	VIII
Datos generales.	VIII
Misión y vision.....	IX
Organigrama.....	IX
Puesto: servidor de la nación.....	X
Problemas para resolver.....	XI
Justificación.....	XII
Objetivos (general y específicos).....	XIII
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO.....	XIV
Fundamentos teoricos.....	XIV
CAPÍTULO 4: DESARROLLO.	
CAPÍTULO 5: RESULTADOS.	
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES.	
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS.....	
CAPÍTULO 8: REFERENCIAS.....	
CAPÍTULO 8: ANEXOS.....	

Lista de ilustraciones

Solicitud de incorporación (fig. 1).....	L
Auxiliar (ver fig. 2).....	L
Baja (ver fig. 3).....	LI
Pago de marcha (que hace el auxiliar registrado de beneficiarios fallidos ver fig.4).....	LI
Corrección o actualización de datos (ver fig.).....	LII
Revisión de datos en el padrón (ver fig. 6).....	LII
Medio de cobro (ver fig. 7).....	LIV
Guia visual (ver fig.8).....	LIV

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

Introducción

La Secretaría de Bienestar desarrolla e implementa todos los programas sociales del gobierno. Esta instancia se creó en 1959 y hasta la fecha ha tenido 4 cambios de nombre. Anteriormente se llamaba SEDESOL, Secretaría de Desarrollo Social, pero en diciembre del 2018, al entrar una nueva Administración, se cambió a Secretaría de Bienestar.

Actualmente, su objetivo principal es contribuir al bienestar de la población. Se enfoca principalmente en apoyar a aquellos que más lo necesitan, ya sea porque están en zonas marginadas del país o porque se encuentran en estado de vulnerabilidad. Por supuesto, la población de la tercera edad entra en los grupos de atención de la Secretaría de Bienestar. A ellos se les ofrece principalmente el programa de pensiones gubernamentales para la tercera edad.

Las pensiones contributivas son aquellas en las que las personas, durante su vida laboral, destinan un porcentaje de su salario para tener un fondo de retiro al cumplir los 65 años. Se estima que actualmente el 26% de los adultos mayores no cuenta con una pensión contributiva ni con apoyo social por parte del gobierno.

Por lo tanto, los adultos mayores son parte de la población más vulnerable en el país. Todo esto de acuerdo con estudios realizados por la Secretaría de Bienestar.

**Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del
residente.**

Secretaría de Bienestar es una institución pública de Gobierno Federal (antes conocida como Sedesol) dedicada a impartir programas integrales para el desarrollo social, es la dependencia encargada de impulsar y consolidar mediante un modelo social de vertebración, las acciones enfocadas a asegurar el disfrute de los derechos sociales, garantizando el acceso a los programas de desarrollo social, vinculando a los diversos sectores de la sociedad civil organizada, dependencias e instituciones públicas con acciones a favor de mejorar la calidad de vida.

El proceso de registro a beneficiarios, entre los principales programas está el de PAM (programa para adultos mayores), PCD (programa para personas con discapacidad), becas Benito Juárez para estudiantes de nivel básico y medio superior, programa la escuela es nuestra, etc.

Donde los Servidores de la Nación son los principales facilitadores de estos programas, ya que nos encargamos de registrar, dar seguimiento y entregar una vez autorizado el apoyo, localizando y contactando a beneficiarios y haciendo la respectiva entrega, por lo cual el ya mencionado proceso de registro debe ser más rápido.

Nuestra Misión y Visión

Visión

La Secretaría de Bienestar es reconocida por su trabajo en la vertebración e innovación en términos de participación ciudadana y fortalecimiento de las competencias ciudadanas logrando comunidades vivas y proactivas, como protagonistas de su propio desarrollo, mediante la formación de facilitadores sociales que generan una cultura de inclusión y respeto a los derechos humanos.

Misión

Instrumentar programas que fomenten la participación ciudadana a través de capacitaciones, desarrollo de habilidades y capacidades de la población con la finalidad de construir y consolidar el tejido y movilidad social.

Organigrama en resumen sobre la estructura laboral de secretaría

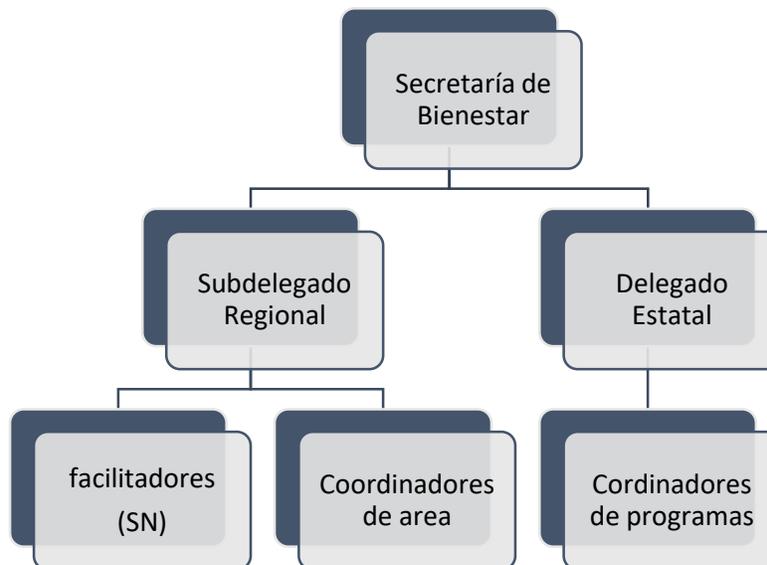


Ilustración 1. Organigrama

Puesto: Servidor de la nación.

Los Servidores de la Nación no sólo conocen las comunidades que recorren, también ayudan a facilitar, organizar y coordinar a los derechohabientes de los Programas Integrales de Bienestar para que reciban de manera directa y sin intermediarios los apoyos que por derecho les corresponde.

Todos los días, bajo el sol, la lluvia, sin descanso, recorren pueblos, cerros, caminos rurales y pequeñas veredas para llevar a los lugares más apartados, aquéllos a donde nunca se llegaba, los apoyos de los programas sociales.

Ellos son los Servidores de la Nación, quienes recorren largos caminos a pie y en vehículos para acercar lo que por derecho les corresponde a quienes durante décadas permanecieron sin ser visto y hoy son prioridad.

Los servidores de la Nación, los mismos que ahora, en diferentes lenguas maternas que dan identidad a los pueblos de México, se comunican con adultos mayores de 60 años en las zonas indígenas del país para saber quiénes y en dónde recibirán la vacuna contra el COVID-19.

Problemas a resolver

Los principales problemas que se presentan en estos procedimientos es la demora de registros por falta de conocimiento sobre el llenado del mismo ya que las solicitudes se hacen en un mismo formato, pero en diferente llenado de acuerdo al programa al que se solicita, ya sea incorporación al programa para adulto mayor, incorporación al programa para personas con discapacidad, las diferentes solicitudes que se pueden gestionar son,

- corrección de datos en el registro
- solicitud de alta de auxiliar
- solicitud de cambio de auxiliar
- solicitud de baja y su incidencia
- pago de marcha (en caso de adulto mayor finado)
- medio de cobro

El principal problema a resolver es el proceso de registro para evitar cuello de botella y llevarlo a cabo en tiempo y forma exitosamente.

Justificación

La información, entendida como transparencia y rendición de cuentas es un elemento fundamental porque conocemos los programas de gobierno, y la sociedad ejerce su derecho de evaluación del desempeño de los servicios públicos y sus resultados.

Aunque la información también se refiere a la libertad que tienen los medios de comunicación para difundir noticias e informar a la población de lo que ocurre en nuestro entorno, esto es importante, porque la ciudadanía tiene que conocer lo que acontece en su alrededor para tomar decisiones.

Debido a que en la actualidad muchas personas de las comunidades más marginadas no tienen el acceso a la información sobre apoyos de gobierno.

La poca o nula asesoría sobre el que hacer o como aprovechar los diferentes apoyos que brinda el gobierno.

- Es importante porque es una institución en cierta forma humanitaria, gubernamental y sobre todo pública que requiere un control constante durante todos y cada uno de los procesos de los programas, además de que su sistema debe perduran con sus respectivas actualizaciones.
- En tiempos, se pretende que cada Centro Integrador mantenga un flujo adecuado para el público que lo solicita, esto implica eliminar cuellos de botella en cuanto a los registros, en los operativos de entregas de apoyos y en cualquier trámite a realizar.
- En ahorros, en la mejora de capacitaciones habrá menos errores y por lo tanto se reducirá el desperdicio en papel siendo que los formatos que se utilizan están membretados y foliados en papel específico.
- La habilidad en la innovación de protocolos en el área de trabajo social sin romper lineamientos, así como en la creación de un sistema de ayudas visuales en los formatos a utilizar para minimizar errores y fomentar capacitaciones prácticas, cortas y factibles para la Secretaría.

Objetivos (General y Específicos)

Objetivos

Contribuir al desarrollo humano y de sus capacidades básicas de educación, salud y nutrición, garantizando el acceso a los programas integrales que permitan una mayor igualdad de oportunidades de ingreso y superación, mejorando las condiciones de familias que se encuentren en situación de exclusión y de pobreza; establecer las bases para implementar una política social que contribuya a reducir la pobreza, la marginación y la desigualdad en coordinación con los sectores productivos y la sociedad civil.

