

Consideraciones metodológicas para la intervención social en contextos de diversidad

Patricia Castañeda Meneses*
Universidad de Valparaíso, Chile

Ana María Salamé Coulon**
Universidad de La Frontera, Temuco, Chile

Resumen

A pesar de la creciente valoración de las diversidades culturales en los actuales procesos de intervención social, se observa que dicha valoración se expresa principalmente en términos discursivos y declarativos, no siendo siempre acompañada por avances homólogos en las orientaciones metodológicas declaradas por las políticas públicas nacionales, impidiendo con ello implementar procesos de intervención con plena pertinencia cultural. Así entonces, las orientaciones metodológicas se definen principalmente desde tradiciones tecnocráticas centradas en el juicio experto; androcéntricas o insensibles al género como variable social relevante; culturalmente hegemónicas y reduccionistas, que invisibilizan los aportes de la diversidad, imponiendo intervenciones sociales estandarizadas, asociadas a modelos sociales únicos y patrones promedio. Lo anterior oculta los avances alcanzados a la fecha en torno a las diversidades culturales presentes en distintos territorios y grupos sociales destinatarios de la intervención social pública. En ese marco, el artículo propone consideraciones metodológicas que aporten en la superación de esta situación.

Palabras clave: Diversidad. Trabajo Social. Intervención Social. Metodología de Intervención Social.

*Trabajadora Social y Licenciada en Trabajo Social por la Universidad de Valparaíso. Doctora en Ciencias de la Educación por la Universidad de Barcelona. Académica e Investigadora de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Chile. E-mail: patricia.castaneda@uv.cl

**Trabajadora Social por la Pontificia Universidad Católica de Chile. Doctora en Ciencias de la Educación por la Universidad de Barcelona. Académica e Investigadora del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de La Frontera, Temuco, Chile. E-mail: ana.salame@ufrontera.cl

1. Introducción

El presente artículo tiene por objetivo exponer los resultados de un proceso de sistematización realizado en torno a los componentes metodológicos utilizados como soportes técnicos de las experiencias de intervención social en contextos de diversidad, realizadas por estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso y la Universidad de La Frontera durante los años 2018 y 2019. El proceso de sistematización se fundamenta en la necesidad de contar con referentes que enriquezcan las oportunidades de expresión de la diversidad en la dimensión metodológica de la intervención social, debido a que es una línea de trabajo escasamente desarrollada a la fecha, desplazada por la preocupación inicial de incorporar las nuevas categorías conceptuales asociadas a la diversidad como atributos de los sujetos, problemáticas, ofertas de servicios y beneficios sociales. En ese marco, se observa que los aspectos metodológicos se asumen universales e inmanentes, sin enfrentar un necesario cuestionamiento respecto a las oportunidades de optimizar la expresión de las demandas de una sociedad diversa, a partir de la racionalidad técnica en que se sostienen los procesos de intervención social. Para alcanzar este propósito, se ha realizado un proceso de sistematización de los aspectos metodológicos implementados en procesos de intervención social realizados en contextos de diversidad, permitiendo inferir aprendizajes y reflexiones en esta materia.

El presente artículo se ha organizado en torno a cuatro apartados. En el primer apartado Intervención Social y Diversidad Cultural, se presentan los principales referentes temáticos en que se ha enmarcado el proceso de sistematización realizado. A continuación, el segundo apartado Metodología presenta el detalle de las decisiones metodológicas de sistematización realizadas en la presente experiencia. En el tercer apartado Consideraciones Metodológicas para la Intervención Social en contextos de Diversidad, se exponen los principales procesos de análisis realizados, organizados a partir de las fases metodológicas formales características de un proceso de intervención. Finalmente, en el apartado Reflexiones

Finales, se presentan los principales aprendizajes obtenidos de la experiencia, formulados a modo de síntesis final.

2. Intervención Social y Diversidad Cultural

Aproximarse a la conceptualización de la intervención social no es tarea fácil, diversos son los autores que en la literatura especializada se refieren, no sin cuestionamientos a este término. Fantova (2007) define la intervención social como “una actividad que se realiza de manera formal u organizada, intentando responder a necesidades sociales e incidir significativamente en la interacción de las personas, aspirando a una legitimación pública o social” (p.183). Para dicho autor, su carácter formal u organizado demuestra la incorporación de un valor añadido basado en el conocimiento; su referencia a necesidades sociales es entendida en su asociación a bienes tangibles e intangibles que permiten a las personas desarrollarse integralmente y mejorar su calidad de vida; la incidencia en la interacción de personas representa el ajuste entre autonomía personal e integración relacional en cada contexto y momento de ciclo y proyecto vital de cada persona; y finalmente, la legitimación pública o social implica que la intervención social es reconocida como una respuesta a necesidades sociales y, por lo tanto, representa un asunto de responsabilidad pública, ligada a políticas públicas e instituciones sociales.

