



**Universidad
Nacional
Villa María**

Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo A. Podestá"
Repositorio Institucional

Sistematización de la práctica profesional de trabajo social en el área social de Cáritas Parroquial Oliva en el periodo 2017

Año
2024

Autoras
Moriena, Romina y Pajón, Rosana Alejandra

Directora de tesis
Martínez, Verónica

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el portal on line de la Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo Alberto Podestá", en el Repositorio Institucional de la **Universidad Nacional de Villa María**.

CITA SUGERIDA

Moriena, R. y Pajón, R. A. (2024). *Sistematización de la práctica profesional de trabajo social en el área social de Cáritas Parroquial Oliva en el periodo 2017*. [Trabajo final de grado, Universidad Nacional Villa María]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Villa María.

http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=cmspage&pageid=9&id_notice=46911



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

Sistematización de la práctica profesional de Trabajo Social en el Área Social de Cáritas Parroquial Oliva en el periodo 2017



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLA MARIA
INSTITUTO ACADÉMICO PEDAGÓGICO DE CIENCIAS SOCIALES
CICLO LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

Trabajo Final de Grado

**Sistematización de la práctica profesional de Trabajo Social en el Área Social de Cáritas
Parroquial Oliva en el periodo 2017**

Autoras: Romina Moriena - Legajo N° 16467

Rosana Alejandra Pajón - Legajo N° 35135

Directora: Esp. Verónica Martínez

Año 2024

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestra Directora de Tesis, Esp. Verónica Martínez, cuya guía constante, motivación y profesionalismo fueron fundamentales para la elaboración del presente trabajo.

A la Universidad Nacional de Villa María por brindarnos la posibilidad de avanzar en nuestra formación académica, y a sus docentes por darnos los conocimientos y las herramientas necesarias para fortalecer nuestro quehacer profesional.

A la Institución de Cáritas Parroquial Oliva y a todas las personas que la componen, por permitir nuestro desempeño laboral en ella, y proporcionarnos la documentación necesaria para la realización de esta Tesis. Igualmente, a las familias que concurren en busca de ayuda, por la confianza y el respeto a nuestra labor.

A colegas y amigos, por el intercambio de ideas, aportes y sugerencias.

A nuestras familias, por su amor incondicional y apoyo constante, por el ánimo y la motivación en momentos de cansancio. Indudablemente, sin ellas, este logro no habría sido posible.

Gracias a todas las personas que, de una manera u otra, formaron parte de este camino.

ÍNDICE DE SIGLAS

ANSES: Administración Nacional de Seguridad Social

AUH: Asignación Universal por Hijo

TS: trabajador/a social

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	4
ÍNDICE DE SIGLAS	5
ÍNDICE	6
CAPÍTULO 1	7
1. INTRODUCCIÓN	7
2. FUNDAMENTACIÓN	9
3. OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN	10
3.1 Objetivo general:	10
3.2 Objetivos Específicos:	10
4. PREGUNTAS CENTRALES	11
CAPÍTULO 2	12
5. MARCO TEÓRICO	12
5.1 Cuestión Social y Trabajo Social	12
5.2 Procesos de intervención profesional	13
5.3 Intervención profesional de Trabajo Social desde la perspectiva histórico crítica	14
5.4 El Diagnóstico Social	17
5.5 La entrevista en las prácticas de intervención profesional	18
5.6 Informe Social	21
5.7 Pobreza, familias y estrategias de reproducción social	22
6. ESCENARIO	25
6.1 Ciudad de Oliva (Córdoba)	28
CAPÍTULO 3	29
7. METODOLOGÍA	29
8. ANÁLISIS DE DATOS	32
8.1 Datos personales de los sujetos protagonistas	32
8.2 Composición del grupo familiar	36
8.3 Condiciones habitacionales (vivienda)	38
8.4 Problemas y necesidades	41
8.5 Diagnóstico social y Conclusiones	43
CAPÍTULO 4	46
9. CONCLUSIONES	46
9.1 Desafíos y Sugerencias	48
10. BIBLIOGRAFÍA	50
11. ANEXOS	54

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Final de Grado se realiza en el marco de la Licenciatura en Trabajo Social (Ciclo), de la Universidad Nacional de Villa María (UNVM). El mismo corresponde a la sistematización de la práctica profesional de Trabajo Social, en el Área Social de Cáritas Parroquial Oliva, particularmente el momento de recepción, entrevista y evaluación de posible alta de los protagonistas, que concurrieron a dicha sección de la Institución, durante el año 2017. En dicho período, ambas Trabajadoras Sociales se desempeñaban compartiendo tareas en el Área Social de la Organización.

Este proceso, pretende conceptualizar a partir del análisis concreto de la intervención profesional (específicamente, a través del estudio de un total de treinta “fichas sociales” y sus respectivos diagnósticos), con el fin de enriquecer y potenciar la práctica en el campo del trabajo social, y generar conocimiento valioso y relevante que funde el accionar de los profesionales de esta disciplina. Para la realización del siguiente trabajo tomaremos la definición de sistematización de Oscar Jara Holliday (2013), concebida y pensada como:

La interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas, los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. La Sistematización de Experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora. (p.4)

Según Jara (2001), la sistematización de experiencias “tiene como fines mejorar nuestra propia práctica, compartir nuestros aprendizajes con otras experiencias similares y contribuir al enriquecimiento de la teoría” (p. 11). Sin embargo, continúa Jara “muchas veces no logramos darnos cuenta de esos aprendizajes, porque caemos en el activismo y perdemos la posibilidad de parar un momento para recopilar, para recoger y para reflexionar en torno a ellos” (2018, p.11). Razón que nos mueve, aún más, a efectuar este desafío de reflexionar sobre nuestra experiencia de intervención social.

Continuando en la misma línea, Rosa María Cifuentes Gil (2010) sostiene que en Trabajo Social sistematizar experiencias permite reflexionar sobre la práctica, aprender de ella, conceptualizarla, comprenderla y potenciarla. También expone la misma autora, que sistematizar “puede aportar al desempeño profesional comprometido con la transformación de condiciones de inequidad, injusticia, discriminación, pobreza, que abordamos en nuestros contextos cotidianos y laborales” (p. 1).

Sostenemos y creemos en la importancia de sistematizar, para aprender de nuestras intervenciones, y así poder enriquecer y transformar las experiencias profesionales, y también aportar desde su análisis a la construcción de conocimientos teóricos.

Todo lo expuesto anteriormente fundamenta el propósito de sistematizar nuestra práctica profesional, y promueve la realización del presente escrito. El objetivo principal del mismo, coincidiendo con palabras de Jara (1994) será “obtener aprendizajes críticos de nuestras experiencias” (p. 3). Esto en busca de un mejor desempeño profesional propio y también en beneficio de la población que se acerca a solicitar atención a la Institución. Se cuenta con documentación escrita que dará testimonio de nuestro quehacer, en la fecha antes mencionada, y que se constituirá en la fuente de datos de la presente sistematización, aprendiendo así, de la acción cotidiana, llevada a cabo en un tiempo y lugar determinado.

2. FUNDAMENTACIÓN

Cáritas Parroquial Oliva posee un Área Social, la cual centra su atención en individuos o familias que exteriorizan o son vulnerables de presentar problemas de índole social. Las personas que concurren a la institución por primera vez, son entrevistadas por profesionales de Trabajo Social (TS), en la cual se evalúa la situación general de la persona y su grupo familiar, y de considerarse necesario se le otorga el alta. De este modo accede a los bienes y servicios disponibles en la Institución. Las personas asisten una vez por mes a realizar el retiro de vestimentas, mercaderías, medicación, ayudas económicas, entre otras; como así también tienen acceso a talleres educativos y cursos de formación y oficios, apuntando de esta manera al desarrollo integral de las personas. Además, se ofrece orientación y asesoramiento, desde el Área Social, en lo referido a diferentes programas que habilita el gobierno nacional, provincial o municipal, u otros organismos privados.

Nos interesa analizar particularmente en el proceso de intervención: la recepción de los protagonistas (y sus familias) que concurren en busca de asistencia al Área Social; la posterior entrevista que realizan las profesionales en Trabajo Social; y la evaluación del caso, la cual determinará la posibilidad o no de otorgar la admisión y, así, el ingreso o no a la Institución nombrada. La intervención, que será objeto de análisis, se llevó a cabo en Cáritas Parroquial de la ciudad de Oliva, provincia de Córdoba, durante el año 2017. Se selecciona este año, ya que ambas autoras se desempeñan profesionalmente de manera conjunta en el Área Social de Cáritas, en las mismas funciones, que contemplan los tres momentos mencionados. Siendo que posterior a ello, solo una de las profesionales atiende de manera plena en el Área, mientras la otra realiza y ejecuta el Proyecto de acompañamiento de Trabajo Social en procesos de convivencia ciudadana, con habitantes del barrio "Cáritas Parroquial".

Para comprender la práctica del Trabajo Social, se considera relevante vincular la profesión con la Cuestión Social, ya que en esta se localiza su basamento y justificación. Para culminar, acudimos a palabras de Cifuentes Gil (2010), quien sostiene que "para sistematizar se debe asumir el reto profesional de carácter autorreflexivo sobre la Intervención Profesional (...), que posibilita avanzar en el sueño de consolidar una profesión más pertinente, relevante y acorde con nuestros tiempos y condiciones" (p. 1).

Por lo tanto, creemos significativo llevar adelante la presente sistematización, la cual se constituirá en elemento para reconstruir la práctica vivida, y a través de ello, reflexionar de manera crítica y aprender de las experiencias de intervención, con el objetivo de transformarlas, mejorarlas y perfeccionarlas.

3. OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN

3.1 Objetivo general:

Sistematizar la práctica profesional de Trabajo Social, en el Área Social, realizada en el año 2017, en el momento de recepción, entrevista y evaluación de posible alta de los protagonistas, que concurren en busca de asistencia a Cáritas Parroquial, de la ciudad de Oliva.

3.2 Objetivos Específicos:

- OE1: Reconstruir los procesos de intervención desarrollados (año 2017) en el Área Social de Cáritas Parroquial Oliva, durante la recepción, entrevista y evaluación de posible alta de los protagonistas, que allí concurren, a través del estudio de documentos (planillas diarias, censos, fichas sociales), entrevistas e informes sociales.
- OE2: Analizar e interpretar la información recabada, a la luz del marco teórico propuesto, identificando si el dispositivo de intervención alcanzó su objetivo.
- OE3: Construir categorías de análisis significativos, reflexionando desde la práctica, para generar un nuevo conocimiento desde la profesión, para intervenciones futuras.

4. PREGUNTAS CENTRALES

- OE1: ¿Cuáles fueron las intervenciones efectuadas en el Área Social Cáritas Parroquial Oliva durante la recepción, entrevista y evaluación de posible alta de los protagonistas que allí concurren, en el periodo del año 2017? ¿Qué modalidad se utilizó para la realización de las entrevistas? ¿Qué documentación manipularon las profesionales para realizarlas? ¿Qué aspectos contemplaron los documentos? ¿Los instrumentos fueron dados por la institución?
- OE2: ¿Qué información relevante surge de reconstruir las intervenciones efectuadas durante los tres momentos? ¿Qué relación podemos establecer entre la información obtenida y la teoría seleccionada? ¿se transcriben textualmente los dichos de la persona entrevistada? ¿se efectúan interpretaciones de dichas palabras? ¿Los datos obtenidos resultan suficientes para efectuar un diagnóstico social oportuno?
- OE3: ¿La reflexión en torno a las intervenciones realizadas aportó nuevos conocimientos a la profesión, en general? ¿Qué conocimientos aportó?

CAPÍTULO 2

5. MARCO TEÓRICO

5.1 Cuestión Social y Trabajo Social

La ciudad de Oliva no escapa a las características comunes que mantienen las sociedades del mundo. Siguiendo a Laura Massa (2010), coincidimos en afirmar que el contexto local es un escenario caracterizado por la crisis actual del capitalismo, lo que genera que grandes sectores poblacionales encuentren serias dificultades para garantizar la satisfacción de necesidades. Teniendo como común denominador el no acceso a los bienes y servicios necesarios para garantizar una reproducción de la vida con calidad.

En términos de Gustavo Parra (2017, p. 19), la cuestión social es la “manifestación de las desigualdades y antagonismos políticos, económicos y culturales anclada en las contradicciones propias del desarrollo capitalista, atentando contra el orden social establecido” y que como consecuencia de ello “generó múltiples estrategias del poder instituido para enfrentarla, callarla, naturalizarla, disminuirla o incorporarla”. Por otra parte, Marilda Iamamoto (1998) citada por Parra (2017) nos propone diferentes elementos que posibilitan, desde una mirada propia y crítica del trabajo social, aprehender con mayor profundidad el dinamismo de la cuestión social enmarcada en el capitalismo.

También, Netto, (1992, p. 83) citado por Parra (2017) explica que:

Cuestión social aprehendida en cuanto el conjunto de las expresiones de las desigualdades de la sociedad capitalista madura, que tiene una raíz común: la producción social es cada vez más colectiva, el trabajo se vuelve más ampliamente social, en cuanto la apropiación de sus frutos se mantiene privada, monopolizada por una parte de la sociedad. El Trabajo Social surge y se desarrolla en cuanto profesión como una de las formas de enfrentar las consecuencias de la cuestión social. La cual se presenta como compleja y en permanente movimiento. Así el Trabajo Social, como profesión se institucionaliza para la formulación e implementación de políticas sociales en pos de enfrentar la cuestión social. Es decir, la demanda histórica del Trabajo Social en cuanto profesión se encuentra en las particulares configuraciones que adquiere la cuestión social. El proceso de institucionalización de la profesión como su expansión, y la actual intervención del profesional se vinculan íntimamente con las configuraciones de la cuestión social, no como telón de fondo de la intervención sino en cuanto constituyente de la práctica profesional. La profesión buscará en “supuestos basamentos científicos” la legitimación en cuanto profesión y práctica, y la diferenciación con las prácticas realizadas por la caridad y la filantropía. (pp.19-20)

En este escenario contextualizado desde lo histórico y lo social, desarrollaremos el presente proyecto de sistematización, cuyo objeto es la reflexión de la práctica laboral llevada a cabo en Cáritas, de la ciudad de Oliva.

Para continuar, resulta pertinente realizar un acercamiento a la temática de las necesidades sociales, por lo que se puede expresar que representan un carácter constitutivo de la profesión, en tanto la aproximan a su tradicional objeto de intervención: la vida cotidiana de los sectores vulnerables. Dichas necesidades tienen el carácter de “sociales”, ya que se relacionan a lo que la sociedad considera como necesario e imperioso para la existencia. La totalidad de las necesidades sentidas por los seres humanos son reales, por lo que todas deben ser reconocidas y satisfechas.

5.2 Procesos de intervención profesional

Cuando se habla de procesos de intervención, Carballada (2023) sostiene que “pensar lo social en términos de intervención implica la elaboración de un punto de encuentro entre sujeto y cultura donde los aspectos contextuales dialogan, se entrecruzan y elaboran diferentes tipos de demanda ligadas a la cuestión social” (p. 195).

El autor continúa explicando que lo social, en términos de intervención puede ser pensado en tres órdenes. En primer lugar, la acción interventiva de los trabajadores sociales se desenvuelve, dialoga y entrelaza con los diferentes dispositivos de Protección Social, es decir, en otras palabras, la intervención del Trabajo Social incluye en mayor o menor medida una forma de encuentro, diálogo y transformación a través del sistema de protección que posee una sociedad. Esto es, instituciones, políticas, planes y programas que en la singularidad de cada situación tendrán algún tipo de expresión.

En segundo lugar, Carballada (2023) expresa que otro de los aspectos intrínsecos del Trabajo Social, se vincula con la intervención en las tramas sociales que rodean, construyen y se generan desde esa singularidad del sujeto de intervención. Continúa el autor mencionado “desde una mirada sociológica, a estas tramas se las puede relacionar con la noción de lazo social en cuanto elemento de articulación e integración del sujeto al todo societario” (p. 190). También es posible decir que, desde esta perspectiva, el lazo social construye subjetividad a través de diferentes modalidades de relaciones, intercambios y formas de reciprocidad entre los individuos. De esta manera, la intervención en lo social transcurre, generando desde lo micro social el encuentro entre sujeto, sociedad y cultura.