Objetivo General: Optimizar la toma de datos y entrega de apoyos gubernamentales a personas y comunidades de bajos recursos y/o marginadas, así como implementar una solución para evitar extravío de órdenes de pago y la rápida identificación de las mismas.

Objetivos específicos:

- Organizar los datos de comunidades ya obtenidos.
- Recabar información sobre los diferentes apoyos gubernamentales.
- Calendarizar los diferentes operativos para toma de datos.
- Presentar la información de apoyos gubernamentales a las diferentes zonas.
- Supervisar las actividades que el personal de Trabajo Social ejecute

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

Marco Teórico (fundamentos teóricos).

Existen diversas versiones sobre el origen del trabajo social en el mundo, algunas hablan de la caridad y de los santos como antecedentes, otras hablan de la asistencia y el bienestar social como si fuesen lo mismo que trabajo social, sin ni siquiera considerar los diversos significados que han tenido estas actividades a lo largo de la historia. O bien, simplemente lo relacionan con el capitalismo, desde lo general.

Referenciar el origen de trabajo social a santos y a personajes históricos ha sido un intento de acogernos a los grandes relatos filosóficos y sociales que evidentemente entretejen discursos con normas, decisiones políticas, aparición de instituciones y aceres.

Lo mismo acaba sucediendo con las referencias a los orígenes de la profesión como formas de control del capitalismo enunciadas de una manera tan general, que nos llevan a conceptualizaciones válidas para la aparición de cualquier profesión en el capitalismo, sin aportar elementos puntuales para reflexionar en concreto en la conformación de trabajo social, por ejemplo:

“El proceso de institucionalización de la profesión en Europa y los Estados Unidos presenta como rasgo en común su carácter conservador, mediado por una alianza entre burguesía, Iglesia y Estado y teniendo por objetivo no sólo la aceptación del modo capitalista de producción como hegemónico, sino también la imposición del modo capitalista de pensar; su práctica priorizó las necesidades y dificultades individuales sobre las colectivas, en un discurso que acabó cristalizado en la expresión: “cada caso es un caso”.

Es importante y necesario plantear un análisis del recorrido de la narrativa sobre los orígenes que conformaron nuestra profesión como tal, dado que de esta manera podremos contar con elementos que nos sirvan de apoyo para la comprensión de algunas de las problemáticas que vivimos en el presente.

Se trata entonces de “separar y elegir” en el curso de lo recuperado, para construir una trama histórica en la que podamos encontrarnos desde lo que somos y no desde lo que nos gustaría haber sido; en la que podamos deshebrar lo que hemos tejido en la

diversidad de nuestros aceres y darle unidad; hablando desde nosotros y nuestra relación con los otros, sin querer difuminarnos en ellos, sino por el contrario ocupando la centralidad.

Para entenderlos es preciso remitirnos a los contextos donde se han desarrollado, a las contribuciones teóricas de otras disciplinas y profesiones y por supuesto, a los personajes que hicieron posible su cimentación.

Al hablar de la evolución de trabajo social en México sucede lo mismo, frecuentemente se retoma como fuente a la caridad y a la Iglesia católica sin analizar el significado de estas intervenciones como parte de la administración del Estado: “en México, como en otros países donde la religión católica predomina, la historia de trabajo social tuvo sus raíces en las actividades de caridad y la asistencia.

En la época de la Corona la acción de la Iglesia era la única forma de ayuda social... Esta intervención caritativa continuó durante el periodo de la Independencia” (Ribeiro, 2007: 177). Evidentemente, desde su postura, su contexto y su circunstancia se refieren a los otros, pero no es posible rastrear sus aceres como antecedente de la profesión de trabajo social, aunque evidentemente si pertenecen al mismo campo de interés: los otros y sus carencias; ellos fundamentan su hacer en la religión, el trabajo social no.

Boris Lima afirma en la introducción de su libro la Epistemología del Trabajo Social que el trabajo social muestra un vacío epistemológico, afirmación poco afortunada, dado que trabajo social tradicional tiene un origen y una orientación clara en todas las sociedades donde surge, independientemente del espacio y tiempo en que lo haga.

Es hasta el siglo XVIII donde ya existen instituciones de asistencia bien establecidas con patronatos y gestores, que pasan por diversas problemáticas en relación a la atención que brindan a la población y ordenan diversas investigaciones sobre las formas de vida de la población que atienden.

Para ello, utiliza a las visitadoras que recaban toda la información necesaria. Esos datos son utilizados por los directivos para re-organizar los servicios que prestan, por ejemplo, las ayudas a las familias que en Francia “nacen en el punto de confluencia de una práctica asistencial que amplía progresivamente el círculo de sus administrados” (Donzelot; 1998: 33), a la luz de los informes que reciben sobre la situación de los pobres.

En el mundo, en todos los casos, el origen del trabajo social se asocia al sistema de asistencia social formal, desde donde se promueve la formación de mujeres en labores de apoyo para situaciones de emergencia donde el tejido social urge atención para su reconstitución y promoción.

En algunos países, posteriormente, el trabajo social logra consolidarse como profesión liberal, principalmente en Estados Unidos de Norteamérica y Canadá, esto como consecuencia de una clase media con capacidad económica para pagar sus servicios que se inclinan hacia un trabajo social de tipo clínico.

No se alude aquí a la incorporación de teorías científicas procedentes de las ciencias sociales, que todavía están por nacer, sino a la incorporación de técnicas gerenciales, las mismas que se aplicaban en las empresas capitalistas tratando que su gestión fuese lo más racional y eficiente posible” (Donzelot; 1998: 114).

Poco a poco y desde los avances del conocimiento y en medio de la pugna entre la ilustración y los socialistas, se comienza a pensar que no sólo hace falta clasificar las necesidades, sino que también debe de existir una mejor manera de enfrentarlas.

Mary Richmond escribe dos libros sobre trabajo social: *Diagnosis Social* en 1917 y *Case of Social Work*. Su propuesta convierte a las visitadoras sociales en pioneras de una nueva profesión; sus planteamientos se derivan del análisis de un hacer concreto y la sustenta en los nuevos conocimientos de la época, principalmente en la psicología y la sociología.

Así, la conformación de la profesión se entrelaza con diversos aspectos, como señala Miranda (2013): “el Trabajo Social nace a la vez que las Ciencias Sociales y compartiendo el mismo proyecto global.

La aparición de una nueva profesión primero y una nueva disciplina después, no se produce simplemente como consecuencia de la mera evolución de la caridad y la filantropía”.

Querer que el trabajo social sea la evolución de la solidaridad, la ayuda, la caridad o de los buenos sentimientos ha llevado a la construcción de mitos y a relacionar la profesión con la bondad y la dulzura supuestamente inherentes a las mujeres y a hacer difícil su consolidación como campo del conocimiento.

Verlo como instrumento de control del capitalismo, conlleva a otras representaciones sociales que tampoco han contribuido al desarrollo de la profesión.

Son estas miradas las que se han constituido en mitos responsables de que las trabajadoras sociales seamos vistas, aún hoy, como buenas damas de la caridad o como revoltosas sociales.

Trabajo social es simple y contundentemente una profesión que tiene que romper con falsas identidades y con falsas trayectorias históricas que frenan la posibilidad de sedimentarse en el conocimiento como propuesta básica del cambio social.

Primera etapa: Primer Tercio del Siglo XX hasta los años sesenta

El trabajo social surge como categoría histórica en un momento determinado, en el que se conjuga el desarrollo del poder político, el de las instituciones de asistencia pública, los problemas sociales como construcción conceptual, el desarrollo de las ciencias sociales, la participación de las mujeres en la elaboración de informes desde las visitas a domicilio a los necesitados, todo lo cual posibilita el ejercicio de un hacer -hasta entonces empírico- ahora desde el conocimiento científico; de ahí que resulte necesario reconocer los hechos que contextualizaron su aparición en México.

La primera década del siglo XX se caracteriza por la existencia de diversos movimientos sociales que se manifiestan en contra de las injusticias sociales y explotación laboral que se vivía en la época de la dictadura de Porfirio Díaz; movilización que fue incorporando a los más diversos sectores de la población hasta dar paso al movimiento revolucionario de 1910, lo cual significaba la oportunidad de reestructurar al Estado para ampliar su cobertura social, objetivo que quedó plasmado en la Constitución de 1917, pero que

tardaría varios años en concretarse, dado que por un lado continuó la inestabilidad política y por el otro la gran mayoría de la población presentaba necesidades y demandas sociales ante las que no había una respuesta gubernamental.

Fue hasta 1920 que el país adquirió más estabilidad y en un intento por reorganizarse, se recuperaron algunas instancias de asistencia social que se habían perdido o deteriorado durante la década anterior y se crearon nuevas dependencias gubernamentales.

Dado que los principales problemas eran la falta de atención en materia de salud y alimentación, en este periodo se crean entidades encargadas de diseñar programas de atención sanitaria y médico social en el país y para 1925 es promovida y legislada la federalización de la salubridad.

Un año después se instaura la Beneficencia Pública como un órgano directriz dentro del aparato estatal, es así que “Los derechos sociales se fueron transformando en programas, instituciones y servicios sociales, de carácter público, sobre la base de un nuevo sistema político-económico emanado del pacto social revolucionario, conformándose lo que sería la política social del Estado mexicano, que cada vez más fue requiriendo de cuadros técnicos y profesionales al servicio de sus instituciones” (Tello y Arteaga, 2000: 227).