Por su parte Saavedra (2015) concibe la intervención social como una actividad que intenta responder a necesidades sociales, siendo su propósito la integración, autonomía, bienestar y participación de las personas en relación con su entorno. En ese sentido, reconoce a la intervención social como un concepto validado dentro de las disciplinas de las ciencias sociales, identificando cuatro líneas argumentativas para definir sus implicancias, a saber: i) una forma de actuar frente a los problemas sociales; ii) una interpretación de la complejidad de un ámbito conflictivo o problemático de lo social; iii) una distinción de los sistemas sociales funcionales; y, iv) dispositivos discursivos apoyados en los fundamentos de las enunciaciones de las políticas sociales, programas, proyectos y servicios sociales.

Para Castañeda (2014) la intervención social puede ser concebida como un proceso de toma de decisiones profesionales especializadas, realizada desde los principios de la racionalidad instrumental orientada al logro de objetivos y que se encuentra basada en las lógicas del método científico transferidas al desempeño. Tomando como referentes las conceptualizaciones anteriores, la intervención social puede ser considerada una actividad profesional fundada en el conocimiento disponible y orientada a objetivos preestablecidos. Su propósito central está orientado a la satisfacción de necesidades sociales, siendo implementada desde instituciones públicas o privadas a partir de acciones organizadas a través de políticas, programas o proyectos sociales.

Durante los últimos años la intervención social se ha visto fortalecida como un campo de conocimiento e identidad profesional para Trabajo Social, dado que permite situar con precisión los procesos de análisis respecto de los fenómenos y conflictos sociales que se encuentran en plena contingencia en la sociedad nacional. Este campo emergente permite trascender desde una práctica profesional operativa en contextos diversos, problemáticas particulares y aplicación tradicional de métodos que privilegian respuestas institucionales y programáticas; hacia una comprensión, fundamentación y propuesta dinámica de categorías de análisis que se orientan a la construcción de conocimientos avanzados, generados desde la propia práctica realizada.

En ese marco, destaca la implementación, análisis y reflexión de la intervención social en contextos de diversidad, la que surge como una renovada categoría de análisis contemporáneo que se adscribe a los desafíos planteados por la Declaración Universal de la UNESCO (2002) sobre Diversidad Cultural, y cuyos principios rectores corresponden a la Identidad, Diversidad Cultural, Pluralismo, Derechos Humanos, Creatividad y Solidaridad Internacional. Como respuesta inicial a esta importante Declaración, la intervención social en contextos de diversidad destacó la importancia del uso de lenguaje inclusivo para superar repertorios conceptuales que

reflejaban constructos culturales e ideológicamente determinados; y valoró la focalización de los rasgos identitarios de los grupos minoritarios considerados fortalezas, abandonando caracterizaciones que los conciben desde el déficit (Martínez, M., Martínez, J. y Calzado, 2006).

A partir de estos avances, se han sumado nuevos referentes que han enriquecido la valoración de la diversidad en los procesos de intervención social, destacando el rol que han asumido las políticas públicas en la gestión de las diferencias, a través de la promoción de renovadas concepciones de la realidad social orientadas a superar las tradicionales miradas homogeneizadoras, reduccionistas y normativas que las han caracterizado a la fecha (Romero y Montenegro, 2018). Estos nuevos referentes han permitido sentar las bases iniciales para proveer condiciones de respeto y valoración de las situaciones de diversidad presentes en la población usuaria participante de experiencias de intervención social, reconociendo una realidad múltiple y compleja que busca superar las miradas simplificadas, estandarizadas, homogeneizadoras o unidimensionales tradicionales. Asimismo, el acceso inclusivo de la población usuaria a los procesos de intervención social se ha transformado en una preocupación constante, que busca cautelar la eliminación, superación o compensación de barreras físicas, culturales, comunicacionales, sociales, económicas, políticas o territoriales que pudiesen afectar la comprensión y adhesión de la población usuaria a la convocatoria y permanencia en las actividades programadas e implementadas. Para ello, se realizan diversos esfuerzos para proveer una oferta plural de actividades y servicios que converjan hacia objetivos comunes, aportando resultados homólogos compatibles con las características de diversidad de los grupos sociales participantes en las experiencias de intervención social.