En tercer lugar, lo que termina de delimitar “lo social” del campo del Trabajo Social, remite a la relación gestada con mayor intensidad en estas últimas décadas entre la noción de necesidad social y problema social.

En su devenir histórico como disciplina, el trabajo social se funda —según un paradigma vinculado con la resolución— mediante diferentes dispositivos de protección de las necesidades sociales de poblaciones clasificadas y predeterminadas. El propio desarrollo de la disciplina, sus aportes teóricos —además de su participación en cuestiones que van más allá de las necesidades— hizo que desde la intervención se actuara también sobre los problemas sociales. (Carballada, 2023. p. 190)

Para finalizar, el autor sintetiza que desde algunas décadas atrás, el Trabajo Social se involucra con problemas sociales que pueden contener dentro de ellos mismos necesidades o no y también se involucra con necesidades que pueden contener problemas sociales. En la actualidad es más el “problema social” el lugar de demanda hacia la intervención, que la resolución de necesidades.

5.3 Intervención profesional de Trabajo Social desde la perspectiva histórico crítica

Para realizar la siguiente sistematización se opta por una postura profesional que orienta la práctica desde la perspectiva histórica crítica, “la cual asume el desafío de reflexionar sobre los procesos de intervención profesional, entendidos como los resultados históricos de la compleja relación del profesional con los elementos que determinan su práctica concreta” (Mallardi, 2010, p.8). Para dar comienzo al desarrollo y explicación de tal perspectiva, se continúa acudiendo a Manuel Mallardi quien sostiene que:

Una postura crítica en Trabajo Social parte de negar la apariencia de los procesos sociales, se preocupa por desnaturalizar y problematizar la desigualdad social y, en consecuencia, pensar y llevar a la práctica un ejercicio profesional que ubica en su horizonte la necesidad de revertir aquello que aparenta ser perpetuo. Por ello, para aquellos que adscriben a esta postura, posicionarse desde un Trabajo Social crítico es una exigencia de la realidad, de los procesos sociales e históricos que se hacen presente en cada espacio socio-ocupacional y en cada intervención particular, en tanto la no criticidad en dichos momentos conlleva a conservar lo dado, manipular lo posible y, en el mediano plazo, ser presa de la frustración y/o el quietismo. (2013, p. 16)

Mallardi (2010) en relación a los procesos de intervención, hace referencia a desarrollar procedimientos, contemplando las relaciones sociales y las distintas situaciones concretas de la vida cotidiana de las personas. Asimismo, destaca la importancia de articular las discusiones teóricas con los avances y conquistas en los procesos de intervención, ya que, es a partir de este diálogo se podrán producir aportes significativos para dar respuestas colectivamente a las demandas de la comunidad. Si pensamos al Trabajo Social como un complejo social que se manifiesta en la sociedad capitalista, entonces lo estamos considerando como una relación social, cuya funcionalidad es definida a partir de las necesidades de la reproducción social, independientemente de los intereses profesionales. El profesional, al ser un trabajador asalariado, cuya profesión se encuentra inserto en el mercado de trabajo, lleva adelante su intervención en un ámbito marcado por intereses institucionales, coincidentes o no, con los del profesional, que a su vez, se tensionan con las necesidades de los usuarios. Por ello, continúa el autor, en imperioso pensar a la intervención profesional como síntesis de múltiples determinantes (Mallardi, 2013). El autor expresa:

Es imposible pensar que la finalidad de la intervención profesional se define de manera unidireccional por parte del trabajador social, pues el profesional, en este proceso, debe tener la capacidad de aprehender aquellos intereses y objetivos que coexisten en su espacio profesional y definir la finalidad que orienta su práctica de manera estratégica, asegurando la mayor viabilidad posible a sus intervenciones. (Mallardi, 2013, p. 84)

La intervención no puede considerarse de manera unidireccional entre profesional y usuarios, por lo que es indispensable analizar las dinámicas organizacionales, los recursos existentes, las condiciones materiales de existencia de las familias que presentan derechos vulnerados en su cotidianidad. En esta realidad se halla el Trabajador Social, cuya práctica depende de otros actores, de la institución que lo emplea, de los usuarios, de un contexto socio-político histórico, que actúan como condicionando de sus acciones (Mallardi, Oliva, Pérez, s. f.) . Los autores continúan

El desafío que se nos presenta entonces, es comprender las mediaciones que hacen particular el trabajo desempeñado por el profesional en la división social del trabajo, reflexionar sobre el conjunto de condiciones y relaciones sociales que le atribuyen un significado y en las cuales la profesión se torna posible y necesaria. Asumir la perspectiva histórico-crítica permite avanzar en la problematización de las estrategias de intervención y los elementos táctico-operativos de los procesos de intervención del Trabajo Social. (p. 5)

En esta misma línea, si efectuamos una recuperación de los momentos que forman los procesos de intervención, es posible observar una práctica profesional motivada por “una situación social externa al propio trabajador social” (Mallardi, 2013, p. 11), dicha realidad se muestra como una necesidad o demanda que amerita atención profesional, por lo que deben valorarse los elementos que la originan, así mismo el trabajador social debe “a partir de su bagaje teórico-metodológico realizar un proceso de reconstrucción analítica donde se puedan identificar las determinaciones y mediaciones que otorgan particularidad a la situación” (p.11). El autor recalca la importancia de contemplar la dimensión subjetiva, ya que “al considerar la dimensión política, cultural e ideológica de los procesos sociales es posible identificar las visiones que el sujeto tiene de la situación que interpela su cotidiano” (p. 12). La comprensión de los aspectos objetivos y subjetivos de la situación problema que atraviesa el usuario en su vida diaria, posibilita al profesional definir una estrategia adecuada que permita la modificación de esa realidad social. Mallardi define la estrategia como:

La capacidad profesional de realizar una determinada intervención, o conjunto de intervenciones, orientada por una finalidad definida a partir de la convergencia de dos tendencias: por un lado, la resultante de la síntesis de intereses y objetivos propios de los actores sociales que se constituyen en la expresión socio-histórica de las dimensiones propias de la práctica profesional, y, por el otro, la reconstrucción de los aspectos objetivos y subjetivos de una situación problemática particular, que, como se dijo, implica la objetivación de la “cuestión social” en la vida cotidiana de la población usuaria. (Mallardi, Oliva, Pérez, s. f, p. 12)

En concordancia con las ocupaciones llevadas a cabo por el profesional en Trabajo Social, Oliva y Mallardi, sostienen que “los profesionales del Trabajo Social tienen en los procesos de intervención tres funciones fundamentales: asistencia, gestión y educación” (2010, p. 5), estas son interpeladas por la “cuestión social”, presentada como problemas económicos, sociales, políticos, culturales e ideológicos. Las diferentes funciones, pueden conceptuarse de la siguiente manera:

Asistencia: esta se produce a partir del contacto directo con los usuarios a través del suministro de prestaciones, sean bienes o servicios, que están delineados por las políticas públicas.

Gestión: es la función que incluye todas las acciones que procuran obtener y/ o articular recursos, sea al interior del propio lugar de trabajo o con otras organizaciones o reparticiones.

Educativa: tiene como objetivo transformar o modificar la manera de ver, pensar y comportarse de los usuarios en relación con la sociedad. Es una función que busca incidir en el modo de vivir y pensar las situaciones problemáticas que afectan el cotidiano de la población usuaria. (Mallardi, 2011, p. 21)

En relación a las tácticas operativas, el mismo autor expresa: “éstas constituyen las mediaciones entre la finalidad y la práctica concreta, e implican poder conocer la procesualidad social cotidiana y resolver los problemas que se van presentando” (2011, p. 23). Continúa:

La táctica, en todo momento se halla subordinada a la estrategia, a su vez, dan cuenta de acciones o movimientos que el profesional debe realizar en los procesos de intervención. Se pueden nombrar algunas de las principales tácticas operativas que el profesional puede poner en práctica en sus procesos de intervención: la observación, la entrevista, la visita domiciliaria, el proyecto social, el informe social, los registros escritos, entre otras. (Mallardi, 2011, p. 23)

A fin de ampliar esta idea, Pantanali (2015) sostiene respecto a este posicionamiento profesional, que los y las trabajadores sociales que desarrollan su actividad posicionados desde esta perspectiva, son conscientes de la dimensión política del Trabajo Social, es decir, comprenden la profesión como una mediación entre las clases sociales antagónicas de la sociedad capitalista y por lo tanto, polarizada por los intereses de estas clases.

Los autores que sostienen esta concepción marxista del Trabajo Social apelan a la noción de estrategia en relación a dos cuestiones de la profesión:

Una, es la de pensar la intervención profesional como estrategia o estrategias y no, como método o métodos de intervención profesional, distinguiendo claramente entonces, entre método de conocimiento- y estrategias de intervención. Otra es la de comprender el proyecto ético-político profesional como estrategia de enfrentamiento de las condiciones actuales de la práctica profesional, articulado al proyecto emancipador de las clases explotadas y oprimidas. (Pantanali, 2015, p. 6)

Respecto de la intervención, Pantanali, afirma que la misma es un despliegue de estrategias, sobre todo porque implica la proyección de objetivos y finalidades, la investigación y selección de medios para alcanzarlos y la realización de esos fines - procesos que caracterizan toda forma de praxis y que, a su vez, dependen del proyecto sociopolítico en que se inscribe el profesional y de las

relaciones de fuerzas sociales presentes en ese proceso, así como de las determinaciones objetivas y subjetivas de esa actividad profesional.

5.4 El Diagnóstico Social

En términos de Escalada (2004) es posible decir que el diagnóstico es uno de los instrumentos más relevantes para dar cuenta de acontecimientos sociales y también para orientar proyectos que culminen en la ejecución de acciones tendientes a transformar inercias que reproducen problemas. La autora sostiene que “el diagnóstico en su forma más instrumental, es un conjunto de descripciones que permiten construir significados respecto de los fenómenos sociales” (p. 21). Continúa expresando que, este, permite conocer la singular manera como se entretrejen los hechos puntuales para reproducir la esencia de un mismo fenómeno. Es importante conocer cómo se entrelazan en el entorno empírico los componentes estructurales y contingentes que interceden en su manifestación y cuáles son sus dimensiones cuantitativas para desarrollar acciones que estén orientadas a modificar la situación. Dicha función la desempeña el diagnóstico.

La autora, explica que “el diagnóstico opera como el caso que confirma, que ratifica y que convalida las proposiciones de la teoría. Por lo tanto, desde el punto de vista lógico, el diagnóstico tiene forma de tautología” (p. 22). En el quehacer profesional se consiguen añadir la actitud y vigilancia científica, estos aspectos del diagnóstico consiguen abrirnos un horizonte de conocimientos nuevos, que apropiadamente sistematizados posibiliten nuevas elaboraciones teóricas y un mayor saber científico de la situación social.

En relación a las características del diagnóstico social y la conclusión diagnóstica, Escalada (2004) continúa:

El diagnóstico social se caracteriza por desarrollar ampliamente un procedimiento analítico y descriptivo, ofreciendo como resultado un producto igualmente analítico y descriptivo. La conclusión diagnóstica es la otra parte indispensable para aceptar un diagnóstico como tal. Esta conclusión diagnóstica es la síntesis elaborada por la inteligencia humana que permite interpretar la realidad (y también la fantasía como parte de la realidad entendida desde el concepto amplio de todo lo que existe) y construir significados. La síntesis se expresa en un juicio que propone que la realidad es así o no es así. Y solamente cuando está expresado el juicio es posible tomar al diagnóstico como herramienta orientadora de intervenciones que actuarán sobre las particularidades enunciadas en el detalle analítico del diagnóstico, para corregir, revertir o cambiar de rumbo el devenir del fenómeno que ha motivado nuestra atención. (Escalada, 2004, p. 24)

Asimismo, el diagnóstico “puede ser muy fecundo en el estudio de las problemáticas sociales: la descripción minuciosa de los hechos puede permitir la detección de factores que intervienen en la manifestación del fenómeno, no tomados en cuenta o no advertidos anteriormente” (2004. p. 29).

Finalmente, Escalada manifiesta:

El diagnóstico es una elaboración que consiste en una descripción que permite interpretar un fenómeno o hecho como problema o como "no problema". La situación es entendida como problema cuando se la evalúa como una situación mala o regular; en otras palabras, una situación insatisfactoria. La calificación de la situación es, desde el punto de vista del quehacer científico, un aspecto muy delicado. La calificación implica por su propia naturaleza, una valoración. De ahí que la conclusión diagnóstica como juicio, es también un juicio de valor. Este aspecto es el que requiere nuestra atención como científicos sociales, ya que lo que podríamos llamar equilibrada mezcla de información objetiva y la valoración que ella merezca, es bastante difícil de lograr y mantener. La deficiente presencia de información conduce a la calificación prejuiciosa. (2004, p. 31)

5.5 La entrevista en las prácticas de intervención profesional

Algunos autores, como Herrero y Carranza (2016) sostienen que la entrevista resulta imprescindible si se quiere recuperar la perspectiva de los sujetos protagonistas del problema, es decir, dar cuenta de la vivencia individual o colectiva de ciertos acontecimientos sociales, desandar significados y discursos y/o analizar trayectorias de vida. De la misma manera, en la intervención profesional, realizamos nuestro ejercicio en contacto cotidiano con diferentes actores y sujetos (actores institucionales, profesionales, familias, comunidad, entre otros) y encontramos que la entrevista resulta ser la que provee la mayor y más rica información sobre la vida cotidiana, información necesaria para tomar decisiones que son trascendentales en la vida de los otros.

Por otro lado, Llamas Gordo (2003) sostiene respecto a la conceptualización de la entrevista, que esta es:

Un tipo de comunicación verbal y no verbal, que tiene un propósito definido que lo direcciona. Es un proceso interpersonal que involucra, por lo menos, a dos personas: la parte que entrevista y la parte entrevistada. El entrevistador es responsable de conducir el proceso y llevarlo hacia la consecución de los objetivos. La persona o personas entrevistadas son el foco de atención en el que se basa la entrevista. En el Trabajo Social la entrevista es un medio de vital importancia y se considera como uno de los recursos de mayor utilidad. Es indispensable para constituir relaciones profesionales que permitan aportar al bienestar de las personas y a una mejor calidad de vida. Es imprescindible que los profesionales en Trabajo Social, cuenten con conocimientos conceptuales acabados sobre esta técnica, a fin de lograr sus funciones de manera idónea. A través de este proceso comunicativo, se obtiene información del sujeto entrevistado. (p. 14)

Asimismo, Cáceres y Oblitas (2004), explican la entrevista en su doble intención, por un lado, como técnica, la consideran un proceso sistemático para cumplir con el propósito planteado y, por otro lado, como proceso de interacción social, esta, desarrolla un conjunto de fases en directa relación con las características y particularidades de los participantes. En Trabajo Social, "se parte de una relación recíproca basada en una vinculación horizontal y puede estar vinculada a una demanda o requerimiento del entrevistado. Es necesario saber utilizar el manejo de los silencios, el uso de

ciertas expresiones verbales” (p. 37). Los autores continúan explicando, “los propósitos usuales de la entrevista son investigar y orientar. La modalidad de la entrevista en Trabajo Social está relacionada con los propósitos que se pretenden alcanzar en ella y con el medio que se utilice para realizarla” (p. 39).

En cuanto al propósito de orientación, explican las autoras que la entrevista se puede orientar a facilitar información, es decir, orienta a las personas acerca del procedimiento de un servicio, los alcances de un programa, los beneficios y derechos que asisten a usuarios de un servicio, entre otros. También puede influir sobre ciertos aspectos del comportamiento, motivando la participación, la relación entre los miembros de una familia, los integrantes de un grupo; estimulando la responsabilidad personal, la autodependencia, etc. Ejercer cierto efecto terapéutico, ya que ayuda a adquirir confianza, a resolver una crisis, a encontrar salidas y opciones.

La orientación tiene tres etapas:

1. Autoexploración: el entrevistador primero escucha lo que el entrevistado dice, luego responde ayudándolo a explorar su situación, sentimientos y conducta que manifiesta alrededor de ella.
2. Auto entendimiento: el entrevistador orienta al entrevistado a reconocer e integrar cada uno de los aspectos que están interviniendo en la situación problemática que atraviesa.
3. Acción: el entrevistador impulsa al entrevistado a actuar y definir un curso de acción de acuerdo a su realidad. Es importante identificar las necesidades claramente, para encontrar las soluciones prontas. (Cáceres y Oblitas, 2004, p. 44)

Respecto de lo expuesto, Cáceres y Oblitas (2004), concluyen que “la entrevista de orientación es la de mayor demanda de los servicios de atención social. Está muy vinculada al ejercicio de la acción ante ciertas necesidades de apoyo que expresan las personas” (p. 46).