Dado este requerimiento de personal capacitado, se instauró la figura de inspectoras en la beneficencia pública y en un intento por mejorar su formación, la Escuela de Salubridad impartió un curso para auxiliares de Trabajo Social, con fundamento en la normatividad vigente, que señalaba: “Es deber del Estado Mexicano crear un tipo de visitadora social eficaz, activa y honorable, capaz de ser maestra de la salubridad y de recoger con fidelidad los elementos de información social demográfica.” (Valero, 2012: 23-24).

Para 1931 se establece el Consejo Supremo de Defensa de Prevención Social de la Secretaría de Gobernación, en donde también se requerirá de un personal con funciones similares a las de las inspectoras antes señaladas, a quienes se les denominó investigadoras sociales.

Fue éste el inicio de la actividad que más tarde se denominaría como trabajo social, ligado a las instituciones de asistencia del Estado Benefactor, en donde el trabajador social se constituyó en el profesional técnico encargado de apoyar la acción del profesionista titular de la acción institucional, al facilitarle los datos socio-económicos de la población atendida y que, en primera instancia, servían para hacer una clasificación del tipo de usuarios al que se brindan bienes y servicios.

Estas instituciones constataron que la mejor manera de poder controlar y en su caso, asistir a quien así lo decidieran, era teniendo información de primera mano sobre lo que ocurría en la cotidianidad de las poblaciones pobres, marginadas, proletarias, populares; así al hacerse cargo el Estado y tener en sus manos la posibilidad de reorganizar la vida colectiva de las clases populares, encontró no sólo en la asistencia, sino en la salud, la educación y el trabajo, los instrumentos ideales para ejercer en la población una tutela orientadora.

Este esquema requirió de informes constantes que poco a poco fueron haciéndose más precisos de acuerdo a los requerimientos institucionales.

Quienes proporcionaban la información eran mujeres que podían a su vez vigilar, aconsejar y denunciar -en caso necesario- sobre los comportamientos no deseados que persistían entre estos grupos sociales de trabajadores, carenciados y faltos de recursos para una sobrevivencia aceptada socialmente.

Es decir, la elaboración de los informes se requirió, se especializó y se formalizó, convirtiéndose en un instrumento técnico, necesario para la toma de decisiones.

Como se ha dicho, la creación de instituciones en materia social, económica y política significaron la apertura de un espacio que requería el actuar de un profesional que les permitiera la eficiencia de los servicios y la atención de las necesidades de la época.

Las instituciones se apoyaron en la información pertinente de lo que ocurría entre la población para la promoción, vigilancia y apoyo de recursos tendientes a la implantación del orden que deseaban, labor que hacían las visitadoras sociales.

Las visitas de aquellas primeras informantes, se convirtieron en verdaderas inspecciones, auscultaciones, investigaciones que a través de reportes e informes permitían a otros tomar decisiones, permeadas por el diagnóstico preliminar que hacían las visitadoras sociales.

El informe social aparece en todos los expedientes de asistencia, en palabras de Donzelot, se parecían a “una investigación de gendarmería”; en los primeros tiempos era detallado, después se convirtió en algo sumario, pero fue requerido para todo juicio de tutela de un menor, para la asignación de vivienda, para las altas en salud, también en los asuntos de educación y apoyo en caso de enfermedad.

Conviene señalar que el nivel de estudios de las inspectoras “con frecuencia no rebasaba el tercer o cuarto año de primaria, pero eran recomendadas o parientes de funcionarios, de “buenas familias” y con buena voluntad que investigaban aspectos educativos y de alimentación de los niños alojados en la casa cuna, hospicios, y escuelas de ciegos y sordomudos, principalmente”.

(UAEM, 2003) Los intentos de profesionalización del Trabajo Social se instituyeron con la creación de las primeras escuelas, en el caso de México, es indispensable hacer referencia a la influencia que tuvo la escuela norteamericana, a través de la figura de Mary E. Richmond, quien en 1917 publica el libro “Diagnóstico Social” en donde delinea los antecedentes históricos de la “investigación minuciosa” que se hacía en diferentes asociaciones de beneficencia con un propósito básicamente económico, es decir, conocer si el solicitante de la ayuda, de verdad la requería; en éste aborda detalladamente y a profundidad cómo hacer una investigación psicosocial, cómo entrevistar al sujeto, a los familiares, los entornos, las instituciones relacionadas y finalmente cómo interpretar y analizar los datos recabados.

Su trabajo tuvo una importante influencia del positivismo, al postular la necesidad de contar con evidencias concretas, recuperadas a través del trabajo directo en campo, con una metodología científica, a la que denominó Trabajo Social de Caso.

El análisis de su propuesta conduce a fijarse en pequeñas sutilezas que cualitativamente son las que generan la existencia de la profesión: el informe social se convierte en diagnóstico.

Es decir, no más datos para que otro los interprete y signifique, eso lo hace el mismo profesional. Al diagnóstico, le siguen el plan social y el tratamiento. Es decir, no más consejos y buenas intenciones sacadas de experiencias personales, sino la puesta en marcha de un proceso de intervención que atienda los problemas que se presentan.

La manera en cómo articula su propuesta supone una visión diferente de sí mismo –del profesional- del otro –del cliente-, y de lo que se hace -proceso de trabajo social-. Trabajo social como profesión nace con este salto cualitativo del ser informante para otro, a obtener información para procesarla y utilizarla como base de su propia intervención, sustentada en el conocimiento.

Pronto se hizo evidente que el diagnóstico social, debería de incluir opciones de tratamiento; era más que un estudio socio-económico y diferentes instancias lo empezaron a requerir; es decir, se plantea la posibilidad del ejercicio libre de lo que más tarde sería trabajo social.

Como se verá más adelante, la influencia de sus trabajos fueron determinantes en los inicios del trabajo social mexicano; así lo muestra la obra que en 1947 publicó Paula Alegría Garza, denominada “Manual de Trabajo Social”, en donde señala que el método específico de Trabajo Social incluía la investigación, plan y tratamiento.

En México el trabajo social aparece como profesión entre las décadas de los 20 y los 30 del siglo XX, fundándose en 1933 la primera institución educativa de trabajo social, que fue la Escuela de Enseñanza Doméstica dependiente de la Secretaría de Educación Pública, fundada por la profesora Julia Nava de Ruiz Sánchez; es en 1936 cuando oficialmente se nombra a la primera Trabajadora Social en el Departamento de Acción Educativa y Social de la Beneficencia Pública y en 1937 la SEP expide los primeros títulos de Trabajadoras Sociales.

Esto sucedió en el marco del plan sexenal (1934-1940) del presidente Lázaro Cárdenas, en el que se promovió la instauración de instancias de apoyo a población vulnerable (ancianos, mujeres, discapacitados, personas en situación de mendicidad, entre otros); y en el cual se señala que la beneficencia tenía el objetivo de evitar las causas de la debilidad social, tratando de reinsertar a las personas al proceso de producción; con este fin es creado el Organismo de Terapia Social, en donde los trabajadores sociales son reconocidos como personal necesario de una dependencia de bienestar social, cuya función consistía en estar en contacto directo con la realidad, para tener un pleno conocimiento de los problemas a atender.

En ese mismo periodo (1937), abogados y médicos de la Escuela Nacional de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la UNAM, crearon un proyecto para implementar el Curso General sobre Delincuencia Infantil, dirigido al personal de los Tribunales para Menores del Departamento de Defensa y Prevención Social, de la Secretaría de Gobernación, este curso buscaba apoyar la función social de la readaptación, basada en el cumplimiento de la norma y el tratamiento psicológico de los individuos considerados como inadaptados.

Dada esta intencionalidad, resulta claro que las principales corrientes de pensamiento que influyeron y configuraron nuestra carrera fueron el estructuralismo y el estructural-funcionalismo, que explica que la sociedad es una estructura orgánica indivisible cuya funcionalidad está en estrecha correspondencia con la funcionalidad de las partes, es decir, cuando las partes dejan de funcionar, se presenta el fenómeno de desadaptación del órgano, el cual produce efectos en el todo, haciendo pensar que toda actividad social debía apegarse a mantener el equilibrio y el orden, por lo que la práctica del Trabajo Social tenía como propósito fundamental adaptar a quienes no cumplieran con dicho orden social.

Fue en la década de los 40 cuando se formalizó la formación de trabajadores sociales a nivel técnico, tanto en Nuevo León (1947), como en la Universidad Nacional Autónoma de México (1940), siendo su director Manuel Gual Vidal.

La carrera se estudiaba en tres años, la mayoría de las asignaturas incluidas, eran de introducción a otras disciplinas con una clara orientación para-médica y para-jurídica y sólo unas cuantas relacionadas directamente con la intervención del trabajo social, centradas en la asistencia, en el aspecto técnico de la intervención y en las metodologías tradicionales de caso, grupo y comunidad, con especial énfasis en el caso, a la que se le destinaban dos asignaturas, una de técnicas y otra de prácticas, en tanto que grupo y comunidad, se abordaban juntas en sólo una asignatura.

A partir de los años 50 la creación de instituciones gubernamentales fueron principalmente en el ámbito de la salubridad, destacando la creación de hospitales e institutos especializados, en donde se requería la incorporación de trabajadores sociales y por lo tanto su número incrementó considerablemente, destacando el hecho de que, además, se fueran incorporando en las diferentes estructuras organizativas de dichas instituciones.

La Escuela de Salubridad del Departamento de Salubridad Pública impartió cursos, para auxiliares de Trabajo Social señalando el artículo 28 del Departamento: "Es deber de Estado Mexicano crear este tipo de visitantes sociales eficaz, activa y honorable capaz de ser maestros de salubridad y recoger con fidelidad los elementos de la información social demográfica.