No obstante, lo anterior, debe tenerse presente que a la fecha existen avances en temas de diversidad que han sido incorporados forzosamente a partir de los aportes críticos generados desde diversos puntos de vista, opiniones y experiencias de la población usuaria, expresados a través de organizaciones propias que convocan acciones explícitas de malestar

social que permitan evidenciar procesos de intervención homogéneos y altamente estandarizados (Aguirre, 2019; Sepúlveda, 2016; Movilh, 2013). En estos aportes, se ha expresado un contrapunto de demandas por procesos de participación y de toma de decisiones que alcancen condiciones de amplia representatividad de opciones y alternativas, promoviendo la compatibilización de rutas de acción diversas, de tal forma de amplificar sus oportunidades de formar parte activa en la definición de las orientaciones, lineamientos, objetivos, actividades y contenidos de la intervención social de la que son parte, incluyendo activamente la expresión de los disensos y contrapropuestas sugeridos. Las demandas tienden a ser de diversos tipos, pero coinciden en valorar la importancia de la comunicación universal, contemplando el apoyo en intérpretes de lengua de señas, manejo de lenguaje no sexista y facilitadores interculturales en las estrategias de intervención social, según corresponda a las características del contexto de trabajo; junto con el rechazo a las acciones que poseen rasgos de sobreprotección de la diversidad que afecten las condiciones de autonomía y responsabilidad personal, factibles de promover en la población usuaria.

Debe señalarse que, a pesar de los importantes avances internacionales en la materia respecto a la valoración de la diversidad cultural en los actuales procesos de intervención social, se observa que dicha valoración no siempre se encuentra acompañada por avances homólogos en las orientaciones metodológicas declaradas por las políticas públicas nacionales, impidiendo con ello implementar procesos de intervención inclusivos. Por lo general, las orientaciones metodológicas se mantienen dentro de los márgenes de tradiciones tecnocráticas centradas en el juicio experto; androcéntricas o insensibles al género como variable social relevante; culturalmente hegemónicas y reduccionistas que invisibilizan los aportes de la diversidad, imponiendo intervenciones sociales estandarizadas, asociadas a modelos sociales únicos y patrones promedio. Lo anterior oscurece los avances alcanzados a la fecha en torno a las diversidades culturales presentes en distintos territorios y grupos sociales destinatarios de la intervención social pública. En ese marco, el presente artículo presenta los resultados de un proceso de sistematización cuyos

resultados aportan consideraciones metodológicas orientadas a la superación de esta situación, a fin de avanzar en la incorporación efectiva de la diversidad cultural en los procesos metodológicos propios de la intervención social.

2. Metodología

El presente artículo es resultado de un proceso de sistematización interuniversitario que tuvo por objetivo analizar las manifestaciones que asumen los componentes metodológicos presentes en las experiencias de intervención social en contextos de diversidad realizadas por estudiantes de prácticas profesionales de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso y el Departamento de Trabajo Social de la Universidad de La Frontera durante los años académicos 2018 y 2019.

La información fue recopilada a partir de un total de 22 informes de prácticas profesionales elaborados por estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso y Universidad de La Frontera durante los años 2018 y 2019, confeccionados a partir de sus experiencias de intervención social realizadas en el marco de nueve instituciones públicas, seis organismos municipales de las áreas de salud y educación, y siete instituciones colaboradoras del Estado en áreas de infancia. Los informes fueron aprobados y validados en sus contenidos por sus respectivos(as) supervisores(as) institucionales y académicos(as). Los desempeños directos fueron supervisados por profesionales de Trabajo Social, quienes orientaron las acciones implementadas y validaron los procesos de toma de decisiones realizadas. Las secuencias metodológicas fueron formuladas tomando como referentes los contextos institucionales, programáticos, territoriales, de sujetos de atención y de políticas públicas en las que se insertaban las prácticas profesionales; y las definiciones operativas y conceptos claves que fundamentaban el proceso de intervención.