Continuando con la temática expuesta, acudimos a Mallardi (2010), quien sostiene que la entrevista, la observación y la visita domiciliaria, están comprendidas entre las tácticas operativas. Las mismas toman nuevo significado y sentido “en el marco de pensar la intervención profesional inserta en espacios sociales conflictivos, haciendo necesario asumir el componente político de la misma y, por lo tanto, definir estrategias de intervención que superen la inmediaticidad, la superficialidad cotidiana y el espontaneísmo” (p. 9). Avanzando en su teoría y puntualmente en la táctica que nos compete, define la entrevista como “una instancia dialógica entre el profesional y el/los usuario/s” (p. 49), en la misma reconoce dos instancias:

- La reconstrucción de las manifestaciones de la cuestión social que se objetivan en la vida cotidiana de los sujetos. Esta dimensión, a su vez, abarca la comprensión de la relación existente entre la mencionada manifestación con la visión que los sujetos tengan de la misma.

- Por otro lado, a partir del momento anterior, implica el ejercicio de una acción socioeducativa vinculada a la desnaturalización y a la problematización de la situación por parte del entrevistado. (pp. 49-50)

A partir de los aportes de Mallardi (2010), se pueden ampliar estos momentos. En primer lugar, en el encuentro dialógico de la entrevista, el/la usuario/a, como interlocutor verbaliza una situación de su vida cotidiana que considera conflictiva, presenta la visión que, personalmente ha construido de la misma, por lo que consecuentemente, en el caso del profesional, se produce una relación dialéctica entre la situación planteada y el bagaje teórico que posee para analizar la realidad y fundar su intervención profesional. Por lo tanto, se puede manifestar que la situación que el usuario identifica como problemática puede analizarse por el profesional desde dos posturas distintas, con matices que se aproximen a uno o a otro polo, según las particularidades que la confluencia de las dimensiones enunciadas anteriormente adquiera.

En este sentido, es posible pensar la situación como una manifestación de la cuestión social, entendida como la expresión de las desigualdades inherentes al desarrollo del sistema capitalista, exigiendo a la práctica profesional, desde una perspectiva que entiende a la cuestión social como una disfunción superable y transitoria, visualizar y explicar la situación del entrevistado como un hecho puntual y aislado, encontrando las causas en el ethos del sujeto o, en contraposición a estos planteos, “salir de los marcos clasificatorios, de puntualización y de naturalización de los ‘problemas sociales’ construidos desde la lógica de transitoriedad”. (pp. 50-51)

En segundo lugar, se ha de considerar la comprensión activa como un momento esencial en la ejecución de la entrevista, es decir, esta última no puede reducirse a la mera escucha de lo que el usuario tiene para contar. El autor continúa, desde un posicionamiento de la entrevista meramente instrumental, la información recabada puede emplearse únicamente para definir si se asigna un recurso específico o no a la persona entrevistada, o si se la incorpora dentro de un programa determinado.

Finalmente, concluye que:

Guiados por la perspectiva dialógica sintetizada anteriormente, en la cual se debe producir un enriquecimiento mutuo a partir de las preguntas de uno que le permiten al otro descubrir nuevos aspectos de sí, consideramos que la intervención socio-educativa debe implicar la búsqueda de una síntesis entre la reconstrucción analítica que el profesional realiza de la situación con la ideología cotidiana del sujeto entrevistado. (Mallardi, 2010, p. 63)

Al respecto de la entrevista utilizada en la presente sistematización, se acude a aportes de Hernández Sampieri, quien expresa que las entrevistas semiestructuradas “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Las mismas “se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla” (p. 1).

5.6 Informe Social

En palabras de Giribuela y Nieto (2009), el informe Social es una de las técnicas primordiales a la que recurre el profesional para exhibir una realidad que involucra al sujeto con el que se interviene (problema social, la vulneración de un derecho o una necesidad no satisfecha), como así también exteriorizar las acciones que se realizaron, desde el servicio social, para hacer frente a la situación. En este sentido, continúan los autores “es posible afirmar que el informe social expone la necesidad insatisfecha o la vulneración de un derecho y nos expone en tanto hace visibles las propias acciones e inacciones profesionales y las posiciones desde las cuales fundamenta su intervención” (2009, p. 17).

Se puede afirmar también que el informe Social, es un instrumento, ya que persigue conseguir un determinado fin. El cual consiste, en principio, en dar a conocer una situación problema, y luego, generar acciones y asignar recursos para revertirla. Además de ser una técnica y un instrumento, el informe Social es intervención profesional, ya que “a través de él se juegan procesos de construcción de realidades y se legitiman procesos de visibilización e invisibilizarían de las mismas” (2009, p. 19).

A fin de ampliar esta categoría teórica, se acude a aportes de Manuel Mallardi, quien sostiene que “el informe social está pensado en tanto género discursivo, categoría que nos permite comprender tanto su esencia como sus expresiones fonéticas en el contexto de la comunicación social” (Mallardi, 2018, p. 21). A continuación, el autor refiere:

Los géneros discursivos aluden a las formas generales que adquieren los enunciados, orales y escritos, en el proceso de comunicación, donde pese a la heterogeneidad de situaciones posibles de materialización, se configuran lógicas particulares según cada esfera de intercambio. Así, históricamente cada esfera de la comunicación va delimitando sus géneros discursivos, los cuales, por ser históricamente contruidos, están en permanente interpelación y reconstrucción. Continua, reflexionar sobre el proceso dialógico a partir de la categoría de género discursivo nos permite identificar tendencias generales del proceso de comunicación que establecen límites flexibles, en cuanto, por ejemplo, a la estructura, contenido y estilo a quienes participan de una esfera comunicacional determinada. Así, la finalidad de aquello que se quiere comunicar es tensionada por la relación concreta de quienes participan en el proceso dialógico. En consecuencia, el proceso individual de comunicación forma parte de las tendencias de la reproducción social, donde, en Bajtín, la individualidad se inscribe en el marco de los distintos grados de configuración de estilos particulares de cada género. Mallardi (2018, p. 22)

Cuando se ejerce la profesión de Trabajo Social, en lo cotidiano, al elaborar un informe social, Mallardi sostiene que en el proceso se “sintetizan, las tendencias que el colectivo profesional ha construido en torno a que es y qué elementos caracterizan al informe social con su trayectoria profesional particular, donde adquieren relevancia los fundamentos políticos, éticos y teóricos” (2018, p. 23).

La configuración del informe social, se reconoce, sin dudas, a partir de criterios o demandas institucionales en las cuales se desempeñan los profesionales del Trabajo Social, Mallardi al respecto señala que “en tales espacios se ha definido que es un informe social, cuando es necesario su elaboración y presentación, que información es necesario incluir, cuáles son los límites y la autonomía de quienes escriben el informe para la toma de decisiones” (2018, p. 24).

El autor mencionado continúa, “el informe social es considerado como una táctica operativa que el profesional puede utilizar a partir de la necesidad de alcanzar un logro parcial orientado por la finalidad de la estrategia de intervención definida” (2018, p. 29).

5.7 Pobreza, familias y estrategias de reproducción social

Cuando hablamos de pobreza, en Ciencias sociales, podemos encontrar numerosas conceptualizaciones, basadas en distintos criterios. Spicker (2009) entiende a la pobreza como “carencia de bienes o servicios materiales” (p. 292), y como limitación de recursos, a la vez que sostiene que “la pobreza tiene que ser vista como un concepto compuesto, que alcanza una variedad de significados” (p. 301).

En esta línea la ONU conceptúa el término pobreza como “la condición caracterizada por una privación severa de necesidades humanas básicas, incluyendo alimentos, agua potable, instalaciones sanitarias, salud, vivienda, educación e información. La pobreza depende no sólo de ingresos monetarios sino también del acceso a servicios” (ONU, 1995, p. 57, en Spicker, 2009, p. 294). Se acude, también, a otros autores, para contextualizar el concepto de pobreza.

Mientras que otros autores, como Umaña y Vásquez Sáenz (2015), sostienen que la pobreza es una de las manifestaciones más crudas de las sociedades estructuradas en clases sociales y si bien ha existido desde épocas anteriores al capitalismo, no se ha manifestado de la misma forma en el desarrollo histórico de la humanidad. Existen esfuerzos investigativos relevantes que intentan su comprensión por medio de un análisis crítico que evidencia la dimensión política, el poder de los grupos dominantes y la influencia de los organismos internacionales en la configuración de las comprensiones y “planes de combate” a la pobreza. El entendimiento de la pobreza como expresión de la “cuestión social”, se deduce como la contradicción de las sociedades capitalistas en las que acontece una distribución desigual de la riqueza producida socialmente.

Siguiendo esta misma lógica, podríamos decir que, el contexto en el que se encuentran las familias es altamente vulnerable y cambiante, pero aun, dentro de esos márgenes, es posible que quede aún algo por hacer, es decir, optar por hacer o no hacer algo. Esas decisiones que se toman en el marco de escenarios turbulentos son estrategias de supervivencia y son relativas a las condiciones históricas y estructurales a las que están expuestas. Siguiendo la teoría de Hintze (1989), se puede destacar que el concepto de estrategias aparece efectivamente como un nexo existente entre las elecciones individuales y las estructuras sociales.

En cuanto a las estrategias alimentarias de supervivencia, Hintze citada en Salazar Cruz (1991) considera como un conjunto de actividades realizadas por los sectores populares urbanos, para satisfacer sus necesidades alimentarias no cubiertas por el ingreso monetario” (1991, p. 209). La autora nombrada considera que dichas estrategias se relacionan directamente con el sistema de opciones locales con el que cuentan las familias, por un lado nombra las ONG y por otro los programas e instituciones estatales. En este sentido, concibe a las estrategias como arreglos y procedimientos que efectúan los actores sociales vulnerables, con motivo de lograr su reproducción optimizando sus condiciones materiales y no materiales de existencia.

Hintze (1981) prosigue:

El tipo de estrategias de reproducción implementadas está condicionado por el estilo de desarrollo vigente en el país, que determina las características del mercado de trabajo y consumo, el accionar del estado y las condiciones de vida de la población. Pero también por el proceso político y las determinaciones ideológicas que configuran para estos sectores un espacio de participación social determinada. Si bien, pueden existir otras unidades microsociales de reproducción, a nivel de los sectores populares urbanos, las familias, constituyen la unidad de análisis más adecuada. (p. 19)

Las familias de acuerdo a su situación de clase, fracciones o grupos “movilizan y organizan sus recursos, para el logro de ciertos objetivos referidos a la unidad o a sus miembros, cualquiera sea el grado de conciencia que estos tengan a cerca de esa de esa organización y esos objetivos”. El concepto de estrategias permite la reconstrucción de la lógica subyacente en estas acciones y opera como nexo entre la organización social de la reproducción de los agentes sociales y las familias responsables de esta reproducción. (p. 22)

Un nexo que demanda el análisis histórico de los comportamientos, en tanto las estrategias se configuran en el tiempo a través de sucesivos procesos en que los sujetos sociales generan, seleccionan y combinan circuitos de satisfacción de necesidades. (p. 23)

En el presente trabajo, se aborda y estudia la búsqueda de “asistencia” de las familias que concurren a Cáritas, como estrategia de supervivencia para lograr satisfacer parte de sus necesidades. Estas últimas se analizan, al igual que las fuentes de recursos que tienen a su disposición, dada su situación de pobreza y la falta de posibilidades para generar ingresos.

En palabras de Alayón (2008):

A la par de enfatizar que el asistencialismo no es una excrecencia propia del Trabajo Social, sino del sistema capitalista imperante, desarrollé la argumentación de que la asistencia involucra dos ideas: el reconocimiento de derechos sociales conculcados y la reparación plena de los problemas sociales. Esto aún no implica la afectación profunda del tipo de relaciones sociales predominantes, pero sí posiciona al quehacer profesional en la línea de generación de cambios hacia la construcción de un orden social distinto. Por otra parte, el

asistencialismo también involucra dos ideas, pero en la perspectiva contraria: el no reconocimiento (ocultamiento) de los problemas sociales como derechos humanos suprimidos o restringidos y la dación escasa (la mínima posible) para sólo atenuar y controlar la conflictividad social que genera la carencia extrema. Coincidió en que la implementación de políticas sociales apuntaba, desde el punto de vista de las clases dominantes, a reproducir la fuerza de trabajo que garantiza y permitía el desarrollo del capitalismo. Pero, a la vez, dichas prestaciones y servicios eran necesitados y reclamados por los sectores populares; es decir que también había lucha -y no sólo pasiva receptividad- de parte de los desposeídos para conseguir reivindicaciones crecientes que dieran respuesta a sus tremendas necesidades. En esa tensión, en esa confrontación entre sectores (unos asumiendo la perspectiva de conceder y frenar, y otros la de conquistar y avanzar), tiene que insertarse el accionar de los profesionales del campo de lo social. Ni antes ni ahora, no hay Trabajo Social posible con los sectores populares, sin respuestas concretas a las necesidades brutales que padecen. Si el trabajador social opera en la creencia de que la acción social sólo aletarga indefectiblemente, y no que también actúa en la exacerbación y en el desarrollo de la propia lucha por los derechos no reconocidos, no puede menos que entrar en la confusión, en la frustración y en el inmovilismo. (pp. 3-4)

6. ESCENARIO

En el marco de la Cuestión Social, surgen diferentes instituciones de la sociedad civil (Organizaciones No Gubernamentales) que buscan paliar sus consecuencias y efectos. En este escenario, la finalidad de Cáritas Parroquial Oliva, siguiendo las líneas internacionales de Cáritas, es “contribuir al desarrollo integral de los hombres, preferentemente las personas y comunidades más pobres y marginadas; alentar el cuidado de la vida, con especial dedicación a los más vulnerables, como condición para favorecer relaciones positivas entre las personas” (...) “Como también, favorecer el desarrollo de las familias como primera comunidad de amor donde se recibe la vida y se la proyecta a la comunidad, acogiendo todas las expresiones que actualmente adoptan”.

Las diferentes concepciones tradicionales definen a las ONG como alejadas del Mercado y en oposición al Estado, razón por las que se las denomina como no gubernamentales y no lucrativas. Las organizaciones de la Sociedad Civil forman y consolidan el Tercer Sector. Por lo tanto “se habla de Tercer Sector como un conjunto de actores sociales, que resultan de intereses particulares que se aglutinan en pos de acciones compartidas, que transcurren desde la dimensión privada a la pública” (Rossi y Mallardi, 2009, p. 54). Las ONG son consideradas “como integrantes del sector privado que destinan su acción al bien común o público” (Frazer, en Mallardi, 2009, p. 21). Comprender el rol que cumplen las instituciones en el contexto de la Asistencia y de la Pobreza es indispensable para contextualizar el proyecto.

En este escenario, siguiendo a Barreto y Bobadilla (2000), es posible afirmar que las ONGs y el Estado han trabajado a favor de los sectores menos favorecidos con diferentes enfoques, objetivos y actividades. Asimismo, en este proceso se han aproximado y en su relación con el Estado unas veces critican la política social en marcha y otras se adaptan a ella. El trato entre ONGs y organizaciones públicas ha crecido, y con ello las posibilidades de generar un mayor impacto de sus intervenciones en favor de los grupos más pobres.

Las ONGs han logrado un mayor espacio en actividades relacionadas al desarrollo de los sectores desfavorecidos, pese a las diferencias existentes respecto de su tamaño, ámbito de intervención, amplitud de sus proyectos, lineamientos e ideología. La sociedad ha conseguido identificarlas y otorgarles un rol que intenta ser protagónico y orientador de las políticas sociales del país. Las semejanzas que se generan en cuanto a los enfoques, objetivos, actividades y población destinataria, permiten reconocer cierto paralelismo entre la política social y el desempeño de las ONGs. De esta manera, la sociedad civil se conformó como una nueva zona de actividad profesional, en el que la acción social es organizada por medio de entidades, que conforman el llamado Tercer sector.