En este mismo año el Secretario de Asistencia Pública solicitó de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público la inclusión de la clase "Trabajadores Sociales" dentro del grupo de especialistas con cuatro categorías: investigación, promoción, coordinación y seguimiento de casos (SNTSA, 2011).

Para 1952 se reestructuró el Plan de Estudios, (aún de nivel técnico) incrementándose la cantidad de asignaturas a cursar; las materias de trabajo social se reorganizaron en dos ejes: uno teórico y otro práctico, de igual forma, a partir de la metodología tradicional y se incorporaron asignaturas para la comprensión de las instituciones gubernamentales. En esta década, además, se crearon las escuelas técnicas de Trabajo Social en los estados de: Veracruz, Jalisco e Hidalgo; en Nuevo León, el Instituto de Trabajo Social pasó a ser dependencia universitaria.

Para 1968 se eleva el nivel de estudios de la carrera a licenciatura en la UNAM y comienza a operarse con el nuevo plan de estudios un año después; de igual manera se instaura la licenciatura de Trabajo Social en la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Aun cuando se observan algunos cambios en el plan de estudios, como la ampliación de la duración total y consecuentemente de la cantidad de asignaturas a cursar, el dato más relevante es que es una época en la que lo social comienza a adquirir relevancia y los profesionistas protagónicos como los médicos y abogados, comenzaron a ver en el trabajador social la posibilidad para conocer el medio en el que tienen lugar los problemas que ellos atienden en el consultorio o en el juzgado.

Del resto, podemos afirmar que en términos generales la orientación teórica y metodológica, se mantuvo con las características ya señaladas.

Es preciso reconocer que la carrera creada en la UNAM fue una influencia determinante en el desarrollo del Trabajo Social en las universidades de los estados: “La mayor parte de ellas reconoce haber estudiado el modelo de la UNAM para establecer los planes de estudio de su carrera; incluso, con frecuencia, simplemente se retomaba el plan de estudios de esta institución.

Tal vez por eso el desarrollo del trabajo social en el país ha seguido, en términos generales, la misma ruta”. (León, Sánchez y Brun; 2013:49).

Creación de Escuelas de Trabajo Social en México, primer periodo

Año Escuela por Estado de la República

1953 Escuela de Trabajo Social en Guadalajara

1957 Escuela de Trabajo Social en Tamaulipas

1959 Escuela de Trabajo Social en Coahuila

Escuela de Trabajo Social en Hidalgo

1962 Escuela de Trabajo Social en Colima

1963 Escuelas de Trabajo Social en Aguascalientes

1965 Escuelas de Trabajo Social en Sonora y Culiacán

1969 Se eleva a nivel licenciatura la carrera de Trabajo Social en la UNAM, y en la Universidad Autónoma de Nuevo León y en la Universidad Autónoma de Sinaloa, sede Culiacán.

Cabe señalar que en este mismo periodo se fueron creando varias escuelas de trabajo social técnico, sobre todo en el Distrito Federal, además de las de los estados de Morelos, Puebla, Oaxaca y Guanajuato.

Es así como empieza a conformarse nuestra profesión, a partir de cursos, diplomados y carreras técnicas para mujeres que fungen como enlace de los profesionistas protagónicos de dichas instituciones, (principalmente abogados y médicos) y la vida doméstica de los infractores, usuarios o pacientes solicitantes de un bien o un servicio.

En lo que se refiere a la organización gremial, cabe destacar que la primera fue la Colegiación de los Trabajadores Sociales, establecida en 1953, cuya intención era contar con un mecanismo de representación de dichos profesionales.

Por su parte, en 1967 logra su protocolización la Asociación Nacional Mexicana de Escuelas de Trabajo Social (ANMETS) con sede en Monterrey, Nuevo León. Con base en lo anterior, es posible desprender los elementos centrales de la configuración del Trabajo Social Tradicional:

- La formación de sus primeros profesionales se caracteriza por ser considerados como auxiliares de los profesionistas “protagónicos” como médicos y abogados; por lo tanto, los conocimientos que se le brindan provienen de dichos campos disciplinares, sin que se vislumbre la necesidad de desarrollar conocimientos específicos del Trabajo Social.
- Quienes lo estudian son mayoritariamente mujeres, bajo la consideración de que la labor que se realiza es una extensión de las labores consideradas como

femeninas, es decir, de atención y cuidado de los otros, lo que refuerza su carácter de actividad profesional subordinada: “de acuerdo a la concepción sociocultural tradicional donde lo femenino se identifica con actividades de naturaleza privada y de menor jerarquía frente a las acciones trabajo masculino. (Evangelista, 1998: 75).

- Su función social se identifica con la readaptación social de aquellos individuos a los que se considera disfuncionales; por lo que se privilegia el trabajo de caso, bajo la consideración de que los problemas son de carácter individual y no social.
- Los fundamentos teóricos que orientan al trabajo social son, el estructural-funcionalismo para la interpretación de la realidad y el pragmatismo para la intervención, bajo la consideración de que la ciencia es una actividad, es un modo de actuar práctico, por lo tanto, su objetivo es la solución de situaciones problemáticas.
- La intervención profesional es de carácter asistencial, centrada en la atención de casos. Podemos asegurar entonces, que el trabajo social, la solidaridad humana, la caridad y los sistemas de asistencia, son formas que se han desarrollado para brindar atención a la población con carencias, pero cada una de ellas ha propuesto sus propios caminos particulares, desde diferentes ideologías, intenciones y formas, lo que se ha pretendido es imponer un orden.

Trabajo social es la opción vinculada al conocimiento, la solidaridad es la opción vinculada a instintos gregarios de sobrevivencia, la caridad a principios religiosos, los sistemas asistenciales a formas de gobierno, todas con funciones diferentes según el momento histórico de que se trate. Sin embargo, en lo cotidiano estos conceptos suelen mezclarse, incluso confundiéndose uno con otro y por ello se convierte en algo importante hacer algunas precisiones al respecto.

Evidentemente trabajo social se configura con piezas subalternas del juego dominante como la asistencia, las mujeres, el apoyo, la técnica y lo social. Tal vez ello sea una de las razones para entender por qué quienes cuentan nuestra historia tienden a hacerlo desde lo que no somos y no desde lo que somos.

Este “alguien” encargado de obtener información de primera mano fue necesario para el manejo eficaz de medidas y recursos a tomar con la población. Es necesario precisar que el antecedente concreto lo situamos en la figura de quien acudía a la visita domiciliaria, y no en la institución misma.

Este punto es la diferencia entre un relato histórico y otro, ubicar al trabajador social como el responsable de la cuestión social institucional o política ha tenido, como consecuencia en la actualidad, un desdibujamiento del hacer propio del trabajo social.

Desde los años 70 a los 80 Las décadas de los 70 y 80 en México, se caracterizaron por la existencia de diversos movimientos sociales, entre los que destacan las guerrillas rurales y urbanas; los movimientos estudiantil y magisterial y la organización político-partidista en un movimiento amplio que logró aglutinar a la mayor parte de los partidos políticos de izquierda, todo lo cual creó una dinámica social de ruptura y de cuestionamiento de lo establecido, que de alguna manera influyó también en el desarrollo de las Ciencias Sociales, en donde gran parte de las disciplinas se cuestionaron su función social ante la realidad imperante y nuestra disciplina no quedó al margen sobre todo por el influjo del movimiento de re conceptualización que tuvo su origen en los países sudamericanos en la década de los sesenta : “El arribo en los años setenta del movimiento de re conceptualización, proveniente del cono sur latinoamericano, influyó por igual a todas las escuelas de Trabajo Social del país y engarzó bien con la crítica social imperante a raíz del movimiento estudiantil de 1968 y los movimientos de campesinos, profesores y ferrocarrileros” (León, Sánchez y Brun, 2013:49). Resulta preciso aclarar que este proceso tuvo lugar en los años sesentas, setentas y parte de los ochentas, dependiendo del país latinoamericano al que nos estemos refiriendo; en el caso específico de México, podemos decir que llegó de manera tardía, a finales de los años setenta.

La importancia de este movimiento radica en que dio pauta al cuestionamiento de la concepción asistencialista de la profesión y a la función social de re-adaptación social que se le había asignado en su origen, sustituyéndola por la de la transformación social.

Kisnerman señala que “el movimiento de re conceptualización fue significativo para la construcción del Trabajo Social por sus implicaciones en la “ruptura con el modelo norteamericano” impuesto a sociedades que no guardan con aquélla ninguna similitud, permitiéndonos pasar de agentes receptores y repetidores de una tradición dominante, a un papel protagónico de rescate de nuestras voces y saberes” (2005: 86).

Es decir, se buscó generar interpretaciones alternativas de la realidad, a fin de generar acciones transformadoras de ésta. Además, se caracterizó por una tendencia ideológica o marco de referencia teórico en su mayoría marxista, con la influencia de la teoría de la dominación y la dependencia, de las propuestas “concientizado ras” de Paulo Freire y de la teología de la liberación, por lo que se dio especial énfasis al estudio de las categorías de totalidad, clases sociales, el trabajo humano, el papel del Estado capitalista y las políticas sociales, así como la comprensión de la historia nacional y latinoamericana desde la teoría de la dependencia. En este sentido se ubicó al trabajador social como el agente o promotor de la “liberación del pueblo”.