Cada informe fue revisado a partir de su edición final en los núcleos temáticos correspondientes a: estructura metodológica; categorías y subcategorías temáticas presentes en las formulaciones operativas y en los sistemas de registro; líneas

temáticas centrales y complementarias en los procesos de análisis de la intervención social; y consistencia de los focos de evaluación con los componentes temáticos y metodológicos presentes en el proceso de intervención social realizado.

Se comprende que las consideraciones metodológicas que permiten incorporar la diversidad cultural a la intervención social están asociadas a los aspectos formales de los procesos de formulación, implementación y evaluación de programas y proyectos sociales, los que son ampliamente conocidos y validados en los repertorios profesionales del ámbito social. Así entonces, el proceso de análisis se organizó a partir de las fases metodológicas formales características de un proceso de intervención, propuestas por Aylwin, Jiménez y Quezada (1999) que corresponden a diagnóstico, programación, ejecución y evaluación, las que se presentaron indistintamente de manera secuencial o simultánea en las prácticas profesionales analizadas.

Los resultados obtenidos fueron consolidados y validados a partir de los criterios de relevancia, significancia y convergencia; siendo editados como una propuesta de consideraciones metodológicas consolidada que aporta una línea base deseable respecto de las formulaciones en contextos de diversidad.

3. Consideraciones metodológicas para la intervención social en contextos de diversidad

3.1. Caracterización general de los informes estudiantiles de intervención social en contextos de diversidad

El análisis realizado en torno a los informes de prácticas profesionales permite establecer que las expresiones de la diversidad presentes en las experiencias se concentraron en torno a los sujetos de atención, siendo infancia, población mayor, mujeres, grupos étnicos y población migrante las de mayor recurrencia. Se consideraron como referentes complementarios los territorios, las condiciones socioeconómicas y las adscripciones a instancias grupales y comunitarias de participación social presentes en las experiencias. Las principales expresiones de diversidad en los procesos de interven-

ción se encuentran formuladas explícitamente en los juicios diagnósticos, los objetivos de intervención y los sujetos de intervención como beneficiarios de las acciones programadas; aunque no son identificadas tan claramente en formulaciones complementarias como técnicas, recursos, plazos y referentes evaluativos. La mayoría de las secuencias de intervención social se desarrollaron desde las fases metodológicas formales de diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación; estando presentes variaciones en torno a diagnósticos participativos y experiencias de gestión social. La totalidad de los informes presenta consistencia interna en sus formulaciones y acciones de intervención directa, contemplando sistemas de registros, evidencias y productos en condición de respaldo a las actividades declaradas.

3.2. Consideraciones metodológicas para incorporar la diversidad cultural en la fase diagnóstica

El diagnóstico social puede ser caracterizado como un juicio profesional informado y fundamentado, basado en hechos verificables y formulado a partir de variables, categorías o aspectos definidos de interés para la institución patrocinante y/o la política pública respectiva, permitiendo ponderar una situación social determinada y definir un curso de acción asociado, orientado a superar, compensar o aminorar los aspectos negativos o deficitarios presentes en la ponderación realizada (Castañeda, 2014). Por lo general, los juicios diagnósticos son realizados a través de una formulación técnica precisa que busca hacer encaje con las predefiniciones, tipologías o marcos de acción vigentes y validados en un contexto institucional y programático dado, alcanzando una síntesis operativa genérica que permita respaldar la toma de decisiones.

Los contenidos desarrollados en un diagnóstico remiten a la caracterización de los sujetos de atención o población usuaria; junto con la identificación de sus principales necesidades. Ambos componentes aportan la posibilidad de rescatar la diversidad a través de un levantamiento preciso de necesidades simultáneamente basado en las características singulares de la población usuaria. A modo de ejemplo, la

necesidad habitacional debería adquirir características arquitectónicas particulares para ofrecer respuestas diversas en situaciones de discapacidad, en poblaciones asociadas a grupos originarios o en personas mayores. En consecuencia, las variantes diagnósticas que visibilizan la diversidad desafían a la capacidad profesional de analizar la realidad social y hacerla compatible con las formulaciones estandarizadas vigentes, superando la visión de un sujeto único y, por tanto, de una realidad social única, estandarizable y homogénea.