Siguiendo a Aguiar Fernández (2006) este espacio se caracteriza por intentar dar respuesta a las necesidades sociales de diferentes colectivos, ya sea por medio de intervenciones para prevenir, paliar o revertir situaciones y procesos de marginación y exclusión social o para promover la inclusión y participación social de los mismos. Los trabajadores sociales aportan al tercer sector saberes y conocimientos en la intervención con los usuarios, grupos y comunidades, formación, experiencia,

trayectoria, organización profesional, sistematización, capacidad de decisión y supervisión. Por todo esto, el trabajo social debe recuperar una actitud crítica y activa que incentive la reflexión y la realización de propuestas superadoras.

El mismo autor dice al respecto, que el término: ONGs, “señala independencia de la esfera gubernamental”, y el agregado: “sin ánimo de lucro, indica que el propósito que anima su existencia y funcionamiento no es la obtención de beneficios, en oposición al sector mercantil y al sector público”. Continúa Aguiar Fernández (2008), estas se caracterizan, además, por “poseer una estructura organizativa formal, ser voluntarias, es decir de naturaleza no obligatoria y estar, generalmente, enraizadas en valores o principios éticos a través de los cuales se cuestiona” (p. 5).

En el marco expuesto, se considera de suma importancia para la presente sistematización conocer la institución en todos sus niveles y jerarquías. Por lo que se acude a la página web oficial de Cáritas, la cual la considera como una organización mundial, cuya estructura responde a condiciones geográficas. Cáritas Argentina, es creada en 1956, por la Conferencia Episcopal Argentina, pertenece a la región de Latinoamérica y el Caribe y dentro de esta a zona Cono Sur, y se organiza en 8 regiones. Cáritas Argentina (s/f)

Cáritas Nacional tiene como objetivo principal animar y apoyar la acción de las Cáritas diocesanas articulando y coordinando recursos, programas y esfuerzos mediante el acompañamiento, la asistencia técnica, la capacitación y el monitoreo de sus equipos de trabajo.

Las Cáritas Diocesanas articulan y coordinan la tarea de las Cáritas parroquiales y llevan adelante programas y proyectos de asistencia y promoción a nivel diocesano y regional. Corresponden al grupo de las Cáritas parroquiales: las parroquias, capillas y centros misioneros; estos animan y coordinan en todo el país la tarea en el ámbito local. Su acción llega de manera directa a las familias más vulnerables de cada comunidad. Se gestan ideas, se planifican proyectos, se plantean líneas de acción, se captan recursos.

Las ONGs se sostienen sobre todo por sus recursos humanos (voluntariado), la motivación de estas personas para participar es solo compartir una causa que sobrepasa los intereses personales. Cáritas define a los voluntarios como personas que participan asumiendo una responsabilidad comprometida y solidaria con los demás, preferentemente con los más pobres.

Dentro de la misión e identidad de Cáritas es importante destacar la utilización del término “desarrollo integral de todo el hombre”, el cual denota la búsqueda constante de la promoción general de las personas.

En el ámbito local la sede de Oliva (Córdoba) depende administrativamente de la parroquia Sagrado Corazón de Jesús, y tiene como principal objetivo la gestión de recursos y la ayuda directa a las familias más pobres de la comunidad. Se fundó el 11 de abril de 1981, con el objetivo (según Acta Constitutiva) de “asistir a personas cuyas condiciones económicas y de trabajo sean insuficientes”. Desde el año 1984, la Institución funciona en calle Chubut 620, cuenta con dos Áreas relevantes:

Social (El Área Social ofrece acompañamiento y asesoramiento en el ámbito de competencia, atiende demandas referidas a la satisfacción de necesidades, trabaja en red con instituciones públicas y privadas de la zona, articulando y derivando según se requiera, entre otras actividades. Se interviene activamente en el Barrio de Cáritas, en todo lo concerniente al mejoramiento de la convivencia ciudadana y organización del barrio) y de Educación (apoyo escolar primario, huerta comunitaria y dos centros de alfabetización de jóvenes y adultos).

La Institución se sostiene con aportes de los socios, donaciones (en especies o dinero) privadas, cobro de las flores de vida, aportes económicos de la comunidad, a través del “Fondo Aporte Red Solidaria”, receptado por la Cooperativa de Luz de la Ciudad, administrado y distribuido por la Municipalidad de Oliva (que también reciben otras instituciones solidarias), y contribuciones de la Diócesis de Villa María, a la cual pertenece Caritas Oliva. Además, se realizan ventas de productos comestibles elaborados por integrantes de la institución, y se reciben donativos en mercaderías, muebles, ropa, etc.

Entre los gastos fijos de la institución encontramos, luz eléctrica, agua, gas natural, servicio de telefonía e internet, limpieza de las instalaciones, sueldos de los profesionales, compra de útiles escolares, adquisición de mercadería y artículos de limpieza para el armado de bolsones, entre otros.

La institución cuenta con: entrega de alimentos, elementos de higiene, leche, pañales, frazadas y ropero comunitario. Los bolsones varían según los recursos con que cuente la Institución en ese momento. También tienen posibilidad de retirar ropa, frazadas, ropa de cama, toallas, muebles, útiles y demás.

Las personas que concurren a la institución por primera vez, son entrevistadas por las trabajadoras sociales, en dicho encuentro se evalúa la situación general de la persona y su grupo familiar, y de considerarse necesario se le otorga el alta, de esta manera accede a los bienes y servicios disponibles en la institución. Las personas asisten una vez al mes a realizar el retiro.

En cuanto a la política institucional adoptada se puede expresar que los principales destinatarios de la misión de Cáritas son los sectores más amenazados por escenarios desfavorables y necesitados de la sociedad. Se acompaña a personas, familias y comunidades que se encuentran en situación de exclusión y vulnerabilidad. En general son familias numerosas (de más de cuatro integrantes), a cargo de mujeres, sin trabajo estable y con reducido nivel de ingresos. Desde la Institución se persigue su crecimiento en dignidad y el protagonismo en su propio desarrollo personal y comunitario, se promueve el acceso al trabajo y la satisfacción de las necesidades y se procura la realización de acciones que inciden en la transformación cultural del contexto. Caritas Parroquial Oliva trabaja fuertemente, a nivel local, en la educación como vía indispensable para lograr la promoción humana y la inclusión social. También se fomenta la construcción de viviendas sociales a través del programa de “Autoconstrucción asistida y participativa por esfuerzo propio y ayuda mutua”. En 2018 estaban empadronadas 170 familias, que conformaban un total de 635 personas, actualmente (2022) hay un total de 191 familias empadronadas, de Oliva y de Pampayasta, lo que representa 729 personas.

Acudiendo a aportes de Sandoval Ávila (2001), en su explicación sobre sistematización, entendemos que se debe realizar un recorte histórico y geográfico, analizar los elementos relevantes de la intervención social, y ordenar la labor efectuada. En este caso se reflexiona, particularmente, en las instancias de recepción, entrevista y evaluación de posible alta de los protagonistas, que concurren en busca de ayuda al Área Social de Cáritas Parroquial, de la ciudad de Oliva, durante la totalidad del año 2017.

6.1 Ciudad de Oliva (Córdoba)

Se considera oportuno plasmar información sobre el contexto socioeconómico en el que se encuentra inserta la Institución. Por lo que se acude a información recabada de la página web oficial de la ciudad de Oliva, la cual expresa que dicha ciudad se ha caracterizado por contar con entidades, organizaciones, movimientos y personalidades destacadas de la cultura. En sus inicios se llamaba “Los Hormigueros”, pasando por “Estación Oliva”, hasta constituirse y declararse oficialmente como “Ciudad de Oliva”.

Es ciudad cabecera del departamento Tercero Arriba, provincia de Córdoba, Argentina; a la vera de la RN 9 "km 611". Se encuentra a 98 km de la capital provincial, ciudad de Córdoba. Cuenta con una población de 15. 000 habitantes aproximadamente (Indec, 2010).

Es una localidad que asienta fundamentalmente su economía en la Administración Pública, en el sector comercial e industrial y en el sector agropecuario. El índice de ocupación en Oliva es del 64 % de la Población Económicamente Activa (relación entre los ocupados plenos y la población económicamente activa).

En la administración provincial y municipal, se realiza un aporte destacado en la ocupación de la mano de obra local, haciéndose notoria en el Hospital Dr. Emilio Vidal Abal, Hospital Zonal, Policía, siete escuelas primarias, seis establecimientos secundarios, cuatro escuelas rurales, tres establecimientos de nivel terciario y establecimientos de enseñanza para adultos primario y secundario lo que equivale a un alto porcentaje de ingreso desde la Educación. El 33,61% de los ocupados plenos trabajan en el ámbito público, en las instituciones nombradas.

Las industrias que existen realizan un aporte más que considerable para el desarrollo económico local, lo mismo que el sector agropecuario. En cuanto a la ubicación de las fuentes de trabajo, el 12% se ubica en otras localidades, en tanto que el 88% trabaja en la ciudad.

CAPÍTULO 3

7. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el ejercicio de sistematización de la práctica profesional de Trabajo Social, en el Área Social de Cáritas Parroquial Oliva, se opta por una postura profesional que orienta la práctica desde la perspectiva histórico crítica, la cual sostiene una visión histórica, de totalidad de la realidad social, teniendo presente las condiciones ontológicas del ser y de los ámbitos del contexto desde una postura crítica, con una visión técnico-operativa, instrumental del quehacer profesional, en el que la “visión de la intervención se justifica en acciones profesionales sobre las manifestaciones de la cuestión social o en los problemas sociales, generando con ello una fragmentación de la realidad y la segmentación de la relación existente entre teoría y práctica” (Montaño, 2000, citado por Valencia Orrego, p. 3).

Dicha sistematización está centrada en un proceso de intervención-participativa que involucra a quienes vivenciaron la práctica, como actores que piensan en relación con su labor y proponen nuevos cursos de acción. Es interpretativa, porque se propone contextualizar y analizar la experiencia, generando interpretaciones críticas de acuerdo a las significaciones que le atribuyen los actores.

Asimismo, de acuerdo con la temporalidad del proceso, se reconoce una sistematización de tipo retrospectiva ya que se desarrolla una vez culminada la experiencia y se reconstruye su ruta “hacia atrás”, para reconocer las lecciones aprendidas, identificar los aciertos y las equivocaciones. Como expresa Pérez (2016), con el objetivo de deconstruir la experiencia y replicarla en mejores y óptimas condiciones, es decir, mejorar las estrategias de intervención con las personas que asisten a la Institución.

Desde una perspectiva pensada en función del alcance, se puede decir que es parcial, ya que incluye y abarca solo la sistematización de una fase o parte de la experiencia, más precisamente el momento de recepción, entrevista y evaluación de posible alta de los protagonistas, que concurren en busca de asistencia a Cáritas Parroquial, de la ciudad de Oliva.

Los actores sociales que participan en el proceso de sistematización son las dos profesionales en trabajo social, autoras del presente escrito, y las personas entrevistadas que concurren al Área Social de la Institución, durante el año 2017.

Cabe destacar que para la realización de la entrevista, las TS deben cumplir ciertos requisitos, como completar un formulario socioeconómico (ficha social, que conlleva la realización de un diagnóstico), un anexo de información complementaria (hoja en blanco destinada a toma de notas durante la entrevista) y llenar una planilla de ayuda mensual en caso de otorgar el alta. La actual Sistematización se detiene y direcciona, puntualmente al análisis del documento denominado “Ficha Social de Ingreso”, constituyéndose así como el objeto de sistematización del presente trabajo. Dichos registros, que suman un *total de treinta fichas*, se encuentran archivados en la Institución

Religiosa, a disposición de las autoras del presente proyecto, para ser examinados. Cabe destacar que el documento nombrado, es un registro confeccionado anteriormente a la ejecución de las prácticas de las profesionales actuantes, es decir, es un escrito rígido, instituido por Cáritas, el cual tiene como objetivo recabar datos que fundamenten la intervención profesional.

Se podría dividir el registro analizado en cuatro partes, una primera donde se encuentran los datos personales e integrantes del grupo familiar, una segunda parte donde se hayan las condiciones habitacionales (vivienda), una tercera instancia donde se consignan problemáticas y necesidades (inconvenientes económicos, familiares, vivienda y salud), estas tres primeras secciones contienen elementos valiosos para el conocimiento, reflexión y análisis de la situación integral de la persona entrevistada y su grupo familiar, por último, la cuarta parte permite al profesional en Trabajo Social conceptualizar e interpretar la realidad socio familiar elaborando un diagnóstico social y las conclusiones correspondientes.

La propuesta metodológica que direcciona la sistematización expuesta, es la planteada por Jara (2018), quien sostiene que hay que “concebir metodológicamente cada proceso particular con base en algunos criterios de fondo, pero organizados flexiblemente de acuerdo con las circunstancias concretas de cada caso” (p. 134). Habla de una metodología desarrollada como un componente estático sino como la lógica con la que se va orientar la dinámica de este proceso reflexivo y crítico para que cumpla sus propósitos.

Según Jara (2018) dicha propuesta contempla cinco tiempos o momentos, los cuales tomaremos para llevar a cabo la sistematización de la experiencia:

1. El punto de partida: se relaciona con la experiencia, es decir, haber participado en ella (no se puede sistematizar algo que no se ha vivenciado) y contar con registros confiables y coherentes de la misma, que documenten todo lo realizado, de forma intencional para su posterior utilización o simplemente para llevar nota de lo que ocurre, cuando va aconteciendo. En esta instancia se utilizarán las “fichas sociales” que guían el proceso de entrevista.

2. Formular un plan de sistematización: En esta instancia es imperioso plantearnos cinco interrogantes fundamentales, de cuyas respuestas dependerá todo lo que se vaya a hacer en adelante. Se debe definir el objetivo, esto debe responder al interrogante ¿Para qué queremos sistematizar?, en un segundo momento se debe delimitar el objeto, o sea, ¿Qué experiencia queremos sistematizar?, luego se va a precisar el eje de sistematización, ¿Qué aspectos centrales nos interesan más?, concentrar el foco de atención en torno al aspecto central que, como un hilo conductor, atraviesa la experiencia, la cuarta pregunta que debemos responder es: ¿Qué fuentes de información tenemos y cuáles necesitamos?, aquí es necesario identificar los registros con los que se cuenta, a fin de saber si nos permitirán o no acceder a la información que hará posible arribar a los resultados esperados, y por último ¿Qué procedimiento concreto vamos a seguir y en qué tiempo?, aquí se consigna: quiénes serán las personas participantes; cuáles serán las actividades a realizar; qué técnicas se utilizarán; qué se espera lograr con cada una; quiénes tendrán la responsabilidad de

ejecutarlas; en qué plazos deben estar logradas; etc., aquí se deberá incluir un cronograma, una identificación de los recursos necesarios y el presupuesto.

3. La recuperación del proceso vivido: este punto consta de la exposición de la experiencia, objetivada, es decir, mirarla desde lejos, tratando expresarla de la forma más descriptiva posible, utilizando los registros con los que contamos como la fuente principal de información.

4. Las reflexiones de fondo: esta fase nos permite, a través de procesos de análisis y síntesis, construir interpretaciones críticas sobre lo vivido y desde la riqueza de la propia experiencia.

5. Los puntos de llegada: en este punto se trata de formular sugerencias, conclusiones y comunicar aprendizajes, a través de la redacción de un documento, claro y ordenado, que comunique las enseñanzas obtenidas, con el fin de orientar la transformación de la práctica, de tal forma que no solo queden en quienes viven la experiencia y participan del proceso de sistematización.

8. ANÁLISIS DE DATOS

A continuación, se presenta la información resultante del análisis de datos cuantitativos y cualitativos, obtenidos a través de la realización de 30 entrevistas. Las mismas fueron efectuadas a personas que concurren, en busca de asistencia, al Área Social de Cáritas Parroquial de la ciudad de Oliva, provincia de Córdoba, durante el año 2017.

Se emprende, en un primer momento, la tabulación de los datos conforme a las distintas dimensiones consignadas, a saber: datos personales de los sujetos protagonistas (edad, sexo, nacionalidad, estado civil, nivel de instrucción, ocupación, obra social, planes sociales, ingresos); composición del grupo familiar (cantidad de integrantes, ocupación de los mismos, vínculos, rango etario) a fin de conocer las características principales de la población con la que se trabaja; condiciones habitacionales (vivienda); problemáticas y necesidades (inconvenientes económicos, familiares, vivienda y salud). Por último, la dimensión del diagnóstico social y las conclusiones correspondientes (donde se evalúa e indica la admisión o no al acceso de bienes y servicios disponibles en la Institución). Los puntos expuestos y nombrados anteriormente son las dimensiones que se analizarán en la presente sistematización, a fin de obtener resultados y conclusiones. Se presenta, además, la información detallada en indicadores y gráficos con el propósito de visualizar los datos, de manera clara, e interpretar los resultados alcanzados.