En lo metodológico, se optó por romper con los métodos clásicos por considerarlos fragmentados, y se desechó la intervención en casos, por considerar que los problemas no eran de los individuos, sino que tenían un carácter estructural y por lo tanto la intervención tendría que hacerse en espacios sociales colectivos.

Ello dio origen a la metodología de transición que proponía contar con un solo método (básico, único, integrado) para realizar la intervención del Trabajo Social, cuya estrategia principal era la organización y movilización de la población: “Esto dio lugar al surgimiento del Trabajo Social re conceptualizado con fines de concienciación, organización y movilización... mediante la organización del pueblo para que participe en la toma de decisiones de la vida económica y política del país” (Molina y Romero, 2004: 62).

Bajo la consideración de que la Universidad tenía que jugar un papel en esta nueva dinámica social, se impulsó en las aulas un trabajo de concientización ante las injusticias y de compromiso social; en el caso de nuestra carrera, durante esta época se modificaron gran parte de los planes de estudio. En la UNAM de 1974 a 1976, bajo la Dirección del Dr. Manuel Sánchez Rosado, se realizaron los trabajos de análisis, evaluación y modificación.

El nuevo plan de estudios fue aprobado en 1976 con una estructura que asumió al materialismo histórico-dialéctico como la teoría para interpretar la realidad; la práctica se consideró la columna vertebral de la formación profesional, por lo que se amplió el campo de intervención, promoviendo que los estudiantes salieran de los espacios institucionales y se privilegiaron las prácticas en el ámbito comunitario; se incluyeron asignaturas que formaran en los estudiantes una visión crítica e integral de la situación socioeconómica y política del país y de los factores que la determinan; además en lo pedagógico, se planteó la necesidad de transitar del modelo de enseñanza tradicional a la propuesta crítica de la educación, en la que se propiciara la reflexión acerca del quehacer profesional y de su compromiso social.

Fue en este periodo cuando también se planteó la necesidad de realizar encuentros entre las diferentes instituciones que impartían la carrera de Trabajo Social, con el propósito de intercambiar experiencias, conocimientos y propuestas para cristalizar los principios de la conceptualización en sus planes de estudio; en este marco se realizaron dos reuniones de carácter nacional en los años de 1978 y 1979, respectivamente.

De igual forma, se dio la independencia de la carrera de aquellas que habían influido en su surgimiento y en varias universidades su logró incluso contar con instalaciones propias, independientes de las carreras que un tiempo las albergaron como fueron Derecho, Psicología, Enfermería, entre otras.

Por otra parte, en 1972 la SEP establece el Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud, en el cual el Instituto Politécnico Nacional incluye la carrera de licenciatura en Trabajo Social que empieza a funcionar en 1975 (SNTSA, 2011). Además, se crearon más escuelas de Trabajo Social en varios estados de la república y en algunas de ellas se transitó del nivel técnico a la licenciatura de 1974 a 1989, Para 1979 había en México un total de 70 escuelas, las cuales surgieron como una necesidad derivada de las condiciones socioeconómicas de cada región.

El nivel de estudios que se impartía en 52 de ellas era técnico y en el 60% eran instituciones privadas. (Valero, 1999: 118 y 119).

Ya en 1995, habrá 102 escuelas de nivel técnico y 30 de nivel licenciatura. Con relación a la producción escrita, en 1976 María Luisa Herrasti escribe el libro “Aportes para la búsqueda de Trabajo Social en México”.

Diez años después (1986) María del Carmen Mendoza Rangel publica la obra “Una opción metodológica para los trabajadores sociales”, en donde retoma las influencias teórico metodológicas del re conceptualización al señalar que los objetivos de la profesión son la orientación, organización y movilización, con miras a la liberación de las personas; asimismo plantea una propuesta que considera tres etapas: Conocimiento, Sistematización e Intervención, que desglosa en diferentes fases.

Cabe señalar que éste fue uno de los libros con mayor influencia en la formación de trabajadores sociales mexicanos de la época.

Desde los años 90 hasta la actualidad La dinámica social de las últimas tres décadas en nuestro país se caracteriza por la denominada emergencia de la sociedad civil en por lo menos tres vertientes: ya sea porque a través de las denominadas organizaciones de la sociedad civil reciben apoyos estatales para complementar, sustituir o multiplicar las acciones del Estado; o bien por la re-organización de anteriores movimientos como el del magisterio, el de los trabajadores al servicio del estado, los electricistas, los campesinos, los indígenas o, bien por el surgimiento de nuevos actores sociales entre los que destaca el movimiento zapatista que hace explícita su lucha contra el neoliberalismo, forma de organización político-económica que se consolida en esta época.

El neoliberalismo ha significado el adelgazamiento del Estado y la reducción del gasto destinado a lo social, focalizando la política social en los denominados grupos vulnerables, el estado actúa “Focalizando su acción en los grupos y regiones con menores oportunidades, traducido esto en programas de compensación social para combatir la pobreza extrema” (Tello y Arteaga; 2000: 229), lo cual se relaciona directamente con nuestra profesión, dado que, como hemos visto, son las instituciones del Estado las que mayoritariamente requieren y contratan trabajadores sociales y por el otro lado se comienzan abrir nuevos campos de intervención profesional en instancias privadas o de la sociedad civil de nueva creación como son las dedicadas a la atención

de los derechos humanos, de la violencia, la inseguridad, la ecología y el trabajo social en la academia.

En lo que se refiere a la formación de los trabajadores sociales, el cambio de paradigmas sociales, económicos y políticos, llevaron nuevamente a que nuestra profesión se replanteara su papel en la dinámica social, por lo que en varias universidades se dieron cambios en sus planes de estudio.

En la década de los noventa, para ser más precisos, en el año 1996, la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM, bajo la dirección de la maestra Nelia Tello aprobó un nuevo plan de estudios, en el que se planteó como preocupación fundamental el fortalecimiento y consolidación de la especificidad profesional; aspirando a formar un trabajador social capaz de intervenir en lo social, a través del diseño de estrategias de intervención específicas, como los denominados modelos de intervención social.

En este plan de estudios “se reforzó de manera significativa el estudio de lo social, ampliando las teorías y corrientes de pensamiento para su abordaje...se logró ampliar el campo de intervención de los trabajadores sociales...y es de destacar que se trata del primer plan de estudios que en su objetivo general señala la necesidad de hacer Trabajo Social, marcando con ello su total independencia de otras profesiones” (Ornelas y Tello, 2013:118). Otro de los cambios a destacar es que se pensó en una formación con visión macro social, que no sólo se encargara de formar trabajadores sociales operativos al ser ésta la misión de las escuelas técnicas.

Por primera vez, como una iniciativa institucional, se diversificaron los campos para la realización de las prácticas escolares, al continuar con los espacios institucionales y comunitarios de los momentos anteriores, pero incorporando la intervención en las entonces denominadas Organizaciones No Gubernamentales, que comenzaron a tomar especial importancia en la organización socio-política mexicana; ello permitió una mayor vinculación entre la formación académica, el campo laboral y la realidad social, que subsanó la ruptura que en este sentido había dejado la re conceptualización.

La profesión del trabajo social tiene una filosofía que “está basada en un auténtico sistema de valores y los cuales están implícitos en los principios de la profesión que los sostienen y determinan la elección del hombre frente alternativas de conducta”.

- Tanto los valores como los principios son cambiantes y “relevan la conciencia social de la época, los estados de la ciencia de la tecnología en cuanto influyen en el concepto que el hombre tiene de sí mismo, de su naturaleza y de su destino”.
- El concepto del hombre en las distintas épocas está influido por los valores vigentes en el momento y determina en nuestro caso el avance de la profesión, las instituciones de bienestar social que existen, los programas y en general las formas de enfrentar los problemas.

Como ejemplo podemos citar que el humanismo permite percibir al hombre como elemento central de sus ideas, produjo una concepción antropocéntrica del mundo; “el hombre es la medida de todas las cosas”.

Se produce entonces la defensa de la dignidad y la integridad humana: el hombre es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco independiente de su condición racial, religiosa, política, de clase, ideológica, social y económica y tiene derecho a una vida digna.

Se da la afirmación de los valores humanos: el hombre es un ser potencialmente creador, tiene capacidad para dominar el mundo que lo rodea y puede desarrollar sus potencialidades.

Esto influye en las manifestaciones del bienestar social en la siguiente forma, el beneficiario es el centro de la atención profesional, toda persona tiene un valor intrínseco independiente de su condición.

Tiene derecho a su libertad, al respeto a su dignidad, a la aceptación, a la autodeterminación, al no juzgamiento por el TS y a mejores condiciones de vida, el beneficiario tiene potencialidades y puede desarrollarse: la conducta profesional debe orientarse en el sentido de propiciar este desarrollo y promoción del beneficiario.

Los valores se centran en el respeto a la persona humana. Son valores la bondad, la libertad, la honradez, la dignidad.

De estos valores se derivan los principios del trabajo social de libre determinación, individualización, aceptación y respeto, secreto profesional y no enjuiciar de la profesión y que son una guía para la vida profesional”.

Los objetivos de la profesión se derivan de esos principios y “representan un bien deseado, lo que se quiere conseguir”.

- El Trabajo Social, pues, viene a representar un esfuerzo de solución y prevención con otros profesionales a los problemas sociales que afectan al individuo.

