

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales**  
**Carrera de Trabajo Social**



**“EL MODELO SISTÉMICO PARA LA INTERVENCIÓN  
EN TRABAJO SOCIAL”**

Trabajo de Graduación, previo a la  
obtención del Título de  
Licenciada en Trabajo Social

**Autora:** Diana Andrea Pesántez Rivera

**Directora:** Magíster Vanessa Quito

Cuenca - Ecuador  
2015

## RESUMEN

Esta monografía presenta un análisis con intención informativa, sobre el Modelo Sistémico para la intervención en Trabajo Social, así como sus principales aportes y uso a la profesión.

La investigación se ha dividido en tres capítulos:

El capítulo I de este trabajo expone una descripción detallada del contexto y conceptos básicos del modelo sistémico en Trabajo Social, para comprender a dicho modelo.

El capítulo II, enmarca las teorías que fundamenta al modelo sistémico para la intervención del Trabajador Social; la teoría general de los sistemas y la teoría de la comunicación, cuyas teorías demuestran que las/los Trabajadores/as Sociales deben comprender el problema de los seres humanos como el resultado de las interacciones y comunicaciones de los sistemas.

El capítulo III, identifica una serie de funciones y tareas del Trabajador Social en la aplicación del modelo sistémico, además presenta una breve investigación basada en entrevistas realizadas a profesionales de Trabajo Social del área de salud de la ciudad de Cuenca, para determinar el uso y aportes del modelo sistémico a la carrera.

**Palabras claves:** Modelo Sistémico, Intervención, Trabajo Social

## **ABSTRACT**

This paper presents an analysis with informative intention, on Systemic Model for intervention in Social Work and its main contributions to and use of the profession.

The research was divided into three chapters:

Chapter I of this paper presents a detailed description of the context and basic concepts of the systemic model in social work, to understand to this model.

Chapter II, part based theories that systemic intervention model for Social Worker, as is the general systems theory and communication theory, whose theories show that / Workers / as Social must understand the problem humans as a result of interactions and communications systems which they belong.

Chapter III, identifies a number of roles and tasks of social workers in the implementation of systemic model also presents a brief research based on interviews with social work professionals in the health area of the city of Cuenca, to determine the use and contributions systemic model for the race.

Keywords: Systemic Model, Intervention, Social Work

## INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	I
ABSTRAC.....	II
INDICE.....	III
CLÁUSULAS DE RESPONSABILIDAD Y DE RECONOCIMIENTO DEL AUTOR.....	V
DEDICATORIA.....	VII
AGRADECIMIENTOS.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	IX

### CAPITULO I

#### 1. EL MODELO SISTÉMICO EN TRABAJO SOCIAL

1.1	Conceptos básicos de modelo.....	1
1.2	El modelo en Trabajo Social.....	2
1.2.1	<i>Evolución de modelos teóricos en Trabajo Social.....</i>	<i>2</i>
1.2.2	<i>Elementos que integran los Modelos Teóricos en Trabajo Social....</i>	<i>4</i>
1.2.3	<i>Concepto de modelo de intervención en Trabajo Social.....</i>	<i>5</i>

### CAPITULO II

#### 2. EL MODELO SISTÉMICO EN TRABAJO SOCIAL Y LAS TEORÍAS EN LAS QUE SE FUNDAMENTA

2.1	El modelo sistémico en Trabajo Social.....	7
2.1.1	<i>¿Qué es el modelo sistémico en Trabajo Social?.....</i>	<i>7</i>
2.1.2	<i>Contextualización del modelo sistémico en Trabajo Social.....</i>	<i>8</i>
2.2	Teorías que fundamentan al Modelo Sistémico.....	12
2.2.1	<i>Teoría general de los sistemas.....</i>	<i>12</i>
2.2.2	<i>Teoría de la comunicación.....</i>	<i>21</i>

## **CAPITULO III**

### **3. APLICACIÓN DEL MODELO SISTÉMICO EN EL TRABAJO SOCIAL**

<b>3.1</b>	<b>Conceptos básicos de Trabajo Social .....</b>	<b>29</b>
<b>3.2</b>	<b>Trabajo Social sistémico.....</b>	<b>31</b>
<b>3.3</b>	<b>Conceptos de intervención de Trabajo Social .....</b>	<b>32</b>
<b>3.4</b>	<b>Aplicación del modelo sistémico para la intervención en Trabajo Social.....</b>	<b>34</b>
<b>3.4.1</b>	<b><i>El proceso de intervención sistémico.....</i></b>	<b>34</b>
<b>3.4.2</b>	<b><i>Funciones y tareas del Trabajo Social desde el modelo sistémico. 40</i></b>	
<b>3.5</b>	<b>Principales aportes y uso del Modelo de Intervención Sistémico de Trabajo Social del área de Salud del Cantón Cuenca. ....</b>	<b>46</b>
<b>3.6</b>	<b>Análisis de datos consignados en las entrevistas realizadas a las profesionales de Trabajo Social del área de Salud del Cantón Cuenca. 52</b>	
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>65</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>67</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>69</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>73</b>



Universidad de Cuenca  
Clausula de derechos de autor

---

Diana Andrea Pesántez Rivera, autor/a de la tesis "El modelo sistémico para la intervención en Trabajo Social" reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciada en Trabajo Social. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor/a

Cuenca, 05 de Marzo del 2015

---

Diana Andrea Pesántez Rivera

C.I: 010671245-8



Universidad de Cuenca  
Cláusula de derechos de autor

---

Diana Andrea Pesántez Rivera, autor/a de la tesis "El modelo sistémico para la intervención en Trabajo Social", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 13 de Marzo del 2015

---

Diana Andrea Pesántez Rivera

C.I: 0106712458-8

## **DEDICATORIA**

Dedico esta monografía a Dios por haberme guiado y estar conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, principalmente a mis padres por brindarme su apoyo incondicional y ser el pilar fundamental para alcanzar esta meta, a mis hermanos German, Diego, Carmita, Anita y Sandra, por ser ejemplo y motivación para seguir adelante, a mis amigas en especial a Estefanía por estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento, a todo/as mi compañeras porque de una u otra manera me apoyaron siempre y me brindaron su amistad.

**Diana**



## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco infinitamente a Dios por sus bendiciones para superar obstáculos a lo largo de toda mi vida. ! Gracias Dios!

Agradezco de todo corazón a mis padres, por su esfuerzo y sacrificio para regalarme la más preciada herencia que puede dejar los padres a sus hijos la Educación.

! Gracias Papitos!

Quiero extenderle mis más sinceros agradecimientos a mi directora de esta monografía Magíster Vanessa Quito Calle quien contribuyo para que este trabajo se realice con éxito !Gracias Master!

A todos mis maestros quienes compartieron sus valiosos conocimientos en toda mi trayectoria universitaria. ¡Gracias Profes!

**Diana**

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo se basa en el Modelo Sistémico para la Intervención del Trabajador Social, el cual se encuentra estructurado por tres capítulos:

- El modelo sistémico en Trabajo Social.
- Conceptos básicos teóricos del modelo sistémico.
- Aplicación del modelo sistémico en Trabajo Social.

Durante el transcurso de la profesión de Trabajo Social se puede observar que ha existido una larga polémica en cuanto a la selección de modelos y métodos para la intervención con diferentes grupos de atención prioritaria, actualmente se puede apreciar que la sociedad se desarrolla en un contexto globalizado y por ende se produce una multitud de cambios, culturales, económicos, políticos, religiosos entre otros, que han supuesto numerosos problemas sociales, los mismos no se encuentra explicación en las formas de intervención tradicional, por lo que las ciencias sociales y particularmente Trabajo Social, se ven obligados a enfocarse en modelos de intervención con propuestas holísticas.

El Modelo de Intervención Sistémico en Trabajo Social, aunque nos parezca relativamente actual, sus orígenes data de los años treinta del siglo XX, es por ello que dentro del capítulo I, se expondrá la contextualización de dicho modelo para comprender.

El paradigma sistémico se caracteriza por tratar de comprender el funcionamiento de la sociedad desde una visión holística e integradora, donde al momento de analizar y observar una situación lo importante son los resultados de las interacciones del individuo con los diferentes sistemas que pertenece, fundamentándose en la teoría general de los sistemas y la teoría de la comunicación que se hará referencia en el capítulo II.

El enfoque sistémico, presenta a Trabajo Social un proceso metodológico de intervención acoplada para trabajar con una sociedad compleja, utilizando diversas funciones y técnicas fundamentales, que son de gran utilidad conocerlas y por ello se ha visto necesario explicar en el capítulo III.

Por otro lado, este trabajo pretende conocer el uso y los principales aportes del modelo sistémico en la intervención del Trabajador Social a través de una corta investigación sustentada en entrevistas aplicadas a profesionales de Trabajo Social del área de salud de Cuenca, desde este punto se pudo observar un reconocimiento de la necesidad del uso del modelo sistémico en la intervención profesional.

Finalmente este estudio contribuirá a que los/las estudiantes y profesionales de Trabajo Social, logren ampliar sus conocimientos en la teoría y la aplicación en la práctica del modelo sistémico en la intervención , el mismo que permitirá abordar de manera eficaz las problemáticas sociales y mejorar la calidad de vida de los usuarios.

# **CAPÍTULO I**

**EL MODELO SISTÉMICO EN TRABAJO SOCIAL**

---



### 1.1 Conceptos básicos de modelo.

Según el diccionario de Trabajo Social “*modelo*”, etimológicamente proviene del termino Italiano *modello* y de latín *modulus* igual a molde – modulo. Este es la Operacionalización de una teoría, definida esta como un conjunto de relaciones de interdependencia, que deberá contrarrestarse empíricamente, contando con la implementación de técnicas o instrumentos de trabajo y la determinación de recursos que lo haga factible.(Ander-egg, 1974, pág. 167)

El término modelo es de uso frecuente en la metodología científica, sirviendo de mucha utilidad para describir, comprender , explicar y predecir los acontecimientos, hechos fenómenos o situaciones que suceden en diferentes realidades sociales de manera sencilla. Además el modelo tiene una estructura epistemológica e ideológica, marcando sus propias ramificaciones, definiciones conceptuales, valoraciones, direccionalidades, intencionalidades, reglas, funciones, técnicas etc., lo que le diferenciara de otros modelos, en síntesis el modelo se puede considerar como una manera de descripción de la realidad y se encuentra influenciada por teorías.

( Viscarret Garro, 2007, pág. 63)

Según Montoya Cuervo, Correa Gil, González P, Vargas López, y Urrego Tobón, un modelo contiene en si una teoría y una práctica diferente, por lo tanto cada uno manifiesta sus propios características: (Montoya Cuervo, Correa Gil, González P, Vargas López, & Urrego Tobón, 2008, pág. 45),

- Elementos teóricos que lo sustentan.
- Elementos y análisis que explican su aplicación a una realidad determinada.
- Elementos metodológicos, con sus respectivas técnicas
- Elementos funcionales en relación a resultados obtenidos
- Elementos filosóficos, ideológicos y valores implícitos.



Si el modelo construido está dentro de un sistema complejo, este es incompleto debido a que un modelo siempre es una simplificación de la realidad que se pretende describir o se desea intervenir, si se incluye la totalidad de las características y particularidades de la realidad, el modelo se convertiría en una construcción compleja y amplia, lo cual quebrantaría su comprensión, su transmisión, su comunicabilidad, por lo tanto ostenta su ventaja (facilita la manipulación de datos) y su desventaja (la complejidad y la variedad de la realidad se escapa por las simplificaciones) (Montoya Cuervo, Correa Gil, González P, Vargas López, & Urrego Tobón, 2008, pág. 44)

Además hay que recordar que el modelo es de suma importancia, que permanezca en constante cambio, ya sea incorporando nuevos componentes que se integran acordadamente a la estructura conceptual existente, sea por su validez y utilización permanente en la intervención social, por lo contrario un modelo que deje de crecer, incorporar nuevos elementos, pierda sus seguidores o deje de ser aplicado es un *modelo muerto*. (Bertolotto , y otros, 2005, pág. 129)

## **1.2 El modelo en Trabajo Social.**

### **1.2.1 Evolución de modelos teóricos en Trabajo Social.**

El Trabajo Social no solo se basa en las ciencias sociales ni depende exclusivamente de ellas, si no que al relacionarse con las ciencias también aporta, puesto que el Trabajo Social, presenta la capacidad de crear y reflexionar de su intervención, por lo tanto de ella depende de dar a conocer su proceso practico- teórico pero para ello es necesario la presencia de un modelo para conocer la estructura metodológica propia y que le diferencia de las otras ciencias sociales, dotando de métodos, para la intervención distinguiéndolo del fenómeno de estudio o del individuo. ( Viscarret Garro, 2007, págs. 64,65)



En la década de 1960, donde evidentemente se habla de un Trabajo Social tradicional, entrando en un periodo de crisis, durante el cual se ha visto obligado a plantearse una serie de cuestionamientos metodológicos teóricos-prácticos y dando lugar al **Movimiento de Reconceptualización**, abriendo nuevas perspectivas y reflexiones sobre el que hacer del Trabajador Social. (Netto , y otros, 2002, pág. 41)

Durante este movimiento se produce una intensa y prolifera producción teórica sobre distintos aspectos del Trabajo Social: la **construcción de diversos modelos metodológicas**, los fundamentos filosóficos de la profesión, el análisis de experiencias concretas, el papel de la investigación, el papel de la ideología, el rol del Trabajador Social, las técnicas de intervención, el carácter científico de la profesión, la práctica profesional frente a determinadas problemáticas, etc. sin lugar a dudas, la producción teórica en y sobre el Trabajo Social tuvo un salto cualitativo y cuantitativo. (Netto , y otros, 2002, pág. 42)

Refiere el mencionado que en la profesión la preocupación por la teoría y el siguiente reconocimiento de la existencia de los modelos teóricos, representó para el Trabajo Social un avance significativo en la construcción del campo disciplinar, para de esta manera actuar de manera más coherente en las distintas fases del proceso de intervención (Bertolotto , y otros, 2005, pág. 129)

De tal modo surge el concepto de modelo para la profesión de Trabajo Social, según Hill, el modelo es utilizado por primera vez por el profesor Wener A. Lutz, en la universidad de Connecticut, en la década de los setenta, cuando publica su obra sobre "Emerging Models of Social Casework Practice", posteriormente de dar a conocer este pensamiento se realizaron cursos de estudios avanzados, en vista que no existía un autor norteamericano que no estaba involucrado con el termino modelo. ( Viscarret Garro, 2007, pág. 65)



Se considera que el Trabajador/a Social ha ido aplicando y desarrollando los modelos con la finalidad de afrontar los problemas sociales en su dimensión, individual, familia, grupal y colectiva de acuerdo a la estructura de cada modelo de intervención. Sin embargo para que el Trabajo Social llegue a un nivel adecuado de profesionalización, es necesario que todos los/las profesionales de Trabajo Social tengan un buen manejo y comprensión del carácter de los modelos de actuación profesional.

### **1.2.2 Elementos que integran los Modelos Teóricos en Trabajo Social.**

Lutz (citado en ( Viscarret Garro, 2007, pág. 67)) al hablar de los elementos que integra un modelo, señala las siguientes dimensiones.

- a) El tipo de fenómeno a los que el modelo se dirige. Ejemplo Familia.
- b) El contenido conceptual utilizado para dar cuenta de los problemas, para describirlos, para analizarlos de manera sistemática y para determinar los objetivos de la intervención del Trabajo Social y también los principios de ayuda.
- c) La naturaleza de la intervención del Trabajador Social por medio del modelo, los principios que caracterizan al modelo, los procedimientos, técnicas por los que son aplicados.
- d) La “sociología” de la práctica, contenida en el modelo, es decir este punto toca al modo y la intensidad con las que la práctica y el practicante son considerados o no como “profesionales”.
- e) Los valores y la ética subyacentes en el modelo de intervención.