8.1 Datos personales de los sujetos protagonistas

La entrevista se encuentra direccionada a personas que concurren a la institución por primera vez, en busca de asistencia. En función de dicha técnica, las profesionales de Trabajo Social, evalúan la situación integral y general de la persona y de su grupo familiar conviviente, y de considerarse pertinente se le otorga la admisión a la Institución.

Se agrupa a las personas entrevistadas, según la **edad**, de la siguiente forma: de 18 a 30 años (Adolescencia/Juventud), de 31 a 60 años (Adulthood) y mayores de 60 años (Personas Mayores o Vejez). Del total de las personas entrevistadas, 18 individuos tienen entre 18 a 30 años, correspondiente al 60 %, 12 tienen de 31 a 60, lo que representa un 40 % de la totalidad, mientras que 0 personas son mayores de 60 años.

Lo mencionado se grafica de la siguiente manera:

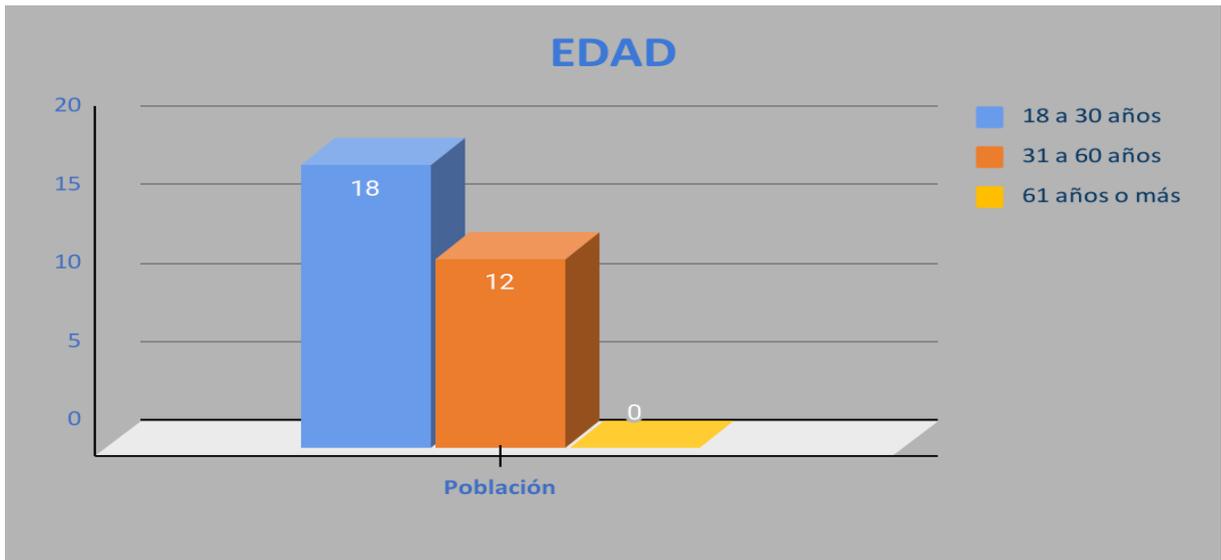


Gráfico 1. Elaboración propia

Se evidencia en las entrevistas tabuladas, la prevalencia de personas adolescentes/jóvenes. Si se analiza desde una dimensión laboral, se percibe un grupo etario que puede auto abastecerse y contribuir significativamente a sustentar a terceros con el producto de su trabajo. Sin embargo, el siguiente gráfico demuestra que solo 6 personas perciben ingresos fruto de su actividad laboral, (la cual llevan adelante de manera informal), lo que significa un 20 % de la población total de entrevistados, mientras que el 80 % no se desempeña en el mercado laboral, por lo que depende de otras fuentes de ingreso para la subsistencia individual y familiar. Llevando adelante estrategias de supervivencia, lo que, Hintze citada en Salazar Cruz (1991) considera como un “conjunto de actividades realizadas por los sectores populares urbanos, para satisfacer sus necesidades alimentarias no cubiertas por el ingreso monetario” (1991, p. 209). La autora, considera que dichas estrategias se relacionan directamente con el sistema de opciones locales con el que cuentan las familias; por un lado nombra las ONG y por otro los programas e instituciones estatales.

Ampliando lo antes dicho, respecto a la **ocupación** de las personas entrevistadas, estas mencionan las siguientes: 10 sujetos son amas de casa, se puede entender como el conjunto de actividades domésticas que realizan los integrantes del núcleo familiar en su hogar, con la finalidad de satisfacer las necesidades de subsistencia del grupo y las propias; 1 es empleado informal, específicamente se desempeña en un comercio de la ciudad; 13 personas se hallan desempleadas, es decir que, si bien se encuentran sin trabajo, están dispuestas a hacerlo y lo buscan activamente; 1 persona es pensionada (percibe pensión no contributiva); 4 entrevistados se dedican a limpieza por horas en viviendas de familias (perciben remuneración por su desempeño) y 1 es de oficio pintor, este último labora de manera autónoma, en la informalidad.

Lo antes expuesto se representa en el siguiente gráfico, para mayor claridad en la transmisión de datos:



Gráfico 2. Elaboración propia

Del total de las personas entrevistadas, 28 corresponden al género femenino, conformando el 93.33 % y 1, es decir 6.66 % corresponden al género masculino. En esta instancia, parece prudente acudir a los aportes de Elizabeth Jelin (2020), la cual expresa, haciendo referencia a determinados momentos históricos “las responsabilidades domésticas aparecían como tareas naturales de las mujeres, como parte de la esencia de ser mujer, sin imposiciones, pero también sin opciones” (p. 31). Posteriormente, al realizar un análisis de las transformaciones familiares a lo largo del siglo XX, destaca “la pérdida del carácter de institución social que mantuvo a la familia tradicional”. Continúa, “las tensiones de las nuevas realidades familiares son claras, si bien los tiempos que corren han ampliado las opciones (...) la lógica del cuidado continúa anclada dentro del mundo doméstico y a cargo centralmente de las mujeres” (p.32).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la categoría género como “las funciones, comportamientos, roles, actividades y atributos que cada sociedad y cultura considera apropiados para hombres y mujeres”. En la presente sistematización se destaca, sin dudas la presencia de titulares femeninas, por lo que la realización de tareas domésticas y las responsabilidades familiares quedan a cargo de jefas de familia.

La totalidad de las personas entrevistadas son de **nacionalidad** argentina, al igual que los miembros integrantes de cada grupo familiar.

La denominación **estado civil** es entendida como la situación de la persona respecto de una pareja. En relación a esta condición, se puede expresar que en nuestro país, son cuatro las posibilidades usualmente utilizadas: soltero, casado, viudo y divorciado. Empero, se podría mencionar una nueva perspectiva normada por el nuevo Código Civil bajo la denominación de “unión convivencial”, la cual se encuentra “basada en relaciones afectivas de carácter singular, pública y estable de dos personas que conviven (periodo no inferior a dos años) y comparten un proyecto de vida común” (Lanzabechia, 2017). Así mismo cabe realizar un nuevo aporte a lo ante escrito, la

denominación “separación de hecho”, la cual acontece cuando uno o ambos participantes de una pareja, unidos legalmente en matrimonio, deciden de manera objetiva, interrumpir la vida mutua de manera permanente.

Al respecto de las personas entrevistadas, se registra lo siguiente: 16 solteros/as (aquellos que nunca han contraído matrimonio, o en casos de matrimonios que han sido declarados nulos por sentencia judicial), 3 individuos se consideran en una unión convivencial, 3 personas se encuentran casadas (enlace conyugal que confiere una serie de derechos y obligaciones para ambas partes), 5 individuos están separados de hecho, 1 persona tiene estado civil viudo/a (estado de haber perdido al cónyuge por fallecimiento), mientras que divorciado/a son 2 (disolución formal del vínculo matrimonial). Se evidencia la preponderancia de los protagonistas de las entrevistas, cuyo estado civil es soltero.

Se representa visualmente de la siguiente manera:



Gráfico 3. Elaboración propia

En base a los datos que arroja la entrevista respecto al **nivel de instrucción** de los entrevistados, se puede observar que la totalidad de los mismos estuvieron escolarizados alguna vez.

El nivel educativo de las personas titulares entrevistadas, se presenta de la siguiente manera:

- primario incompleto: 3 personas
- primario completo: 9 entrevistados
- secundario incompleto: 10 personas
- secundario completo: 4 entrevistados
- secundario en curso: 4 personas

La categoría expuesta anteriormente, se representa gráficamente a continuación:

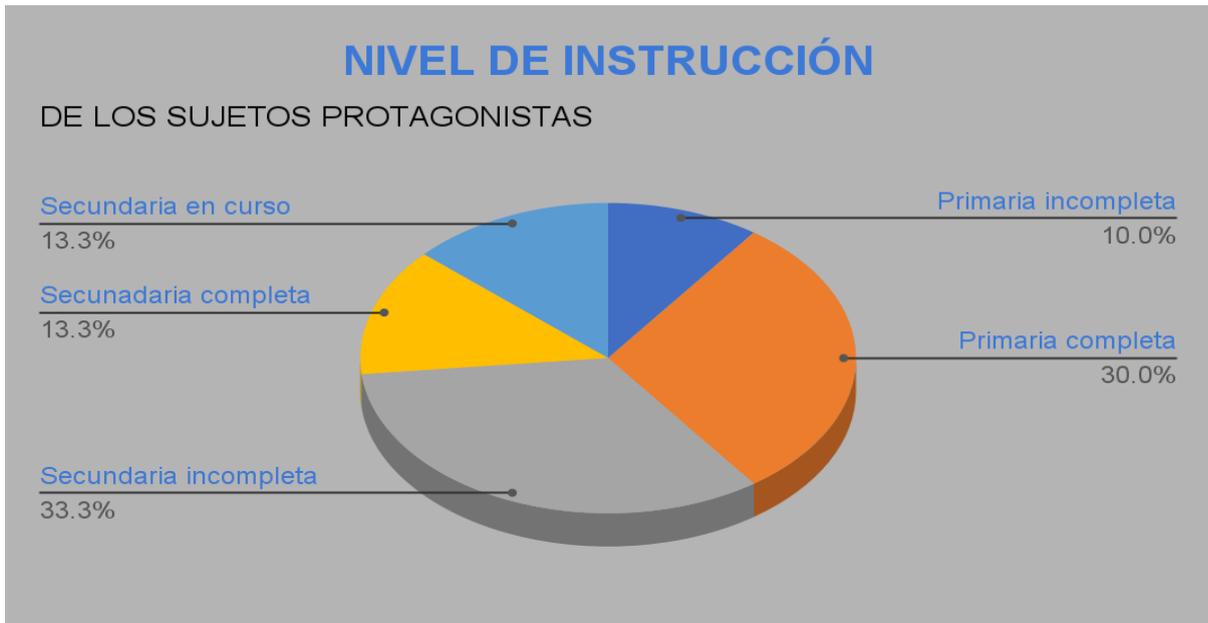


Gráfico 4. Elaboración propia

El nivel de instrucción, resulta un dato sobresaliente, ya que su análisis se relaciona directamente, por un lado, a la posibilidad de acceso e incorporación a la estructura económica, a través de la inserción al mercado laboral. En función de la cual se genera la presencia de ingresos y recursos, necesarios para la subsistencia y satisfacción de las necesidades del entrevistado y su grupo familiar. Y por otro, se vincula a la búsqueda de una sociedad más equitativa y justa, ya que la educación es un derecho inherente a todos los seres humanos.

8.2 Composición del grupo familiar

A lo largo de los años, las familias y sus estructuras se han modificado y variado a la par de los cambios sociales. Entre los tipos de familia que encontramos, con basamento en las entrevistas realizadas, se pueden mencionar:

- Nuclear Monoparental con hijas/os (un sólo progenitor con hijas/os): 17
- Nuclear Biparental (dos progenitores y sus respectivos hijos): 8
- Ensamblada: (Persona con hijos/as, que vive con otra persona con o sin hijos/as): 1
- Unipersonal (familia integrada por solo una persona): 2
- Ampliada (Progenitores, con o sin hijos y otros parientes, por ejemplo, abuelas/os, tías/os, primos/as, sobrinos/as, entre otros): 1
- Compuesta (una persona o pareja, con o sin hijos/as, con o sin otros parientes, y otros no parientes): 1

Resulta pertinente, en este punto del análisis, acudir a aportes de Mallardi (2016), quien expresa atinadamente que:

Comprender las relaciones familiares contemporáneas implica considerar su trayectoria histórica, comprender las relaciones de poder que se expresaron y se expresan en su configuración, en tanto aspectos medulares para avanzar en procesos de intervención que tiendan a enfrentar desigualdades y opresiones que en su interior se puedan desarrollar. (p. 61)

Con basamento en estas palabras, resulta significativo observar la composición y otros aspectos vinculares y relacionales, que se dan al interior de cada una de las familias entrevistadas.

En continuidad con esta línea de análisis, es relevante considerar la cantidad de integrantes de cada familia entrevistada. Para lo cual se realiza la siguiente agrupación, según el número de miembros de cada grupo conviviente:

- Solo 1 integrante: 5 familias
- De 2 a 4 integrantes: 20 familias
- De más de 4 integrantes: 5 familias

Se retoma la categoría Ocupación/Situación Laboral de los titulares (analizada anteriormente), la cual expresa que el 80,1 % de los entrevistados directos no se desempeña en el mercado laboral, por ende, no percibe remuneración alguna, fruto de su trabajo. Esto vislumbra su dependencia de otras fuentes de ingreso económico para la subsistencia, tanto en lo personal como en lo colectivo. Por lo que se procede a analizar en este punto, la presencia o no de aportes monetarios realizados por otros miembros de la familia. Entre los entrevistados encontramos personas desempleadas o que se desempeñan como amas de casa, por lo que es indispensable entender el modo en que estos individuos satisfacen sus necesidades básicas. Se comienza el análisis a partir de los siguientes datos: de la totalidad de 10 personas que se desempeñan como amas de casa, 9 perciben mensualmente la Asignación Universal por hijo (cobertura de ingreso brindada por el Estado Nacional). Lo cual se desglosa de la siguiente manera: para 3 de ellas es el único ingreso existente, otras 5, lo complementan con el acompañamiento económico de sus parejas, mientras que 1, también percibe beca económica por Violencia de Género. La persona restante recibe la aportación monetaria de sus hijos, que laboran de changas (actividades informales y temporales).

De un total de 91 personas (suma de titulares y familiares), se encuentran 40 individuos que integran el conjunto de edades entre 0 y 18 años. En base a esto y en relación a la AUH, pensando este derecho desde un enfoque de equidad, se puede destacar que de 30 familias, 18 perciben pertinente y efectivamente este derecho, lo que representa un total de 33 niños/as y adolescentes. Este ingreso se transforma en colaborador fundamental para paliar la situación de pobreza que atraviesan las familias asistidas por Cáritas. Mientras que, 7 personas restantes, perciben asignaciones por hijo con discapacidad, otorgada por la ANSES, o se encuentran gestionando la

misma, aún no tramitada por diversos motivos. En esta instancia se considera fundamental la intervención oportuna del profesional en Trabajo Social, que garantice el acceso y goce de este derecho a la protección social.

De esta manera y para avanzar en el análisis de la variable trabajada, se puede observar que quienes integran el grupo familiar de los entrevistados, realizan aportes, de diferentes orígenes, en lo financiero y material, que contribuyen a la economía familiar y a la resolución de las necesidades básicas individuales y grupales.

8.3 Condiciones habitacionales (vivienda)

La vivienda es el espacio vital del individuo y de su grupo conviviente. Es decir, forma parte de la vida cotidiana y social de las personas y sus familias, ya que su transitar diario transcurre en ella. La Constitución Nacional de la República Argentina, reconoce el derecho a la vivienda digna en su artículo 14 bis.