El Trabajador Social se preocupa tanto por obtener los servicios que necesitan los beneficiarios como por las medidas tendientes a un cambio de condiciones que son las causas de problemas o de desajuste, Ayuda a liberar las capacidades naturales del individuo y las energías creativas y a estimularlos a trabajar en el logro de los objetivos para el pleno desarrollo humano.

En la práctica del Trabajo Social identifica las razones potenciales de conflicto entre los individuos y grupo y el medio ambiente y ayuda a efectuar cambios en ellos para prevenir el conflicto.

Encuentra y fortalece las fuerzas y posibilidades creativas que conducen a desarrollar las máximas potencialidades de cada uno.

Ayuda a los individuos y grupos a resolver problemas sociales que surgen de un desequilibrio entre los individuos, los grupos y su ambiente.

“La práctica profesional viene de un grupo de principios y conceptos claros sobre los seres humanos y sus necesidades que son conscientemente sostenidos, enseñables y los cuales constituyen la participación de dicha práctica”.

- El ejercicio profesional requiere preparación técnica, (habilidades y conocimientos) y además actitudes y cualidades de la personalidad.

El Trabajo Social es una disciplina de carácter profesional que interviene en la realidad con el propósito de promover el bienestar social dentro de un marco de desarrollo nacional.

El objetivo del Trabajo Social de casos ha sido siempre ayudar a los individuos a alcanzar su realización al máximo de forma compatible con las necesidades con las necesidades de otros y sus propias capacidades.

ETICA PROFESIONAL “Entendemos por ética el conjunto de reglas o principios que deben regir la conducta humana, disciplina que permite adquirir hábitos que conduzcan a la práctica del bien. Requiere el más alto grado de integridad moral.

La ética profesional es el conjunto de obligaciones y deberes que deben cumplirse durante el ejercicio de la profesión.

Estas obligaciones son imperativas y no pueden transgredirse sin faltar al honor de la profesión”.

- Cada actividad o disciplina tiene sus deberes particulares determinados por los objetivos espirituales y materiales que deseen alcanzarse.

Con respecto al Trabajo Social, el concepto de Ética Profesional puede formularse de la siguiente manera: “son las normas que rigen la conducta del Trabajo Social, en forma permanente durante el desempeño de la profesión, reglas que deben expresarse en actitudes y obligaciones imperativas hacia los seres humanos objeto de la profesión, hacia los grupos que estos constituyen y hacia las comunidades, además que, hacia otros profesionales, colegas, instituciones y la sociedad en general”.

- El Código de Ética de los Trabajadores sociales está íntimamente relacionado con el campo de acción del Trabajo Social y con su objeto que es el ser humano, se trabaje con este individualmente, en grupos o en comunidades.

Las normas se refieren a la relación del Trabajador Social con los beneficiarios. Las primeras corresponden a los principios enunciados en los textos de Trabajo Social.

Otros se refieren a la relación con colegas, con otros profesionales, con las instituciones y con la sociedad en general. Algunos de los textos son más amplios y otros los detallan para el Trabajo con grupos o con individuos, pero todos coinciden en que los siguientes son generales a cualquiera de las formas de intervención de la profesión.

El Trabajo Social debe respeto al hombre cualquiera que sea su condición, clase, raza, credo o religión y grupo político.

Tratará de comprender su situación dentro de sus circunstancias por darle la ayuda necesaria independientemente de si se comparten sus puntos de vista o los actos que haya cometido. Partirá del punto en que se encuentre.

Dentro de este mismo rubro y ligado al principio de individualización está el de no enjuiciar al beneficiario. Como se dijo, es verlo dentro de su circunstancia. No debemos medir las personas con nuestra propia tabla de valores, ni juzgarlo, aunque esto no significa estar de acuerdo con su conducta. Debe ser objetivo con respecto al beneficiario y reflexionar sobre sus sentimientos hacia y las posibles causas.

El proyectar los propios conflictos nos ayudará a la labor del Trabajador Social con beneficiarios o con otros profesionales.

SECRETO PROFESIONAL Este se refiere a la confidencialidad que debe guardar el Trabajador Social, discutiendo las confidencias únicamente con otros profesionales y solicitando autorización de la persona cuando haya que compartir la información con otros cuando es absolutamente necesario.

“No dará más información de carácter confidencial que la que tenga que ofrecer para la buena prestación del servicio profesional”.

- El trabajador Social debe rehusar la divulgación de una confidencia recibida profesionalmente a no ser que sea solicitada por una autoridad competente o que sea para un bien superior o sea una circunstancia que no pone en peligro la paz, la moralidad, la salud o el bienestar público.

También se desea que no divulgue posteriormente lo que fue dicho dentro de la confidencialidad.

Este principio va aparejado con las necesidades de pensar, de sentir y de actuar con respecto al beneficiario.

El Trabajador Social es responsable de aplicar los conocimientos de la profesión, el discernimiento y el uso de su ser profesional adecuadamente.

De los principios se deriva la práctica profesional de Trabajo Social.

El Trabajador Social tiene la obligación de desarrollar su trabajo con eficiencia, responsabilidad, honradez e integridad personal. De ahí que “ética profesional” exija la posesión de cualidades personales indispensables para el ejercicio profesional. (19-2011)

PROCESOS EN EL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL.

Resumen analítico de trabajo social: para descripción y síntesis de información contenida en los libros. El RATS (Resumen Analítico de Trabajo Social) es una adaptación del RAE (Resumen Analítico en Educación).

Ficha de caracterización de metodología y método: instrumento para la recolección de información específica; se registraron textualmente las ideas principales y secundarias relevantes sobre Metodologías y Métodos de Trabajo Social, útiles para el análisis.

Instructivos: guía para el correcto diligenciamiento del Resumen Analítico del Trabajo social y la Ficha de Caracterización de Metodología y Método; explican los puntos que conforman los instrumentos.

Proceso: este concepto es fundamental para comprender la intervención profesional de Trabajo Social, en la medida que no se trata de acciones puntuales, sino sostenidas en el tiempo, con perspectiva de mediano y largo plazo; de allí la importancia de tener en cuenta las etapas y momentos de la intervención.

También el concepto de estructura aporta a la consolidación de las propuestas metodológicas en Trabajo Social. (2017).

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

1. En esta parte se comienza con buscar perfiles para capacitación de llenado correcto de solicitudes para programas sociales, tomando en cuenta que es primordial y que va de la mano con la capacitación a realizar. La investigación plantea la propuesta de un programa de capacitación como instrumento de planificación que permita establecer un conjunto de actividades, estrategias, criterios, tiempos y recursos implicados en el desarrollo que comprende un proceso de capacitación. De esta forma, la capacitación es entendida como el grado de aprendizaje mediante entrenamientos destinados a obtener, desarrollar e incrementar aptitudes y habilidades que le permitan al trabajador, conocer y mejorar las funciones de su puesto.
2. Se realiza convocatoria con las siguientes bases:
 - personas con servicio de atención al cliente
 - edad de 18 a 29 años
 - personas con tolerancia y perseverancia}
 - optimista y con armonía
 - disponibilidad de horarios
3. Se capacita al personal seleccionado para el llenado de solicitudes de programas sociales, con tiempos de capacitación cortos y eficaces.

Se explica cada tipo de formatos (tramites)

Solicitud de incorporación (ver fig. 1)

Se explica el llenado de el ítem 1 datos de beneficiario: nombre completo, estado, región, municipio, edad, fecha de nacimiento, estado de nacimiento, teléfono, celular, localidad, colonia, calle, referencias, todo esto se llena sin faltas de ortografía, sin ralladuras, sin manchas de corrector, en malas condiciones y con tinta azul. Se explica llenado de ítem 2 auxiliar (persona registrada por solicitud del beneficiario, en caso de que esta no pueda realizar el cobro o este incapacitada): marcando el alta, después se registran datos personales, parentesco y domicilio.

Auxiliar (ver fig. 2)

En caso de que el beneficiario decida hacer un cambio o baja en la persona que selecciono como auxiliar se realiza la solicitud de cambio o baja, dando a entender que el cambio, es cuando el auxiliar cambio de domicilio, falleció o ya no puede ayudar al beneficiario. En cuanto a baja, esto quiere decir que el beneficiario decide no tener auxiliar.

Baja (ver fig. 3)

Se explica el llenado de cuando el beneficiario que ya tiene el apoyo no cumple con los lineamientos establecidos en el programa o por voluntad no quiere recibir el apoyo del programa.

Pago de marcha (que hace el auxiliar registrado de beneficiarios fallidos ver fig.4)

Se explica el llenado correcto: el pago de marcha se refiere al último pago que se realiza al auxiliar cuando el beneficiario ha fallecido, se llega el ítem 4 con datos del finado, solicitando copia de certificado de defunción y firma del auxiliar.

Corrección o actualización de datos (ver fig. 5)

En caso de que algún dato personal este erróneo o el beneficiario haya cambiado de domicilio.

Revisión de datos en el padrón (ver fig. 6)

En casos en que el beneficiario le hallan retenido el pago ya sea por homónimo o errores del sistema.

Medio de cobro (ver fig. 7)

El beneficiario quiere cambiar su medio de cobro, o tiene algún problema con el mismo.

4. colocación de ayudas visuales, con los diferentes problemas de registro que se les pueden presentar. El personal seleccionado se encargará llenar los formatos establecidos, teniendo los mínimos errores posibles para evitar desperdicio, tendrán como apoyo sus ayudas visuales para hacer más rápido su trabajo, y que sea más fluido y disminuir el embotellamiento en los centros integradores.