- f) La manera como se concibe en el modelo al individuo que vive en el problema o que lo sufre, significa la naturaleza y la fuerza de las capacidades de la persona para hacer frente a los problemas.
- g) La naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que ayuda. ( Viscarret Garro, 2007, pág. 67)

### ***1.2.3 Concepto de modelo de intervención en Trabajo Social.***

El Trabajador/ra Social a través del modelo puede explicar la realidad o el contexto del fenómeno estudiado (familia, comunidad, grupo, individuo, etc.) y a su vez sirve de guía para la práctica en la intervención profesional. ( Viscarret Garro, 2007, pág. 65)

El modelo en Trabajo Social tiene varios aportes de diferentes autores que es muy importante señalar:

Du Raquet menciona que “el modelo describe lo que hace el Trabajador Social, la manera en que recoge los datos, elabora una hipótesis, elige los objetivos, estrategias y técnicas que convienen a los problemas encontrados. Además también acota que cada modelo privilegia una o varias teorías, que lo proporcionan los conocimientos y las bases sobre las que se pueden apoyarse las hipótesis de trabajo y el desarrollo del tratamiento”. ( Viscarret Garro, 2007, pág. 66)

Por otra parte Payne señala que “los modelos de trabajo social describen en general lo que sucede durante la actividad práctica y al ser aplicables de forma estructurada a un amplio conjunto de situaciones, extraen una serie de principios y pautas de actividad que dan coherencia y uniformidad a la práctica.” ( Viscarret Garro, 2007, pág. 66)



Escartín, plantea que “cada modelo en Trabajo Social es una mini teoría, una categoría operacional y un instrumento de análisis. ( Viscarret Garro, 2007, pág. 66) .

En síntesis considerando las definiciones mencionadas anteriormente existen varios elementos en común, lo que podría señalar que el modelo de intervención en Trabajo Social, expone los ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿para qué? y ¿por qué? de la intervención, explica las razones por las que se utilizan los principios de una teoría y a su vez señala los métodos y técnicas que se utilizaran en la práctica, es decir describe lo que hace el Trabajador/a Social y como interviene.

Por otro lado, los principios teóricos son la base fundamental sobre el que se construyen los modelos para la intervención en Trabajo Social frente a cada problema social dado, puesto que cada situación tiene características diferentes y que ninguna realidad social puede ser homogénea, y por ello el profesional debe plantearse objetivos dependiendo de la problemática; y en base a esos objetivos se deberá elegir el modelo más acorde y eficaz. Cabe recalcar que sería un grave error del Trabajador/a Social intervenir en todos los casos con el mismo modelo, resultando recomendable hacer un uso “elástico” de varios modelos, recordando que cada intervención nos va a dar resultados diferentes. (Ponticelli, 2000)

El Trabajador/a Social al utilizar un modelo de intervención, le permite afirmar que los contenidos, son considerados científicos y no simplemente del sentido común o subjetividad del/la profesional, construyéndose en un instrumento indispensable para alcanzar un trabajo eficaz y correcto, teniendo la ventaja de no actuar por ensayo ni error, a su vez brindando confianza, seguridad en el propio modo de actuar con el usuario, le da la sensación de estar a la misma altura de la situación y cumplir con el objetivo planteado, finalmente se puede acotar que un modelo de intervención le permite a nuestra profesión se sienta identificada por su propia metodología de intervención.



El modelo sistémico para la intervención en Trabajo Social

**Diana A. Pesántez R.**

# CAPÍTULO II

**EL MODELO SISTÉMICO EN TRABAJO SOCIAL Y LAS TEORÍAS EN  
LAS QUE SE FUNDAMENTA**

---



## 2.1 El modelo sistémico en Trabajo Social

### 2.1.1 ¿Qué es el modelo sistémico en Trabajo Social?

Hace un llamado hacia un enfoque interdisciplinario y global, para comprender integradamente la complejidad de la realidad social, además desde su punto de vista teórico-metodológico la perspectiva sistémica capacita al Trabajador Social para efectuar una acción de cambio, donde lo importante es abordar desde las interacciones del individuo con los diferentes sistemas que aparecen en su entorno, para así de esta manera poder superar las posibilidades de unidad de análisis llámense; individuos, grupos, organizaciones o comunidades. (Quintero, 1997, pág. 28)

El Trabajador Social al intervenir desde el enfoque sistémico, considera que los problemas que presenta el usuario, no son solo el atributo de la persona, sino un atributo de la situación social que se desempeña y relaciona con su sistema, es decir este enfoque no se centra únicamente en la persona que presenta el problema si no indaga todos los elementos de la situación que conformen su entorno, los mismos que se encuentre involucrados en su círculo de interacciones, pues dicho esto se puede establecer las siguientes sistemas de interacción de un individuo: (Vizcarret Garro, 2007, pág. 274)

- a) Los sistemas de recursos, informales o naturales: la familia, los amigos, compañeros de trabajo, vecinos, así por el estilo.
- b) Los sistemas formales: organizaciones a las que uno pertenece como miembro, como grupos comunitarios, grupos religiosos, sindicatos, partidos políticos, asociaciones, etc.
- c) Los sistemas sociales: como la escuela, hospitales, instituciones públicas y privadas etc.



La superación de las dificultades de cada individuo, depende también de los sistemas sociales existentes en su entorno y el apoyo que se presten mutuamente. Ahora, si bien existen sistemas que en teoría funcionan para beneficio de la sociedad, presentan diversos motivos por los cuales, en ocasiones, dichos sistemas se vuelven inaccesibles para algunos grupos humanos, es decir, algunas personas no pueden beneficiarse o, al menos, no de la manera correcta. (Vizcarret Garro, 2007, pág. 275)

Esto se puede dar en ocasiones porque el usuario no sabe de su existencia, no existen en su sistemas de recursos, existen problemas internos dentro del sistema de recursos etc., En ese caso, lo primero será hacer un diagnóstico que permita identificar dichos problemas y solucionarlos para que los funcionamientos sean adecuados, siendo esta una función importante del Trabajador Social, de direccionar los problemas del usuario a sistemas de recursos con los que sea necesario involucrarse para solucionar dicho problema y satisfacer las necesidades. ( Viscarret Garro J. J., 2007, pág. 275)

Finalmente se podría mencionar que el modelo sistémico en Trabajo Social, puede analizar cualquier realidad social, alejada de un análisis causal y lineal, perspectivas que hoy se consideran simplistas para acercarse a realidades más complejas.

### ***2.1.2 Contextualización del modelo sistémico en Trabajo Social.***

La teoría sistémica influenció en varias disciplinas como; en la biología, sociología, ingeniería, teoría de la comunicación humana), en la cibernética y en Trabajo Social no fue una excepción en su aplicación. A continuación se presenta la aportación de diversos autores del modelo sistémico y la aplicación al Trabajo Social.( Viscarret Garro, 2007, pág. 260y261)



CONTEXTUALIZACIÓN DEL MODELO SISTÉMICO EN TRABAJO SOCIAL		
AUTOR	AÑO	APORTACIÓN TEÓRICA
<b>Hankins (en la Smith School of Social Work)</b>	1930	Referencia de la teoría de los sistemas y su aplicación al Trabajo Social.
<b>Werner Lutz</b>	1956	Elaboración de un resumen de los conceptos sistémicos para la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales de Estados Unidos.
<b>Gordon Hearn</b>	1958	Escribe que el “sistema” es un constructo central o modelo impórtate para la teorización del Trabajo Social
<b>Lippi, Watson y Westley</b>	1958	Libro titulado <i>“The Dynamics of Planned Change”</i> . Revoluciona la práctica del Trabajador Social al proporcionar como herramienta analítica para el diagnóstico de individuos, grupos, comunidades y organizaciones el enfoque sistémico. Dando inicio a formar parte del vocabulario profesional los términos ; comunicación, sistema cliente y agente de cambio.
<b>Germain</b>	1968	Efectuó uno de los primeros intentos de aplicar algunos conceptos sistémicos en la práctica del Trabajador Social individual.
<b>Gordon Hearn</b>	1969	Publica el libro <i>“The General Systems Approach”</i> .
<b>Janchill</b>	1969	Publica la revista <i>Social Work</i> y un artículo sobre los conceptos sistémico aplicados al Trabajo Social titulado <i>“System Concepts in case Work theory an practice”</i>
<b>En la década de los setenta las publicaciones del enfoque sistémico se multiplican, dando a conocer diversas aportaciones en diversos campos como se expone a continuación:</b>		
<b>Hartman</b>	1970	Trabajo Social de casos
<b>Klein Goldberg Neil Hoos</b>	1972	Trabajo Social con grupos. Planificación social. Política social



<b>Goldstein Picus y Minahan</b>	1973	Se publican dos obras emblemáticas, que recoge la teoría y la práctica sistema del Trabajador social; Social work Practice Social work Practice: Model and Method. Efatizan en su obra que los clientes interaccionan dentro de complejas redes de sistemas, recursos y situaciones sociales.
<b>Rosenberg y Brody</b>	1974	Trabajo Social en red
<b>Compton y Galway</b>	1975	Teoría Social
<b>Siporin</b>	1975 y 1978	Desarrolla el enfoque sistémico, basándose en la teoría ecológica y la adaptación del organismo y ambiente.
<b>Germain Gitterman</b>	1980	Elabora una obra trascendental para el Trabajo Social, <i>The Life Model of Social Work</i>

**Fuente:** Modelo sistémico para la intervención en Trabajo Social.

**Elaboracion:** Diana Pesantez

Como se puede observar en el cuadro anterior, en Trabajo Social influye la teoría sistémica desde los años treinta, con la aparición de algunos aportes de referencia a dicha teoría, cabe mencionar que entra en auge en la década de los 50 en Estados Unidos, nace la orientación sistémica para la práctica de Trabajo Social, paralelo a la intervención psicodinámica, al realizar una intervención interesándose en la familia y en el entorno que lo rodea, considerando como un circuito de interacciones y no centrándose solo en el individuo.

El enfoque sistémico surge con la teoría general de los sistemas y la teoría de la comunicación, volviendo gradualmente la mirada en el ser humano en interacción con el entorno a través de un proceso lingüístico, se mantiene en la búsqueda de una teoría integradora, superando la metodología método-grupo y comunidad, piensa en la integración no como la unión de elementos sino la red de interconexiones entre sistemas y subsistemas y a su vez interactúan otros sistemas y con el entorno. (Duque, 2013 , pág. 192)



Dicha teoría asume los problemas sociales, y al sujeto como un sistema abierto con potencial de cambio y capacidad para intercambiar información con el ambiente siendo así el usuario puede adaptarse a nuevos estilos de vida, con la utilización de sus recursos humanos y materiales que dispone en su entorno. (Duque, 2013 , pág. 193)

Cuando se habla de la teoría sistémica, se reconoce algunos términos que están ligados a dicha teoría como: Sistemas abiertos, retroalimentación, entropía, Equifinalidad, límites, jerarquías, comunicación, interacciones mutuas, equilibrios, desequilibrios y homeostasis...(Duque, 2013 , pág. 194)

A continuación se da a conocer la epistemología del enfoque sistémico en la intervención según Campanini y Luppi. (Campanini & Luppi , 1991, pág. 54)

- Transmisión de información.
- Individuo como sistema abierto.
- intereses por las interrelaciones y por los procesos comunicativos.
- Causalidad circular.
- Importancia del contexto en el desarrollo del síntoma.
- El síntoma como expresión de una situación interpersonal.
- Interés por el presente.

Dentro de este enfoque el objetivo consiste en tratar de modificar la situación que vive la persona y no en cambiar a la persona fuera de su contexto





## **2.2 Teorías que fundamentan al Modelo Sistémico.**

### **2.2.1 Teoría general de los sistemas.**

El método de la ciencia consistía esencialmente en dividir el todo en partes y analizar cada una de ellas aisladamente hasta la década de los años treinta. Surge la teoría general de los sistemas con la obra de Von Bertalanffy, señalando la ciencia de los “todos” (sistemas) y no solo de las partes.

En cuanto a su aplicación, la teoría general de los sistemas se caracteriza por su perspectiva holística e integradora, puesto que ha influido en las ciencias naturales, política, humanas, sociales y la informática, dentro de esta teoría lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen, además afirma que las propiedades de los sistemas no pueden ser descritos por elementos separados, pues indica que el sistema es tan importante como el medio, ya que los dos son productos de interacción, de tal forma que cualquier cambio en el medio sistema al sistema y viceversa.

La teoría general de los sistemas aporta para el Trabajo Social al poner énfasis en las interacciones y transacciones, como elementos fundamentales para entender dinámicas complejas, puesto que el comportamiento, acontecimientos, hechos y procesos sociales no pueden ser entendidos de forma aislada, sino tienen que ser tratados desde el punto de vista de las interacciones del individuo con los diferentes sistemas que aparecen en su entorno. (Viscarret Garro, 2007, pág. 263)

#### **2.2.1.1 ¿Qué es un sistema?**

Según el diccionario de Trabajo Social (Ander-egg, 1974, pág. 241), el sistema es: “un conjunto de elementos que dependen recíprocamente los unos de los otros de manera que forman una unidad”.



Ángela María Quintero Velásquez en su libro “Trabajo Social y procesos familiares” establece al término “sistema” como un conjunto de interacciones formalizadas de elementos con una historia en común. Podemos decir, entonces, que es una totalidad que funciona por la interdependencia de sus partes, en un estado de movimiento constante que hacen a través de la información que reciben y con los sistemas que ella produce. (Quintero Velásquez, Trabajo Social y Procesos Falmiliares, 1997, pág. 26)

Von Bertalanffy, define al sistema como “un conjunto de elementos que interactúan entre sí” y dando a conocer la existencia de interdependencia entre las partes y la posibilidad de un cambio, a través de la reversibilidad de la relación es decir causar una serie de cambios ya sean hacia adelante o hacia atrás. (Campanini & Luppi , 1991, pág. 70)

Lo que explica el resultado del trabajo de un sistema no es la suma independiente de sus partes sino el producto de sus interacciones. Por lo tanto, lo que importa en todo sistema es identificar las interacciones, no la acción de las partes tomadas separadamente.

#### **2.2.1.2 *Microsistema – Mesosistema – Exosistema y Macrosistema***

El microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema son conceptos, que pueden considerarse como una serie de estructuras concéntricas, de forma que cada una de ellas está contenida en la siguiente. Bronfenbrenner (1979) en su texto “La ecología del desarrollo humano” presenta la conducta humana como algo que surge en función de la interacción bidireccional y recíproca entre el propio individuo y el medio ambiente en donde está inmerso. Este “ambiente” incluye entornos más amplios que superan el entorno y contexto inmediato. (Rodrigo & Palacios , 2010, pág. 53)



El ser humano interactúa con el ambiente a lo largo de su desarrollo, puesto que su entorno afecta directamente a la persona a través de sus influencias, por eso es importante definir los niveles en el que se desarrolla la persona. (Rodrigo & Palacios , 2010, pág. 53)

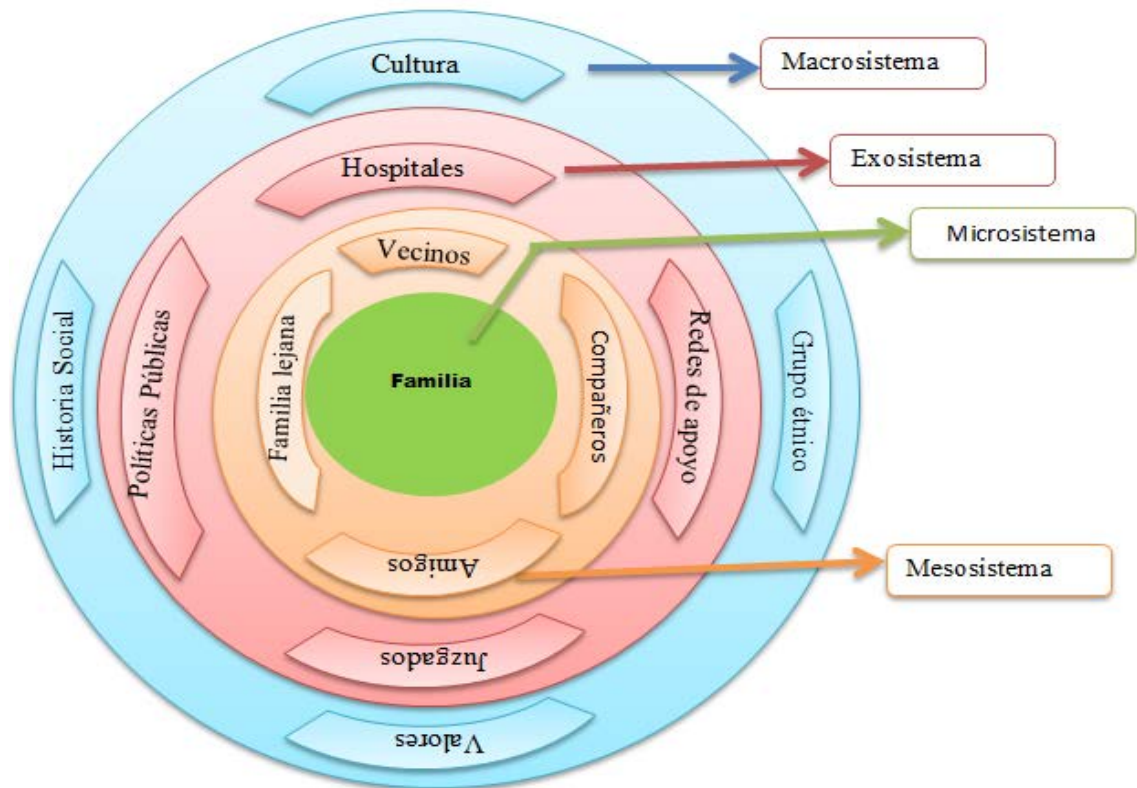
*El microsistema.*- se refiere aquellas interacciones (roles, actividades, etc.) que el sujeto tiene en su entorno más próximo o inmediato, que en este caso es su familia (relaciones conyugales, relaciones parentales o filiales y relaciones fraternales)

*El mesosistema.*- vendría definido por las interrelaciones de dos o más entornos (microsistemas) en los que participa personalmente el individuo, como por ejemplo, escuela, vida social y compañeros de trabajo, amigos.