Respecto a los tipos de vivienda, la ficha social que se utiliza para guiar la entrevista inicial, destacan las siguientes opciones: casa, departamento, habitación y otras (esta última en caso de que las opciones anteriores no califiquen). De las familias entrevistadas, 23 habitan en viviendas tipo casa, conformando el 76,7 % del total, mientras que 5 familias viven en departamentos, es decir el 16,7 % de la totalidad, y los 2 grupos familiares restantes residen en viviendas tipo habitaciones, constituyendo el 6,7 % de los entrevistados.

En el siguiente gráfico se expone la condición en que los entrevistados y sus grupos convivientes, acceden a la vivienda.

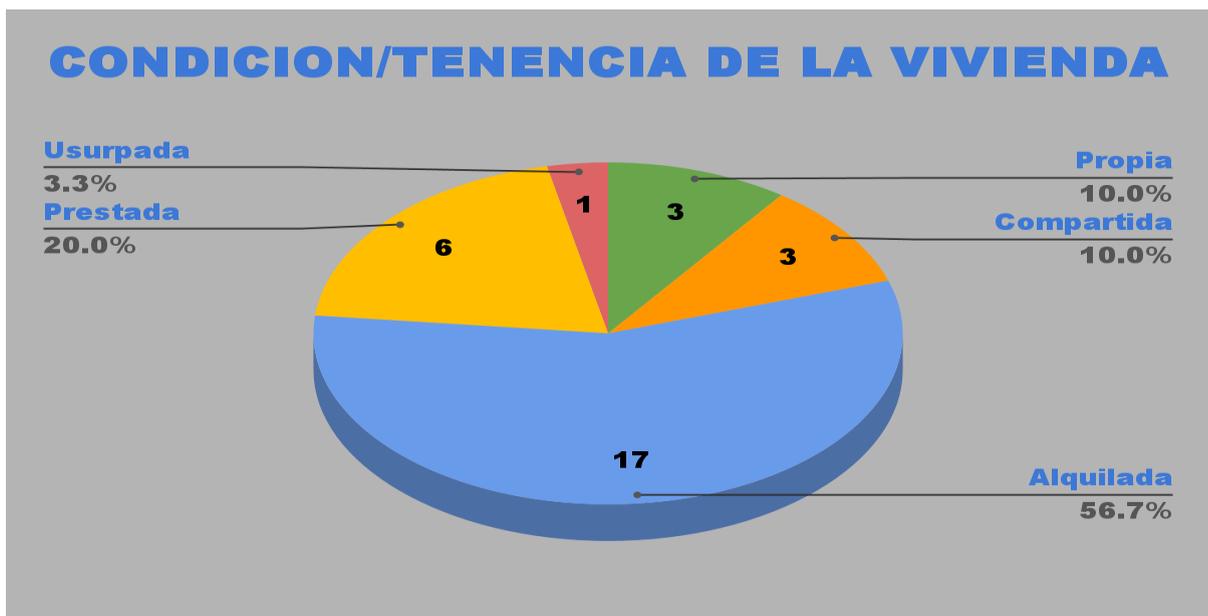


Gráfico 5. Elaboración propia

Se evidencia que la mayoría (17 familias) utiliza parte de sus ingresos para costear el alquiler de un espacio habitacional, mientras que 3 familias disponen de casa propia, 3 entrevistados poseen vivienda compartida con otros grupos de convivencia, 1 familia habita en vivienda usurpada (es decir, constituyen una ocupación de forma ilegal del inmueble, sin consentimiento de los propietarios), y las 6 restantes, residen en espacios habitacionales en condición de préstamo.

En cuanto a los problemas detectados para adquirir o alquilar vivienda, se encuentran ingresos nulos o insuficientes, desocupación y ausencia de empleo formal. En el caso de las familias que desean alquilar, su tránsito por alguna de las problemáticas nombradas no permite la cumplimentación de los requisitos legales de: presentación de recibo de sueldo y otorgamiento de dos garantías (las cuales se utilizan en caso de que se produzca algún tipo de incumpliendo en el contrato). Se evidencia que 27 familias, de las 30 entrevistadas, es decir el 90 %, se encuentran en imposibilidad económica de lograr la adquisición propia de un espacio habitacional.

En la sección de la ficha social de ingreso, referida específicamente a problemas relacionados de vivienda, encontramos 8 familias que se encuentran en condición de **hacinamiento**. Conceptuado por la OMS como “el resultado de un desajuste entre la vivienda y la familia”. Mientras que el nivel de hacinamiento en los hogares, según el organismo nombrado, “se relaciona con el tamaño y diseño de la vivienda, incluida la superficie de las habitaciones, y con el tipo, tamaño y necesidades familiares, incluidos los huéspedes por períodos prolongados”. En los 8 casos mencionados, el número de personas que ocupan la vivienda excede la disponibilidad de espacio existente, lo que genera dificultades para realizar actividades básicas, como dormir, estudiar, higienizarse, etc.

En base al análisis, que se efectúa de los datos obtenidos de la presente sistematización, se puede evidenciar la marcada relación directa entre la insuficiencia de ingresos de los titulares y su grupo familiar y la imposibilidad de acceder a una vivienda adecuada.

Cabe destacar que las categorías: **promiscuidad y desalojo**, no han sido consignadas por las profesionales en trabajo social, al momento de la realización de las entrevistas, por tanto, no se incluyen cantidades o porcentajes en la presente sistematización.

Los servicios básicos que poseen las viviendas que habitan las distintas familias, se grafican en la siguiente representación visual:

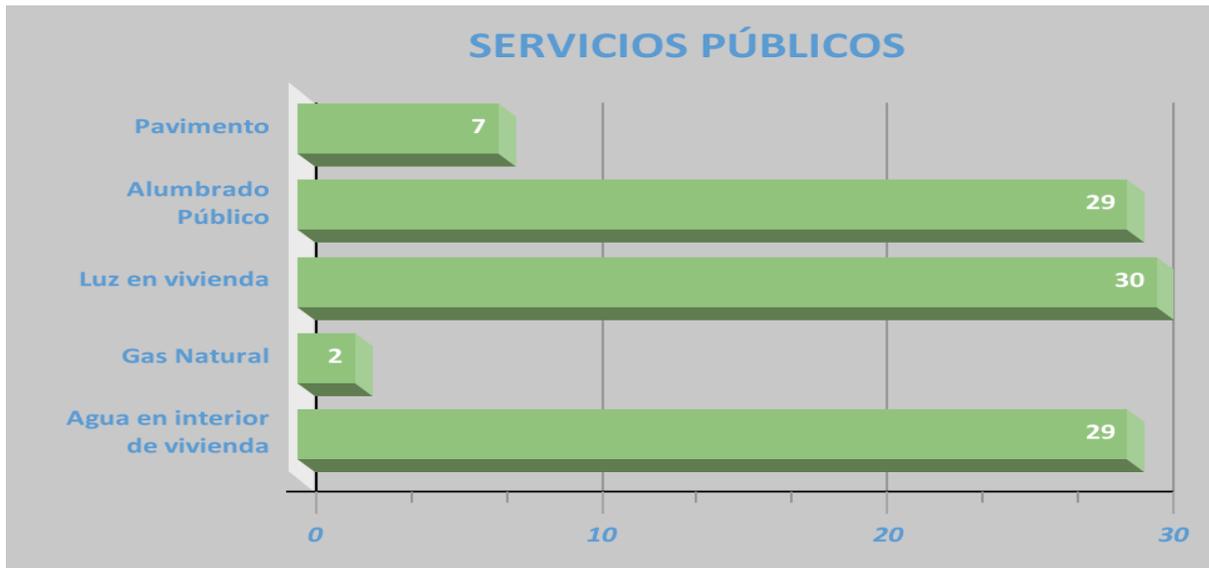


Gráfico 6. Elaboración propia

Se realizan algunas aclaraciones, que no se encuentran expresadas en el gráfico anterior, respecto a los servicios esenciales con que cuentan las familias para satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida como residentes de un espacio habitacional. Solo 2 familias cuentan con gas natural, las 28 restantes poseen gas envasado (garrafa), con los riesgos que esto implica (fugas de gas, explosiones, intoxicación por inhalación, incendios, etc.). En relación al suministro de agua potable, se resalta que 1 entrevistado y su grupo de convivencia, no tienen acceso a ella, al interior de la vivienda, debiendo direccionarse, para acceder a este servicio, al exterior de la misma, lo que representa una dificultad importante al momento de utilizar el recurso, dificultando la higiene doméstica, y aumentando el riesgo de contraer enfermedades. Respecto de la luz eléctrica, conceptuada esta como un recurso esencial en la vida moderna, ya que permite realizar con mayor comodidad la rutina diaria, la totalidad de las familias cuentan con ella en el interior de sus hogares. Mientras que en lo que concierne al alumbrado público, solo 1 grupo vincular no cuenta con el servicio. En referencia al pavimento, 7 hogares cuentan con este servicio, al respecto se puede destacar que, por un lado, mejora estéticamente la vivienda, y por otro lado, como atributo esencial, permite mayor accesibilidad y seguridad a quienes ingresan a la propiedad o transitan en áreas aledañas a la misma.

La falta de acceso a los servicios básicos y esenciales para el desenvolvimiento de la rutina diaria, impacta y afecta negativamente la calidad de vida y la cotidianidad de los residentes entrevistados. Así lo expresan los mismos, en algunos de los encuentros con las profesionales: “cuando llueve no puedo salir de mi vivienda, es imposible transitar con el barro, y llevar a los chicos al colegio”, “el gas envasado es muy costoso, y difícil de conseguir”, “me he quedado sin agua en la noche, y hemos tenido que salir a buscar al patio, es incómodo”, entre otros comentarios.

8.4 Problemas y necesidades

En alusión a los **problemas económicos** vivenciados por los sujetos protagonistas y sus familias, se destaca como inconveniente principal, según la percepción del entrevistado, y la valoración profesional, la **insuficiencia de ingresos**. Los inconvenientes económicos tienen consecuencias negativas en los grupos sociales, sobre todo en los sectores vulnerables, ya que, de alguna manera, perpetúan las condiciones de pobreza, desigualdad y exclusión social. Es menester agregar que las condiciones financieras adversas impactan de manera negativa en el acceso a los satisfactores y recursos requeridos para la subsistencia, de esta manera, se dificulta, por ejemplo, la obtención de alimentos, acceso a una vivienda adecuada, y a otros servicios básicos, como salud y educación.

En segundo lugar, se encuentra como desventaja económica la **ausencia de ingresos**, es decir, aquellas familias, 10 en este caso, que no perciben remuneración o salario alguno, por alguna actividad laboral. Como categoría intermedia se encuentra la **inestabilidad laboral**, entendida como “una estimación subjetiva en relación a la posible pérdida del trabajo, que tiene su base en circunstancias objetivas (como los trabajos temporarios) o en condiciones de precariedad del contexto laboral” (Leibovich de Figueroa, 2008, p. 302). Aquí se hallan 2 familias, cuyos miembros perciben ingresos variables por sus tareas, que oscilan entre la insuficiencia e inexistencia de los mismos.

La categoría explicada anteriormente se representa gráficamente de la siguiente manera:

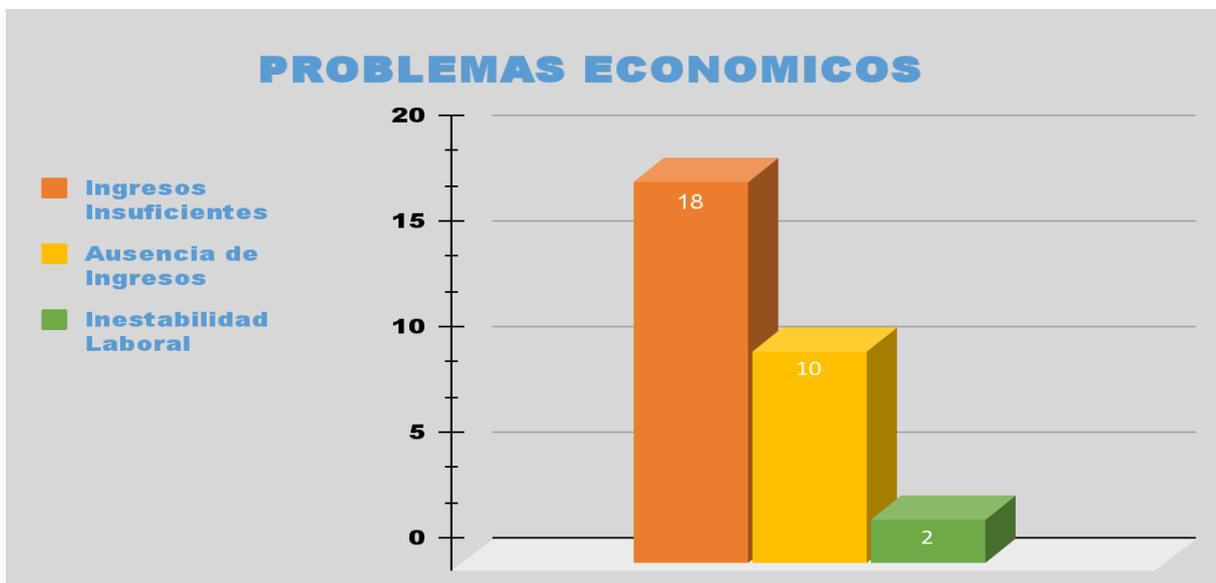


Gráfico 7. Elaboración propia

En relación a los **problemas familiares**, a los que hace referencia la ficha social basamento de la entrevista, se puede teorizar que la presencia de estas dificultades (expuestas más adelante) sitúa a las personas entrevistadas y a sus familias, en circunstancias de vulnerabilidad. Por lo que, indagar y conocer cuáles son las complicaciones que afectan a los sujetos y los ponen en riesgo, posibilita pensar estrategias viables y proyectar intervenciones más eficaces y fundadas. Entre las

opciones consignadas en la ficha social, encontramos: **ausencia de figura paterna y/o materna** (la ausencia, por diversas razones, de alguna o ambas figuras, afecta profundamente el bienestar emocional, social y financiero de los sujetos implicados, esencial para su desarrollo integral), **disgregación familiar** (entendida como la separación de uno o de más miembros del núcleo de la familia), **abandono** (se da cuando uno de los cónyuges deja de ocuparse de sus deberes de manutención y asistencia respecto de personas a su cargo), **separación de hecho, divorcio** (ambos conceptos son mencionados anteriormente en la categoría **estado civil**), **adicciones** (consumo repetitivo de sustancias o de ser parte de una actividad lúdica, a pesar del impacto negativo que ello conlleva), **conflictos con la ley** (situación en la que un sujeto afronta problemas legales o penales debido a supuestas violaciones a las leyes de la sociedad) y **violencia** (la OMS define la violencia como “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad”, y continua al respecto “que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”).

En atención a las categorías antes mencionadas, en base a las respuestas recibidas por las personas entrevistadas y luego de realizar el análisis de dichos problemas familiares, es dable nombrar los que predominan y se reiteran. El inconveniente más repetido es la ausencia de figura paterna, en 12 casos, por motivos diferentes: como fallecimiento, separación, privación de la libertad, conformación de nuevas parejas, etc., en tanto que, por abandono existen 3 casos. Se destaca también la presencia de hechos de violencia familiar y de género, en 6 oportunidades. Presentan en alguno de sus miembros, complicaciones vinculadas al consumo problemático de sustancias ilegales, 4 de las 30 familias. Además, se puede mencionar, que 5 familias se relacionan, de diferentes maneras, a conflictos legales. Ampliando esto, cabe destacar lo siguiente: 1 persona entrevistada se encuentra en libertad condicional por narcomenudeo, 2 sujetos se encuentran en litigio, con sus ex parejas, por incumplimiento de pago de cuota alimentaria, y 2 familiares (miembros de grupos convivientes) se hallan privados de su libertad, por motivos no consignados. Es importante señalar que algunos datos sensibles, como los problemas familiares consignados, son difíciles de recabar en una primera entrevista.