5. Revisión del llenado correcto de los formatos FUB para pasar a revisión, con los respectivos documentos requeridos. Se revisan formatos con sus respectivos anexos, que no falten datos, campos sin llenar, documentos faltantes, etc. Al estar completos se hace entrega de estos al área respectiva de cada programa.
6. Se reciben resultados de adultos mayores y personas con capacidades diferentes que cubrieron con los lineamientos establecidos por el programa para ser beneficiarios.
7. El servidor de la nación se encarga de distribuir los apoyos localizando a los beneficiarios para hacerles entrega.

Los apoyos legan en diferente medio de pago que son tarjeta bancaria, orden de pago o planilla, se localiza a cada beneficiario con el domicilio ya registrado, se hace entrega del pago solicitando identificación y firmando de recibido. Se da seguimiento cada dos meses por si se tiene alguna situación anormal con el cobro.

Documentos requeridos para todas las solicitudes de los programas:

- Curp
- Acta de nacimiento
- Domicilio
- Credencial
- Acta de defunción (en el caso)

Si no se realiza el correcto llenado de este el formato es cancelado y se toma como desperdicio de material, ya que este viene con folio y hoja especial membretada.

Cronograma de actividades

Actividad	Ago -1a	Ago- 2a	Sept - 1a	Sept - 2a	Oct – 1a	Oct- 2a	Nov - 1a	Nov - 2a	Dic- 1a
Buscar perfiles para capacitación de llenado correcto de solicitudes para programas sociales									
Se capacita al personal seleccionado para el llenado de solicitudes de programas sociales									
Colocación de ayudas visuales para segundo apoyo personal ya seleccionado, se realiza el llenado de las solicitudes para los programas vigentes (FUB: formato único de beneficiario)									
Revisión del llenado correcto de los formatos FUB para pasar a revisión, con los respectivos documentos requeridos									
Se reciben resultados de adultos mayores y personas con capacidades diferentes que cubrieron con los lineamientos establecidos por el programa para ser beneficiarios									

El servidor de la nación se encarga de distribuir los apoyos localizando a los beneficiarios para hacerles entrega									
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

Resultados

El PAM cuenta con una evaluación de impacto en 2008-2009 para beneficiarios de 70 años o más que habitan en zonas rurales, sin embargo, no se han medido los efectos del programa a nivel nacional y en localidades urbanas. De acuerdo con la Evaluación de Consistencia.

Resultados

2020-2021, es pertinente revisar el problema del programa, a fin de identificar efectos específicos en la población beneficiaria. El desempeño del indicador “Porcentaje de adultos mayores de 65 años en adelante que no perciba pensión contributiva y que se encuentre por debajo de la línea de bienestar mínimo” mostró un desempeño por debajo de la meta en 3.08%.

El indicador “Tasa de variación del promedio de carencias sociales de los beneficiarios del programa”, en 2017 superó su meta en 106%.

Por otro lado, el indicador "Tasa de variación porcentual en el ingreso promedio corriente mensual en los siete primeros deciles (cualquiera de los nueve valores que dividen a un grupo de diez en partes iguales), considerando la información del MCS-ENIGH de la personas adultas mayores de 65 años o más beneficiarias del programa", presenta un avance de 94.6%, lo que significa que el ingreso promedio corriente mensual de los siete primeros deciles de las personas de 65 años y más beneficiarias del programa, no se incrementó como se esperaba respecto al ingreso promedio corriente mensual registrado por esta población dos años atrás, lo anterior puede deberse a una reducción en el ingreso corriente mensual, dado el incremento en la tasa de desempleo que las personas en este rango de edad registran.

Análisis de la Cobertura

La cobertura del programa bajó de 86% en 2015 a 75% en 2017, lo cual obedeció principalmente a la limitación de presupuesto junto con las presiones demográficas que enfrenta el programa. Esta situación puede observarse en el incremento sostenido de 2015 a 2017 de la PO y la PP. El PAM opera en las 32 entidades federativas, las que concentran mayor proporción de PA son: Estado de México (10.3%), Veracruz (8.7%) y la Ciudad de México (7.8%), mientras las de menor proporción son: Quintana Roo (0.7%), Colima (0.6%), Baja California Sur (0.4%). El 60.3% de la PA son mujeres mientras que el 39.7% son hombres y, 6.9% presenta alguna discapacidad. NOTA: No se conciliaron 34 localidades.

Los cuadros y las figuras deben estar integrados al texto del informe, se sugiere que se describa el propósito de la presentación de un cuadro o de una figura, que posteriormente se analice e interprete esta ayuda visual. Indique siempre al lector que se va a presentar un cuadro o una figura antes de que el mismo lo encuentre.

Todos los cuadros y figuras deben tener una introducción verbal en el informe, que indique la razón por la cual se están incluyendo, por lo que deben poseer un título claro.

Si la intención es proporcionar al lector valores numéricos exactos, utilice un cuadro, pero si desea brindarle información acerca de alguna tendencia o un dibujo relativo a la información, válgase de una figura.

Si está presentando un informe final sobre un diseño de una máquina o de una parte de ésta, las figuras resultan indispensables.

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

Conclusiones del Proyecto

Los Proyectos Sociales se orientan a la resolución de problemas, con el fin de intentar satisfacer las necesidades básicas del individuo.

Existe una cierta relación entre la fragilidad y la carencia, por un lado, y la responsabilidad por el otro. La responsabilidad en un trabajador social se acrecienta al mismo tiempo que crece el poder que engendra una fragilidad complementaria.

Los Proyectos Sociales intentan siempre resolver una carencia, una necesidad y miran siempre al futuro que intentan mejorar.

Los programas integrales de bienestar conllevan un proceso que también requiere de innovación tanto en su modo de registro en general, así como en su documentación implementando la tecnología que hoy en día es una herramienta esencial al igual que modificando la documentación de una manera más eficaz.

La redacción debe ser clara, breve y puntual; aquí se incluirá la respuesta a la hipótesis o a la pregunta planteada inicialmente, resaltando los resultados más relevantes. Las conclusiones deben derivarse rigurosamente del contenido del documento y de sus resultados. Se pueden incluir las principales limitaciones de los resultados obtenidos, y mencionar los aspectos que se dejaron por fuera de la investigación y el por qué, que bien pueden ser de interés en investigaciones futuras.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

Es importante reconocer lo aprendido y tener en cuenta que la innovación se puede aplicar en cualquier área y los resultados nos lo demuestran de una manera satisfactoria. Este proyecto da pauta al crecimiento que se puede tener no solo laboralmente, sino que también en lo personal, aquí no solo se aplican conocimientos también se desarrollan como tal llevándonos a resultados que garantizan el trayecto de este y cualquier proyecto. En este proyecto desarrollé e implemente mejoras en el área de trabajo social donde era necesario minimizar el cuello de botella en los CI.

Elabore un programa de capacitación a corto plazo con ayudas visuales que son gran apoyo aun después de las capacitaciones al aplicar lo aprendido, efectuando y complementando las capacitaciones enfocando los conocimientos de capital humano con el tema de reflexión que facilita la atención a los beneficiarios y con esto disminuir la problemática de discusión e inconformidades de los beneficiarios.

Manifesté en cada parte del proceso de capacitación el plan de mejora continua para la resolución del problema cuello de botella en CI.

Puse en práctica las funciones de liderazgo obteniendo así una respuesta de apoyo

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

1 Fuentes de información

1. Elvira de la Cruz Hernández (noviembre 2007) La intervención del trabajo social en el programa de desarrollo humano.
2. Martorelli payas. (1999) "Entrevista y consejo psicológico" Editorial síntesis Primera edición.
3. Prontuario del enlace municipal (2006). Documento interno oportunidades.

Las referencias bibliográficas se deben presentar al final del texto en orden alfabético de acuerdo con el apellido del autor o autores mencionados en el texto del trabajo. Las referencias deben darse en forma completa y exacta de tal forma que el lector las pueda encontrar fácilmente, incluyendo las referencias de documentos en línea. Utilizar el formato APA 2019.

Antonio ares parra, Cuadernos de Trabajo Social nt 6(1993) Págs. 25 a 32 Ed. universidad complutense. Madrid (1993).

Referencias de internet:

1. Gastón Arriaga Rodríguez. (2013) India Elena Mena Reyes.
<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/liderazgo-y-trabajo-en-equipo/>
2. Héctor Fernández. " Importancia, mitos y habilidades.
<https://eonomiatic.com/liderazgo/>

CAPÍTULO 9: ANEXOS

17. Anexos

Solicitud de incorporación (fig. 1)

The figure shows two screenshots of a web form titled 'Solicitud de incorporación' from the 'SECRETARÍA DE ECONOMÍA' and 'SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO' of Mexico. The form is divided into several sections. The left screenshot shows the top part of the form with green boxes highlighting the header, the 'Datos del solicitante' section, the 'Datos del negocio' section, and the footer. The right screenshot shows the bottom part of the form with green boxes highlighting the 'Datos del negocio' section, the 'Datos del negocio' section, and the 'Datos del negocio' section, and a red box highlighting the 'Datos del negocio' section.

Auxiliar (ver fig. 2)

The figure shows two screenshots of a web form titled 'Solicitud de incorporación' from the 'SECRETARÍA DE ECONOMÍA' and 'SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO' of Mexico. The form is divided into several sections. The left screenshot shows the top part of the form with orange boxes highlighting the header, the 'Datos del solicitante' section, the 'Datos del negocio' section, and the footer. The right screenshot shows the bottom part of the form with orange boxes highlighting the 'Datos del negocio' section, the 'Datos del negocio' section, and the 'Datos del negocio' section, and a red box highlighting the 'Datos del negocio' section.