*El exosistema.*- se refiere a contextos o entornos en los que el individuo no participa de forma directa, pero que sí influyen en los contextos o entornos en los que sí participa, puede ser estructuras formales e informales, por ejemplo, el grupo de amigos de sus hermanos mayores o de sus padres, el lugar de trabajo de sus padres, grupo de vecinos, asociaciones, familia extensa, servicios institucionales y políticas gubernamentales y sociales. . (Rodrigo & Palacios , 2010, pág. 53)

*Macrosistema.*- este es el contexto ambiental más amplio que está compuesta por las culturas y subculturas, creencias, valores, acontecimientos históricos, grupos étnicos que engloban al microsistemas, mesosistema y exosistema. Se produce, entonces, un proceso continuo de co – acomodación dado un ser humano en estado permanente de desarrollo y unos entornos cambiantes. Este proceso se asume desde los roles sociales, evocando indudablemente, relaciones de poder. (Duque, 2013 , pág. 221)

Por ejemplo en caso de violencia intrafamiliar se podría presentar el siguiente sistema.



**Fuente:** Monografía modelo sistémico para la intervención en Trabajo Social.

**Elaboración:** Diana Pesantez

Entonces, el análisis que desee realizarse sobre las relaciones entre los elementos del sistema, deberá basarse en una definición de los límites del sistema, o sea, establecer cuáles elementos deberán quedar incluidos dentro del conjunto. (Moreno, 2006, pág. 17)

La estructura de relaciones de un sistema social se mantiene unida y se manifiesta a través de los procesos de los sistemas sociales (llamados o conocidos también como “roles”), con sus normas innatas y valores, y la comunicación entre subsistemas (Quintero, 1997, pág. 32).



### **2.2.1.3 Clasificación de los sistemas**

Según Angela Maria Quintero, los sistemas se pueden clasificar, según su estructura, según su funcionamiento y según sus objetivos que a continuación se detalla: (Quintero, 1997, págs. 23-33)

#### **Según su estructura:**

*Simples:* Tienen pocos elementos, son fáciles de describir y casi no se interrelacionan con otros sistemas.

*Complejos:* No son fáciles de describir, debido a la cantidad de elementos e interacciones, pero con pericia y tiempo, es posible hacerlo.

*Excesivamente Complejos:* Son imposibles de describir en su totalidad por no conocerse todos sus elementos, interrelaciones, o ambos. (Quintero, 1997, pág. 33)

#### **Según su funcionamiento:**

*Determinista:* Se puede predecir fácilmente su funcionamiento.

*Probabilista:* es imposible de predecir su funcionamiento. (Quintero Velásquez, Trabajo Social y Procesos Falmiliares, 1997, pág. 33)

#### **Según sus objetivos:**

*Sistema Cerrado:* Es autónomo en sus objetivos. No existe intercambio con el medio ambiente. No son propios de las ciencias sociales, sino que operan más en los laboratorios y ciencias físicas.

*Sistema Abierto:* Se adapta especialmente al estudio de organismos vivos, para los cuales el intercambio con el ambiente es primordial. Al ser abierto, el sistema permite el desarrollo y el bienestar de sus componentes. El resultado es un verdadero estado emancipador de sus miembros asegurando un grado de éxito a sus miembros a la hora de tener que interactuar con otros sistemas, con grados de complejidad mayor.



Watzlawick (citado en (Campanini & Luppi , 1991, pág. 70 a 72) expone las características más importantes de los sistemas abiertos:

- *Totalidad*: un sistema es una totalidad y que sus componentes y propiedades. Sólo pueden comprenderse como funciones de un sistema total. No se trata de una reunión aleatoria de elementos, sino una estructura interdependiente en la que la gestión de cada uno influye y es afectada por los otros. Es imposible comprender un sistema mediante el estudio de sus partes, recolectando meras impresiones de cada una.

- *Retroalimentación*: Es la base de la circularidad característica de los procesos interactivos, típicos de los sistemas abiertos. Una información que va del emisor al receptor, implica una información posterior de retorno. (*feedback*) de este último al emisor. La retroalimentación puede ser positiva o negativa.

- Positiva: crecimiento de las divergencias, no conlleva necesariamente a la desorganización o destrucción, sino que mediante la amplificación permite el aprendizaje y evolución del sistema.

- *Negativa*: conduce a un comportamiento adaptativo, el sistema será diferente en un tiempo dado, con respecto al precedente o siguiente.

En ambos casos, existe una transferencia, en la cual la energía recibida se reintroduce en el sistema como información acerca de los resultados.

En el caso de retroalimentación negativa, el sistema utiliza esta información para activar sus mecanismos homeostáticos y para disminuir la desviación de la producción del sistema. En el caso de retroalimentación positiva, la información se utiliza para activar mecanismos de evolución, que conducen a un desajuste de la homeostasis y a un movimiento hacia el cambio. Es decir, la retroalimentación positiva sirve para aumentar la desviación de la producción.

- *Equifinalidad*: Significa que idénticos resultados pueden tener orígenes distintos, porque lo decisivo es la naturaleza de la organización.



#### **2.2.1.4 Tres paradigmas importantes de la teoría de los sistemas.**

➤ **Primer paradigma; “El todo es más que la suma de las partes”**

Ya hemos dicho que un sistema es un todo organizado y complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario, un conjunto de objetos unidos por alguna forma de interacción o interdependencia. Los límites o fronteras entre este sistema y su ambiente, admiten cierta arbitrariedad. (Johansen, 2004, pág. 22)

Según Bertalanffy (citado en (Vizcarret Garro, 2007)) deduce dos conceptos esenciales para dicho paradigma que es la totalidad y el objetivo.

*Totalidad:* Resume la idea de totalidad. Los elementos de un sistema sólo podrían comprenderse como funciones del mismo. Cada elemento influiría en los demás y sería influido por ellos y por el sistema mismo, es decir, un cambio en una de las unidades del sistema, con probabilidad producirá cambios en las otras. El efecto total se presenta como un ajuste a todo el sistema. Un sistema no es una colección aleatoria de componentes, sino una organización interdependiente en la que, la conducta y expresión de cada uno influye y es influida por todos los otros, constituye la simple suma de las partes. ( Viscarret Garro, 2007, pág. 264))

*Objetivo:* todo sistema tiene uno o algunos objetivos a través de las interacciones, que siempre es con la finalidad de alcanzar una meta o una posición de equilibrio. ( Viscarret Garro, 2007, pág. 264)



➤ **Segundo paradigma; “El todo” y “el entorno”**

Es la relación permanente con su medio ambiente. Intercambia energía, materia, información. Todas las partes o elementos que forman un sistema, interactúan con el entorno influenciándose entre ambos, en efecto de aquello la relación de sistema y el entorno, se modifica y adapta internamente para que su forma de actuación se acople y responda adecuadamente al medio en el que se desarrolla. (Viscarret Garro, 2007, pág. 264)

Según Viscarret Garro 2007, dentro de este paradigma presenta los elementos y procesos más importantes que lo integran un sistema:

- *Límites:* Son aquellas fronteras que separan el entorno del sistema, perfilando claramente los elementos o partes que configuran el sistema de aquellas que son parte del entorno, en otras palabras es aquella línea que separa al sistema de su entorno definiendo lo que está incluido y lo que está fuera de él, cuyo objetivo es evitar las interacciones de su sistema con el entorno que provoque distorsión en sus actividades.
- *Estructura:* Está formada por la regulación de los diversos tipos de interacciones que se dan entre los componentes del sistema, pueden ser relaciones internas y relaciones externas.
- *Jerarquía:* El término jerarquía implica la introducción de sistemas en otros sistemas, dando la idea de niveles.
- *Elementos:* Son los componentes que constituyen el sistema, pudiendo ser tanto objetos como procesos.
- *Transformación:* Todos los sistemas son transformadores de entradas en salidas. Lo que recibe el sistema es modificado, de tal manera que la forma de salida siempre es diferente a la de la entrada.





- *Regulación:* Los componentes interactuantes del sistema deben ser regulados (manejados) para que de alguna manera los objetivos del sistema se realicen finalmente.
- *Retroalimentación:* Es un proceso de recoger información sobre los efectos que se ha tenido en el entorno, para adaptar sus procesos internos, de tal modo que estos se encuentren dentro de los límites deseados y se cumplan los objetivos definidos. Puede existir una retroalimentación positiva y retroalimentación negativa, la primera son efectos que incrementan un cambio, es una fuente de inestabilidad pero es un impulso o fuerza para el cambio, mientras la segunda es una cadena circular de efectos que se opone al cambio, esta se podría decir que es una fuerza contra el cambio.
- *Diferenciación:* Esta es una característica primordial de los sistemas y permite al sistema focal adaptarse a cada ambiente.
- *Equifinalidad:* permite comprender los cambios de un sistema abierto. Afirma que los resultados deseados se pueden lograr al mismo punto final partiendo de diferentes condiciones iniciales, se le podría considerar también como la adaptabilidad y la flexibilidad.
- *Entropía:* Es un proceso natural en el que todos los sistemas tienden a caer en algún estado de desorden o desorganización en algún momento, de forma natural.
- *Homeostasis:* Es el equilibrio dinámico entre los elementos del sistema, que lograron adaptarse a cierto estado y buscan alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos, para mantener una condición que sea estable y constante. Desde esta óptica no podemos ver individuos aislados sino hay que verlos dentro de los diversos sistemas. ( Viscarret Garro, 2007, págs. 265 - 266)



➤ **Tercer paradigma.- La autorreferencia de los sistemas**

El concepto de autorreferencia refiere al hecho de que existen sistemas que se refieren a sí mismos mediante cada una de sus operaciones. Se trata de sistemas (orgánicos, psíquicos y sociales) que pueden observar la realidad sólo mediante el auto contacto. (Corsi, 1996, págs. 35-38)

No se trata de una operación que se indica directamente a sí misma, sino de una operación que indica algo (el auto de la autorreferencia) al cual pertenece. El concepto de autorreferencia excluye entonces toda continuidad entre sistema y entorno. Esto conlleva que cada descripción que el sistema hace del entorno es posible sólo como construcción del sistema. La complejidad del mundo no puede de manera alguna verse reflejada en el sistema o ser reproducida en él, porque esto conllevaría la disolución de los límites del sistema. (Viscarret Garro, 2007, pág. 267)

La autorreferencia es el proceso por el cual los sistemas se diferencian internamente, sólo pueden referirse a sí mismos en la constitución de sus elementos y operaciones elementales. (Viscarret Garro, 2007, pág. 267)

**2.2.2 Teoría de la comunicación**

La teoría de la comunicación se desarrolla al mismo tiempo que la teoría de los sistemas, sin lugar a duda el autor más relevante dentro de esta teoría es Paul Watzlawick, puesto que, según dicho autor refiere que la comunicación es un proceso interactivo y fundamental en la vida social que da significación a las relaciones sociales personales, sirviendo como aporte desde sus inicios en la intervención social en la modificación de comportamientos y de relaciones humanas. (Viscarret Garro, 2007, págs. 267-268)

En referencia a Trabajo Social, los más conocido en la teoría de la comunicación de Virginia Satir, sobre las complejidades de la interacción a través del lenguaje y en los intentos para modificar la conducta del ser humano. Al mismo tiempo no se queda atrás los aportes de programación



neurolingüísticas de McLean,1986; Bandler y Grinder, 1988, y finalmente los aportes relevantes de Nelson,1980 en la aplicación de la teoría de la comunicación al Trabajo Social “Communication Theory and Social Work Practice”

La comunicación es otra de las teorías que tiene mucha significación dentro de la sistémica. El estudio de la comunicación es entendida como intercambio de significados y símbolos entre individuos, este ha sido un elemento de preocupación desde hace muchos siglos, pero es también a partir de la segunda guerra mundial cuando muchos investigadores de diferentes disciplinas se dedican al estudio de los variados procesos y modos de comunicación. Finalmente esta teoría está interesada en explicar cómo el ser vivo controla su entorno mediante el recurso a la información. (Eguiluz R. , y otros, 2003, págs. 35-36)

#### **2.2.2.1 Conceptos básicos de la comunicación**

Según el diccionario del Trabajo Social de Ander-egg, define a la comunicación como: “Relación entre individuos encaminada a la transmisión de significados mediante el empleo del lenguaje, la mímica, los gestos, las actitudes, etc.” (Ander-egg, 1974, pág. 60).

José Rosales en su artículo “Comunicación y Familia”, establece también conceptos importantes: Nos dice que la comunicación es un proceso mediante el cual entendemos a los otros y buscamos ser entendidos por ellos, dejando en claro antes que la comunicación en sí es uno de los procesos definitorios para el ser humano, entendido como una necesidad (Eguiluz R. , y otros, 2003, págs. 35 - 36)

El proceso comunicacional en el ser humano, tiene entonces como finalidad atender la necesidad de compartir pensamientos, opiniones, lo que se vive, lo que es. Todo esto, entendido también como partes de un sistema cultural que establece aspectos relevantes para la comunicación, como las creencias, los tabúes, y así, por el orden. (Eguiluz R. , y otros, 2003, págs. 38 - 39)



Según Virginia Satir describe que desde que el ser humano llega a este mundo, la comunicación es el factor más importante que determina el tipo de relaciones que vaya a tener con los demás y lo que suceda en el mundo que lo rodea todo dependerá de la habilidad que adquiera para comunicarse. Acota también que la comunicación es la norma para que dos personas puedan interrelacionarse e intercambiar información tanto en aportar como en recibir acerca de todo lo que acontece entre ellas. (Satir , 1980, pág. 30)

Según Virginia Satir, aporta que desde el nacimiento del ser humano toda comunicación se aprende de las personas que nos tienen a su cargo, que por lo general es nuestra familia, es un laboratorio donde se funden las primeras experiencias de la vida. Se ha identificado cinco patrones que pueden ser identificados en las formas de comunicación de las familias: (Satir , 1980, pág. 63)

*Aplacador o conciliador:* Es quien se encarga de evitar que las personas se enojen.

*Culpador o recriminador:* Es la persona que actúa como un ser superior y su finalidad es hacer sentir o culpar a las otras personas para sentirse más fuerte.

*Distractor o impertinente:* Es aquella persona que se encarga de evitar las amenazas comportándose como si no existiera, o diciendo cosas que no corresponden al tema.

*Superrazonador o computador:* Son aquellas personas que tratan de sacarle una explicación a todo tomando todo como algo de poca importancia son fuertes intelectualmente pero se sienten vacíos por dentro.

*Comunicación abierta asertiva:* Los mensajes son congruentes, aunque si la persona se ve opacada, tratará de suavizar la situación para que la participación sea mutua, tanto del emisor como del receptor.



### **2.2.2.2 Axiomas de la comunicación**

Según Paul Watzlawi, concreta que la comunicación tiene una serie de propiedades de carácter axiomático que son importantes para la práctica del Trabajador Social que a continuación se expone: (Viscarret Garro, 2007, pág. 270 a 273)

#### **a.- Imposible de no comunicarse**

A través de la comunicación, todos pueden expresar nuestra forma de ser y nuestra relación con el otro, lo cual implicaría un compromiso tanto para el que manda un mensaje como para el que lo recibe, con una mayor o menor cantidad de elementos de aceptación o descalificación. Al momento que sea imposible comunicar, sería imposible definir una relación. En un proceso relacional ambas partes reconocerán su descalificación o su aceptación. Por mucho que uno lo intente, no puede dejar de comunicarse. Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje: influyen sobre los demás, quienes a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones, y por ende, también comunican.