En cuanto a los **problemas de salud**, que padecen los sujetos y/o sus familiares, los entrevistados mencionan multiplicidad de patologías o afecciones, las cuales serán graficadas, para mayor claridad. Es relevante, para la disciplina del Trabajo Social, tratar estos problemas, desde una intervención integral basada en la persona, ya que estas afecciones impactan directamente en la vida cotidiana de los sujetos y sus familias. Al estar relacionados con factores sociales, económicos y emocionales, es indispensable, entender y abordar las causas que los provocan, a fin de fortificar la participación activa en sus procesos de recuperación y propiciar el acceso a los recursos necesarios para restaurarla y promoverla. Desde el Área Social de Cáritas, se realizan intervenciones necesarias y oportunas para lograr el recupero del estado de salud, en aquellas patologías que afectan a los usuarios y sus grupos de referencia. En esta línea, las profesionales de esta disciplina, se enfocan en

promover el bienestar social y mejorar la calidad de vida de los usuarios, principalmente los que se hallan en circunstancias de vulnerabilidad.

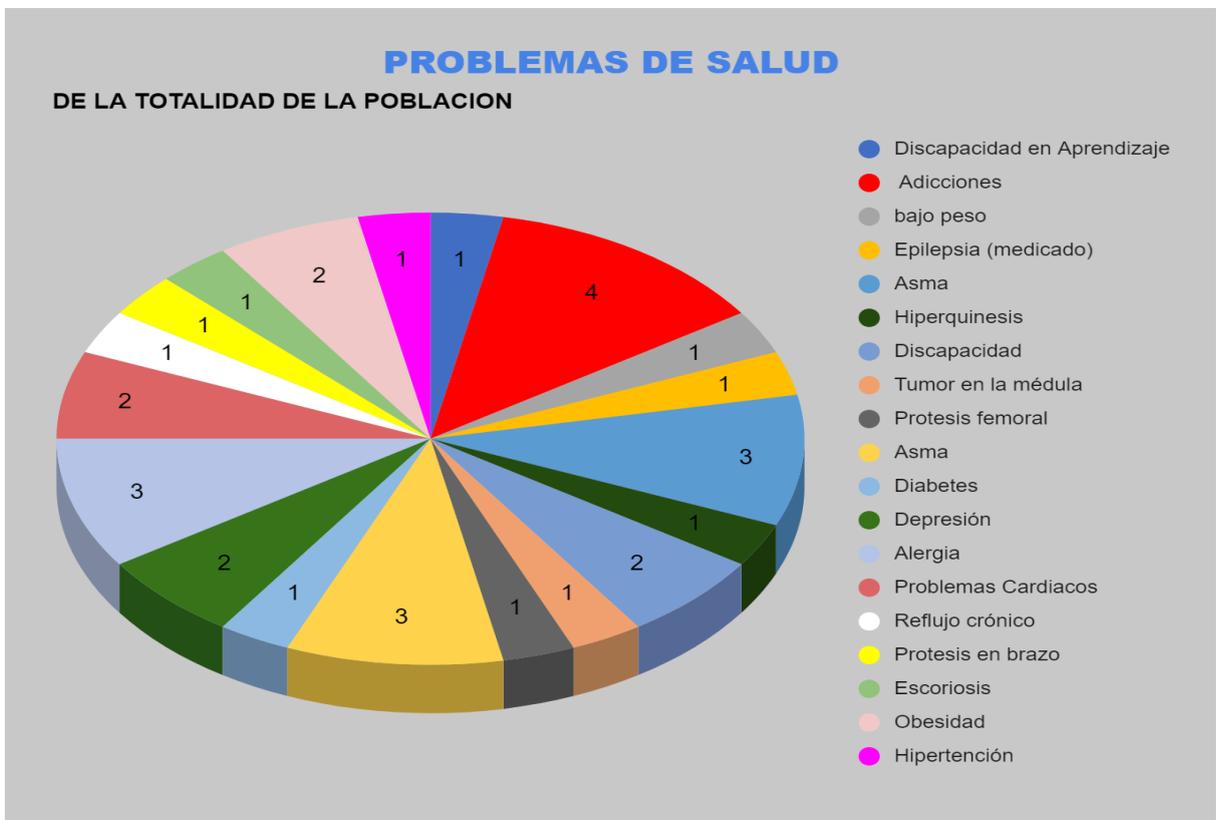


Gráfico 8. Elaboración propia

8.5 Diagnóstico social y Conclusiones

Para comenzar, se acude a palabras de Escalada (2004), quien sostiene que el diagnóstico “permite interpretar un fenómeno o hecho como problema o como no problema” (p. 31). En caso de este último, lo cataloga como una situación insatisfactoria, que debe ser sometida a valoración. Continúa la autora “la deficiente presencia de información conduce a la calificación prejuiciosa” (p. 31), por tanto, es imprescindible contar con instrumentos que permitan recabar los datos necesarios, que posibiliten una valoración diagnóstica integral y precisa.

Resulta relevante mencionar que la “ficha social de ingreso”, se constituye como fuente de datos de la presente sistematización. A su vez, guía y da basamento, a las entrevistas realizadas a los protagonistas (y sus familias) que concurren en busca de asistencia al Área Social de Cáritas. La aplicación de este instrumento de recolección de datos, permite a las profesionales en Trabajo Social, recuperar la perspectiva de los sujetos entrevistados, visualizar de manera clara la situación de cada individuo y al mismo tiempo, da origen a un breve diagnóstico social y conclusiones. Se comienza consignando los datos personales de este y de los integrantes del grupo familiar conviviente, clasificando el tipo de familia en que se organizan, las características (tipo, condición, servicios) y problemas de vivienda, inconvenientes económicos, problemas familiares y los problemas

de salud que padecen los sujetos y/o sus familiares. En este punto se halla una pluralidad de aspectos, que permiten caracterizar y analizar cada caso en particular. Sin embargo, no se ampliará al respecto, ya que las diversas categorías han sido explicadas anteriormente (Análisis de datos, ítems 8). En relación a esto, es viable consignar escritos de las TS intervinientes:

“Familia compuesta por siete integrantes, titular (58) convive con sus dos hijos (33 - 38). La señora, desde hace tres meses, se ha hecho cargo de sus cuatro nietos, de entre 2 y 15 años dado, a que la madre de los niños (hija de la titular) ha fallecido”

“La titular es ama de casa, desempleada, recibe AUH por tres hijos . Se encuentra incluida (21) en programa de “emprendedores” del Municipio. Por el cual le entregaron materia prima para elaboración de alimentos para la venta. Residen en una precaria construcción alquilada, enclavada en el terreno de la vivienda de su abuela (hacinamiento)”

“Si bien, posee vivienda, y no destina dinero para gastos de alquiler, los ingresos que entran al hogar provienen de la paga que percibe como empleada doméstica, sumado a los que aporta uno de sus hijos”

“Ha realizado tratamientos por consumo problemático de sustancias en el RAAC de la ciudad de Oliva”

“Titular soltera, desempleada, percibe asignación universal, por su hijo, vive en casa compartida con su abuela y hermano”

“Ausencia de figura paterna, ya que el padre de los niños se encuentra privado de su libertad”

El diagnóstico posibilita relacionar los datos obtenidos a lo largo del proceso de entrevista, y jerarquizar las causas y efectos de las problemáticas identificadas, esto, con el fin de evaluar la situación general de la persona y su grupo familiar. Cabe destacar que la función del profesional en trabajo social, independientemente del otorgamiento del alta o no, es extremadamente importante, al momento de asesorar a los sujetos entrevistados, en diferentes aspectos. Se transcriben algunos fragmentos de los diagnósticos efectuados:

“Se la asesora para gestionar en Área Salud Municipal, el Programa Más leche, más proteínas”... “demuestra interés en comenzar la escuela para adultos, se la orienta al respecto, se la acompañará en tal proceso”

“Titular en litigio por cuota alimentaria con ex pareja. Separación por violencia de género. Se la asesora respecto de programas y becas existentes en relación a esta problemática”

“Se le sugiere concurrir al Hospital Zonal de Oliva, para tramitar la activación del programa PROCORDIA y boleto gratuito para concurrir al Hospital Córdoba”

“La titular se encuentra atravesando el tercer mes de embarazo, se le indican pasos a seguir para tramitar asignación por embarazo”.

En esta instancia, se le consulta a la persona entrevistada, el motivo de la solicitud de asistencia:

“Por tal motivo, solicita ayuda en mercadería y vestimenta, hasta que pueda reorganizarse”

“Entre ambos ingresos no pueden resolver las necesidades básicas del grupo familiar, por tal motivo solicitan ayuda con mercaderías y ropa”

“Requiere alimentos y acceso a ropero comunitario”

Es imperioso destacar que a partir de lo dialogado y valorado, y de considerarse necesario, se le otorga el alta o admisión. De este modo accede a los bienes y servicios disponibles en la Institución. Sin embargo, algunos casos requieren nueva valoración, en un tiempo prudencial, por tanto son admitidos de manera eventual. Se menciona un caso seguidamente:

“se entrega mercadería y ropa, de manera eventual ya que percibe ingresos, vive solo y es propietario, situación a evaluar más adelante”.

CAPÍTULO 4

9. CONCLUSIONES

El autor Oscar Jara Holliday (2013), conceptúa a la sistematización como “una interpretación crítica de una o varias experiencias” (p.4), que se ordenan y se reconstruyen, a fin de descubrir la lógica del proceso que se ha vivido. Este procedimiento permite comprender teóricamente las experiencias, producir conocimiento, transformar las intervenciones y repensar la práctica profesional. La presente sistematización de la práctica de Trabajo Social, se basa en la experiencia vivida por las autoras, en el Área Social de Cáritas Parroquial Oliva, particularmente el momento de recepción, entrevista y evaluación de posible alta de los protagonistas, que concurrieron a dicha sección de la Institución, durante el año 2017. El análisis del quehacer profesional tiene el propósito de enriquecer las intervenciones futuras del campo disciplinar mencionado. El objetivo principal del presente escrito, coincidiendo con palabras de Jara (1994) es “obtener aprendizajes críticos de nuestras experiencias” (p. 3).

Cáritas Parroquial, es una Institución que centra su atención en individuos o familias que exteriorizan o son vulnerables de presentar problemas de índole social. Netto, (1992, p. 83) citado por Parra (2017), expresa “el Trabajo Social, como profesión se institucionaliza para la formulación e implementación de políticas sociales en pos de enfrentar la cuestión social” (p.19). Cuando las personas concurren por primera vez, son entrevistadas por profesionales de Trabajo Social (TS), a fin de evaluar su situación integral y la de su grupo de convivencia. Parra (2017) considera que “el desafío del Trabajo Social se vincula al fortalecimiento de una intervención profesional sólidamente fundamentada, en una permanente lectura y análisis de la realidad social” (p. 20). En base a esto, y siguiendo al autor nombrado es que resulta pertinente “construir nuestra práctica profesional sustentada en un análisis crítico de la realidad social en la cual intervenimos” (p. 26).

En relación a las preguntas centrales que se elaboraron para dar respuesta al primer objetivo, con base en las intervenciones efectuadas en el Área Social de Cáritas Parroquial Oliva durante la recepción, entrevista y evaluación, y luego de analizar la diversidad de datos obtenidos en las entrevistas (a través de fichas sociales) y los diagnósticos producidos en base a ellas, se puede afirmar, siguiendo a Oliva y Mallardi, que las autoras llevan a cabo las “tres funciones fundamentales: asistencia, gestión y educación” (2010, p. 5). Las mismas son interpeladas por la “cuestión social”, presentada como problemas económicos, sociales, políticos, culturales e ideológicos.

Respecto a la modalidad utilizada para la realización de las entrevistas se advierte la implementación de una perspectiva dialógica, en la que se produce un enriquecimiento mutuo, entre entrevistado y entrevistador, a partir del cual se elaboran preguntas que posibilitan, recuperar la perspectiva de los sujetos que protagonizan problema, como expresa Mallardi (2010) “es una síntesis entre la reconstrucción analítica que el profesional realiza de la situación con la ideología cotidiana del sujeto entrevistado” (p. 63).

Además, es dable expresar que en la entrevista, de formato semi estructurado, las TS deben continuar cierta rutina impuesta por la Institución. Se completa, en una primera instancia, un formulario socioeconómico (denominado ficha social, que conlleva la realización de un diagnóstico); en caso de ser necesario, se agrega un anexo de información complementaria (hoja en blanco destinada a toma de notas durante la entrevista) y, finalmente, se llena una planilla de ayuda mensual, en caso de otorgar el alta. Esta documentación es la utilizada y manipulada por las profesionales al momento de realizar las entrevistas. Se analizaron un total de *treinta fichas sociales*, archivadas en la Institución, a disposición de las autoras del presente proyecto. Cabe destacar que el documento nombrado, es un registro confeccionado previamente a la ejecución de las prácticas profesionales, es decir, es un escrito rígido, verticalista, instituido por Cáritas. Sin embargo, en todo momento, las TS buscan establecer una vinculación horizontal con la persona entrevistada.

El formulario socio económico o ficha social, basamento de la entrevista, permite recabar información relacionada a datos personales del entrevistado y su grupo familiar, condiciones habitacionales, problemáticas y necesidades de diversa índole. Estos datos contienen elementos valiosos para la comprensión y análisis de la situación integral de las familias entrevistadas. En algunas instancias, se transcriben los testimonios expresados por el entrevistado, tal y como los menciona, en otras, las respuestas son interpretadas o descifradas por la profesional en Trabajo Social. Finalmente, en base a lo obtenido, se conceptualiza e interpreta la realidad socio familiar, elaborando un diagnóstico social y las conclusiones correspondientes. Y es, en este punto, que la teoría aprendida y asimilada, permite sostener, dar coherencia y enriquecer el proceso reflexivo que lleva adelante la TS.

Las autoras entienden, luego de haber trabajado y transitado el presente proceso de sistematización, que el instrumento de recolección de datos (ficha social), requiere algunas modificaciones, pertinente de utilizar en el futuro, en próximos procesos de entrevista. En relación a lo mencionado y a la suficiencia o no de los datos obtenidos, para efectuar un diagnóstico social oportuno, se puede mencionar y sugerir la implementación de reformas y adecuaciones, que permitan un diagnóstico más preciso y certero y por lo tanto, que propicie intervenciones situadas, no fragmentadas y con una perspectiva más amplia que permita incorporar una mirada en relación a los procesos de intervención. Se proponen algunos ejemplos:

- Agregar ítems que solicite el número telefónico de la persona entrevistada: lo cual permite mantener un contacto efectivo y constante, y localizar al sujeto en caso de ser necesario.
- Contemplar los egresos (servicios, alquiler, etc.) del grupo familiar, ya que dicho dato resulta indispensable al momento de realizar una evaluación certera de la situación económica, lo que permite a posterior, determinar el acompañamiento del sujeto y su grupo conviviente.
- Añadir el servicio de agua, ya que es considerado este como recurso fundamental para la satisfacción de las necesidades básicas. Su disponibilidad es consultada por la TS obrante de manera espontánea, en todos los casos, ya que no se encuentra consignada en la ficha social. Esta sugerencia tiene basamento en el logro de un abordaje adecuado, desde un enfoque integral de la situación.

- En referencia al Gas no especifica si es natural o envasado, se considera menester conocer el tipo de servicio, ya que existe variación en los costos del mismo. Esta distinción permite una planificación asertiva de la asistencia y asesoramiento a brindar al respecto.
- Agregar sexo y género auto percibido, es una manera de promover la libertad de expresión en relación a la identidad, esto mejora la calidad de la información recabada. Como autoras del presente escrito, se sostiene la importancia de avanzar hacia un futuro más inclusivo desde nuestras prácticas disciplinares.
- Desglosar la categoría ingresos, respecto de los montos y procedencia de los mismos. Esta propuesta se funda en obtener una visión minuciosa del capital (cantidad y origen) con que cuenta la persona y su grupo familiar y permitirá recuperar estrategias de reproducción cotidianas que no son tan evidentes.
- El ítem condición de la vivienda, no tiene opciones estandarizadas, la inclusión de las mismas permite una perspectiva más definida y objetiva, por ejemplo: adecuada, poco adecuada o nada adecuada, en relación a las necesidades que se presentan.
- Incorporar fecha de nacimiento de los miembros del grupo familiar. Añadir la fecha de nacimiento de los miembros del grupo conviviente, asegura la tenencia de una base de datos sólida, que posibilite la gestión y promoción de derechos sociales. Además es posible mencionar que es útil para calcular la edad del familiar, en caso de ser necesario.

