

SISTEMATIZACIÓN DE CRITERIOS PROFESIONALES PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

SYSTEMATIZATION OF PROFESSIONAL STANDARDS FOR THE TAKING OF DECISIONS IN THE INTERVENTION IN SOCIAL WORK

Fecha recepción: marzo 2017 / fecha aceptación: junio 2017

Patricia Castañeda Meneses* y Ana María Salamé Coulon**

Resumen

El presente artículo es resultado de una sistematización temática realizada en el marco de actividades formativas de pregrado, que tiene como objetivo identificar y analizar los criterios que respaldan la toma de decisiones profesionales de Trabajo Social en el marco de la intervención social. Los resultados obtenidos a partir de la experiencia realizada permiten identificar cinco criterios profesionales presentes en la toma de decisiones, que corresponden a normas técnicas, referentes teóricos conceptuales, experiencia profesional, marcos éticos valóricos y metodologías. Los criterios se presentan en forma integrada y transversal en todas las situaciones de intervención social y van asumiendo posiciones de importancia relativa en la medida que se enfrentan a procesos de toma de decisiones profesionales que deben decidir cursos de acción frente a situaciones divergentes o puntos de conflicto.

Palabras claves: intervención social, criterios profesionales, Trabajo Social.

Abstract

This article is the result of a thematic systematization carried out within the framework of training activities at undergraduate level that has as objective to identify and analyze the standards that support decision making social work professionals in the framework of social intervention. The results obtained from the realized experience allow to identify five professional present criteria in the capture of decisions, which correspond to technical procedure, theoretical conceptual modals, professional experience, ethical frames valóricos and methodologies. The criteria appear in integrated and transverse form in all the situations of social intervention and are assuming positions of relative importance in the measure that they face to processes of capture of professional decisions that must decide courses of action opposite to divergent situations or points of conflict.

Keywords: Social intervention, professional standards, social work.

* Trabajadora Social y Licenciada en Trabajo Social. Doctora en Ciencias de la Educación. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso. Dirección: Av. Colón 2128, CP 2363050, Valparaíso, CHILE. Email: patricia.castaneda@uv.cl

**Trabajadora Social. Doctora en Ciencias de la Educación. Departamento de Trabajo Social, Universidad de La Frontera. Avenida Francisco Salazar 01145, CP 4811230, Temuco, CHILE. Email: ana.salame@ufrontera.cl

Antecedentes generales

La teoría de la decisión se ocupa de analizar como elige una persona aquella acción que, de entre un conjunto de acciones posibles, le conduce al mejor resultado dadas sus elecciones o preferencias (Aguiar, 2004). Las buenas decisiones no se logran fácilmente, sino que son el resultado de un arduo y ordenado proceso mental. En el mundo profesional el tiempo para pensar es escaso, existe creciente complejidad en todas las áreas de trabajo y existe menos tolerancia para las equivocaciones, por lo que se requiere contar con respaldos técnicos que garanticen un proceso eficiente de toma de decisiones (Borea, 2014).

En este marco, las decisiones en Trabajo Social no resultan fáciles porque impactan en situaciones sociales complejas afectando directamente la vida de seres humanos. Las decisiones profesionales se caracterizan por asumirse en medio de la incertidumbre y tensiones propias del mundo social y generan preferencias relativas a ciertas opciones por sobre otras, conforme sean los criterios profesionales considerados en sus fundamentos. De allí la importancia de la experiencia profesional, que genera criterios de trabajo informados que anticipan rangos esperados de respuestas y proponen decisiones ponderadas frente a la complejidad e incertidumbre social en que se desarrolla su tarea (Cortez-Monroy et al., 2009).

Los criterios de trabajo informados o criterios profesionales permiten orientar la toma de decisiones a partir de la selección de una acción o alternativa, dentro de un conjunto de acciones o alternativas posibles, para producir el mejor resultado, en la búsqueda de la optimización de los procesos de trabajo. Sin embargo, también es posible encontrarse con la existencia de más de un criterio, condición suficiente para la existencia real o potencial de conflictos al existir más de una alternativa de solución posible (Garza, 2007).

Para Castañeda (2014) la toma de decisiones en Trabajo Social que se realiza en el marco de la intervención social se reconoce en la legitimidad social que le confiere a cada profesional el marco contractual en que inscribe su desempeño y demanda un manejo especializado de repertorios técnicos, haciendo posible el acceso a una gama de recursos y beneficios que serán movilizados en relación a la necesidad o problema social que demanda ser intervenido. Según la autora, la intervención social desencadena una secuencia de toma de decisiones técnicas normativas asociadas a criterios y esquemas teóricos, conceptuales, metodológicos, de política pública y de gestión social que orientan los sentidos de la intervención hacia la superación de la situación problema que dio origen a la demanda de atención.