#### **b.- Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación**

Ahora hay que tener presente que toda comunicación tiene un contenido, que viene a ser lo que decimos, para ello utilizamos el lenguaje digital, y Relación (cómo y a quién se lo decimos) que usaría como soporte lo analógico. Por lo tanto, al igual que los terapeutas pueden transmitir, y de hecho lo hacen, mensajes inconscientes a sus pacientes, también lo harían los profesores con sus alumnos. Por lo tanto se estaría comunicando mucho más de lo que conscientemente se pretendería. No solo se transmitirían contenidos o disciplinas, sino valores, creencias, formas de ver la vida, etc.



La falta de acuerdo, con respecto a la manera de puntuar la secuencia de hechos es la causa de incontables conflictos en las relaciones. Por ejemplo, tal es el caso de una pareja que tiene un problema conyugal, sus discusiones son: "me retraigo porque me regañas" y "te regaño porque te retraes". El marido dice que su retraimiento es una defensa contra los constantes regaños de su mujer, mientras que ella dirá que lo critica debido a su pasividad.

El problema radica en su incapacidad para metacomunicarse acerca de su respectiva manera de pautar su interacción, entendiendo a la metacomunicación como; señales o proposiciones intercambiados en el acto de la comunicación es decir se refiere a la retroalimentación entre dos o más personas.

### **c.- La puntualización de las secuencias de hechos**

La naturaleza de una relación depende de la forma de puntuar o pautar las secuencias de comunicación que cada participante establece.

La comunicación puede ser entendida como una serie ininterrumpida de intercambio de mensajes sin embargo los participantes en este proceso siempre introducen lo que se denomina por los teóricos de la comunicación humana "puntuación de secuencia de hechos". Tratemos de aclarar lo planteado, por ejemplo, en un intercambio o interacción alguien tiene la iniciativa, el predominio, la dependencia, etc. Una persona con determinado comportamiento es un líder, otra persona es considerado adepto, y resulta difícil esclarecer cuál surge primero o que sería del uno sin el otro. ( Viscarret Garro J. J., 2007, pág. 271)

Una fuente importante de conflictos es la falta de acuerdos al puntuar las secuencias de hechos. Supongamos un problema entre dos compañeros de trabajo al que uno de ambos responde con marcado retraimiento y el otro con críticas constantes. Al explicar ambos comportamientos el del retraimiento plantea que esto no es más que la defensa ante las constantes críticas del otro



y este último refiere que lo critica por su pasividad. Es decir, existe el intercambio de los siguientes mensajes: me retraigo porque me críticas y te critico porque te retraes; existen formas muy diferentes de pautar la relación, lo que sin dudas trae aparejado, acusaciones mutuas.

El problema de las discrepancias, es en múltiples ocasiones debido a que uno de los participantes no cuenta con la misma información que el otro pero no lo sabe y se crea un círculo vicioso difícil de romper, excepto que la comunicación misma se convierta en el centro de atención (la metacomunicación). Otro claro ejemplo es cuando envió un correo electrónico al responsable de un determinado departamento de mi empresa para aclarar algunas cuestiones laborales, este segundo responde pero la respuesta no llega por problemas en el servidor.

El que envió sus preguntas inicialmente considera que no le respondieron, que lo evaden, que no les interesa su problema y se ofende, abandonando la situación. El malestar silencioso puede durar eternamente, a los memos que decidan averiguar qué sucedió, pues en este caso fue un hecho externo casual quien interfirió en la puntuación de los hechos.

#### **d.- Comunicación digital y analógica**

Al interior de la comunicación hay que destacar otros tipos de lenguaje. En toda comunicación humana es posible referirse a los objetos de dos maneras totalmente distintas. Estos dos tipos de comunicaciones se llaman analógicas y digitales.



- a) Digital, que se transmitiría a través de símbolos lingüísticos o escritos y sería el vehículo del contenido de la comunicación.
- b) Analógico que vendría determinado por la conducta no verbal (Tono de voz, gestos) y sería el vehículo de la relación en la comunicación.

Si se piensa que toda comunicación tiene un aspecto de contenido y uno relacional, el aspecto relativo al contenido se transmite de forma digital, mientras que el aspecto relativo a la relación, se transmite de forma analógica.

#### **e.- Interacción Simétrica y Complementaria:**

La relación simétrica y complementaria son relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia.

- *En la Simetría*, los participantes tienden a igualar su conducta recíproca y así su interacción puede considerarse simétrica (una relación entre hermanos).
- *En la Complementaria*, la conducta de uno de los participantes complementa la del otro (padre – hijo).

La interacción simétrica se caracteriza por la igualdad, mientras que la interacción complementaria está basada en las diferencias. En la relación complementaria ninguno de los participantes impone al otro este tipo de relación, sino que cada uno se comporta de una manera que acepta la conducta del otro.





Finalmente el ser humano está inmerso dentro de un contexto cultural donde no puede aislarse y tiene que mantenerse en una constante comunicación con los sistemas que pertenece, y esta se puede dar de diversas formas como por ejemplo, palabras, gestos, mímicas, miradas etc., las habilidades de lograr una comunicación eficaz se reflejara por la interacción que el individuo mantenga con su microsistema, mesosistema y macrosistema. Además la comunicación en Trabajo Social es un elemento sumamente importante, debido a que interactúa con la realidad social para transformarla, mediante el contacto directa con el usuario con el fin de apoyar a alcanzar sus aspiraciones y mejorar de sus condiciones de vida.

# **CAPÍTULO III**

**APLICACIÓN DEL MODELO SISTÉMICO EN EL TRABAJO SOCIAL**

---

### **3.1 Conceptos básicos de Trabajo Social**

Según Montoya. G, Zapata. C y Cardona citado en el diccionario de Trabajo Social, define a este como:

Profesión que promueve los principios de los derechos humanos y la justicia social, por medio de la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. Específicamente se interesa en la resolución de problemas sociales, relaciones humanas, el cambio social y la autonomía de las personas: todo ello en la interacción con su contexto en el ejercicio de sus derechos en su participación como persona sujeta del desarrollo y en la mejora de la sociedad respecto a la calidad de vida en el plano bio-psicosocial, cultural, político, económico y espiritual. (Ander-Egg, Diccionario de Trabajo Social, 2012)

Cabe aclarar que en la CONFERENCIA MUNDIAL SOBRE TRABAJO SOCIAL, EDUCACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL, celebrada en Melbourne (Australia) en Julio del 2014, la FITS (Federación Internacional de Trabajo Social), se presentó una nueva definición de Trabajo Social; adoptando la siguiente enunciación:

El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el Trabajo Social. Respaldada por las teorías del Trabajo Social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el Trabajo Social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar. (International Federation of Social Workers, 2014)

Se puede decir que el Trabajo Social es una profesión práctica y una disciplina académica que reconoce que los factores históricos, socioeconómicos, culturales, geográficos, políticos y personales interconectados sirven como oportunidades y/o barreras para el bienestar y el desarrollo humano.

Los principios generales del Trabajo Social son el respeto por el valor intrínseco y la dignidad de los seres humanos, creando nuevas relaciones entre los mismos y los sistemas sociales de recursos, el respeto a la diversidad, la defensa de los derechos humanos y la justicia social.

La defensa y el apoyo a los derechos humanos y a la justicia social son la motivación y la justificación para el Trabajo Social. La profesión del Trabajo Social reconoce que los derechos humanos tienen que coexistir con la responsabilidad colectiva. Por tanto, un aspecto importante del Trabajo Social es proteger los derechos de las personas en todos los niveles, y facilitar su cumplimiento para que las personas asuman la responsabilidad por el bienestar propio y del otro, se concienticen y respeten la interdependencia entre las personas y entre el medio ambiente.

El Trabajo Social abarca los derechos de primera, segunda y tercera generación. Los derechos de primera generación se refieren a los derechos civiles y políticos, como la libertad de expresión y de conciencia, la libertad contra la tortura y la detención arbitraria; los de segunda generación son los derechos socio-económicos y culturales que incluyen los niveles razonables de educación, salud, vivienda y lingüísticos minoritarios; y los derechos de tercera generación se centran en el mundo natural y el derecho a la biodiversidad de las especies y la equidad intergeneracional. Estos derechos se refuerzan mutuamente y son interdependientes, dando cabida a los derechos individuales y colectivos. (International Federation of Social Workers, 2014)

Respecto de los escenarios en los cuales actúa el Trabajo Social resultan ser muy variables y amplios, pero siempre la atención y el hincapié estarán puestos en aquellos sectores de atención prioritaria tales como , personas adultas mayores, niños, niñas y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de la libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales y antropogénicos, minorías étnicas, movilidad humana y cualquier otro individuo que se encuentre en categoría de exclusión social, prestando especial atención a usuarios en condición de doble vulnerabilidad. (Constitución del Ecuador 2008 , 2008, pág. 27)

### **3.2 Trabajo Social sistémico.**

Es importante mantener presente lo que es el modelo sistémico, para que el Trabajador Social conozca; que debe de hacer, cómo debe de hacer (funciones) y porqué lo hace (objetivos), qué instrumentos se utiliza y que resultado se va a obtener de la intervención. (Ponticelli, 2000, pág. 72).

Pincus y Minahan, señala la siguiente definición “el Trabajo Social se ocupa de la interacción entre personas y su contexto social, que ejercita la influencia sobre la capacidad de las personas para realizar sus tareas vitales, para disminuir su sufrimiento y malestar, y para realizar sus expectativas y valores”.(Viscarret Garro, 2007, pág. 275)

De esta misma manera Picus y Minahan exponen los siguientes propósitos del Trabajador Social desde el modelo sistémico:

1. Mejorar las capacidades de las personas para solucionar los problemas.
2. Enlazar a las personas con aquellos sistemas de recursos que puedan prestarles servicios recursos y oportunidades.
3. Exigir que estos sistemas funcionen de forma eficaz y humana.
4. Contribuir al desarrollo y mejora de la política social.

En otras palabras el Trabajador Social se centra en las interacciones (influencias, comunicaciones) entre individuos y sistemas de recursos, actores sociales etc., que brinden servicios y recursos de manera eficaz, de acuerdo al problema social determinado con la finalidad que el usuario logren alcanzar una satisfacción biopsicosocial.

En el marco de referencia de Trabajo Social, se puede dar a conocer tres tipos de situaciones sociales a las que se dirige. ( Viscarret Garro, 2007, pág. 275)

1. Busca satisfacer necesidades primarias, direccionándoles para que utilicen servicios y recursos para que alcancen dichas expectativas e ideales anhelados.
2. Se ocupa de la interacción de las personas con sus redes y sistemas de recursos, pues de esta manera no se considera los problemas sociales solo como atributo del usuario sino de las situaciones de su entorno, para conocer cuál es el conjunto de elementos de dicha situación concreta que impide al usuario la satisfacción de sus necesidades.
3. Poner atención en el enganche y cumplimiento de sus derechos tanto en instituciones públicas como privadas.

### **3.3 Conceptos de intervención de Trabajo Social**

Según el diccionario de Trabajo Social, intervención es el proceso sistémico, coherente que se orienta fundamentalmente en la orientación/transformación de alguna problemática social que puede ser de orden individual, institucional o colectivo. Es una acción específica del Trabajador (a) Social con relación a los sistemas o procesos humanos para producir cambios que desarrollen la capacidad de reacción e iniciativa del usuario para estimularlo a recuperar su propia capacidad de llevar a cabo sus propias acciones, de emprender actividades que sirvan para eliminar las causas de su situación de malestar. (Ander-Egg, Diccionario de Trabajo Social, 2012)

Se puede mencionar también en términos generales que la intervención psicosocial, son acciones para mitigar o desaparecer los riesgos y procesos sociales problemáticos para un individuo y su grupo social, a través de actividades de carácter preventivo o terapéutico que buscan mejorar la calidad de vida en el bienestar, tanto a nivel individual como colectivo. (Londoño, 2013)

Ángela María Quintero Velásquez, define: “el Trabajo Social es una intervención en el sentido que intervenir significa tomar parte de una acción con la intención de influenciarla. La intervención del Trabajador Social consiste en permitir a la persona/sujeto desarrollar sus capacidades, ayudarlo a modificar su situación y finalmente ayudarlo a resolverlo” (Guerrini, 2009, pág. 3)

Según Nicolás Rivas, señala que la intervención profesional de Trabajo Social es “la puesta en acto de un trabajo o acción, a partir de una demanda social”, se puede decir que es una acción planificada y desarrollada por los Trabajadores Sociales con los usuarios, grupos, familias, comunidades etc., con la finalidad de transformar, mejorar o superar dificultades, satisfacer las necesidades, potenciar habilidades, destrezas y recursos de los individuos, acotando que una un cambio se centra fundamentalmente en el sujeto como principal responsable de su situación. (Netto , y otros, 2002, pág. 100)

Finalmente en los/las profesionales de Trabajo Social existe el compromiso y la responsabilidad de ir construyendo nuestra práctica profesional de acuerdo a la realidad social en la que nos desenvolvemos, puesto que no podemos intervenir de manera aislada, ni mucho menos alejada de situaciones económicas, históricas, políticos, socioculturales, de las políticas sociales, el papel del estado, las instituciones sociales y actores sociales etc., además promover una participación activa y contribuir equidad en la sociedad.

### **3.4 Aplicación del modelo sistémico para la intervención en Trabajo Social.**

#### **3.4.1 El proceso de intervención sistémico**

Pincus y Minham (1983) delimitan cuatro sistemas básicos a los que va dirigida la actividad del Trabajo Social, debido a que se interviene con una gran cantidad y variedad de personas y recursos, debemos tener muy en claro sobre nuestra intervención. Los Trabajadores Sociales deben ser capaces de encuadrar a las personas con las que están tratando en un momento dado, ubicándolo en alguno de los sistemas, para conseguir clarificar el objetivo que se buscará en la intervención.

Los cuatro sistemas básicos son:

- a) *Sistema agente de cambio:* El Trabajador Social puede ser considerado un sistema de cambio, al igual que la organización que brinda servicio social puede ser pública o privada en el que se encuentra empleado.
  
- b) *El sistema de los clientes:* Se usa para referirse a los individuos, familia, grupo, comunidad, que demanda ayuda de un agente de cambio
- c) *El sistema de destinatarios/objetivo:* Son aquellas personas sobre las que el agente de cambio quiere ejercer su influencia con el fin de obtener el objetivo deseado
- d) *El sistema de acción:* Esta expresión, refiere netamente a las personas involucradas con las que va a trabajar el agente de cambio o Trabajador Social para lograr los objetivos de la intervención, sea indirecta y/o directa. (Viscarret Garro, 2007, págs. 276 - 277)

Del tal manera que dichos autores mencionan que el Trabajo Social dentro de la intervención sistémica, se ocupan de las interacciones entre personas y su contexto social, que ejercita su influencia sobre la capacidad de las personas para realizar sus tareas vitales, para disminuir su malestar y para realizar sus expectativas y valores. (Viscarret Garro, 2007, pág. 275)



Como ya he mencionado anteriormente en cuanto a la intervención sistémica, la misma funcionará como un cambio planificado es decir que se le puede considerar a un cambio planificado como una guía o modelo dirigido a alcanzar un objetivo y a su vez el cambio se utiliza para generar movimiento y significa transformación de una situación o un estado en relación a un punto anterior.

El proceso puede ser definido como una continuación sistemática de acciones que están dirigidas hacia un determinado objetivo, es interesante conocer la propuesta de ordenamiento de tareas y habilidades que se desarrollan en el proceso de intervención. El Trabajador Social evalúa continuamente las situaciones que se dan y toma decisiones sobre las necesidades que deben ser trabajadas y cómo hacerlo, en pos de la consecución de los objetivos planteados para alcanzar el bienestar de los usuarios.

Según ( Viscarret Garro, 2007, pág. 282 a 283), el proceso metodológico del modelo sistémico tendría los siguientes pasos en las cuales ponen en marcha diferentes habilidades y técnicas:

- a) **La evaluación de los problemas:** Individualizar la situación con la que está tratando e identificar y analizar los factores característicos más relevantes que intervienen en dicha situación particular. El Trabajador Social determina objetivos, modo de actuación, resultados a conseguir, sistemas de recursos necesarios etc.

Toda evaluación de los problemas posee varias actividades y técnicas:

- Identificación y fijación del problema: Para que el Trabajador Social pueda identificar correctamente el problema tiene que tener en cuenta tres aspectos: las circunstancias sociales, la decisión de la gente sobre el problema que implican estas, y las razones de esta decisión. Al problema no se le puede evaluar como una característica propia de una persona o grupo de personas, sino como resultado de las interacciones entre los diferentes sistemas.

- *Análisis de los sistemas:* El Trabajador Social debe centrarse en la comprensión del conjunto de sistemas que han participado en la creación de la situación del problema.
- *Fijación de objetivos y fines:* Basándose en el análisis de la dinámica del problema, el Trabajador Social junto al cliente debe establecer los objetivos que van a guiar el proceso de actuación.
- *Determinación de las tareas y estrategias:* Se debe especificar el quién va a hacer qué, cuándo, en qué orden y en qué límite temporal.
- *Estabilización de los esfuerzos por el cambio:* Consideración de los problemas que pudieran surgir por el esfuerzo del cambio y qué cosas hay que hacer para que el cambio permanezca estable.
- *Declaración por escrito de la evaluación del problema:* El paso final es recoger por escrito todos los aspectos explicados con anterioridad, dando como resultado la ventaja al Trabajador Social de ser más conciso y explícito sobre la situación, para así poder identificar vacíos, alcances, etc.

La evaluación del problema en Trabajo Social, es el punto de partida, llegando a ser un proceso que debe mantenerse durante toda la intervención profesional, puesto que es cambiante y se debe de mantener una reevaluación constante del problema.

- b) **Recogida de datos:** La información acerca de la situación y sistemas implicados es vital para la planificación del proceso, de ahí la importancia de recolectar toda la información posible, se lo debe hacer con mucha prolijidad pues si se lo realiza de manera acelerada puede perder la legitimidad. La recogida de datos es la instancia que nos permite conocer la realidad de las personas desde sus propias palabras,

expresiones o narraciones sobre los problemas sociales, además se podrá determinar cuáles son las interacciones y sus significaciones del usuario.

Existen herramientas que el Trabajador Social debe conocer para que el proceso sea eficaz:

- Entrevistas: Dentro de esta modalidad, se pueden aplicar las siguientes:
  - Interrogatorios verbales, referidos a un individuo o a un grupo.
  - Formularios, tests, cuestionarios, cuya ventaja es el ahorro de tiempo (auto llenado) y la garantía del anonimato, que ayuda también a prever influencias externas.
  - También puede tratarse de la utilización de técnicas proyectivas, que son aquellas que permiten al entrevistado expresar aquellos sentimientos, emociones o cuestiones que le son difíciles de otra manera, por ejemplo la utilización de dibujos, dramatizaciones etc.
  
- Observación: La observación es una técnica que permite obtener información de primera mano analizar el contexto social determinado, que se puede utilizar de diversas formas. Se puede utilizar en situaciones reales, o se puede construir una situación previamente estructurada para el efecto. El escenario será de vital importancia, lo que ayudará a decidir si el observador será participante o no participante en ella.
  
- Utilización de material escrito existente: La documentación disponible que sea pertinente para la intervención es un buen método también, sirviendo como un punto de partida. Pueden ser variados, desde estadísticos, gráficos, entre otros.
  
- Estrategia para la recogida de datos: El Trabajador Social debe establecer, en la medida de lo posible, una estrategia o plan, en los que se prevea y especifique que técnicas se van a utilizar para recolectar eficazmente los datos.

- c) *Establecer contactos iniciales:* En este momento se debe analizar los diferentes sistemas implicados en la situación, conociendo el medio físico y social en donde se desarrolla habitualmente la vida el usuario, como por ejemplo no va a ser lo mismo un marco rural con un marco urbano. Oportunidad donde se puede recopilar información básica de aspectos relevantes y captar e implicar a los diferentes sistemas que inciden en la situación personal del usuario y que amerita una necesidad de cambio. El Trabajador Social debe utilizar todos los medios posibles para planificar una estrategia que estimule una motivación positiva y reduzca las resistencias, de esta manera también el usuario conocerá el servicio que brinda desde la institución y la posibilidad de encontrar solución a su problemática o conflicto, también es importante mencionar que el cliente considerara la relación interpersonal que se ha forjado entre, él y el Trabajador Social e inclusive para continuar con el proceso.
- d) *La negociación de un contrato:* Una vez que se ha dado el contacto inicial con el usuario, el trabajo no será otro que el de influir en las personas del sistema para que se impliquen en las actividades de cambio. El primer paso para esto, será negociar un contrato, entre los participantes se llega a un acuerdo respecto a las reglas del juego y respecto a las cosas que se quieren o no hacer conjuntamente, clarificar los problemas y aspiraciones, establecer objetivos comunes, elaborar un plan de trabajo formalizar el contrato ya que puede ser formal(escrito) o informal(verbal). Así mismo, se debe dejar muy claro las responsabilidades de cada una de las partes implicadas, para que así se puedan cumplir las condiciones del contrato. Es importante tener presente que en esta fase de intervención, Cuando se inicia entre el Trabajador Social y el usuario acuerdos de cambios provocará reajuste a todas las partes del sistema al que pertenece esa persona. (Cristina De Robertis , 2003, pág. 114)

- e) *Formación de los sistemas de acción:* Lo constituyen el Trabajador Social y aquellas personas que colaboran en la realización de tareas y en la consecución de objetivos marcados., recordando que el sistema es un conjunto organizado de elementos que se encuentra dinámicamente relacionados es decir que interactúan entre sí o son independiente pues es así que el Trabajador Social puede crear diferentes sistemas de acción en base a los objetivos planteados y a las necesidades del usuario
- f) *Mantenimiento y Coordinación de sistemas de acción:* El Trabajador Social debe mirar el sistema de acción desde una perspectiva evolutiva y sistémica, analizando las posibles dificultades que pudiesen aparecer durante el proceso. Se puede decir Evolutiva, porque le permite observar el posible desarrollo de las interacciones entre los miembros del sistema en el tiempo presente, pasado y futuro. Sistémica, porque le sirve para interpretar el funcionamiento interno del sistema de acción en un momento determinado.
- g) *Ejercicio de la influencia:* Casi todo el proceso, en realidad como Trabajador Social consiste en ejercer influencia para un cambio. Es un proceso transaccional de doble vía. Su utilización depende tanto del objetivo que posee la persona al ejercer la influencia, como de la actitud de la persona que quiere ser influida.
- h) *Finalización de la acción de cambio:* La finalización no es un punto con el que el Trabajador Social se encuentra al final del proceso, sino una parte integral del mismo, que debe ser preparado y planificado cuidadosamente es decir espaciando las citas, comprobando el logro de fines y metas, profundizando en las posibles dificultades, formando nuevos espacios, servicios, personas significativas que puedan apoyar y por ultimo programar un seguimiento.

La forma en que este termine puede garantizar las condiciones en las que futuras relaciones entre diversos sistemas, e incluso el Trabajador Social. Siendo esta una etapa que reviste cierta complejidad porque muchas de las veces no se dan en el momento planificado por los profesionales, esta puede acontecer en cualquier momento de la intervención debido a que en este proceso están presentes algunos factores determinantes por el contexto relacional y afectivo de los usuarios. Para asegurar el éxito de la intervención, es importante que se tome en cuenta tres aspectos:

- Debe de hacerse una evaluación del proceso de cambio.(satisfacción del usuario y los resultados obtenidos)

- Debe de darse fin a las relaciones creadas durante el proceso.(alcanzar autonomía)

- Debe conseguirse que el cambio conseguido permanezca. ( Viscarret Garro, 2007, págs. 281 - 286)

### ***3.4.2 Funciones y tareas del Trabajo Social desde el modelo sistémico.***

Las funciones específicas que el Trabajador/a Social desempeña, tienen como finalidad de alcanzar determinados objetivos profesionales, en el caso del modelo sistémico el centro de atención no está dirigido en el problema de las personas o en los problemas existentes en los sistemas de recursos si no en la interacción entre las personas y sistemas de recursos existentes.

Según los autores Pincus y Minahan, hay siete funciones que el Trabajador Social debe llevar a cabo para que su trabajo sea exitoso: ( Viscarret Garro, 2007, pág. 277 a 286)

**1.- Ayuda a las personas a poner en práctica su capacidad de resolver problemas y superar situaciones vitales.-** Existen personas que los problemas sociales, económicos, culturales, religioso etc., por los que atraviesa no les permite tener una correcta interacción con sus sistemas de recursos como puede ser la familia, el trabajo, la escuela, etc., tras esta situación presentando una serie de dificultades con los mismos, sin poder sobrellevar la situación considerándose incapaces para superarlos.

Pues es así que la función del Trabajador Social es potenciar la utilización de los propios recursos, habilidades y capacidades que posee el individuo para que sean ellos quienes superen sus problemas y tareas vitales, satisfaciendo sus necesidades contribuyendo a eliminar los obstáculos individuales y de su contexto, además potenciando la igualdad de oportunidades y de justicia social de toda la ciudadanía.

**2.- Servir de enlace entre personas y sistemas de recursos.-** se utiliza cuando hay personas que necesitan determinados recursos y no encuentran la forma de acceder a ellos, si bien es cierto esto se puede darse, porque no sabe o desconoce de su existencia, no saben utilizarlos, piensan que dichos sistemas no pueden satisfacer sus necesidades.

De tal manera que el Trabajador Social debe realizar las siguientes tareas y actividades: ( Viscarret Garro J. J., 2007, pág. 278)

- a) De acuerdo a las necesidades del usuario se debe de ayudar a identificar y localizar ciertos servicios y recursos que desconocen la posibilidad de beneficiarse de ellos;
  
- b) Dar a conocer la información completa sobre que recursos se encuentran disponibles, a que dan derecho, los requisitos para acceder, a quien dirigirse, los horarios de atención, contactos, ubicación entre otros;

c) Ayudar a vencer problemas prácticos que impidan a los usuarios la utilización de los mismos;

d) Actuar en defensa y beneficio del usuario que presenta dificultades para la obtención de un determinado recurso o servicio, potenciar la equidad social, igualdad de oportunidades y justicia social.

e) Mediante nuestro quehacer profesional se puede incitar a crear nuevos servicios o recursos de acuerdo a las necesidades y el contexto social actual y de la misma manera sugerir cambios en procedimientos que dificultad la accesibilidad a los recursos;

f) Finalmente permitir a los usuarios actuar como un recurso ya que a través de su propia experiencia podrá referirse a otras personas que presentan la misma problemática e incluso formar grupos de auto ayuda.

**3.- Facilita la interacción, modifica la existente, o crear nuevas relaciones entre las personas y los sistemas sociales de recursos.** Cuando se encuentren interactuando el usuario y los sistemas de recursos puede surgir nuevas problemáticas ya sea porque estos no satisfacen sus necesidades o porque su atención no se efectuó con calidad y calidez humana.

En este caso las actividades a realizar el Trabajador Social son:

- a) Debe hacer conocer al sistema social de recurso la información referente a los inconvenientes que se está generando en su funcionamiento en ciertos clientes y dar a conocer sugerencias emitidas por los mismos
- b) Los sistemas que no funcionan se podrá sugerir diferentes métodos de acción
- c) Consultar con sistemas informales( familia, vecinos, amigos, compañeros de trabajo) para involucrarles en la obtención de nuevos servicios que prestan los sistemas sociales
- d) Se puede trabajar conectando a diferentes personas de diferentes sistemas sociales para implicarles en un plan coordinado



- e) Defender al cliente frente a los sistemas sociales.
- f) Establecer una nueva organización para luchar en beneficio de los intereses deseados por ellos
- g) Mediar y llegar a un acuerdo de conflictos creados entre, sistemas informales, miembros de organizaciones y sistemas sociales.

**4.- Facilitar la interacción, modificar relaciones o crear nuevas entre las personas dentro de los sistemas de recursos.** Se trata de actividades enfocadas a un cambio en la interacción de las personas que se encuentran dentro de un sistema formal, informal o social, con el objetivo que estos cumplan con la satisfacción de las necesidades de sus propios miembros.

Debido que en casos que presenten problemas que impiden un funcionamiento eficaz de un sistema se pueda dar por una serie de factores tales como los conflictos entre los miembros del sistema, apatía, no existe una comunicación asertiva, etc., como por mencionar un ejemplo sería que el Trabajador Social se ocupe en mejorar las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, grupo, entre otros.

De tal forma el Trabajador Social desempeña las siguientes actividades

- a) Fomenta una comunicación asertiva entre las partes implicadas.
- b) En su papel de mediador neutral, vela por los intereses de la parte que no tiene poder y no se ve representada en la toma de decisiones.
- c) Coordina de las diferentes subpartes de los sistemas y motiva y asesora para que produzcan cambios mejorados.
- d) El Trabajador Social puede hacer de consultor para que los miembros de un sistema, señalando los problemas de funcionamiento interno del sistema, parta con sugerencias para

alcanzar cambios en la manera de brindar el servicio o recurso y la asignación de funciones eficaces.

- e) Enseña habilidades a los miembros del sistema que les permita mejorar sus funciones o crear nueva.
- f) Intenta integrar nuevos miembros en el sistema o motivar, impulsar a los miembros existentes a alcanzar un buen funcionamiento del sistema;
- g) Fomenta la realización de un autodiagnóstico de los problemas que acontecen en sus interacciones, dando a conocer las dificultades o estableciendo mecanismos de retroalimentación que traten sobre el funcionamiento del sistema.

**5.- Cooperar en la promoción y modificación de las medidas sociopolíticas.** El Trabajador Social puede ejercer un papel importante en implementar y producir cambios en las políticas sociales con el fin que tenga un impacto positivo en la solución de las problemáticas individuales, puesto que los profesionales de Trabajo Social se convierte como en un canal entre los sistemas formales y el gobierno para dar a conocer las necesidades o el sentir del sector popular y mejorar la calidad de vida de una determinada población.

Las funciones de Trabajo Social en este caso son:

- a) recoge y analiza información sobre los problemas y necesidades de la sociedad y que apuntalan a la creación o cambio política social existente

- b) apoya los sistemas de recursos u organizaciones formales, tomen posición pública, que su voz se escuche sobre ciertos aspectos de la política social que deben ser cambiados
- c) crea nuevos sistemas como comités, organizaciones, comisiones, asociaciones, para que actúen en el cambio de las políticas sociales, partiendo de las necesidades de la sociedad y que expresen sus criterios para que se produzcan cambios legales en la eliminación o creación de servicios necesarios para satisfacer las necesidades
- d) puede dar a conocer información a los gestores de políticas sociales y defender la necesidad de los cambios que se deben de realizar
- e) diseña, organiza, ejecuta nuevos programas y servicios destinados a cambiar la legislación de las políticas existentes

**6.- Debe ser distribuidor de recursos materiales.** Desde los inicios de la profesión se venía utilizando esta función con el objetivo de mantener la supervivencia de las personas, generalmente se encuentra establecida por disposiciones legislativas y normativas legales, por lo tanto el Trabajador/a Social desempeñara las siguientes funciones y tareas;

- a) Determinar la necesidad y el tipo de recurso adecuado a la problemática
- b) puede generar nuevos sistemas informales de recursos
- c) Localiza los recursos necesarios
- d) Forma y capacita a las personas que va a actuar como recursos para las otras personas
- e) Prepara e informa a las personas sobre la adecuado cuidado y utilización de los recursos
- f) Realiza un seguimiento de la utilización eficaz de los recursos.

**7.- Debe ser agente de control social.** Esta encomendada a una función de protección a favor de otras personas que se sienten amenazadas.

Estas funciones no son independientes unas de otras, sino que deben ser partes activas de un cambio planificado, donde el Trabajador Social debe aportar además de sus habilidades y capacidades profesionales para elegir o seleccionar aquellas funciones y tareas más adecuadas para ayudar a los clientes en su problemática, debe de incorporar su propio arte, sus propios sentimientos, percepciones, valores y estilo de vida. (Viscarret Garro, 2007, págs. 277 - 281), Por otro lado las funciones del Trabajador Social son muy importantes porque ayuda a las personas que se ven incapaces de resolver por sí solos sus problemas a buscar alternativas de solución para satisfacer las necesidades y aspiraciones del individuo

### **3.5 Principales aportes y uso del Modelo de Intervención Sistémico de Trabajo Social del área de Salud del Cantón Cuenca.**

La siguiente información se basa en las entrevistas aplicadas a las profesionales de Trabajo Social del área de la salud de la ciudad de Cuenca.

Según el uso del modelo de intervención sistémico del Trabajador Social, a través de los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas se pudo apreciar que todas las profesionales a su criterio personal consideran que dentro de la intervención profesional es trascendental y necesario utilizar el modelo sistémico, que se encuentra en auge actualmente.

Pues de la misma manera a continuación se da a conocer los resultados obtenidos en las entrevistas a las profesionales del área de la salud de acuerdo a los principales aportes del modelo sistémico al Trabajo Social.