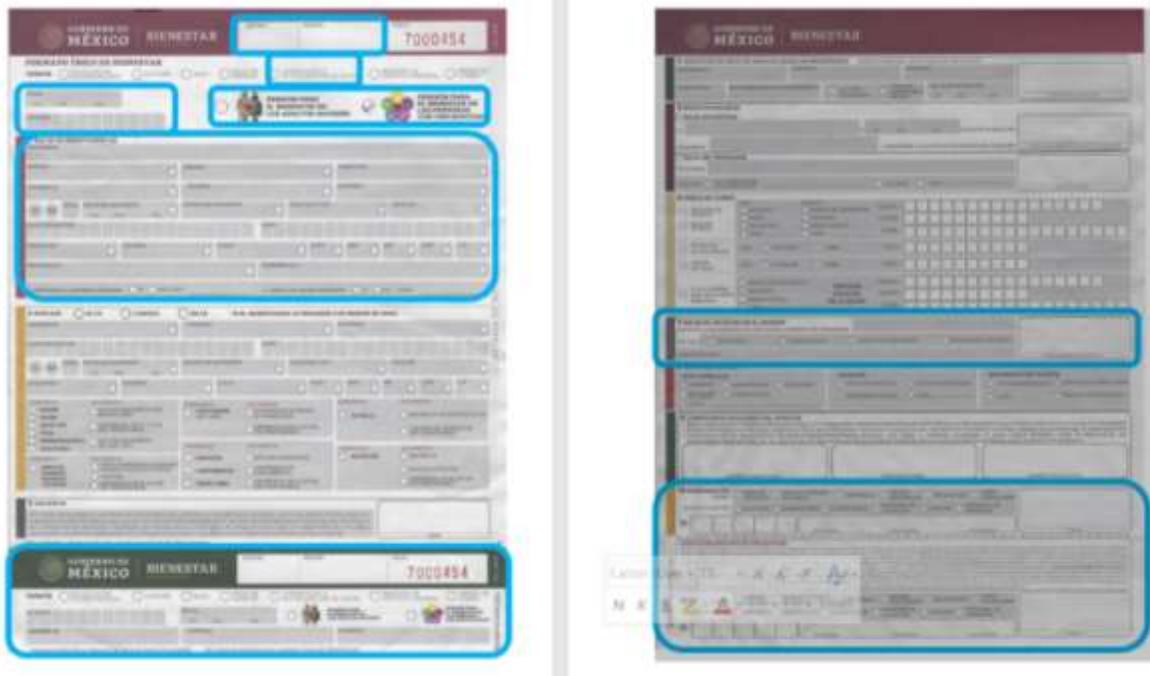
Baja (ver fig. 3)

The image displays two side-by-side screenshots of a web portal for the Mexican government, specifically the 'SECRETARÍA DE ECONOMÍA' (Secretariat of Economy). The portal is titled 'SECRETARÍA DE ECONOMÍA' and 'SECRETARÍA DE ECONOMÍA' at the top. The left screenshot shows the main navigation menu and a large form area. The right screenshot shows a detailed view of the form with a blue highlight on a specific section and a red highlight on the bottom section.

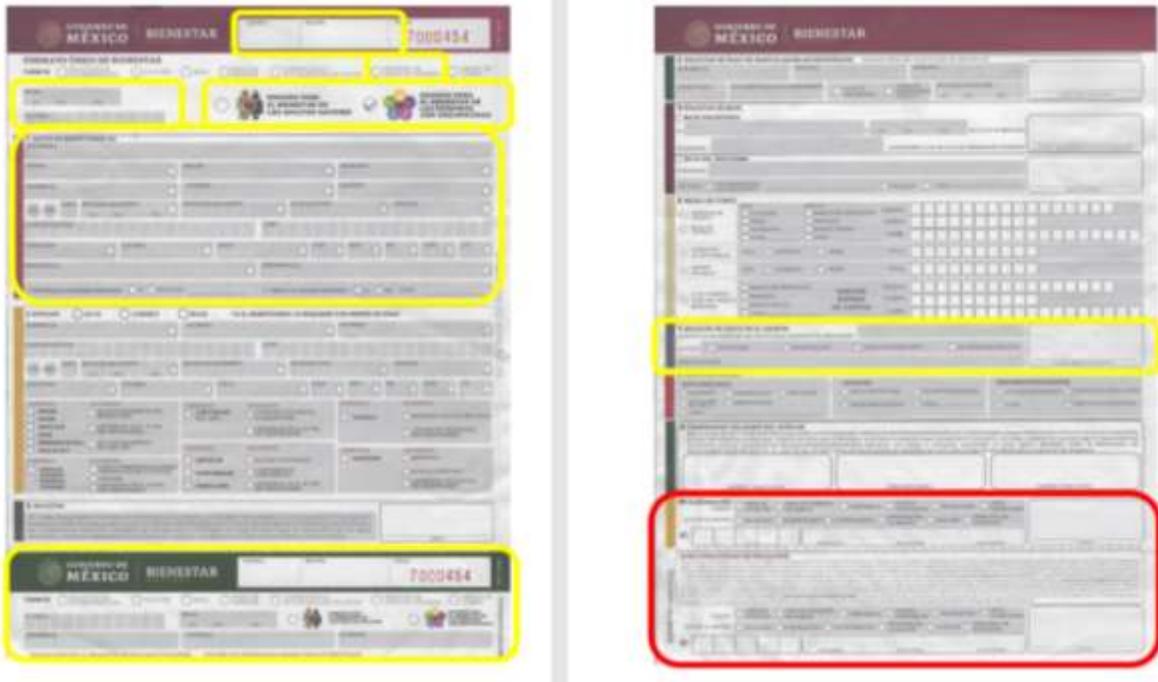
Pago de marcha (que hace el auxiliar registrado de beneficiarios fallidos ver fig.4)

The image displays two side-by-side screenshots of the same web portal as above. The left screenshot shows the main navigation menu and a large form area. The right screenshot shows a detailed view of the form with a purple highlight on a specific section and a red highlight on the bottom section.

Corrección o actualización de datos (ver fig. 5)



Revisión de datos en el padrón (ver fig. 6)



Medio de cobro (ver fig. 7)

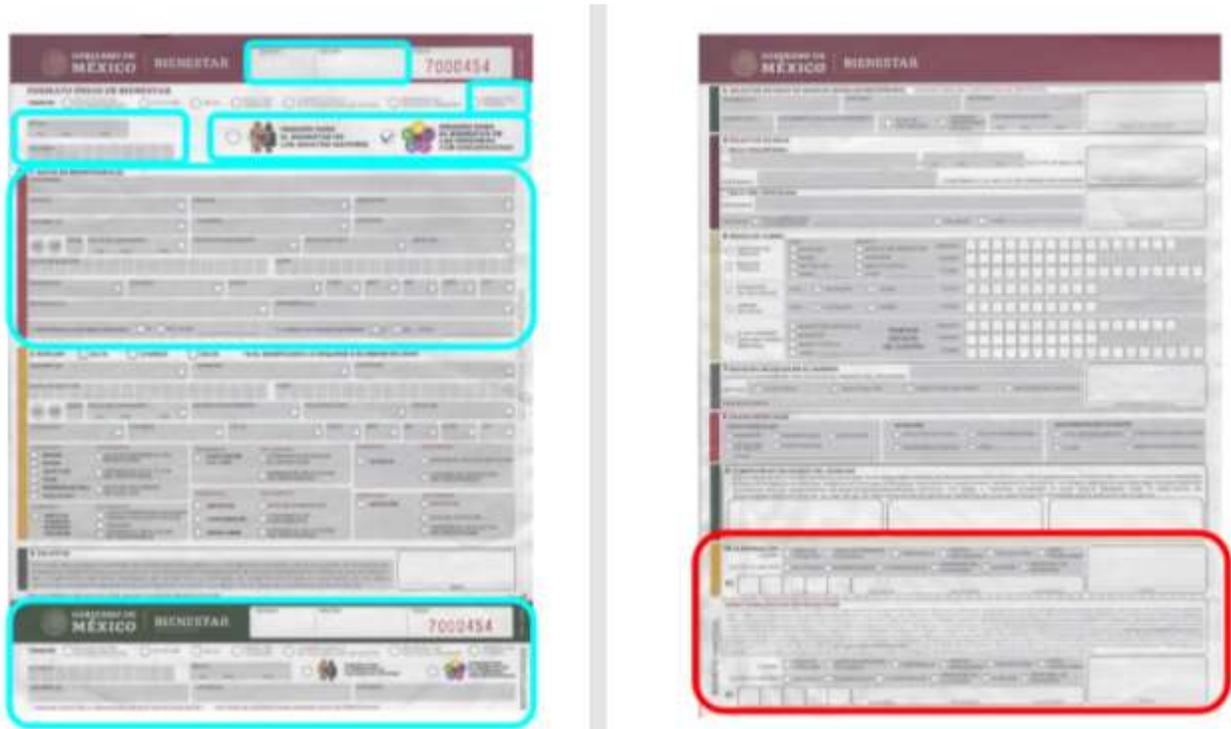


Fig. 8 GUIA VISUAL

**GUÍA PARA LLENADO D FORMATO FUB
DE ACUERDO A CADA COLOR**