Para enfrentar dicho desafío, debe tenerse presente que el principal recurso para enriquecer el juicio diagnóstico profesional está directamente asociado a la vigilancia conceptual que debe realizar cada profesional respecto de las directrices de política pública y de las normas técnicas oficiales, que permiten actualizar y amplificar las matrices de análisis de nuevas variables, categorías y aspectos de interés emergentes, a partir de las que se realizan los respectivos juicios profesionales. La consecuencia lógica de enriquecer el repertorio conceptual en relación a las expresiones que asume la diversidad en el mundo social, es la visibilización de una realidad plena de matices que permanece oculta cuando no puede ser nombrada, significada o reconocida, debido a que las lógicas reduccionistas buscan la síntesis diagnóstica en enunciados breves y precisos, apoyando con ello a la consolidación de una tecnocracia social orientada permanentemente al cumplimiento de los criterios de logro, resultados, impacto, eficacia y eficiencia.

Desde una perspectiva operativa, las oportunidades de valoración de la diversidad en la etapa diagnóstica tienen oportunidad de emerger con mayor claridad en la medida que la participación usuaria tiene posibilidades de expresarse abiertamente, aportando contrapuntos, precisiones y tensiones al juicio técnico, a partir de la realidad social de la que forman parte. Estas acciones de valoración de la diversidad se expresan a través de modalidades de autodiagnósticos y diagnósticos participativos, junto con estrategias participativas con fines diagnósticos, como cartografía social, georreferenciación, grupos focales, líneas de tiempo, árbol de problemas, análisis de necesidades, lluvia de ideas y mapas de recursos intersectoriales, por mencionar las de uso más frecuente. El

propósito final de estas valoraciones es aportar a la deconstrucción de las formulaciones técnicas normativas tradicionalmente hegemónicas, potenciando la emergencia de necesidades junto a sus satisfactores como categorías diagnósticas que den origen a procesos de intervención pertinentes y con dinámicas sociales que se funden en mayores oportunidades relacionales y situacionales para quienes participan de las experiencias.

3.3. Consideraciones metodológicas para incorporar la diversidad cultural en la fase de planificación social

Esta fase se caracteriza por su preeminente condición tecnocrática positivista expresada en una secuencia estandarizada que operacionaliza el proceso de intervención a través de formulaciones metodológicas tradicionales correspondientes a fundamentación, objetivos, actividades, técnicas, recursos, plazos, sujetos participantes, resultados y plan de evaluación (Aylwin, Jiménez y Quezada, 1999). En estas condiciones, la diversidad resulta rápidamente invisibilizada, ya que la planificación termina siendo concebida metafóricamente como una línea recta, que representa la distancia más corta entre dos puntos representados por el problema y la propuesta de solución, reforzando sus características de racionalidad y búsqueda de la eficiencia que la caracterizan.

Para mantener presentes las condiciones de diversidad y valorizar su aporte en la toma de decisiones metodológicas de esta fase, es importante reconocer que un programa o proyecto social se realiza en un espacio social abierto y dinámico, en el cual se expresa la multiplicidad de necesidades, intereses y demandas, las que en ocasiones se presentan en forma divergente o en abierta oposición. Por lo tanto, la secuencia metodológica debe tener la capacidad de ser formulada en formatos de flexibilidad que permitan, por una parte, minimizar barreras de acceso y convocatorias reduccionistas derivadas de modelos únicos; y, por otra parte, amplificar rutas de acción y de interconexión entre los diversos sujetos y grupos sociales involucrados en forma directa o indirecta al proceso de intervención.

Para ello, la planificación debería unir igualmente los pun-

tos de inicio del problema y de la propuesta de solución, a través de la formulación de diversas rutas alternativas expresadas a través de líneas de trabajo complementarias, las que tendrán oportunidades de ser activadas según el contexto y las circunstancias en las que se implemente el programa o proyecto. En consecuencia, los objetivos deberían ser formulados en referenciales amplios respecto de sujetos y contextos de intervención, definiendo fases de trabajo asociados a actividades, técnicas, recursos, plazos, sujetos participantes y resultados, desde una concepción modular que facilite sortear alternancias, quiebres y reversiones respecto del diseño original, sin afectar la viabilidad y el rigor de la planificación realizada. Es importante mantener en esta fase la amplia participación de la población usuaria, considerando su papel clave para ajustar y validar la propuesta acorde a sus necesidades.