La identificación y análisis de los criterios que respaldan la toma de decisiones profesionales de Trabajo Social en el campo de la intervención social es un tema que posee escasos referentes, siendo tradicionalmente resuelto desde la posición de que son las políticas sociales las que norman y definen los énfasis de la intervención social,

aportando los criterios instrumentales para su aplicación. Sin embargo, a partir de la experiencia profesional, es factible reconocer que este proceso de toma de decisiones posee una mayor complejidad en su dinámica y utiliza un conjunto de fuentes de diverso orden para desplegar sus fundamentos, los que resultan de interés revisar en vistas de aportar al fortalecimiento del desempeño profesional en contextos de intervención social directa.

Metodología

El presente artículo expone los resultados obtenidos en una sistematización temática cuyo objetivo responde a identificar y analizar los criterios que respaldan la toma de decisiones profesionales de Trabajo Social en el marco de la intervención social. Las estrategias de recolección de información utilizadas correspondieron a revisión documental de planes de trabajo profesionales y aplicación de entrevistas a profesionales con experiencia de al menos cinco años en procesos de intervención social, en las áreas de salud, infancia y educación. La información recopilada se organizó a partir de los recursos de estabilización correspondientes a entrevistas con fines de sistematización, fichas de trabajo y protocolos (Castañeda, 2014) cuyos resultados permitieron identificar los criterios profesionales presentes en los procesos de toma de decisiones en vistas a la intervención de Trabajo Social. A partir de la identificación de los criterios profesionales, se realizó un análisis inferencial de las experiencias profesionales recopiladas en los planes de trabajo, conforme criterios de relevancia, significancia y convergencia, proceso que confirmó los hallazgos y permitió la ilustración de cada criterio y de sus posiciones de importancia relativa. La validación corresponde a juicio experto obtenido a partir de la exposición de los resultados obtenidos en reuniones técnicas de profesionales y equipos académicos. El proceso de sistematización se inscribe en las experiencias formativas de pregrado, realizadas con el apoyo de estudiantes de las cohortes 2015, 2016 y 2017 de la cátedra de Sistematización de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso y estudiantes de las cohortes 2015 y 2016 de Prácticas Profesionales del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de La Frontera.

Resultados

Criterios de trabajo social que respaldan la toma de decisiones profesionales

Los resultados obtenidos de la sistematización realizada permiten identificar los siguientes criterios profesionales que sirven de marco para la toma de decisiones en los procesos de intervención social.

- a) Normas Técnicas. Refiere a los contextos institucionales y programáticos en que se enmarcan los desempeños profesionales. Poseen el carácter de primera referencia para los procesos de toma de decisiones de la intervención social, en la medida que establecen los ámbitos de competencia en los que es posible desplegar acciones profesionales con respaldo formal. Su presencia es evidenciada en forma inmediata en el lenguaje técnico que se utiliza para la comprensión, definición y proyección de la intervención social.

Nosotros estamos organizando actualmente nuestra atención de los pacientes de acuerdo a los compromisos de gestión, las metas y prioridades que tiene que asumir el Hospital y que le exigen desde el Ministerio. Nuestra evaluación es a través de resultados y a través de mejoramiento o cambios de estrategias para alcanzar los resultados comprometidos por el servicio. (Trabajadora Social. Área Salud Hospitalaria).

- b) Referentes teóricos conceptuales. Asociados directamente a las normas técnicas, aportan los respaldos profesionales y disciplinarios que fundamentan los procesos de toma de decisiones en la intervención social. No se evidencian necesariamente en construcciones formales de documentos o informes de raigambre académica, sino que se manifiestan en forma dinámica a través del lenguaje profesional especializado y en los procesos de reflexión de los equipos de intervención social. Su mayor impulso de actualización deviene de las periódicas revisiones de las normas técnicas institucionales y de las actividades de formación y capacitación institucionales, en donde se integran nuevos referentes operacionalizados a través de las estrategias de trabajo y redefiniciones de los procesos de acción profesional.

Al principio nosotros sólo hacíamos diagnóstico y derivación, no hacíamos ninguna otra intervención aparte de eso. Después, empezamos a hacer intervenciones psicosociales de contención, de apoyo, de consejería, intervención en crisis y esa es toda una línea que se ha desarrollado con fuerza en los últimos años en la intervención de Trabajo Social en Salud. (Trabajadora Social. Área Salud Mental)

- c) Experiencia profesional. Representa el acervo que cada profesional pone en juego frente a situaciones que demandan una intervención social definida. Su experiencia profesional aporta repertorios validados a partir de secuencias virtuosas de diseño, implementación, evaluación, mejora y aprendizaje de la intervención social que amplifican las opciones de toma de decisiones oportunas y de calidad en el marco institucional en que se despliegan. Durante los primeros años de desempeño, la experiencia profesional va poblando campos posibles de respuestas-tipo frente a situaciones diversas, disminuyendo progresivamente los rangos de error estimados frente a la toma de decisiones en contingencia. En los años posteriores, la precisión y pertinencia del repertorio se amplifica,

en la medida que se poseen amplias certezas obtenidas de validaciones de experiencias de intervención social implementadas en una amplia variedad de situaciones.

Ensayo y error. Yo siento que en el error o en las dificultades que hemos tenido para llevar a cabo estos procesos hay una gran fuente de aprendizaje, porque nos ha permitido ir mejorando en la asignación de funciones (...) a pesar que no hay un lineamiento general, nosotros lo hemos ido normando: se van a hacer estas funciones, se van a hacer estos seguimientos para cumplir los objetivos. (Trabajadora Social. Área Educación)

- d) Marcos éticos valóricos. Presentes de manera transversal en todas los desempeños de Trabajo Social. Sus referentes se asocian a principios profesionales tradicionales y al marco de los Derechos Humanos, en su dimensión de implementación de acciones institucionales que declaran la intencionalidad explícita de ser garantes de Derechos.

En esta institución hay que tener cierta mística, es decir hay que tener la capacidad de ayudar, la capacidad de potenciar todo lo que el ser humano tiene en sí y a pesar de todas las cosas adversas y todos los inconvenientes relacionados con los recursos, que siempre son pocos, que nunca alcanzan para todo lo que deberíamos hacer. Porque como trabajamos con niños, niñas y con sus familias, a pesar de todos sus problemas y sus situaciones particulares, hay que ser respetuoso de sus derechos, hay que ser positivo, hay que creer en ellos y trabajar para revertir lo negativo en positivo dentro de lo posible, y eso es lo más importante. (Trabajadora Social. Área Infancia)

- e) Metodologías. Los repertorios metodológicos y técnicos de Trabajo Social ligados a investigación, diagnóstico, planificación, intervención, evaluación y gestión representan una frondosa base de acción interrelacionada que aporta secuencias parciales o totales de racionalidades que estabilizan, organizan y comunican las dinámicas de la toma de decisiones en la intervención social.

Bueno, a mí me dejaron como encargada del centro (...) entonces la función y responsabilidad era una función netamente directiva y una función bien estructurada, que tenía que ver con definir roles de equipo, definir funciones del equipo, definir estructura, definir protocolos, definir tiempos de trabajo, definir un plan de trabajo generalizado por el equipo, porque era a partir de la nada. (Trabajadora Social. Área Salud Comunitaria)

La identificación y caracterización de los cinco criterios descritos a saber, normas técnicas, referentes teórico conceptuales, experiencia profesional, marcos ético valóricos y metodologías; aportan una importante precisión respecto a los fundamentos presentes en la toma de decisiones que Trabajo Social realiza en cada situación

profesional y que respaldan una intervención social especializada y pertinente en el marco de sus múltiples contextos de desempeño.

Posiciones de importancia relativa de los criterios profesionales

Los criterios se presentan en forma integrada y transversal en todas las situaciones de intervención social y van asumiendo posiciones de importancia relativa en la medida que se enfrentan a procesos de toma de decisiones profesionales que deben decidir cursos de acción frente a situaciones divergentes o puntos de conflicto. Las posiciones de importancia relativa recopiladas en la presente experiencia de sistematización corresponden a las siguientes:

- a) Normas técnicas por sobre referentes teóricos conceptuales. En atención que los referentes teórico conceptuales están mediados por las normas técnicas, estas últimas poseen importancia relativa por sobre los primeros. En este sentido, la condición normativa institucional posee una importancia central en las definiciones diagnósticas, en los contenidos de los planes de intervención, en los repertorios técnicos y en los sistemas de registros institucionales de la profesión, superando a la referencia teórica y conceptual que queda invisibilizada en su condición de fundamento de la norma técnica, corriendo el riesgo de no ser siempre reconocida como una orientación o referente que puede aportar o iluminar en forma operativa el desempeño profesional.

Es complicado evaluar en salud, porque a pesar que desde hace unos años estamos trabajando con el enfoque de salud familiar y comunitario y estamos haciendo mucho trabajo comunitario y de coordinación intersectorial, una de las dificultades que tenemos es la evaluación, cómo comunicar estos avances, ya que trabajamos principalmente con sistemas de registros como las fichas sociales, las entrevistas sociales, el cuaderno de campo y las estadísticas de servicio social, que hacen difícil evaluar y mostrar en detalle y en forma precisa nuestro trabajo. Entonces, nuestro trabajo desde la estadística es la nada misma, ya que no podemos expresarlo en forma explícita como el resto del equipo. (Trabajadora Social. Área Salud Familiar)

- b) Metodologías por sobre referentes teóricos conceptuales. Si bien los fundamentos del proceso de intervención descansan en los referentes teóricos y conceptuales, la intervención social suele diseñarse, implementarse y evaluarse desde la perspectiva metodológica en forma predominante, traducéndose en un conjunto de documentos, informes técnicos que recogen con detalle el proceso de toma de decisiones en su secuencia metodológica por sobre cualquier otro criterio.

Nosotros estamos mucho más organizados que al comienzo, tenemos más planes de trabajo comunitarios, con objetivos definidos que se presentan a comienzos de año, se trabaja con ellos, se definen las temáticas que ellos quieren trabajar (...) año a año hay una evaluación de la mesa, de los logros y de los objetivos. (Trabajadora Social. Área Salud Comunitaria)

- c) Experiencia profesional por sobre las normas técnicas. La implementación de normas técnicas, especialmente en etapas iniciales o pilotos de la intervención social, enfrentan rangos de incertidumbre y error que pudiesen derivar en fallos críticos para el desarrollo del proceso previsto. Sin embargo, la experiencia profesional aporta importantes condiciones de estabilidad a las normas técnicas, en la medida que es capaz de anticipar quiebres en situaciones en donde los lineamientos generales institucionales no responden con pertinencia a los requerimientos contextuales locales. Además, se reconoce la capacidad profesional de movilizar repertorios de continuidad o contingencia en sus decisiones, cuando los quiebres se producen en forma imprevista.

Hago los contactos, las coordinaciones y después evalúo si la señora soluciona sus problemas, porque hay veces que la gente va y de acuerdo a los instrumentos que tenemos, que son cuadrados, no dan a conocer los factores que inducen los problemas y el estado de ánimo. Son factores sociales que hay que articularlos, antes de decir: depresión. (Trabajadora Social. Área Salud Mental)

- d) Marcos éticos valóricos y experiencia profesional por sobre las normas técnicas. Se observa una presencia relevante de los marcos éticos valóricos en los discursos profesionales que confrontan los límites reales o potenciales de las normas técnicas, cuestionan sus inconsistencias y se plantean su transgresión, apoyados en los espacios de libertad que aporta la conjunción virtuosa de las normas éticas intransables y el repertorio de alternativas de intervención provisto por la experiencia. En esta intersección, se generan proactivamente decisiones que impulsan rutas de acción capaces de superar los límites normativos declarados, permitiendo así las paradojas de normar las situaciones de excepción y confirmar las reglas quebrantadas.

Hay colegas que no atienden a la gente si no viene con hora de citación, pero también hay que tener criterio, porque de verdad uno sabe que hay cosas que son urgentes y si las personas vienen, es porque necesitan que uno las atienda, no pueden esperar. Si la persona se da el trabajo de venir acá, sin citación o fuera de horario, no le vas a decir "No señora, no la puedo atender, pida la hora primero". Si tengo el tiempo ahora para atenderla, la atiendo. Yo creo que hay que tener buena disposición, porque estamos defendiendo a la persona, es a ella a la que le debemos la atención. (Trabajadora Social. Área Salud)

Cada posición de importancia relativa que asumen los criterios, refleja las condiciones dinámicas en que se toman regularmente las decisiones profesionales, en un marco de contextos institucionales, programáticos y comunitarios que demandan reacciones en contingencia, pero aun así, deben ser capaces de aportar importantes despliegues de competencias especializadas en su respaldo. Como corolario de las posiciones de importancia relativa, se deja constancia que en el proceso de análisis realizado, los marcos éticos valóricos emergen como criterio final de resolución de la toma de decisiones profesionales en situaciones límites o críticas y que jamás pierde su primera posición en situaciones de importancia relativa.

Ilustración de situaciones profesionales, criterios y posiciones de importancia relativa

A continuación se ilustran situaciones profesionales en que pueden observarse desplegados los criterios propuestos y la posición de importancia relativa presente que orienta la toma de decisiones de la intervención social. En la primera situación profesional expuesta, la discrepancia entre criterios de toma de decisiones se presenta en una situación específica y se resuelve con una posición de importancia relativa que favorece el apego a las normas éticas y a la experiencia profesional por sobre las normas técnicas, permitiendo un curso de acción consistente con la opinión social experta.

Situación Profesional	Evaluación social de beneficio arroja rechazo a solicitud de beneficio desde el criterio de aplicación de la norma técnica y aceptación de la solicitud del beneficio desde los criterios de experiencia profesional y normas éticas.
Normas técnicas	Repertorio de beneficios institucionales. Repertorio de requisitos para asignación de beneficios institucionales. Manejo de la red interinstitucional de beneficios sociales.
Referentes teórico conceptuales	Asistencialidad Focalización
Experiencia profesional	Dominio de los repertorios de beneficios y requisitos de asignación institucionales y de la red interinstitucional. Manejo de situaciones de excepción.
Marcos ético valóricos	Principios éticos profesionales. Derechos Humanos.
Metodologías	Formulación de juicio diagnóstico. Manejo de entrevista con fines de evaluación social. Formulación de juicio evaluativo.

Posición de importancia relativa	En situaciones de discrepancia entre rechazo a solicitud de beneficio desde el criterio de aplicación de la norma técnica y aceptación de la solicitud del beneficio desde los criterios de experiencia profesional y normas éticas, los segundos prevalecen por sobre los primeros.
Orientaciones para la intervención social	Relativización de juicio evaluativo negativo a partir de la aplicación exclusiva de las normas técnicas. Relativización del repertorio de requisitos para asignación de beneficios institucionales. Búsqueda proactiva de alternativas en la red interinstitucional de beneficios sociales. Evaluación de la necesidad real del usuario trascendiendo el límite formal de la prestación que puede otorgar la institución.

En la segunda situación ilustrada, la toma de decisiones se despliega a lo largo de un proceso de intervención grupal y establece en posición de importancia relativa la experiencia profesional por sobre la norma técnica, adecuando los procesos de intervención a los requerimientos y necesidades que se expresen a nivel grupal y que serán los que otorguen pertinencia a la secuencia de acciones profesionales que se desarrollen en este marco.

Situación Profesional	Intervención grupal especializada en salud mental debe guiarse por referentes declarados por la norma técnica contenida en el manual ministerial de trabajo grupal.
Normas técnicas	Plan Nacional de Salud Mental y Psiquiatría. MINSAL, 2000. Guía Metodológica “Diagnóstico y Tratamiento de Depresión en el nivel primario de atención” MINSAL; 1998 Pautas diagnósticas y de actuación ante los Trastornos Mentales en Atención Primaria de acuerdo a la Clasificación Internacional de Enfermedades, décima versión CIE 10 “, OMS, 1996.
Referentes teórico conceptuales	Salud Mental Depresión Teoría y Dinámica de grupos
Experiencia profesional	Experiencia en salud primaria. Experiencia en salud comunitaria. Experiencia en salud mental. Experiencia en trabajo con grupos en el contexto de salud.
Marcos ético valóricos	Principios éticos profesionales Derechos Humanos
Metodologías	Intervención profesional con grupos.

Posición de importancia relativa	Experiencia profesional en intervención grupal en salud prevalece como referente por sobre las normas técnicas, permitiendo adecuar la propuesta metodológica tipológica a las necesidades y características particulares del grupo.
Orientaciones para la intervención social	Intervención grupal especializada en salud mental implementada con pertinencia y sentido de oportunidad de la dinámica particular del grupo.

Las posiciones de importancia relativa que ocupan los criterios profesionales en determinadas situaciones, orientan reflexivamente la toma de decisiones, especialmente en situaciones inéditas o cuando se enfrentan importantes rangos de incertidumbre; mientras que por el contrario, en situaciones de carácter recurrente o normativas, las posiciones de importancia relativa se despliegan de modo regulado, aportando importantes rangos de seguridad al desempeño.

Asimismo, se reconoce nuevamente la presencia transversal del criterio relacionado con los marcos ético valóricos en las experiencias y relatos profesionales analizados, ocupando siempre una posición angular que le permite prevalecer como núcleo central del argumento profesional en todas las situaciones que enfrentan condiciones de importancia relativa que le incluyan. En la posición opuesta se ubica el criterio de norma técnica, que es frecuentemente desplazado de una posición central formal, para ser resignificado como referente que potencialmente puede trascender el enclaustramiento de la dimensión normativa. Ello permite otorgar rangos de libertad al desempeño y aportar al perfeccionamiento progresivo de la aplicación de la propia norma. No obstante, llama la atención que la norma técnica prevalezca exclusivamente ante los referentes teóricos conceptuales, demostrando la creciente distancia que se produce entre los desempeños profesionales reales y la formación académica, asumiendo la norma técnica un rol compensatorio que aporta a los fundamentos profesionales en la toma de decisiones en ausencia de mayores argumentaciones conceptuales.

Reflexiones finales

A partir de la información analizada, puede afirmarse que los cinco criterios profesionales identificados operan en forma integrada y aportan respaldo permanente a los procesos de toma de decisiones a los que se enfrenta con frecuencia el desempeño profesional de Trabajo Social. La preeminencia de un criterio por sobre otro obedecerá a la posición de importancia relativa que ocupen en el momento de la toma de decisiones y a la consistencia de la decisión misma en el contexto de su aplicación. Para el colectivo profesional, los criterios de toma de decisiones corresponden a fundamentados puntos de referencia que aportan sustrato permanente a su quehacer, pero que a la vez se encuentran en constante renovación y redefinición a partir de los dinámicos

cambios que caracterizan al mundo social, modificando en forma parcial o estructural los contenidos en los que se expresan.

Así, entonces, en el caso del criterio de referentes teóricos y conceptuales, los nuevos modelos, teorías y conceptos a considerar en la intervención social provienen preferentemente como aporte del mundo académico, al que se accede por formación desde su base de pregrado y que se complementa o fortalece con la formación avanzada de post título o post grado; las normas técnicas se actualizan a partir de las nuevas orientaciones programáticas de las políticas sociales evaluadas anualmente y en cada proceso de ajuste programático o de cambio de administración de gobierno; y los criterios metodológicos se renuevan acogiendo los avances académicos, organizacionales, profesionales y tecnológicos que las revisan y las redefinen en forma permanente. Particularmente, en el criterio referido a los marcos éticos valóricos, estos se mantienen inmanentes en su relación con los fundamentos históricos de la profesión como primera respuesta, reactualizándose en las últimas décadas como consecuencia de la incorporación de los Derechos Humanos como principal fundamento ético social y moral reconocido por la sociedad chilena. Finalmente, la experiencia profesional emerge como el criterio de mayor dinamicidad, capaz de resignificarse en forma permanente a partir de ritmos cotidianos de trabajo que se acumulan en secuencias virtuosas de ensayo/error en horizontes de mayor duración como ciclos temporales o ciclos institucionales, sumando valor al desempeño y aportando una alta transferibilidad de aprendizajes profesionales entre contextos sociolaborales e institucionales diversos.

Finalmente, debe tenerse presente que los criterios para la toma de decisiones se presentan en forma sincrónica e integrada en las situaciones profesionales y no en forma desagregada, siendo el presente ejercicio de sistematización un aporte que ha permitido su visibilización como componentes claves que respaldan la toma de decisiones profesionales en vistas a la intervención social. Sobre esta base, es posible en el futuro proyectar la sistematización de nuevos criterios profesionales y renovadas posiciones de importancia relativa, que enriquezcan el análisis de la toma de decisiones profesionales de Trabajo Social.

Referencias Bibliográficas

- Aguiar, F. (2004). Teoría de la decisión e incertidumbre: modelos normativos y descriptivos. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 0(8), 139-160. doi:<http://dx.doi.org/10.5944/empiria.8.2004.982>
- Borea, L. (2014). *La toma de decisiones. Un modelo de análisis integrador*. Recuperado en <http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/4/26/m0.pdf>
- Castañeda, P. (2014). *Propuestas Metodológicas para Trabajo Social en Intervención Social y Sistematización. Cuaderno Metodológico*. Recuperado en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000043.pdf>
- Cortez-Monroy, F., Oneto, L., Saavedra, I., y Solar, M. (2009). Argumentación y toma de decisiones en Trabajo Social. Desafíos para la formación profesional. *Revista de Trabajo Social*, 0(76), 53-64.
- Garza, R. (2007). Toma de decisiones empresariales. Un enfoque multicriterio experto. *Ingeniería Industrial* 28(1), 29-36. Recuperado de <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433562007>>