- Este modelo de intervención es fundamental para alcanzar el objetivo de mantener el bienestar biopsicosocial del usuario.
- Es de gran beneficio porque se puede utilizar en todas las situaciones que se presenten en nuestro quehacer profesional, tomando en consideración su entorno.
- Presenta una observación profunda y global de todo su sistema.
- Aporta siendo una herramienta muy importante para la intervención del Trabajador Social.
- Trabajo multidisciplinar y mantener conocimientos actualizados de sistemas de recursos que dispone el usuario de acorde a su problemática.
- Dicho modelo de intervención permite potenciar las capacidades de los usuarios para que sean ellos quien alcancen sus aspiraciones de cambio.
- Desde este modelo de intervención hay que recalcar que su finalidad no es centrarse en la causa-efecto de la problemática y al contrario que el Trabajador Social entienda los problemas de los seres humanos como el resultado de las interacciones y comunicaciones de sus sistemas y no como atributo de las personas.
- La intervención del Trabajador Social Sistémico no está dirigida específicamente al usuario, este puede trabajar con diversos individuos implicados dentro de sus sistemas formales, informales, sociales, escapando del aislamiento de los individuos que presentan el problema.

A criterio personal podría acotar;

- Que el modelo de intervención sistémica presenta un gran aporte al Trabajo Social, con una metodología propia para nuestra intervención, acoplándose a sociedades complejas, como en la que actualmente nos desarrollamos, con un sin número de cambios sociales, económicos, políticos, culturales, religiosos, entre otros.
- Uno de los aportes importantes es que a través del modelo sistémico nos permite superar metodologías de intervención tradicionales, que muchas de las veces sin darse cuenta se cae en el asistencialismo.
- De la misma manera un aspecto interesante es la relación enfocada en transacciones entre Trabajador Social y cliente, surgiendo la influencia del uno al otro, es decir es una relación horizontal y recíproca, en donde las dos partes se encuentran en el mismo nivel.
- Finalmente en relación de los resultados de las entrevistas aplicadas y acotaciones personales, se ha podido rescatar uno de los aportes más significativos desde el punto de vista teórico metodológico, es que el enfoque sistémico capacita al Trabajador Social, que a través de su intervención provoque acciones de cambio tanto en el individuo como en su entorno.

Por otro lado según Viscarret Garro, expone algunos de los principios metodológicos más importantes que incorpora el Trabajador Social sistémico a la práctica profesional: ( Viscarret Garro, 2007, pág. 300 y 301)

- a) *El principio de la mediación.* El Trabajador Social es neutral durante todo el proceso de intervención entre las partes implicadas en el conflicto.

- b) *El principio de la comunicación.* Busca una comunicación asertiva entre todas las personas implicadas en el problema, creando un clima comunicativo que facilite y estimule la solución.
- c) *El principio de la definición instrumental del problema.* Es importante definir el problema y mantener un acuerdo entre las personas implicadas, siendo éste el instrumento que sirve para guiar la acción, objetivos y procedimientos a seguir.
- d) *El principio de utilidad multilateral.* La solución óptima de un problema se da cuando los sistemas implicados tienen una relación funcional en la parte afectiva, en los objetivos y en la acción.
- e) *El principio de la concentración sobre variables centrales del problema.* El Trabajador Social al modificar la variable (inconveniente) central transformará a la vez al conjunto del sistema.
- f) *El principio ecosocial.* al momento de la intervención el Trabajador Social debe utilizar las redes sociales existente y en caso de que no existan crearlas.
- g) *El principio de la negociación.* Negociar el problema y sus alternativas de solución llegando a un acuerdo.
- h) *El principio de la cooperación.* Resultando la cooperación como el trabajar en conjunto con otras personas para alcanzar un objetivo común, en este caso el Trabajador Social sistémico involucra a todos los sistemas implicados a aportar con acciones de cambio para alcanzar el objetivo deseado para todos.

- i) *El principio de la apertura del problema.* Esta situación suele darse en casos de que el cambio se vuelva complejo, esto significa que el Trabajador Social interviene con acciones no esperadas aquí puede utilizar técnicas provocadas a causar una crisis que habrá un problema y provoque un cambio.

De la misma forma Viscarret, presenta las formas de actuación y funciones que el modelo sistémico aporta al Trabajo Social, estas son las más importantes. ( Viscarret Garro J. J., 2007, pág. 302 y 303)

- a) *La consulta.* El Trabajador Social se centra en las interacciones sistémica disfuncionales que tiene un efecto negativo para el usuario pues es así que interviene para potenciar el desarrollo de la personalidad social del usuario y fomentar interacción funcional de los sistemas que lo integra.
- b) *Educación.* Informa para ayudar a desarrollar las habilidades y capacidades de los individuos para que pueda establecer relaciones adecuadas con el medio y su entorno, identificando alternativas y probables consecuencias, sugiriendo o recomendando los pasos a seguir en la búsqueda de la solución del problema.
- c) *La negociación.* Este es una de los principios básicos de este modelo. Es el modelo de accionar entre personas o instituciones de acuerdo al problema
- d) *La representación.* En veces el Trabajador Social por varias circunstancias que presente el individuo puede representar al mismo y como hablamos de Trabajo Social Sistémico también representará a los individuos que esta inmersos en la problemática velando por su interese y derechos.



- e) *La intervención directa.* Se puede aplicar en diversos ámbitos del Trabajo Social e incluye una serie de actividades que se realizan cara a cara con los sujetos, estableciendo una relación entre Trabajador Social y Sistema Cliente, buscando cambiar las relaciones disfuncionales entre los involucrados.
  
- f) *La búsqueda de recursos.* Se pone énfasis en búsqueda de las alternativas de recursos necesarias para dar solución al problema, llamase, trabajo, formación, dinero etc., y obtener empoderamiento del cambio para alcanzar autonomía, de esta manera atendiendo las necesidades del usuario.
  
- g) *Facilitación.* Facilita oportunidades, alternativas y recursos dirigidas a alcanzar sus aspiraciones, siendo el usuario quien tome las decisiones y actué por sí mismo, logrando alcanzar un nivel de independencia entre Usuario-Trabajador Social.
  
- h) *Grabación de videos o de audio.* Puesto que permite a los usuarios verse en acción y escucharse.

El modelo sistémico concibe a la intervención social como un proceso de cambio planificado, utilizando diversas funciones y técnica que no son específicas del modelo enfocado a la capacidad de adaptación y a la interacción con el medio, pero cabe recalcar que la principales técnicas utilizadas en el modelo es: la entrevista y el contrato, esta segunda es especialmente utilizada en este modelo, porque resulta ser una articulación consiente y pensada de los acuerdos informales de la intervención para alcanzar el cambio planificado y la entrevista.

A más de las técnicas mencionadas anteriormente dependiendo el caso, utiliza los genogramas y ecomapas especialmente en la intervención con familias, el genograma por así definirle es una representación simbólica que registra información sobre los miembros de la familia y sus relaciones se realiza por lo menos de tres generaciones, mientras que lo ecomapas en una representación simbólica de la familia, pero en relación con otros sistemas sociales como asociaciones, instituciones, organizaciones.

Finamente las aportaciones del Modelo Sistémico en Trabajo Social en cuanto a su metodología no son específicas, pero sin embargo tienen una mirada global, debido a que es indispensable el conocimiento del usuario y el medio ambiente en el que se desenvuelve, de los cuales se obtiene influencias recíprocas por su constante interacción, permitiéndonos trazar el plan de intervención.

### **3.6 Análisis de datos consignados en las entrevistas realizadas a los profesionales de Trabajo Social del área de Salud del Cantón Cuenca.**

## **METODOLOGÍA**

### **Tipo de investigación.**

Dentro de este corto proceso argumentativo sobre la Intervención Sistema para el Trabajador Social a través de representaciones estadísticas, se utilizó los siguientes métodos:

*Método Inductivo.*- Ayuda a analizar para poder llegar a una conclusión en general.

*Método Analítico:* Consiste en analizar conceptos expresados en la investigación el cual permite realizar una sistematización de la información que se recopiló mediante la entrevista aplicada a profesionales de Trabajo Social del área de salud de la ciudad de Cuenca y a través de la información obtenida se realizará la interpretación de datos.

*Método cualitativo.-* Permitiendo incorporar lo que las entrevistadas expresan; su experiencia, actitudes, pensamientos y reflexiones sobre el Trabajo Social sistémico.

*Método cuantitativo.-* Aportando la conexión fundamental entre los datos cualitativos recopilados en las entrevistas con datos estadísticos.

Se utilizó la técnica semiestructurada, en las entrevistas aplicadas a diez Trabajadoras Sociales, del área de salud de la ciudad de Cuenca, con la finalidad de obtener información sobre el uso del enfoque sistémico en la intervención profesional. De la misma forma se utilizó la técnica informativa, utilizando panfletos con el objetivo de proporcionar una guía informativa sobre el uso del modelo sistémico en la intervención profesional de las/los Trabajadores/as Sociales.

### **Diseño de investigación.**

➤ **Objetivo general.**

- Determinar los principales aportes del modelo sistémico para la intervención en Trabajo Social.

➤ **Objetivos específicos.**

- Contextualizar sobre el Modelo en Trabajo Social y Modelo Sistémico.
- Identificar los conceptos básicos teóricos sobre los que se fundamenta el modelo sistémico.

- Conocer la aplicación del modelo sistémico para la intervención del Trabajador Social.

### **Proceso metodológico**

Dentro de este proceso, de acuerdo a los objetivos planteados inicialmente, se delimito el número de diez profesionales de Trabajo Social, que ejerzan la profesión dentro del área de salud de la ciudad de Cuenca.

### **Matriz del proceso metodológico.**

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>FUENTE</b>
Modelo Sistémico	- Intervención del Modelo sistémico en Trabajo Social	-Entrevistas.  - Observación  - Documento Informativo	-Análisis de Documentos  - Diez entrevistas a Trabajadoras Sociales del área de Salud de la Ciudad de Cuenca

**Fuente:** Monografía el modelo sistémico para la intervencion en Trabajo Social.

**Elaboracion:** Diana Pesantez

### **Resultados**

Los resultados alcanzados en esta investigación se darán a conocer a continuación con sus respectivas interpretaciones estadísticas, de acuerdo a la información obtenida de las entrevistas realizadas.

**TABLA N° 1**

**SEXO**

A través de las entrevistas realizadas a las profesionales de Trabajo Social, según tipo de sexo se observan los siguientes resultados.

SEXO	Nº Prof.	Fr.
Femenino	10	100%
Masculino	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Profesionales de Trabajo Social del área de salud de Cuenca.  
**Elaboracion:** Diana Pesantez.

**DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS**

En la tabla N° 1 se puede observar que de un total de 10 profesionales entrevistadas, todas son mujeres.

**TABLA N° 2**

**GRUPO DE EDAD.**

A través de las entrevistas realizadas a las profesionales de Trabajo Social, según grupo de edad, se lograron obtener los siguientes resultados.

Edad	Nº prof.	Fr.
21-30	1	10%
31-40	5	50%
41-50	2	20%
51-60	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Profesionales de Trabajo Social del área de salud de Cuenca.  
**Elaboracion:** Diana Pesantez

**DESCRIPCIÓN Y ANALISIS**

Según la tabla 2, se puede observar que de las 10 profesionales entrevistadas un 50% comprenden entre la edad de 31 a 40 años.

**TABLA N° 3**  
**AÑOS DE EJERCICIO PROFESIONAL.**

A través de las entrevistas realizadas a las profesionales de Trabajo Social, según los años de ejercicio profesional, se lograron obtener los siguientes resultados.

<b>Años ejercicio prof.</b>	<b>Nº prof.</b>	<b>Fr.</b>
<b>1-10</b>	2	20%
<b>11-20</b>	3	30%
<b>21-30</b>	2	20%
<b>31-40</b>	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

***Fuente:*** Profesionales de Trabajo Social del área de salud de Cuenca.  
***Elaboración:*** Diana Pesantez

**DESCRIPCIÓN Y ANALISIS**

De acuerdo a la tabla N° 3 se puede observar que de las 10 profesionales que laboran en el área de la Salud, su experiencia es de más de 11 años de ejercicio profesional.

**TABLA N° 4**  
**POBLACIÓN QUE INTERVIENEN.**

A través de las entrevistas realizadas a las profesionales de Trabajo Social, según la población que interviene se obtuvo los siguientes resultados.

<b>Tipo de población</b>	<b>Nº prof.</b>	<b>Fr.</b>
<b>Personas con discapacidad</b>	1	10%
<b>Niños/as y adolescentes</b>	1	10%
<b>Adultos</b>	0	0%
<b>Violencia intrafamiliar</b>	0	0
<b>Adicciones</b>	0	
<b>Todas las anteriores</b>	8	80%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

***Fuente:*** Profesionales de Trabajo Social del área de salud de Cuenca.  
***Elaboración:*** Diana Pesantez

## DESCRIPCIÓN Y ANALISIS

Según la tabla N° 4 se puede determinar que en el área de la salud, la intervención del Trabajador/a Social es amplia, es decir un 80% de profesionales intervienen con varias poblaciones como son: personas con discapacidad, violencia de género, VIH, obesidad, adicciones y niños/as adolescentes, adultos, adultos mayores que presenten cualquier problema de salud.

**TABLA N° 5**

### MODELOS DE INTERVENCIÓN QUE UTILIZA.

A través de las entrevistas realizadas a las profesionales de Trabajo Social, según los modelos de intervención utilizados se obtiene los siguientes resultados.

Modelo de intervención	Nº Prof.	Fr.
Tradicional (caso-grupo-comunidad)	2	20%
Sistémico	1	10%
Gestión de casos	1	10%
Intervención en crisis	1	10%
Combinación de modelos	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Profesionales de Trabajo Social del área de salud de Cuenca.

**Elaboración:** Diana Pesantez

## DESCRIPCIÓN Y ANALISIS

Según la tabla N° 5 se puede apreciar que un 50% de Trabajadoras Sociales utilizan una combinación de modelos. Por lo tanto se puede concluir que este resultado representa que la profesión de Trabajo Social está paralelo a los principios de la utilización de los modelos de intervención, sosteniendo que para cada problema social, se debe plantear objetivos diferentes y en base a esos objetivos elegir el modelo más acorde y eficaz, recalcando que ninguna realidad social puede ser homogénea y sería un grave error del Trabajador/a Social intervenir en todos los casos con el mismo modelo.

**TABLA N° 6**

**DURANTE SU FORMACIÓN PROFESIONAL OBTUVO CONOCIMIENTOS  
SOBRE EL MODELO DE INTERVENCIÓN SISTÉMICA EN TRABAJO  
SOCIAL.**

Conoce el Modelo sistémico	Nº Prof.	Fr.
Si	6	%
No	4	%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Profesionales de Trabajo Social del área de salud de Cuenca.

**Elaboracion:** Diana Pesantez

## DESCRIPCIÓN Y ANALISIS

En esta representación gráfica de la tabla N° 6 se puede observar que un 60% de profesionales, durante su formación profesional SI adquirieron conocimientos sobre el modelo de intervención sistémico.



**TABLA N° 7**  
**OPINIÓN SOBRE EL PROPÓSITO DEL TRABAJADOR SOCIAL DESDE LA**  
**INTERVENCIÓN SISTÉMICA.**

A través de las entrevistas realizadas a las profesionales de Trabajo Social, según la opinión sobre el propósito que presenta el modelo sistémico en la intervención se obtiene los siguientes resultados.

<b>CATEGORÍAS</b>
1.- Es completo para alcanzar cambios a largo plazo.
2.- Importante sobre todo potenciar las capacidades de las personas para que solucionen sus propios problemas.
3.- Interviene en los problemas individuales y familiares o en varios campos.
4.- No puede pasar desapercibido el propósito de direccionar a las personas a sistemas de recursos que brinden servicios y oportunidades para su superación y como profesionales ser un ente para que estos servicios sean eficaces (mantener en todo momento la propuesta).
5.- Presenta una propuesta global para tener un resultado a largo plazo.
6.- Es excelente, da resultados eficaces y duraderos,
7.- La propuesta de la intervención sistémica, atiende la problemática de manera global lo que permite dar una solución sólida.
8.- Es buena propuesta para alcanzar cambios duraderos en la problemática.
9.- Al utilizar esta propuesta global se puede alcanzar el éxito en la intervención, contribuyendo al bienestar biopsicosocial del individuo.
10.- Lo desconoce pero es una buena alternativa de intervención para lograr alcanzar un bienestar y cambio de manera permanente.

<b>Opinión propósito intervención sistémico</b>	<b>Nº Prof.</b>	<b>Fr.</b>
Intervención global alcanza cambios a largo plazo	6	60%
Puede intervenir en varios campos	2	20%
Mantener presente en todo momento	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**DESCRIPCIÓN Y ANALISIS**

En la tabla N° 7 se puede apreciar que un 60% de profesionales opinan que la propuesta de la intervención sistémica es global y alcanza cambios a largo plazo.

**TABLA N° 8**

**CONSIDERA VIABLE EL PROCESO DE INTERVENCIÓN SISTÉMICO DEL TRABAJADOR SOCIAL.**

<b>Viable</b>	<b>Nº Prof.</b>	<b>Fr</b>
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Profesionales de Trabajo Social del área de salud de Cuenca.

**Elaboracion:** Diana Pesantez

**DESCRIPCIÓN Y ANALISIS**

En la tabla N° 8 se puede apreciar que todas las profesionales, consideran viable el proceso de intervención sistémica del Trabajador/a Social que consiste en: la evaluación de los datos, recogida de datos, establecer contactos iniciales, negociación de un contrato, formación de los sistemas de acción, ejercicio de la influencia, finalización de la acción de cambio.

**TABLA N° 9**

**EL MODELO SISTÉMICO ES TRASCENDENTAL EN LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL.**

<b>Trascendental</b>	<b>Nº Prof.</b>	<b>Fr</b>
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Profesionales de Trabajo Social del área de salud de Cuenca.

**Elaboracion:** Diana Pesantez

**DESCRIPCIÓN Y ANALISIS**

En la tabla N° 9 se puede apreciar que todas las profesionales de Trabajo Social que fueron entrevistadas, a su criterio personal consideran que dentro de nuestra intervención profesional es trascendental utilizar el modelo sistémico.

**TABLA N° 10**

**OBSTÁCULOS EN LA INTERVENCIÓN SISTÉMICA EN TRABAJO SOCIAL.**

A través de las entrevistas realizadas a las profesionales de Trabajo Social, según los obstáculos en la intervención sistémica se obtiene los siguientes resultados:

<b>CATEGORIAS</b>
1. Extenso e implica mucho tiempo
2. Disposición de material bibliográfico
3. Implica costos adicionales.
4. Tarda mucho tiempo en Cerrar el caso.
5. Cuando un sistema no quiere participar en el cambio no se alcanza el objetivo.
6. Ninguno
7. Ninguno
8. Costo recursos materiales y talento humano
9. Ninguno
10. Ninguno

<b>Obstáculos de intervención</b>	<b>Nº Prof.</b>	<b>Fr</b>
Tiempo	2	20%
Costo	2	20%
Ninguno	4	40%
Bibliografía	1	10%
Participación de sistemas involucrados	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**DESCRIPCIÓN Y ANALISIS**

Según la tabla N° 10 se puede apreciar que un 40% de profesionales de Trabajo Social no encuentran ningún obstáculo al momento de la intervención con modelo sistémico, mientras que los demás sostienen que implica tiempo, costos, falta material bibliográfico y si no participa o colabora un sistema involucrado al individuo no se puede alcanzar el objetivo de la intervención.

**TABLA N° 11**

**VENTAJAS AL MOMENTO DE INTERVENIR CON EL MODELO SISTÉMICO.**

A través de las entrevistas realizadas a las profesionales de Trabajo Social, según las ventajas de la intervención sistémica se obtiene los siguientes resultados:

<b>CATEGORIAS</b>	
1.	Usuario y sistemas de recursos implicados actúan y son pioneros en sus cambios.
2.	Trabajar de mejor manera, comprometiendo a todos los sistemas implicados a alcanzar el cambio
3.	Resultados eficaces, duraderos y globales.
4.	Facilita la intervención en una sociedad compleja donde se producen constantes cambios sociales, políticos, económicos etc.
5.	Mejora el entorno del usuario y no solo busca resolver los problemas que presenta el individuo sino de todo su sistema.
6.	Asume nuevos retos y dificultades que presentan los individuos, familias, comunidades por constantes cambios sociales.
7.	Que no busca un chivo expiatorio y todos los miembros del sistema son responsables del cambio.
8.	Como trabajadoras sociales nos permite formar interacciones entre los sistemas que sean necesarios para lograr un cambio.
9.	Trabajar de manera circular con los recursos que tenga el usuario con el fin de satisfacer las necesidades.
10.	Que no se trabaja solo con el usuario que presenta el problema debido a que él es el síntoma pero la causa se encuentran por cambios que generan su sistema.

<b>Obstáculos de intervención</b>	<b>Nº Prof.</b>	<b>Fr</b>
Provocar interacción entre los sistemas necesarios	1	10%
Interviene con todo un sistema y no solo al individuo que presente el problema	4	40%
Está dirigido a sociedades complejas	2	20%
Resultados eficaces ,duraderos y globales	1	10%
Los sistemas son los pioneros de alcanzar el cambio.	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Profesionales de Trabajo Social del área de salud de Cuenca.

**Elaboración:** Diana Pesantez

## **DESCRIPCIÓN Y ANALISIS**

Según la representación gráfica de la tabla N° 11 se puede apreciar que un 40% de profesionales de Trabajo Social que utilizan el modelo sistémico, aportan que las ventajas que se obtienen al momento de intervenir, es que se considera a todo el sistema implicado y no solo al individuo que presenta el problema.

### **TABLA N° 12 APORTES DEL MODELO SISTEMICO PARA LA INTERVECION DE TRABAJO SOCIAL.**

A través de las entrevistas realizadas a las profesionales de Trabajo Social, según los aportes del modelo sistémico para el Trabajo Social, se obtiene los siguientes resultados:

#### **CATEGORIAS**

1. Este modelo de intervención es fundamental para alcanzar el objetivo de mantener el bienestar biopsicosocial del usuario.
2. Funciones y técnica para la intervención sistémica del Trabajador Social
3. Presenta una observación profunda y global de todo su sistema.
4. Aporta siendo una herramienta muy importante para la intervención del Trabajador Social con funciones y técnica propias.
5. Trabajo multidisciplinar y mantener conocimientos actualizados de sistemas de recursos que dispone el usuario de acorde a su problemática.
6. Nueva metodología de intervención para el Trabajo Social con sus respectivas funciones.
7. Superar la metodología tradicional en vista que este modelo de intervención su finalidad no es centrarse en la causa-efecto de la problemática y más bien se enfoca en la interacción y procesos comunicativos.
8. Permite escapar del aislamiento de los individuos que presentan el problema, como se hacía en inicios de la profesión.
9. Relaciones enfocada en transacciones entre los sistemas implicados haciendo uso de funciones y técnica del modelo sistémico.
10. Trabajo Social multidisciplinar horizontal

<b>APORTES</b>	<b>Nº Prof.</b>	<b>Fr</b>
Funciones y técnicas para el Trabajador Social	4	40%
Observación profunda y global	1	10%
Trabajo multidisciplinar	3	30%
Superar la metodología tradicional.	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Profesionales de Trabajo Social del área de salud de Cuenca.

**Elaboración:** Diana Pesantez

### **DESCRIPCIÓN Y ANALISIS**

De acuerdo a la tabla N° 12, se puede apreciar que un 40% de profesionales entrevistadas dan a conocer que unos de los grandes aportes del modelo sistémico para el Trabajador Social es la metodología de intervención, es decir sus funciones y técnicas

## CONCLUSIONES

Luego de haber realizado la investigación sobre “El modelo sistémico para la intervención del Trabajador Social”, se podría decir que se alcanzaron los objetivos planteados en la investigación, obteniendo las siguientes conclusiones:

- ✓ Según lo expuesto en el Capítulo I, el Modelo de Intervención Sistémico ha tenido una larga trayectoria y aportes de varios autores en cuanto a su concepción y metodología, hasta lograr observar un creciente interés por dicho modelo, el mismo se caracteriza por tratar de comprender el funcionamiento de la sociedad desde una perspectiva holística e integradora, donde los sistemas implicados con el individuo toman relevancia para la intervención, escapando del aislamiento de los individuos que presentan el problema, por lo tanto permite tener resultados eficaces y alejarnos del asistencialismo.
- ✓ Como se puede observar en el segundo capítulo, la intervención del Trabajador Social Sistémico se fundamenta en dos teorías importantes como son: la teoría general de los sistemas y la teoría de la comunicación, las mismas que nos permiten al momento de analizar y observar una situación, poner énfasis en las interacciones (influencias, comunicaciones) del individuo con los diferentes sistemas que pertenece, logrando determinar cuál es el conjunto de elementos que impiden a las personas la superación de sus tareas vitales y establecer posibles alternativas de solución para que el individuo se mantenga en un estado biopsicosocial.

- ✓ Una vez definido el marco de referencia en la que se fundamenta la intervención sistémica del Trabajador Social, el Modelo Sistémico plantea una serie de tareas y funciones, las cuales ponen en marcha algunas habilidades y técnicas como se expone en el capítulo tres. Además las mismas se encuentra acopladas para ser utilizadas en sociedades complejas y por ende en cualesquier situación que atraviese el usuario.
  
- ✓ Los resultados obtenidos en las entrevistas aplicadas a diez Trabajadoras Sociales, del área de salud de la ciudad de Cuenca, se ha determinado que la intervención es amplia debido a que se dirige a varias poblaciones como es personas con; discapacidad, violencia, VHI, obesidad, adicciones y niños/as adolescentes, adultos, adultos mayores que presenten cualquier problema de salud, etc. es decir un 80% de profesionales intervienen con varias poblaciones como lo demuestra el cuadro número cuatro de la página 56, en el capítulo tres.
  
- ✓ La utilización del Modelo Sistémico en Trabajo Social actualmente tiene una amplia acogida por los profesionales de Trabajo Social, en vista que muchas de las veces no se encuentra solución a los problemas surgidos de procesos de cambios sociales, culturales, religiosos, económicos políticos, etc. y se vea obligados a recurrir a una intervención integral para lograr comprender los mismos y obtener resultados duraderos, se puede observar en el cuadro número ocho de la página 60, en el capítulo tres.



## RECOMENDACIONES

Para concluir el presente trabajo monográfico, se considera importante señalar las siguientes recomendaciones.

- Los y las Trabajadoras/res Sociales deberían proyectar a una intervención eficaz acorde a la sociedad actual y continuar contribuyendo con aportes teóricos en pro de la profesión, recordando que, los/las profesionales de Trabajo Social, tiene el compromiso y la responsabilidad de ir construyendo nuestra práctica profesional de acuerdo a la realidad social en la que se desenvuelve puesto que no se puede intervenir de manera aislada, ni mucho menos alejada de situaciones económicas, históricas, políticos, socioculturales, de las políticas sociales, el papel del estado etc.
- Que se continúe impartiendo en las aulas de clases, sobre teorías y modelos de intervención para el Trabajador Social y en particular el Modelo Sistémico que actualmente se encuentra en auge, de igual manera incentivar y motivar a los estudiantes a realizar constantes lecturas sobre los modelos de intervención profesional.
- Incentivar a los(as) profesionales en Trabajo Social, sobre la importancia de mantener presente las tareas y funciones que se realiza dentro del quehacer profesional y no trabajar desde un sentido común o por empirismo.

- Como profesionales de Trabajo Social se deberá estar preparados para trabajar con cualesquier tipo de población que requiera la ayuda profesional.
- Se recomienda superar la utilización de modelos tradicionales y aplicar el modelo de intervención sistémico dentro del quehacer profesional, puesto que dicho modelo responde a problemas sociales surgidos de sociedades complejas como las actuales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, E. (1976). *Hacia una Metodología del Trabajo Social*. Buenos Aires: Ecrio.
- Howe, M. W., & Schuerman, J. R. (1974). *Trends in the Social Work Literature: 1957-72*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Viscarret Garro, J. J. (2007). *Modelos y Métodos de Intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Aguilar Ordoñez, M. J. (2000). *Modelos Teóricos del Trabajo Social*. Lumen/Hv Manitas.
- Alayón, N. (s.f.). *Defendiendo al Trabajo Social*. Buenos Aires: HVMANITAS.
- Alayon, N., Barrex, J., & Cassineri, E. (1972). *ABC del Trabajo Social Latinoamericano*. Argentina- Buenos Aires: Ecrio.
- Ander- Egg, E. (1992). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid-España: Lumen/HVMANITAS.
- Ander-egg, E. (1974). *Diccionario de Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina : ECRO-ILPH.
- Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas De Investigación Social*. Buenos Aires: Lumen 24 edición.
- Ander-Egg, E. (25 de Febrero de 2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Recuperado el 22 de Mayo de 2014, de <http://diccionariodetrabajosocialcolombia.blogspot.com/>
- Bertalanffy, L. v. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Bertolotto, M. I., Bráncoli, J., Clemente, A., Eroles, C., Krmpotic, C., Paola, J., . . . Trotta, M. (2005). *Glosario de Temas Fundamentales en Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Caballero de Aragón, N. (s.f.). Modernidad, postmodernidad. Revolución o retroceso? En: *Revista Colombiana de Trabajo Social. No 9. Santiago de Cali: Consejo Nacional para la educación en Trabajo Social-CONETS.*, 83-84.
- Campanini, A., & Luppi, F. (1991). *Servicio Social y Modelo sistémico, Una Perspectiva para la práctica cotidiana*. España : Paidós, Barcelona, Buenos Aires y Mexico .
- Cazzaniaga, S. (2007). *Hilos y Nudos la formulación, la intervención y lo político en el Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Constitución del Ecuador 2008* . (2008). Quito .
- Contreras Hermosilla, M. A. (2006). *Principales Modelos para la Intervención de Trabajo Social en Individuo y Familia*. Santiago de Chile: Departamento de Trabajo Social.
- Corsi, G. (1996). *Autorreferencia*. En Giacarlo Corsi. (& C. E. Espósito, Ed.) México: Universidad Iberoamericana-ITESO/Anthropos.
- Cristina De Robertis . (2003). *Fundamentos de Trabajo Social- Etica y metodologia* . Nau Libres.

- Diccionario de la Real Academia Española 2014*. (3 de Mayo de 2014). Obtenido de Diccionario de la Real Academia Española 2014:  
[http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT\\_12\\_05.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf)
- DU RANQUET, M. (1996). *Los Modelos en Trabajo Social: El Modelo Diagnostico o Psicosocial*. España: México:Editores Siglo Veintiuno..
- Duque, A. V. (2013). *Metodologías de Intervención Social: Palimpsestos de los Modelos en Trabajo Social*. Manizales: Epí-Logos.
- Eguiluz R. , L., Robles Mendoza , A. L., Rosales Pérez, J. C., Ibarra Martínez , A., Gómez Herrera , J., González , A., & Rangel , C. (2003). *Dinámica de la familia - un enfoque psicológico sistémico*. Mexico : Pax Mexico.
- Escartín Caparrós, M. J. (1998). *Manual de Trabajo Social (Modelos de Práctica Profesional)*. España: Aguacilara.
- Feixas, G., & Miro, M. T. (1993). *Aproximaciones a la psicoterapia*. Barcelona: Paidós.
- Freud, S. (1973). *Obras completas (3vols.)*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Garro, J. J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social* . Madrid: Alianza Editorial.
- Guerrini, M. E. (Diciembre de 2009). *La intervención con familias desde el Trabajo Social*. Recuperado el 16 de marzo de 2014, de  
<http://www.margen.org/suscri/margen56/guerrini.pdf>
- Heinz, K. (2001). *Diccionario enciclopédico de Sociología*. Barcelona: Herder.
- Hernández Aristu, J. (1991). *Acción Comunicativa e Intervención Social*. Madrid: Popular.
- International Federation of Social Workers. (8 de 2014). *International Federation of Social Workers*. Recuperado el 3 de 5 de 2014, de International Federation of Social Workers Web Site: <http://ifsw.org/news/statement-of-latin-american-and-caribbean-ifsw-about-the-killing-of-civilians-in-the-gaza-strip/>
- Johansen, O. (2004). *Introducción a la teoría general de los Sistemas*. México: Limusa.
- KAIL, R., & CAVANAUGH, J. (2010). *DESARROLLO HUMANO - Una perspectiva del ciclo vital*. Mexico: CENGAGE Learnig- Quinta edicion.
- Keeney, B., & Ross, J. (1987). *Construcción de terapias familiares sistémicas*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Londoño, M. A. (2013). *Lo psicosocial en relacion al Trabajo Social*. Recuperado el 24 de abril de 2014, de  
<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/bibliotecaSedesDependencias/unidadesA>

cademicas/FacultadNacionalSaludPublica/Diseno/archivos/Tab6/Tab3/ponencia-Maryory.doc.

- Luhmann, N. (1983). *Fin y racionalidad en los sistemas*. Madrid: Editora Nacional.
- Luhmann, N. (1995). *Poder*. México D.F.: Anthropos.
- Luppi, F., & Campanini, A. (1991). *Servicio Social y Modelo Sistémico*. Barcelona: Paidós.
- Marafioti, R. (2005). *Sentidos de la comunicación : teorías y perspectivas sobre cultura y comunicación*. Buenos Aires: Biblos.
- Marín, M. (1999). *Lingüística y enseñanza de la lengua*. Buenos Aires: Aique.
- MARTINEZ LÓPEZ, J. A. (2011). REVISTA INTERNACIONAL DE TRABAJO SOCIAL Y CIENCIAS SOCIALES. *Teoría del Trabajo Social con grupos/Theory of social work with groups*, 106.
- Montoya Cuervo, G., Correa Gil, E., González P, C. M., Vargas López, P. A., & Urrego Tobón, Á. (2008). *Modelo evaluativo de la intervención en lo social desde la expresiones motrices*. Recuperado el 23 de abril de 2014, de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000021.pdf>
- Moreno, P. A. (2006). *Introducción a la Ingeniería de sistemas*. Bogotá: Centro Nacional de Medios para el Aprendizaje.
- Navarro, S. (1997). Un Salto con red en la comunidad. *Revista de Servicio Social y Políticas Sociales*, 40(4), 51-62 Madrid.
- Netto, J., Parra, G., Carballeda, A., Coraggio, J., Aquín, N., Robirosa, M., . . . Clemente, A. (2002). *Nuevos escenarios y práctica profesional- Una mirada crítica desde el Trabajo Social*. Buenos Aires : ESPACIO EDITORIAL.
- Pincus, A., & Minahan, A. (1973). *La Práctica del Trabajo Social: modelo y método*. Michigan: F. E. Peacock.
- Ponticelli, M. D. (2000). *Modelos Teóricos del Trabajador Social*. Buenos Aires : Lumen/Hvmanitas.
- Ponticelli, M. D. (2000). *Modelos teóricos del trabajo social*. Lumen hvmanitas.
- Ponticelli, M. D. (2000). *Modelos Teóricos del Trabajo Social*. Buenos Aires : LUMEN/HVMANITAS .
- Quintero Velásquez, A. M. (1997). *Trabajo Social y Procesos Falmiliares*. Buenos Aires: LUMEN ARGENTINA.

- Quintero Velásquez, A. M. (25 de Noviembre de 2014). *Enfoque de Convergencia en Trabajo Social*. Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-016-073.pdf>
- Quintero, Á. M. (1997). *Trabajo Social y procesos familiares*. Lumen/Hvmanitas.
- Ramirez de Mingo, I. (1987-2006). El Trabajo Social con Familias. *El Trabajo Social Familiar*, 29-31.
- Real Academia Española*. (29 de Diciembre de 2014). Obtenido de Diccionario de la Lengua Española: <http://lema.rae.es/drae/?val=masoneria>
- Richmond, M. (1996). *El caso social individual. El diagnóstico social*. Madrid: Talasa.
- Rodrigo, M., & Palacios, J. (2010). *Familia y desarrollo humano*. Madrid: Alianza Editorial.
- Ruiz Sanchez, J. J., & Cano Sánchez, J. J. (1999). (recuperado 26 de noviembre 2014) *Las Psicoterapias: Una Introducción para profesionales Sanitarios*. Sueca, Valencia, España. Obtenido de Psicología Online: <http://www.psicologia-online.com/>
- Satir, V. (1980). *Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar*. Mexico: Pax-Mexico.
- Saville-Troike, M. (2005). *La etnografía de la comunicación: una introducción*. Buenos Aires: Prometeo.
- Smalley, R. (1967). *Theory for Social Work Practice*. Columbia: Columbia University Press.
- Torres Díaz, J. H. (2006). *Historia del trabajo social*. Buenos Aires: Lumen.
- Trigueros Guardiola, I., Mondragón Lasagabaster, J., & Serrano Lopéz, M. T. (2001). *Trabajador Social. Temario para la preparación de oposiciones*. España: Mad. S.L.
- Velásquez, Á. M. (1997). *Trabajo Social y Procesos Falmiliares*. Buenos Aires: LUMEN ARGENTINA.
- Velásquez, A. M. (octubre de 1998). *Enfoque de Convergencia en TrabajoSocial*. Medellín, Colombia.
- Viscarret Garro, J. J. (2007). *Modelos y Métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Zenarutzabeitia Pikatza, A., & López Rey, M. (26 de Noviembre de 2014). *Programa de Formación Continuada Acreditada para médicos de Atención Primaria desarrollado para la Revista EL MEDICO y EL MEDICO INTERACTIVO, diario electrónico de la sanidad*. Obtenido de Elaborado en colaboración con la Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria: [http://2011.elmedicointeractivo.com/formacion\\_acre2004/tema16/herramientas.php](http://2011.elmedicointeractivo.com/formacion_acre2004/tema16/herramientas.php)

## ANEXOS

**ANEXO 1.** CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO QUE SE UTILIZÓ EN LAS ENTREVISTAS A LAS/LOS PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL DEL ÁREA DE SALUD DE LA CIUDAD DE CUENCA.



**UNIVERSIDAD CUENCA**  
**Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales**  
**Escuela de Trabajo Social**

La siguiente entrevista tiene como objetivo recopilar información sobre el uso del Modelo Sistémico para la intervención de los/ las profesionales de Trabajo Social del área de salud pertenecientes al MSP (Ministerio de Salud Pública) de la Ciudad de Cuenca. Por esta razón solicito encarecidamente contestar las preguntas ya que sus respuestas, servirán para conocer acerca del Modelo Sistémico en la intervención del Trabajador Social y cuyo aporte será sustentado en mi monografía para adquirir el título de Trabajadora Social. Por su valiosa colaboración anticipo mis agradecimientos.

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1.1 ¿Sexo?                    F                     M

1.2 ¿Cuántos años tiene?

1.3 ¿Cuántos años ejerce la profesión?

1.4 ¿Con qué tipo de población trabaja?

### 2. CARACTERÍSTICAS DE LA INTERVENCIÓN

2.1 ¿Qué modelo de intervención maneja usted como Trabajador/a Social?

---

---

---

**2.2 ¿Durante su formación o experiencia profesional obtuvo conocimientos sobre el Modelo Sistémico en la intervención en Trabajo Social?** (marque con una X su opción de respuesta)

Si

NO

### **3. CARACTERÍSTICAS DE LA INTERVENCIÓN DEL MODELO SISTÉMICO EN TRABAJO SOCIAL**

**3.1 ¿Sabia Ud.? que el propósito del Trabajador Social desde la intervención sistémica pretende:**

- Mejorar las capacidades de las personas para solucionar sus problemas
- Direcccionar a las personas con aquellos sistemas de que pueden presentar servicios recursos y oportunidades.
- Exigir que estos sistemas funcionen de manera eficaz y humana
- Contribuir al desarrollo y mejora de la política social.

**¿Cuál es su opinión?**

---

---

---

---

**3.2 A continuación se presenta el proceso de intervención desde el modelo sistémico en Trabajo Social, ¿Ud. Considera viable este proceso en la intervención?**

Si

NO

- La evaluación de los problemas.
- Recogida de los datos
- Establecer contactos iniciales
- La negociación de un contrato
- Formación de los sistemas de acción
- Mantenimiento y coordinación de los sistemas de acción
- Ejercicio de la influencia
- Finalización de la acción de cambio



**3.3 ¿A su criterio personal, considera que en la intervención de Trabajo Social es trascendental utilizar el modelo sistémico?**

Si

NO

**3.4 Si usted ha manejado en algún momento este modelo ¿Qué obstáculos ha encontrado al momento de intervenir?**

---

---

---

---

**3.6 Cuáles son las ventajas que se obtienen al intervenir con el Modelo Sistémico?**

---

---

---

---

**3.7 ¿Desde su experiencia, cómo cree Ud. que el modelo sistémico aporta para la intervención en Trabajo Social?**

---

---

---

---

Fecha de aplicación : \_\_\_\_\_

Responsable: Diana Andrea Pesantez Rivera  
Estudiante Universidad de Cuenca

.....  
FIRMA PROFESIONAL ENTREVISTADO/A

***Gracias por su colaboración***

**ANEXO 2.** PANFLETO INFORMATIVO, ENTREGADAS PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL DEL ÁREA DE SALUD DE LA CIUDAD DE CUENCA QUE FUERON ENTREVISTADAS.

**EL MODELO  
SISTÉMICO  
PARA LA  
INTERVENCIÓN  
EN TRABAJO  
SOCIAL**



2014



**Diana Andrea Pesantez R.**  
2014



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS**  
**POLÍTICAS Y SOCIALES**

**EL MODELO SISTÉMICO**  
**PARA LA INTERVENCIÓN**  
**EN TRABAJO SOCIAL.**

---

## INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo proporcionar una guía informativa sobre el uso del modelo sistémico en la intervención profesional a los/las Trabajadoras/res Sociales pertenecientes al Ministerio de Salud Pública de la ciudad de Cuenca, a quienes se les realizará una entrevista sobre la utilización del modelo sistémico en Trabajo Social cuyos datos serán sustentados en la monografía previo a la obtención del título. Al mismo tiempo busca dar respuesta a las inquietudes de los profesionales respecto al tema.

## ¿QUE ES LA INTERVENCIÓN SISTÉMICA?

La intervención sistémica hace un llamado hacia un enfoque interdisciplinario y global, para comprender integradamente la complejidad de la realidad social, el Trabajador Social efectúa una acción de cambio, donde lo importante es abordar desde **las interacciones del individuo con los diferentes sistemas que aparecen en su entorno**, para así de esta manera poder superar las posibilidades de unidad de análisis llámense; individuos, grupos, organizaciones o comunidades



## CONTEXTUALIZACIÓN DEL MODELO EN TRABAJO SOCIAL

En Trabajo Social influye la teoría sistémica desde los años treinta, con la aparición de algunos aportes de referencia a dicha teoría, cabe mencionar que entra en auge en la década de los 50 en Estados Unidos, nace la orientación

sistémica para la práctica de Trabajo Social, paralelo a la intervención psicodinámica, al realizar una intervención interesándose en la familia y en el entorno que lo rodea, considerando como un circuito de interacciones y no centrándose solo en el individuo, es decir actuando de manera holística en los problemas sociales. El enfoque sistémico surge con la teoría general de los sistemas y la teoría de la comunicación.

#### CONCEPTOS BÁSICOS TEÓRICOS SOBRE LOS QUE SE FUNDAMENTA EL MODELO SISTÉMICO.

##### Teoría General De Los Sistemas.



La teoría general de los sistemas puede ser considerada como una ciencia de la globalidad (holística), esta concepción es importante para el Trabajo Social, ya que el comportamiento, los acontecimientos, los hechos y los procesos no pueden ser entendidos de forma aislada, sino tienen que ser tratados desde el punto de vista de la interacción.

##### - Teoría De La Comunicación.

Es evidente que la comunicación es un proceso interactivo y fundamental de la vida humana que da significación a las relaciones personales, han sido de gran utilidad para la metodología de la intervención social y para la modificación de comportamiento y de relaciones humanas.



#### FUNCIONES Y TAREAS QUE DESEMPEÑA EL TRABAJADOR SOCIAL DESDE EL MODELO SISTÉMICO.

- Ayudar las personas a mejorar y a utilizar de forma mas eficaz sus propios recursos y capacidades para la solución de los problemas y tareas vitales.



- El trabajador social sirve de enlace entre personas y sistemas de recursos; identificar y localizar, información de ciertos servicios o recursos, ayudar a vencer el problema que impide a los/las usuarios el acceso y la utilización.

- Facilita la interacción, modificación de la existencia, o crea nuevas relaciones entre las personas y los sistemas sociales de recursos; el Trabajador Social debe hacer llegar al sistema social la información sobre la problemática por la que atraviesa el usuario, puede conectar a diferente personas de diferentes sistemas sociales para implicarles en un plan coordinado, puede hacer de mediador de conflictos.



- Facilita la interacción, modifica relaciones o crea nuevas entre las personas dentro de los sistemas de recurso; el Trabajador Social puede mejorar el trato entre los miembros de

un sistema, mejore la comunicación, se puede hacer recomendaciones y motivar para que se produzcan cambios, ayuda a que reconozcan sus potencialidades, habilidades y destrezas de los usuarios para que puedan superar el problema

- Coopera en la promoción y modificación de las medidas sociopolíticas; debe trabajar a favor de que se produzca cambios en las políticas sociales, para que tenga un impacto positiva en la solución de las problemáticas; el Trabajador Social recoge y analiza la información de problemas y condiciones que apuntalan a un cambio en la política social, crear nuevos sistemas como: comités, organizaciones, asociaciones, para que trabajen por el cambio de las políticas de acuerdo a las necesidades de las personas, además el Trabajador social puede diseñar, organizar nuevos programas y servicios destinados a cambiar políticas existentes.





- El Trabajador Social como distribuidor de recursos materiales; determina la necesidad y tipo de recurso que se ajusta a dicha necesidad, localiza los recursos necesarios a través los sistemas de recurso, informa sobre la utilización correcta de los recursos y servicios brindados.

#### EL PROCESO DE INTERVENCIÓN DEL MODELO SISTÉMICO

Dentro del proceso metodológico, el proceso de intervención tendría las siguientes facetas en las cuales se pone en marcha diferentes habilidades y técnicas.

**Evaluación de los problemas**, a través de la identificación y fijación del problema, análisis de los sistemas, fijación de objetivos y fines, determinación de las tareas y estrategias, estabilización de los esfuerzos por el cambio, declaración por escrito de la evaluación del problema.



**Recogida de los datos**, la información recopilada es de vital importancia para la planificación, esto se le puede realizar a través de la utilización de herramientas como es la entrevista y la observación

**Establecer contactos iniciales**, el primer encuentro del Trabajador Social con un sistema usuario y capta los diferentes sistemas en la necesidad del cambio.

**La negociación de un contrato**, entre los involucrados se llega a un acuerdo respecto de reglas y cosas que se quieren hacer o no conjuntamente, explicar sus responsabilidades.

**Formulación de sistemas de acción**, se realiza entre el Trabajador Social y aquellas personas que colaboran en la realización de las tareas y consecución de los objetivos planteados.



#### **Mantenimiento y coordinación de sistemas**

**de acción**, los miembros de un sistema han comenzado a interactuar entre sí, al analizar las posibles dificultades que se pueden aparecer en el funcionamiento interno del sistema debe mirar desde una perspectiva evolutiva (analiza el presente, pasado y futuro de la interacción de sus miembros) y desde una perspectiva sistémica (funcionamiento interno del sistema).



**Ejercicio de la influencia**, la interacción del Trabajador Social se caracteriza por la influencia dentro de un sistema de cambio.

**Finalización de la acción de cambio**, el final del proceso de cambio debe de ser preparado y planificado de forma cuidadosa, se debe de hacer una evaluación del proceso de cambio, dar fin a las relaciones creadas durante el proceso, conseguir que el cambio conseguido permanezca.

#### **APLICACIÓN DEL MODELO SISTÉMICO AL TRABAJO SOCIAL.**

En el modelo sistémico el Trabajador Social se ocupa de las interacciones entre personas y su contexto social, ya que parte del supuesto de que los problemas no son sólo un atributo de la persona, sino un atributo de su situación social y una relación con el sistema de recursos que tiene a su alcance, ya que en el momento del quehacer profesional, aborda los problemas del usuario de manera circular (holística), y por ende ayuda a modificar su situación y a su vez mejorar su calidad de vida.

### CONCLUSIONES

El modelo de intervención sistémica es de gran interés en Trabajo Social, puesto que se puede apreciar que actualmente la sociedad se desarrolla en un contexto globalizado y por ende se produce una multitud de cambios, que han supuesto numerosos problemas sociales, los cuales no encuentran explicación en las formas de intervención tradicional, por lo que las ciencias sociales y particularmente Trabajo Social, se ven obligados a enfocarse a modelos de intervención con propuestas holísticas, que pueda dar solución de manera eficaz a las problemáticas sociales que nos afrentamos a diario.

### BIBLIOGRAFÍA

- Campanini, A., & Luppi, F. (1991). *Servicio Social y Modelo sistémico, Una Perspectiva para la práctica cotidiana*. España : Paidós, Barcelona, Buenos Aires y Mexico .
- Viscarret Garro, J. J. (2007). *Modelos y Métodos de Intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Ponticelli, M. D. (2000). *Modelos Teóricos del Trabajador Social* . Buenos Aires : Lumen/Hvmanitas.