3.4. Consideraciones metodológicas para incorporar la diversidad cultural en la fase de ejecución social

La etapa de ejecución o de intervención directa ofrece las mayores oportunidades para promover la expresión de la diversidad de sujetos participantes y de contextos sociales en los que se desarrolla la implementación de las acciones previstas. Las diversas acciones de carácter informativo, promocional, preventivo, socioeducativo, recreativo, reflexivo, curativo o paliativo-asistenciales que se despliegan en esta etapa, poseen la potencialidad de ser llevadas a cabo a partir de repertorios asociados a estrategias, técnicas, actividades operativas y sistemas de registro flexibles, capaces de incorporar en forma dinámica las necesidades y particularidades de los grupos sociales y de los territorios participantes. Se debe superar la concepción de que la intervención social directa corresponde a la mera aplicación práctica, rutinaria y lineal de las decisiones metodológicas asumidas en la etapa anterior, opacando con ello las oportunidades de manifestación de la diversidad, aún en condiciones no previstas. El desafío para los equipos de trabajo es resaltar e incorporar la excepción y no anularla.

Las acciones operativas tienen la cualidad de potenciar la modularidad, alternancia y ajustes permanentes propios de

la etapa, permitiendo acoger la expresión de las diversidades sociales presentes en forma potencial o real, dado que su carácter de acción microsorial no afecta centralmente a la estabilidad de formulaciones estructurales contempladas en la etapa anterior. No obstante, su desafío es visibilizar e incorporar la diversidad a través de repertorios de estrategias, técnicas, recursos, actividades operativas y por, sobre todo, sistemas de registro detallados que permitan no sólo la descripción de las acciones realizadas, sino que aporten las bases para procesos de análisis, reflexión y sistematización de la intervención social desde sus propios límites y oportunidades. Puede ilustrarse metodológicamente este punto a partir de los esfuerzos que se realizan a nivel operativo para alcanzar compatibilidad horaria de las actividades de intervención social con esfuerzos de atención de la diversidad.

En este contexto, las disponibilidades horarias de la población usuaria no siempre resultan coincidentes para un trabajo de intervención social en forma sincrónica. Por ello, se contemplan en forma simultánea las variadas ofertas de contacto, fomentando el diseño de franjas horarias, organización modular, réplicas de ciclos de trabajo, monitorías y disponibilidad de materiales educativos, registros audiovisuales de libre acceso o soportes tecnológicos como estrategias de acción sincrónicas o asincrónicas que permitan constituirse en una oferta plural que respalde a todo evento el acceso inclusivo declarado.

3.5. Consideraciones metodológicas para incorporar la diversidad cultural en la fase de evaluación social

Considerando la evaluación como un ejercicio permanente de cotejo entre objetivos y acciones planificadas respecto de aquellas efectivamente realizadas, a partir de criterios estandarizados de logro, cobertura, resultados, calidad, eficiencia y eficacia; debe destacarse que en esta etapa las condiciones de diversidad se enfrentan a su mayor desafío, esto es, ser valoradas favorablemente a pesar de que su presencia pueda ser concebida inicialmente como asociada a rangos de error en la focalización de la población objetivo.

En efecto, la evaluación de las acciones realizadas en con-

textos de diversidad aporta tensiones a los diseños metodológicos, debido a que escapa a las lógicas positivistas racionales y avanza en una mirada social de mayor comprensión y narrativa, que convoca a una valoración de los procesos sociales, trascendiendo sesgos reduccionistas o normativos. En este marco, la evaluación de procesos asume un importante rol, ya que permite monitorear los avances que se presentan en la intervención social, buscando compatibilizar el logro de objetivos y resultados con las adecuaciones realizadas a favor de la expresión de la diversidad, en una secuencia flexible y abierta, que nutre y fundamenta la evaluación final o de producto. Para enriquecer esta fase final, se valora especialmente los aportes de la evaluación iluminativa y las experiencias de evaluación participativa y autoevaluaciones factibles de realizar como mixtura o complemento respecto de la evaluación de raigambre positivista.

Dado que la evaluación social busca generar información relevante para retroalimentar la toma de decisiones en torno a continuidad, cese o mejoras de las acciones realizadas, es importante subrayar la posición estratégica que posee el proceso evaluativo para generar aprendizajes en torno a la diversidad, ya que agrega valor a la intervención social realizada, trascendiendo desde las definiciones normativas inicialmente planteadas en el diagnóstico para redefinir sujetos y realidades sociales diversas a partir de procedimientos técnicamente validados.

4. Reflexiones Finales

Tomando como referente las experiencias de prácticas profesionales de Trabajo Social en los últimos años realizadas en contextos de diversidad e impulsadas a partir de las políticas públicas en ejecución que han acogido los principios rectores de la UNESCO, puede reconocerse que existen avances a este respecto en los ámbitos educacionales, sanitarios, laborales, previsionales, legales, habitacionales y de diseño urbano; los que han permitido identificar referentes distintivos que valorizan las experiencias de intervención social desarrolladas a la fecha en la materia. Si bien estos avances se han instalado preferencialmente en un nivel discursivo en su primera eta-

pa de implementación, se constata que han sentado las bases para permear incipientemente los procesos metodológicos asociados a la intervención social, tradicionalmente asépticos a las manifestaciones de la diversidad en sus formulaciones. A este respecto, debe tenerse presente que dada la tradicional vinculación entre la intervención social y las políticas públicas, las oportunidades de superar tradiciones tecnocráticas, androcéntricas, culturalmente hegemónicas y reduccionistas, están fuertemente implicadas con los avances que a este respecto se realicen en las formulaciones explícitas de diversidad en las normativas ministeriales y en las orientaciones programáticas en las que Trabajo Social se respalda para realizar sus acciones profesionales.

La presente sistematización permite concluir que las expresiones que asumen los componentes metodológicos presentes en las experiencias de intervención social realizadas en contextos de diversidad enfrentan el desafío de contar con repertorios metodológicos y con estrategias de intervención que visibilicen la riqueza de sus expresiones y amplifiquen las oportunidades de sus manifestaciones. A este respecto, debe subrayarse el desarrollo de una cultura profesional inclusiva que reconozca la importancia central que posee la metodología como soporte operativo para alcanzar dicha aspiración; y la indispensable complementariedad que ofrece el uso de modalidades metodológicas participativas a través de cada una de las fases del proceso de intervención. Los discursos profesionales inclusivos sólo se mantendrán en una condición de deseabilidad si no son efectivamente apoyados por repertorios metodológicos que superen concepciones simplificadas, homogeneizadoras, estandarizadas y unidimensionales; y aporten en la expresión de la diversidad como una de las principales fortalezas de la población usuaria participante de los procesos de intervención social.

Referencias

- Aguirre B. (2019). Campos discursivos sobre las infancias: disonancias de la experiencia chilena. *Revista Rumbos TS*. (20), 103-126. Recuperado de <http://revistafacso.ucecentral.cl/index.php/rumbos/article/view/350>
- Aylwin, A., Jiménez, M. y Quezada, M. (1999). *Un enfoque*

- operativo de la metodología de Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen/Humanitas.
- Castañeda, P. (2014). *Propuestas para Trabajo Social en Intervención Social y Sistematización. Cuaderno Metodológico. Escuela de Trabajo Social*. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.
- Fantova, F. (2007). Repensando la intervención social. *Documentación Social* (147), 183-198. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/184354>
- Martínez, M., Martínez, J. y Calzado, V. (2006). La competencia cultural como referente de la diversidad humana en la prestación de servicios y la intervención social. *Psychosocial Intervention*, 15(3), 331-350. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592006000300007&lng=es&tlng=es.
- Movilh (2013). *Por un Chile diverso. Propuestas contra la discriminación*. Santiago de Chile: Movilh. Recuperado de <https://masdiversidad.cl/wp-content/uploads/2017/11/Propuestas-Contra-la-Discriminaci%C3%B3n.pdf>
- Romero C. y Montenegro, M. (2018). Políticas públicas para la gestión de la diversidad sexual y de género: Un análisis interseccional. *Psicoperspectivas*, 17(1), 64-77. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue1-fulltext-1211>
- Sepúlveda. E. (2016) Enfrentando el envejecimiento desde el gobierno local. Recovecos entre la ciudadanía y la burocracia. *Perspectivas* (27) 89-118. Recuperado de <http://ediciones.ucsh.cl/ojs/index.php/Perspectivas/article/view/412/362>
- Saavedra, J. (2015). Cuatro argumentos acerca del concepto de intervención social. *Cinta de moebio*, (53), 135-146. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2015000200003>
- UNESCO (2002). *Declaración Universal de la UNESCO sobre Diversidad Cultural*. París: United Nations Educational. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000124687>