Siguiendo esta línea, resulta adecuado e indispensable, propiciar más de un encuentro con el sujeto, antes de realizar el diagnóstico final y sugerencia de admisión o no, ya que muchos datos sensibles, no son dables de recolectar en el primer encuentro. Asimismo, cabe destacar que se deben hacer preguntas propias y explicaciones o aclaraciones, para cumplimentar el llenado de algunos puntos, como por ejemplo: conceptualización de los términos violencia y consumos problemáticos.

Resulta pertinente sugerir la actualización periódica de los datos obtenidos, a fin de contar con información idónea y precisa, acerca de las necesidades de las familias, las modificaciones en cada situación particular y la manera en que se llevará a cabo la intervención individual y familiar de cada caso.

9.1 Desafíos y Sugerencias

Para dar respuesta a los interrogantes relacionados al último objetivo planteado, respecto de nuevos conocimientos que la sistematización aporta a la profesión, se puede destacar la iniciativa de implementar protocolarmente la realización de dos entrevistas, la primera tendrá por objetivo el conocimiento general de la situación socio familiar, y la segunda luego de transcurridos 30 días, momento en el cual se finalizará el proceso de diagnóstico, que evalúa la admisión o no a la institución. En este lapso de tiempo se prevé, por parte de las profesionales, el entrecruzamiento de datos con otros organismos públicos (Municipalidad y sus respectivas áreas), establecimientos educativos (en caso de personas en edad escolar), clubes, dispositivos de salud, empresas, organizaciones no gubernamentales, entre otras, a fin de cotejar la información proporcionada, identificar las redes de apoyo (familiares o comunitarias) a las que acceder, realizar o no

acompañamiento, efectuar una derivación oportuna, o llevar adelante el seguimiento del caso, entre otras acciones posibles.

Por otro lado, el apartado “diagnóstico y conclusiones”, se considera un espacio donde se pueden sintetizar ideas, construir y pensar abordajes con valoraciones disciplinares éticas, teóricas y políticas, es el lugar donde se cristalizan las decisiones. Este punto permite el posicionamiento profesional transformador y el diseño de estrategias integrales de intervención, que promuevan la satisfacción y promoción de los derechos de las personas usuarias, consideradas por el trabajo social como “sujetos de derecho”.

Realizar la totalidad del proceso de sistematización, permite la reflexión crítica de la práctica vivida, que posibilita la transformación, la mejora continua y el perfeccionamiento de las intervenciones disciplinares futuras. Es importante resaltar el impacto que el análisis efectuado tendrá en las próximas intervenciones profesionales de las autoras, en relación a la realización de la entrevista de admisión y el modo o forma en que se llevará adelante.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Aguiar Fernández, F. (2006). Tercer sector: análisis, desafíos y competencias desde el trabajo social. *Acciones e investigaciones sociales*, ISSN 1132-192X, N° Extra 1, pp. 439-463
- Alayón N. (2011). Repensando históricamente la asistencia. *Revista "Debate Público. Reflexión de Trabajo Social" - Recuperando historia*. ISSN 1853-6654. 120 Año 1 - Nro. 2 - pp 119-123.
- Ander-Egg, E. (s. f.). *Diccionario de Trabajo Social*. Extraído el 16 de junio de 2022 desde https://drive.google.com/file/d/19Gz4cANterZlhZDv4xCgScNNxOKbvA0O/view?usp=drive_link
- Araya Umaña, S. y Vásquez Sáenz A. (2015). *Una fotografía de la pobreza desde la investigación Social*. Extraído el 16 de octubre de 2020 desde https://drive.google.com/file/d/10QSojh1o8lWKC9uz9fxlUmeli0u7FoiA/view?usp=drive_link
- Barreto, E. y Bobadilla, P. (2000). Las ONGs y el Estado en torno a las políticas sociales. *Revista de Ciencias Sociales*. Fecha de consulta: 26 de septiembre de 2020. Disponible en https://drive.google.com/file/d/12XXHxHfc6-BMtmPvCwZUEliA8PWa1arj/view?usp=drive_link
- Cáceres L., Oblitas B. (2004). *La entrevista en Trabajo Social*. Extraído el 27 de octubre de 2021 desde <https://es.scribd.com/document/424113941/216588005-La-Entrevista-en-Trabajo-Social-pdf>
- Carballeda, A. (2012) La intervención del Trabajo Social en el campo de la Salud Mental. Algunas interrogantes y perspectivas. *Revista Margen N°65*. Extraído el 27 de octubre de 2021 desde https://drive.google.com/file/d/1PBDFa-c25Hvw1oBRO3mVOPPK6W71zqi7/view?usp=drive_link
- Carballeda, A. (2023). La intervención en lo social: exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales. Buenos Aires: Editorial Margen. Extraído el 10 de julio de 2022 desde https://drive.google.com/file/d/15d26jDFMrzchkhQDR3b7Rr4YQoGoEwS/view?usp=drive_link
- Cáritas Argentina. (s.f.). *Quiénes somos*. www.caritas.org.ar
- Cifuentes Gil, R. (2010, diciembre). *Sistematización de experiencias en trabajo social: desafío inminente e inaplazable*. Fecha de consulta: 23 de septiembre de 2020. Disponible en https://drive.google.com/file/d/1iS_NzgtxBuM05T-GwHSpPT98CZ2qLMYq/view?usp=drive_link
- Congreso de la Nación Argentina. (s.f.). *Constitución Argentina*. www.congreso.gob.ar
- Escalada, M. (2004). *Teoría y epistemología de la construcción de diagnósticos sociales*. En M. Escalada, S. Fernández Soto, M. P. Fuentes, E. Koumrouyan, M. L. Martinelli y B. Travi, *El*

Diagnóstico Social. Proceso de Conocimiento e Intervención Profesional (pp. 19-23). Espacio. Buenos Aires.

Gallego Henao, A. (2012, febrero). Recuperación crítica de los conceptos de familia, dinámica familiar y sus características. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. Extraído el 25 de septiembre de 2020 desde https://drive.google.com/file/d/1vYOFpXr92xqah7x2pEo404YNeYYbTTT3/view?usp=drive_link

Gianna, S., Mallardi W. (2016). Transformaciones familiares y trabajo social : debates contemporáneos y contribuciones analíticas. 1ª ed. - La Plata: Dinámis. Extraído el 31 de mayo de 2024 desde https://drive.google.com/file/d/1lp3_LjZ-AKWrN0FrQ2RNq8ag9Nq5clFP/view?usp=drive_link

Giribuela, W. y Nieto, F. (2009). *El informe social como género discursivo. Escritura e intervención profesional*. Espacio editorial, Buenos Aires. Extraído el 23 de marzo de 2023 de https://drive.google.com/file/d/1-tuygVPWH7JhM1PsqLrfzuJtTzEYPkMt/view?usp=drive_link

Gobierno de la Ciudad de Oliva (s.f.). *Historia*. www.ciudaddeoliva.gov.ar/ciudad/historia

Hernández Sampieri R. (2013). *La entrevista*. Extraído el 3 de agosto de 2024 desde <https://es.scribd.com/document/427839315/La-entrevista-Hernandez-Sampieri>

Herrero, V., Carranza, K. (2016). *La entrevista en la intervención profesional desde los aportes de la investigación social cualitativa. Dos experiencias desde el ejercicio del Trabajo Social*. V Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales. Extraído el 17 de Junio de 2022 de https://drive.google.com/file/d/1A5A4L3rF0JT4B0zl2_wl4X_XSwm6ICCK/view?usp=drive_link

Hintze, S. (1989). *Estrategias alimentarias de sobrevivencia/1 (Un estudio de caso en el Gran Buenos Aires)*. Capital: Centro Editor de América Latina S.A.

Jara Holliday, O. (1994). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. (pág. 3).

Jara Holliday, O. (2001, abril). *Dilemas y desafíos de la sistematización de experiencias*. Extraído el 24 de septiembre de 2020 desde https://drive.google.com/file/d/1ttDJFK5vEwF0vx27FQShDSqSJKER4tvW/view?usp=drive_link

Jara Holliday, O. (2013). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. Consultado el 25 de septiembre de 2021 desde https://drive.google.com/file/d/1ibCEbqnQc100UsM1zzvVFS_hBQYGHvPK/view?usp=drive_link

- Jara Holliday, O. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles* – 1ed. Bogotá: Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano - CINDE. Primera edición, Colombia. Consultado el 16 de junio de 2022 de https://drive.google.com/file/d/1WKRhG63Tw0LH_5ulltNPC_ewGofYKBQR/view?usp=sharing
- Jelin, E. (2020). *Las tramas del tiempo : Familia, género, memorias, derechos y movimientos sociales*; Compilado - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : CLACSO. Consultado el 8 de agosto de 2024 de https://drive.google.com/file/d/1eXnamo7FaRP5tcH6tzwu01vTMrv92yug/view?usp=drive_link
- Lanzavechia, G. y Menéndez Vicario, C. (2017). *El estado civil y las uniones convivenciales: Un cambio de paradigma*. Consultado el 13 de marzo de 2024 desde https://drive.google.com/file/d/1Jy_PVK3umeX6AgcTzHLdRQ2-5QIV_p0D/view?usp=drive_link
- León Correa, F. (2011). *Pobreza, vulnerabilidad y calidad de vida en América Latina. Retos para la bioética*. Extraído el 15 de noviembre de 2020 desde https://drive.google.com/file/d/1JrWODx3oxZb_PH7YDH_GndtJn2fsBMow/view?usp=drive_lik
- Leibovich de Figueroa, Nora, Injoke-Ricle, Irene, y Schufer, Marta. (2008). Evaluación de la inestabilidad laboral como estresor psicosocial en el trabajo. *Anuario de investigaciones*, 15 Recuperado el 29 de agosto de 2024 de https://drive.google.com/file/d/1OCxgJ2NpfkV5HrFaOww1i3L4ZkNrrLBg/view?usp=drive_link
- Llamas Gordo, F. (2003). *La entrevista en Trabajo Social. Conceptos y destrezas básicas*. Extraído el 27 de octubre de 2021 desde https://drive.google.com/file/d/1VxMfVKDM98CPfpoKMzFdkPQEpf6TvDxt/view?usp=drive_link
- Mallardi, M. (2011). *Procesos de intervención en Trabajo Social Elementos para comprender sus particularidades y múltiples determinaciones*. Extraído el 15 de noviembre de 2022 desde https://drive.google.com/file/d/1-Fpsl2_Lw7nWVDiKjyzJ-hU7i8Dra1pi/view?usp=drive_link
- Mallardi, M. (2013). *Procesos de Intervención en Trabajo Social: Aportes para comprender su particularidad*. Tandil. Extraído el 15 de octubre de 2022 desde <https://silو.tips/download/procesos-de-intervencion-en-trabajo-social-aportes-para-comprender-su-particular>
- Mallardi, M. (2018). *Informe social y relaciones familiares: Categorías en disputa*. Puka Editora. Tandil, Buenos Aires. Extraído el 15 de noviembre de 2021 desde <https://drive.google.com/file/d/1psMc725WZPGXhøj6n9LaknDg98V0LFyF/view?usp=sharing>

- Massa, L. (2010). *Estrategias de reproducción social y satisfacción de necesidades. Parte I: Controversias conceptuales, polémicas prácticas*. Extraído el 23 de Septiembre de 2021 desde https://drive.google.com/file/d/1p5hySEsLRuC8f4EiYfIASZ4TDmAgkdO/view?usp=drive_link
- Oliva, A. Mallardi, M y Pérez, C. (s. f.). *Problematizando los procesos de intervención y las tácticas operativas en la práctica profesional del Trabajo Social*. Extraído el 19 de octubre de 2022 desde https://drive.google.com/file/d/1W51vJ1B7CRkuHpOzLW8jZr8c01xMz4ji/view?usp=drive_link
- Oliva, A. Mallardi, M y Pérez, C. (2010). Capítulo Introductorio: *Procesos de Intervención y tácticas operativas en Trabajo Social*. Oliva, A. y Mallardi, M. (Comp). *Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del Trabajo Social*. UNCPBA, Tandil. Extraído el 3 de marzo de 2022 desde https://drive.google.com/file/d/1iJ4QivKSdFgoT0fG_QI7sQMWzhOWPmyA/view?usp=drive_link
- Pantanalí, S. (2015). *Estrategias profesionales: vías de construcción del proyecto ético político del Trabajo Social en Argentina*. Extraído el 16 de octubre de 2020 desde https://drive.google.com/file/d/1uMR56PK8isOkUUeot4H00T7Thmzf2PyE/view?usp=drive_link
- Parra, G. (2017). *Cuestión social y trabajo social, Reflexiones sobre la dimensión ético-política en la intervención profesional*. Extraído el 23 de Septiembre de 2020 desde https://drive.google.com/file/d/1VSaGOAXr0nBW51uiTbvQR8uuQQEEB2Jp/view?usp=drive_link
- Pérez, T. (2016). *Sistematización de experiencias en contextos universitarios*. Extraído el 26 de octubre de 2021 desde https://drive.google.com/file/d/1Md3PefxNSczKfrijOk9O4vAZgmtxWjE/view?usp=drive_link
- Rossi, A., Mallardi, M. (2009). *Cuestión Social y Sociedad Civil: Aproximación a las tendencias en la producción de los servicios sociales*. Extraído el 16 de junio de 2022 de https://drive.google.com/file/d/1WVV6F2qtX4oLoMV2CLgZGpP3wy3W6xfC/view?usp=drive_link
- Salazar Cruz, C. (1991). *Reseña de "Estrategias alimentarias de sobrevivencia (un estudio de caso en el gran Buenos Aires)" de Susana Hintze*. Nueva Antropología, 208-211. Recuperado el 3 de enero de 2022 desde: https://drive.google.com/file/d/1AONds3RjE1CY983J_4f9hRm1yhu-Vo-Q/view?usp=drive_link
- Sandoval Ávila, A. (2001). *Propuesta Metodológica para sistematizar la práctica profesional de Trabajo Social*. Espacio. Buenos Aires.

Spicker, P. (2009). *Definiciones de pobreza: doce grupos de significados*. Extraído el 23 de Septiembre de 2020 desde https://drive.google.com/file/d/1XTWihdeQaaVoyRajhHJEfWyPjlokgsQw/view?usp=drive_link

Valencia Orrego M. (s.f.). *La intervención profesional en la perspectiva histórico-crítica del trabajo social*. Extraído el 25 de octubre de 2021 desde https://drive.google.com/file/d/1iR8upPpw7YWhcDI9Dpe_mwJx8Vkgc6a4/view?usp=drive_link

11. ANEXOS

Ficha Social de Ingreso*CARITAS PARROQUIAL OLIVA*FICHA SOCIAL DE INGRESO

LETRA y DIA:.....

Fecha de Inscripción:.....

DATOS PERSONALES:

Apellido y Nombre:..... Edad: F.N.....

D.N.I.:..... Nac..... Estado Civil.....

Domicilio:.....

Nivel de Instrucción:..... Ocupación:.....

Obra Social..... Planes Sociales:..... Ingresos:.....

INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR:

	Nombre	Vinculo	D.N.I.	Edad	Ocupación-Ingresos
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

VIVIENDATipo: a) Casa..... b) Departamento..... c) Habitación..... d) Otras.....Condición: a) Propia..... b) Alquilada..... c) Cédida..... d) Otras.....

f) Cant. Habitac.:..... g) Baño Instalado..... h) Cond. Viv.:.....

Servicios: a) Luz:..... b) Gas:..... c) Alumbrado Publ..... d) Calles pav:.....

Problemáticas y Necesidades**a.-Problema económico**

Ausencia de ingresos: _____ Desocupación: _____ Inestabilidad laboral: _____

Ingresos Insuficientes: _____ Incapacidad laboral: _____

Problemas familiares

Ausencia figura paterna: _____ Disgregación familiar: _____ Abandono: _____

Ausencia figura materna: _____ Separación de hecho: _____ Divorcio: _____

Adicciones: _____ Violencia: _____ Conflictos con la ley: _____

Otros: _____

Problema de vivienda

Imposibilidad económica para adquirir/alquilar vivienda: _____

Hacinamiento: _____ Promiscuidad: _____ Desalojo: _____

Posibilidades de acceder a la vivienda a través de créditos u otros planes _____

Problema de salud

Incapacidad total/parcial (del jefe de familia o esposa) _____

Menores discapacitados: _____ Ancianidad: _____ Desprotección social: _____

Otros datos de interés: _____

Diagnostico Social y Conclusiones: