

## **El ciclo reflexión/acción: aportes, buenas prácticas y lecciones aprendidas para el Trabajo Social**

*The reflection/action cycle: contributions, good practices and lessons learned for Social Work*

Juliana Gil Ortiz  
Universidad Latina de Costa Rica  
Costa Rica  
[juliana.gil@ulatina.net](mailto:juliana.gil@ulatina.net)

**Recibido:** 3 noviembre 2025

**Aprobado:** 19 de noviembre 2025

**Resumen:** Este artículo presenta los principales hallazgos del proceso de sistematización del Programa de Salud Mental y Bienestar de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Latina de Costa Rica, abordando sus principales acciones, aportes y lecciones aprendidas entre 2018 y 2024. La metodología empleada fue la Sistematización de Experiencias para abordar críticamente los desafíos de la acción y la reflexión como un elemento dialógico que da sentido al Trabajo Social en la academia. Se incluyeron entrevistas semiestructuradas, observación participante y análisis de documentos y datos estadísticos. Los principales resultados evidenciaron la relevancia del Programa en promover la superación de la violencia de género, empoderar a comunidades marginalizadas y fortalecer redes de apoyo. También, se identificaron desafíos en el seguimiento de las intervenciones y la sostenibilidad a largo plazo. Se presentaron buenas prácticas, lecciones aprendidas y ventanas para investigaciones futuras así como desafíos para el Trabajo Social en Costa Rica.

**Palabras clave:** Sistematización de experiencias, grupos marginalizados, vulnerabilidades, Trabajo Social.

**Abstract:** This article presents the principal findings in the process of “Sistematización” of the Mental Health and Wellbeing Program of the School of Social Work of the Universidad Latina de Costa Rica. It addresses the main actions, contributions and lessons learned of this program between 2018 and 2024. The methodology employed was “Sistematización de Experiencias”, which was used to address the challenges of action and reflection as a dialogic element that gives meaning to social work in an academic context. The study employed a multi-method approach, doing semi-structured interviews, participant observation and document analysis, as well as statistical data. The findings revealed that the Program played a pivotal role in combating gender-based violence, empowering marginalized communities and strengthening support networks. However, challenges were also identified in the monitoring of interventions and long-term sustainability. The study shares good practices, lessons learned and windows for future research, while also outlining the challenges currently facing Social Work in Costa Rica.

**Keywords:** Systematising Experiences, Marginalised Groups, Vulnerability, Social Work.

## **1. Introducción**

Ante los retos de las sociedades actuales y la necesidad de articular esfuerzos sostenidos desde la academia a partir de la reflexión teórico-práctica frente a las realidades que como sociedades experimentamos, este documento pretende presentar una memoria general, a modo de sistematización, de los principales aportes, lecciones aprendidas y buenas prácticas del programa de Salud Mental y Bienestar Social –en adelante el Programa– de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Latina de Costa Rica e identificar los aportes sustantivos para el desarrollo de la disciplina en Costa Rica.

La metodología se desarrolló por medio de un proceso de sistematización de experiencias basado en revisión documental, observación no participante y entrevistas semiestructuradas con actores clave. Con base en la información recolectada, se propuso este documento resumen que pretende evidenciar los principales resultados del camino recorrido por el programa al cual se le adjuntó un breve análisis contextual del Trabajo Social –en adelante TS– en Costa Rica para brindar a esta experiencia una base concreta que da cuenta de la acción en relación con el desarrollo de la disciplina.

La estructura de este documento sigue cuatro momentos relacionados con los objetivos priorizados para el proceso de sistematización: síntesis del recorrido histórico del programa, los principales grupos sociales y temáticas abordadas, las principales herramientas y técnicas aplicadas y, finalmente, las oportunidades de mejora, incluyendo lecciones aprendidas y buenas prácticas para el aporte al TS, a modo de conclusiones.

Al ser este un ejercicio de sistematización situado, los resultados son abordados a la luz de la experiencia de la Escuela y con base en los alcances y limitaciones de la misma para la atención de fenómenos sociales complejos en el contexto nacional desde el TS.

## **2. Contextualizando esta intención**

La Escuela de TS ha iniciado un largo camino de fortalecimiento y consolidación del área de investigación. Para ir a la práctica, la teoría resulta imprescindible, como lo es también regresar de la práctica con reflexiones que permitan avanzar en el desarrollo técnico, profesional y humano del área, aportando además al debate teórico y el desarrollo actual del TS, particularmente en Costa Rica. En este sentido, se han desarrollado diversas acciones que entretujan el área de

acción y extensión social con el área de investigación, como el fortalecimiento de los espacios de discusión teórico-práctica a lo interno del estudiantado, el establecimiento de un plan de acción a cinco años plazo en investigación, la consolidación de espacios comunitarios para profundizar el trabajo en Investigación Acción Participativa, los mecanismos para garantizar una mayor interdisciplinariedad con las Ciencias Sociales y el fortalecimiento de mecanismos de investigación transversales en el currículo educativo.

Consecuentemente con este abordaje y este impulso de fortalecimiento, se desarrolla esta propuesta de sistematización de experiencias como una oportunidad reflexiva frente a la acción para pensar la transformación. Sírvase esta introducción para dar contexto del abordaje teórico de este documento.

La sistematización de experiencias constituye el abordaje teórico y metodológico definido para la acción reflexiva que guio este ejercicio a lo interno de la Escuela. Jara Holliday (2018) trae a colación los antecedentes de la sistematización en el campo del TS.

Leticia Cáceres (1991) y María Rosario Ayllón (2002) ubican los antecedentes de la sistematización en el campo del Trabajo Social entre los años cincuenta y sesenta, relacionados con la búsqueda de profesionalización de esta disciplina que en ese tiempo era llamada asistencia social o servicio social y estaba influenciada predominantemente por concepciones norteamericanas, que pregonaban el metodologismo ascético, es decir, sin cuestionamiento de la sociedad en que se lleva a cabo y utilizando métodos que buscaban, por el contrario, la adaptación de las personas y grupos sociales a dicha sociedad: el caso social individual, el servicio social de grupo y el desarrollo de la comunidad, entre otros. (Jara Holliday, 2018, p. 28)

Estas discusiones, producto del movimiento y la reflexión teórico-práctica de la reconceptualización del TS que apuntaba a repensar los marcos de asistencia social heredados y que habían dominado el espectro de acción de la disciplina, comienzan a tener fruto en el complejo devenir histórico latinoamericano que reclamaba –y reclama– comprensiones teóricas afinadas a las realidades múltiples y las alteridades latinoamericanas y caribeñas. Pero, es producto de todo el entramado social del entonces que estos marcos de pensamiento cobran sentido transformador; de la convulsión social y política, las prácticas de dominación/represión, estigma y marginalización, que dejaron de verse como naturalmente perpetuas.

En este momento, la sistematización intenta demostrar que los problemas y las necesidades de este lado del mundo tienen características particulares propias de contextos subdesarrollados y por tanto ameritan dar al servicio social un contenido y un sentido auténticamente latinoamericano. (Ayllón, 2002, p. 20, citada por Jara Holliday, 2018, p. 32)

Dichos marcos de pensamientos críticos se percibían muy lejanos de la comprensión de aquellas personas que parecían meras practicantes de la intervención que generaban un clima de tecnocratización y adaptación de los sujetos al sistema hegemónico, tal como lo menciona Netto (2005, citado por Jara Holliday, 2018).

La principal conquista del Movimiento de Reconceptualización fue el rechazo de los asistentes sociales a caracterizarse exclusivamente como agentes técnicos ejecutores de las políticas sociales. A través del proceso de recalificación, principalmente con el ingreso de estos profesionales en el ámbito de la investigación académica, fue posible romper con la división establecida de trabajo entre científicos sociales (los teóricos) y asistentes sociales (los profesionales de la práctica). (Netto, 2005, p. 12, citado por Jara Holliday, 2018, p. 29)

Es así como los procesos de sistematización de experiencias, comienzan a establecerse como uno de los métodos de superación de la histórica y acentuada diferencia entre la teoría y la práctica y como uno de los diferentes marcos de sentido que va a consolidarse gracias al agudo análisis de la situacionalidad latinoamericana. Al proveer a la sistematización con un marco teórico-metodológico, también se pone de manifiesto la necesidad –constante– de pensar el ejercicio de la disciplina ya no en términos asistenciales, voluntaristas, caritativos o benéficos, sino como parte del conjunto reflexivo de las Ciencias Sociales que optaron por, a la luz del contexto, avanzar en reflexiones críticas que suponían el acceso, debate, construcción y aplicación de las disciplinas en función de la diversa y compleja realidad circundante y de sus posibilidades de transformación socio-estructural.

Esquivel Corella (2006) define la crítica como “la búsqueda de la totalidad en el análisis, de las contradicciones que se contienen ... es la demanda histórica que se establece entre el ser social y la lucha por la libertad, es entonces transformar, no sólo entender el mundo” (p. 3). La crítica puede interpretarse como un marco de comprensión-acción que supone abstraer la realidad e interpretarla en función de un paradigma emancipador y objetivarla en función de su transformación. Esto cobra especial sentido en sociedades como las nuestras, en donde la existencia/sobrevivencia demanda otras formas de acción frente a los sistemas que expulsan a

grandes sectores sociales de las oportunidades y beneficios que ofrece potencialmente la vida social.

Como consecuencia, son los mismos dilemas los que constituyen el centro de los asuntos que deben ser comprendidos y atendidos por las personas trabajadoras sociales. Mientras la reflexión-acción no conduzca transformaciones, el sentido disciplinario del TS se convierte en mera gestión técnica del sistema y sus agravios asignados a grandes sectores sociales históricamente marginalizados y violentados.

Ahora bien, es cierto que el proceso de reconceptualización condujo a una renovada, pero especialmente crítica visión sobre la disciplina. También, es cierto que hoy, casi 50 años después de que se iniciara este debate, las preguntas deben conducir a la profundización de lo reflexionado, frente a la realidad actual:

- enmarcada en un tipo de sociedad altamente tecnologizada;
- con transformaciones inéditas ligadas al acceso a servicios y beneficios globalizados;
- altamente militarizada;
- enferma y resentida por los riesgos y múltiples crisis (ambientales, sociales, políticas);
- post-pandemia;
- disputada por el avance de las derechas y los golpes de/a las izquierdas no consolidadas;
- atravesada por la brecha de desigualdad frente al alarmante crecimiento económico concentrado;
- marcada por lo que Loic Wacquant llamara la regulación de los pobres, la marginalidad avanzada, donde reina el nuevo gobierno de la inseguridad social.

Merece la atención preguntarse y profundizar en aquellos marcos teóricos paradigmáticos que respondieron a las necesidades contextuales de su momento y lugar: ¿qué tipo de reflexiones teórico-prácticas necesitamos anclar?, ¿cómo llegar a ellas?, ¿cómo supone ello transformaciones prácticas?

La Escuela de TS desarrolla procesos de extensión social que, por un lado, requieren visibilizarse; pero, por otro, necesitan “pasar de una práctica social espontánea a una praxis científica” (Quiroz *et al.*, 1972, pp. 4-5), consiguiendo definir críticamente sus recuadros teóricos para los desafíos actuales.

### 3. Contexto metodológico

El contexto teórico-metodológico que guía el propósito de este ejercicio es la Sistematización de Experiencias (SE). Este método cada vez más prolífico en la implementación de planes, programas, proyectos y en procesos de investigación, permite abonar significativamente al plano de la reflexión crítica sobre la acción. Reflexiona sobre la capacidad de transformación que tiene la acción con énfasis en los sujetos activos. Permite regresar a la teoría con el sentido de la práctica –viceversa– y comprende en sí misma un paradigma superador de las condiciones de opresión-exclusión que enfrenta la práctica. Esta ruta nos permite entender la práctica como un ejercicio liberador y emancipador, además de volver a la teoría con un alcance concreto en la realidad. Incluso, podría reconocerse que se actúa reflexionando y se reflexiona actuando.

El objetivo general fue sistematizar los procesos de Acción Social del Programa en el periodo 2018-2024 desde un enfoque crítico-reflexivo que permita establecer los efectos de la contribución del TS en los procesos sociales que acompaña la escuela y sus oportunidades de mejora. Este se operacionalizó bajo cuatro objetivos.

El objetivo uno permite identificar los grandes hitos históricos del programa en relación con sus sostenimiento en el tiempo que tiene la particularidad de ubicarse en un periodo de contraste antes, durante y después de la pandemia por Covid-19, experimentada a nivel global. Esto generó preguntas alrededor de la superconexión de las relaciones sociales, el escenario de la virtualidad, el confinamiento social y lo que ello supuso para la salud mental y la salud social (económica, física, comunitaria).

El segundo objetivo permite establecer los grupos sociales de mayor preponderancia y sistematicidad con los que la escuela ha desarrollado sus programas de acción social, la tendencia temática, las particularidades de estos grupos y, eventualmente, la correspondencia de esta atención con los problemas de la realidad social costarricense. En este objetivo, se identifican los principales sujetos activos de la transformación y los principales aliados para la acción desarrollada por la escuela según la temática.

El tercer objetivo supone el desafío de establecer, en el conjunto de acciones realizadas, las principales técnicas, herramientas o estrategias y valorar sus implicaciones y/o efectos en la vida de las personas con las que trabaja. Debido a que la escuela mantiene el método de intervención individual, grupal y comunitaria, se realiza el análisis siguiendo estos espacios de intervención.

Aquí se analiza también el abordaje interinstitucional como un aspecto relevante de la acción que realiza la escuela.

El cuarto y último objetivo específico se centra en sintetizar la información producto de los demás objetivos con el fin de establecer los principales aprendizajes, oportunidades de mejora y buenas prácticas que contribuyan a la reflexión crítica de la acción y a generar aportes para el TS en Costa Rica. Este artículo presenta los principales hallazgos relacionados con estos objetivos.

Los objetivos de esta investigación se ligan a la explicación que otorga Jara Holliday (2015) sobre los medios para realizar la interpretación crítica implicada en la sistematización de experiencias y que, para efectos pedagógicos, graficamos de la siguiente manera. Con base en este ejercicio pedagógico, se procede al armazón metodológico de este proceso.

### Figura 1

#### *Ejercicio de interpretación crítica en la Sistematización de Experiencias*



*Fuente:* elaboración propia con base en Jara Holliday (2015).

En este orden de ideas, se establece la siguiente ruta operativa para el proceso en función de lo anterior.

**Tabla 1**

*Relación de los objetivos de investigación con las dimensiones del ejercicio de interpretación crítica en la Sistematización de Experiencias*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo relacionado</b>
<p>Los ejercicios de interpretación crítica se basan, en primer lugar, en la mirada nueva que da el haber hecho un proceso de descripción, narración o reconstrucción histórica de la experiencia vivida, produciendo una primera toma de distancia respecto a ella. Ahí surgen inquietudes, preguntas, aspectos novedosos o interrogantes de fondo, sea porque aparecen recurrentemente en la reconstrucción del proceso, sea porque descubrimos que hubo cambios significativos entre un momento y otro, o porque hubo rupturas en las lógicas de lo que se venía avanzando (Jara Holliday, 2015, p. 36).</p>	<p>1. Reseñar el recorrido histórico del Programa de la Escuela en el periodo 2018 – 2024.</p>
<p>Tales ejercicios de interpretación crítica se basan en el contexto teórico del grupo que hace la sistematización, es decir, en las categorías o elementos que explícita o implícitamente sustentan la experiencia. En otras palabras, de alguna manera la experiencia, vista ahora de manera panorámica o procesual, interroga las afirmaciones sobre las que está sostenida la propia experiencia, poniéndolas a prueba (Jara Holliday, 2015, p. 36).</p>	<p>2. Identificar las poblaciones, grupos sociales y temáticas con las que el programa ha trabajado en los últimos años y sus principales desafíos.</p> <p>3. Establecer las herramientas, instrumentos y técnicas que usa el programa y su aporte a los grupos sociales con los que trabaja.</p>
<p>La reflexión sobre la experiencia nos exige profundizar conceptual o teóricamente para poder responder a los cuestionamientos que nos hacemos, obligándonos a ampliar nuestro bagaje teórico actual, que no es suficiente (Jara Holliday, 2015, p. 36).</p>	<p>4. Identificar oportunidades de mejora, lecciones aprendidas a partir de los aportes de la escuela y buenas prácticas para el TS en Costa Rica.</p>

*Fuente:* elaboración propia con base en Jara Holliday (2015).

Para el desarrollo de este proceso, se usaron las siguientes técnicas con el fin de triangular la información y someterla a análisis crítico:

- 1. Entrevistas semiestructuradas.** Se realizaron entrevistas semiestructuradas a actores clave vinculados con los procesos tanto personas activadoras de estos dentro de la Escuela, como personas participantes y sujetos activos de la transformación no adscritas a la Escuela. Esto resulta indispensable siguiendo el principio de que el ejercicio de

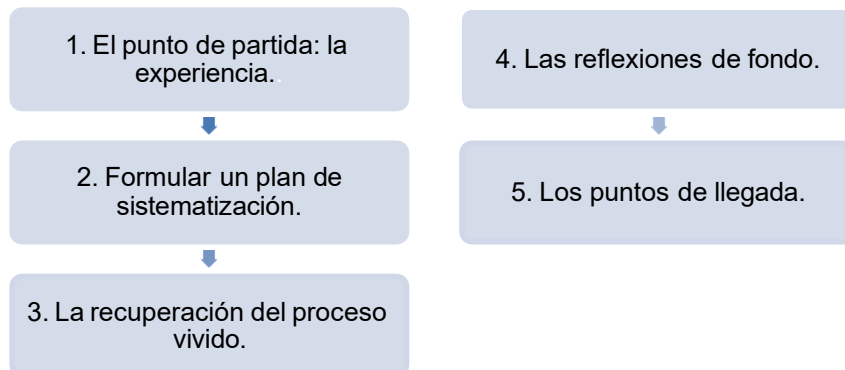
sistematizar “permite que se visibilicen prácticas y que se formulen aportes conceptuales por parte de los y las protagonistas de los procesos educativos. Pero también permiten poner en comunicación, en diálogo y en confrontación a los diferentes actores que intervienen” (Jara Holliday, 2015, p. 39).

- 2. Revisión de expedientes.** La escuela cuenta con un cuerpo de expedientes de los casos individuales –principalmente– y grupales con los que se ha trabajado durante los últimos años. Este paquete de información se revisó guardando los más altos estándares éticos y cumpliendo con el principio de confidencialidad.
- 3. Análisis de datos estadísticos.** Para una mejor interpretación crítica contextualizada del proceso de sistematización, se presentan datos de corte socioeconómico con el fin de ubicar la reflexión de manera concreta en el escenario nacional costarricense marcado por una realidad postpandemia.
- 4. Observación participante.** Se ha llevado a cabo una observación participante en diferentes espacios de acción e intervención social que realiza la escuela con el fin de acercarse de manera crítica a las dinámicas de relacionamiento, gestión y trabajo con los grupos sociales con los que se trabaja.

Estas técnicas operativizan los pasos propuestos en el método de SE ligados a los objetivos de este ejercicio. Estos pasos se resumen así y este proceso de investigación se alineó en el seguimiento teórico-metodológico de ellos.

## Figura 2

### *Cinco pasos del método de Sistematización de Experiencias*



*Fuente:* Jara Holliday (2018).

#### 4. Contexto del trabajo social en Costa Rica

A poco más de 80 años de haberse institucionalizado la formación académica en TS en Costa Rica, existe una ampliación de la oferta que ha permitido acercar preguntas sobre el quehacer de la disciplina y generar discusiones sobre sus enfoques y/o posiciones crítico-políticas frente a la realidad nacional. El inicio del TS en Costa Rica estuvo ligado precisamente a los cambios globales y la instauración del modelo de Estado de Bienestar en donde la inserción laboral estuvo fundamentalmente ligada a la agenda y el gasto público social del país.

Esquivel Corella (2014) señala que, en el escenario de la penetración neoliberal hacia los años ochenta del siglo pasado, trajo consigo una relocalización de las discusiones teórico prácticas ligadas a las reformas del Estado y sus instituciones que repercutieron fundamentalmente en los servicios sociales. Para el autor, en este nuevo contexto “se localizó una tendencia significativa para perfilar a la profesión en tareas de promoción, asistencia y administración de programas sociales, situándose a su vez un ocaso en tareas de investigación e incidencia en formulación de políticas institucionales clave” (p. 95).

Ha de entenderse que en el marco de los grandes cambios globales la desmoralización política producto de la caída de los grandes discursos de superación del capitalismo se vio reflejada en la incapacidad de proveer nuevos marcos de sentido transformadores o profundizar las alternativas existentes. También, proliferaron las medidas de gestión del orden capitalista para disminuir sus impactos negativos en ciertos grupos poblacionales dejando de lado, como menciona el autor, las tareas de investigación que concluían, por lo general, en teoría política.

El panorama hoy no es necesariamente distinto. La intervención ha cobrado una especial relevancia desde el TS, naturalizándole como profesión adscrita a las teorías/prácticas del desarrollo y avance del Estado en las sociedades industriales y pos-industriales y limitando sus potenciales capacidades transformadoras y científicas para producir conocimiento a partir de la práctica.

Frente a este debate, de la naturaleza de la profesión, Fallas Jiménez (2023) señala precisamente que las condiciones históricas que produjeron el nacimiento del TS suponen su naturaleza ligada particularmente a las formas de producción y reproducción capitalista, así como de la división social del trabajo surgiendo no como una rama del saber —en el escenario de las Ciencias Sociales—, sino como “un tipo de especialización del trabajo en la sociedad burguesa,

orgánicamente articulado al papel social, ideológico, político y económico que el Estado moderno juega en la atención del conflicto capital-trabajo y en relación con el proceso de acumulación del capital” (p. 16). No obstante, también como conclusión, la autora señala que esta afirmación no niega la posibilidad que tiene el TS para construir conocimiento “pues la formación profesional permite desarrollar competencias que capacitan para la lectura seria y crítica de la realidad histórica contemporánea” (Fallas Jiménez, 2023, p. 16).

Debido a que no es posible en este artículo ahondar en la labor del TS en Costa Rica, es necesario señalar las comprensiones sobre la construcción del conocimiento que surgen de este debate, el cual no ha sido sanjado y permanecerá presente transhistóricamente en el ejercicio de la disciplina.

La investigación es el momento de producción de conocimiento. El positivismo se ha encargado de profundizar la dicotomía plena entre lo teórico y lo metodológico, agregando a la comprensión del mundo un desgranado de la totalidad social atomizada que no permite entender la totalidad social compleja. Si bien el TS cumple una función en la división social del trabajo en el modelo de producción capitalista y por tanto en el Estado burgués, llamada por algunas autorías como una tecnología social, y su quehacer práctico bebe de la teoría dada por las Ciencias Sociales (Farías, 2012), también es cierto que la práctica, desde una perspectiva crítica, no es tal sin la comprensión y generación de conocimiento que da sentido y guía pilares de transformación.

Pero, la producción y generación de conocimiento no refiere únicamente a las “competencias” (Fallas Jiménez, 2023) como si se tratase de un ejercicio mecánico. Entender la producción del conocimiento así implica abstraerlo como un escenario únicamente metódico, tecnocrático y burocrático; elementos cuestionados en el movimiento de la reconceptualización. Esquivel Corella (2006, p. 5) citando a Lamamoto (2000), trae a colación la siguiente reflexión sobre el elemento metodológico.

La cuestión teórico metodológica refiere al modo de leer, de interpretar, de relacionarse con el ser social; una relación entre sujeto cognoscente que busca comprender y desvendar esa sociedad- y el objeto investigado. (...) Para eso, implica una apropiación de la teoría -una capacitación teórico-metodológica- y un ángulo de visibilidad en la lectura de la sociedad- un punto de vista político. (Lamamoto, 2000, p. 102)

La teoría y su momento de producción, se alimenta de la capacidad de entretejer los sentidos prácticos y cognoscentes del mundo social. Si bien no es posible aquí zanjar la discusión sobre la naturaleza del TS, contribuye significativamente a este ejercicio de sistematización de experiencias entender el papel activo de la producción de conocimiento y su sentido intrínseco en la acción que se ejecuta. En ambos, se considera aquí, el TS tiene un rol activo producto de su surgimiento y establecimiento en el mundo contemporáneo. No es posible aplicar la sistematización de las experiencias de la acción social, sin entender lo que su reflexión y conclusión crítica supone para la producción de conocimiento al TS y el regreso a la realidad con mejores comprensiones del mundo a transformar.

estamos hablando de una epistemología crítica, que vincula la acción con el conocimiento, la práctica con la teoría. El conocimiento producido por la sistematización de experiencias implica realizar un ejercicio de teorización desde la práctica, sobre la práctica y en función de la práctica. (Jara Holliday, 2015, p. 35)

Es, en conclusión, el ejercicio de la praxis; la unicidad del saber y el hacer transformador, entendido en el conjunto de la cuestión social como un potencial emancipador, lo que nos llama a leer los procesos desde un acercamiento crítico. Con base en esta comprensión, se presentan a continuación la reflexión teórica situada y el análisis de la información para proveer una mirada crítica a la acción/extensión social que se lleva a cabo desde la Escuela.

## **5. Otro mundo es posible: aplicación del principio fundamental de la Sistematización de Experiencias**

La labor del TS, contrario a lo que podría suponerse en otro momento histórico, no se limita estrictamente al accionar del Estado y los servicios sociales que este brinda, pero producto de las transformaciones/reformas del mismo y su rol en la sociedad a partir de la consolidación de la etapa neoliberal del capitalismo, sí supone la diversificación de sus áreas y espacios de intervención. Y esto es producto de que la naturaleza de su existencia se basa precisamente en las condiciones que propicia el capitalismo y la gestión que se hace de ellas a través del Estado.

Con el giro neoliberal del Estado, emergen otros métodos de intervención para trabajar con lo que algunos llamarían los “efectos colaterales” de este modelo de producción y organización de la vida. Para otras corrientes, como el marxismo, las realidades que atiende el TS son las

condiciones de posibilidad y necesidad de superación del capitalismo debido al carácter contradictorio del mismo. Las organizaciones no gubernamentales, la cooperación internacional, las organizaciones de base comunitaria se convierten en nuevas estructuras de gestión de los problemas del mundo contemporáneo, cada una con sus pautas, intereses y propósitos.

La manera en que el Estado se deshace de su obligación social con las personas y los grupos sociales marginalizados es directamente proporcional al incremento de estas instancias emergentes y la expansión de sus roles. En todas ellas, el TS ha encontrado un nicho de actuación profesional. La escuela de TS trabaja en estos distintos espacios donde el TS ha posicionado una necesidad de sí para el desarrollo de los procesos de intervención.

Sobre esta oferta, algunos sectores del TS actúan en función de las necesidades técnico-profesionales de sectores específicos que demandan de él una gestión de un mundo donde la tecnocracia constituye una ingeniería del Estado muy solicitada. Contrario a ello, una propuesta radicalmente opuesta señala la necesidad de volver a preguntarse sobre el potencial transformador de la profesión teniendo en cuenta la pericia práctica que acumula, pero particularmente teniendo en cuenta las florecientes discusiones sobre el lugar que ocupa esta profesión en nuestros países, lo cual supone la necesidad urgente de volcar las discusiones científicas y técnicas, sobre praxis emancipadoras. En esta última dirección, los contextos del capitalismo periférico demandan preguntas guiadas por la realidad social que atañe al sur global marcado epistemológicamente por paradigmas etnocentristas que no responden a las particularidades del contexto de opresión y explotación propios.

El TS tiene el desafío de generar nuevas formas de concreción histórica interpelando los discursos estáticos y develando la situacionalidad y alteridad que subyace a esta porción del mundo que ocupa un lugar crítico en la división internacional del trabajo y a partir del cual se generan multidinámicas que atiende su quehacer. Pensar que otro mundo es posible, llena de sentido político el quehacer. Hacia allá caminan los esfuerzos de reflexión de esta sistematización.

## **6. Un contexto social a gran escala: efectos de la Pandemia y relación con grupos sociales clave para el Programa**

La emergencia por Covid-19 se caracterizó por interpelar a la sociedad no sólo en términos de salud pública, pero en todas las dimensiones de la vida. Esto interrogó los marcos teóricos que segmentan la totalidad social y demostró que ella es una discusión artificial. El conjunto de

la totalidad social dejó ver que en un evento pandémico, ninguna de las esferas de la vida se desconectan de ello o funcionan de manera desarticulada.

Pero, especialmente evidenció las implicaciones e impactos que tiene la desigualdad económica y la lógica de clase en la sociedad contemporánea, acercamiento teórico invalidado por algunos. El panorama que trajo el Covid-19, como se ha señalado en diversos estudios sociales, no generó condiciones de vulnerabilidad y marginalidad per se, sino profundizó las existentes acentuando los índices raquíticos del desarrollo social.

Según Sandí Meza y Recinos Carvajal (2022), siguiendo la Encuesta Continua de Empleo, “la crisis generada por la pandemia elevó la tasa de desempleo en Costa Rica a un histórico 24 por ciento en el segundo trimestre del 2020, 12.1 por ciento más que al inicio de la pandemia, cuando estaba en 11.9 por ciento” (p. 4). Asimismo, según los autores, con información del Banco Central de Costa Rica, la contracción económica del país supuso el 5%, siendo la más grande desde 1982 (Sandí y Recinos, 2022, p. 5). Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la contracción en los diferentes países de América Latina aumentó “la precarización de las condiciones laborales en la región, lo que en el caso de las mujeres representa un retroceso de más de diez años en su participación en el mercado laboral” (CEPAL, 2021, p. 2).

Aunado a estos datos, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica (INEC), como consecuencia de esta pandemia, los datos de la pobreza aumentaron significativamente en el país. En 2019, la tasa de pobreza general era de 21% y de pobreza extrema 5,8% para un total general de 26,8%. Ya en 2020 la pobreza general aumentó a 26,2% y la pobreza extrema a 7% para un total de 33, 2%. No obstante, los efectos han sido tan sostenidos que a 2023 el país todavía no logró recuperar los valores pre-pandemia, teniendo un 21,8% en pobreza general y un 6,3% en pobreza extrema (Programa Estado de la Nación, 2022).

Cuando se ponen los lentes de género sobre estos datos, puede notarse cómo las condiciones son más extremas para mujeres y niñas; además, se profundizan con los escenarios de violencia y violencia extrema que aumentaron en la crisis de confinamiento. Según el Programa Estado de la Nación (2022, p. 9), las características de las personas que más solicitaron el Bono Proteger en Costa Rica fueron:

- i) Menores de 45 años.
- ii) Sobrerrepresentación de mujeres (52%), dado que la participación laboral femenina es menor que la masculina (40% versus 60%) el hecho de que las mujeres sean más de la mitad de las personas afectadas demuestra el fuerte impacto que sufrieron.
- iii) Población de bajo logro educativo.
- iv) 60% de las personas eran trabajadoras independientes o informales, 30% desempleada o enfrentaba suspensión de contratos y al 10% restante le redujeron la jornada laboral.

Los sectores sociales empobrecidos, con frecuencia jefeados por mujeres con diferentes vulnerabilidades, constituyen un grupo social de atención prioritaria para la Escuela. Especialmente, las mujeres de zonas urbano-marginales y rurales han sido grupos con los que el Programa ha desarrollado la mayor parte de sus acciones. Personas para las cuales los procesos de recuperación social constituyen dobles y hasta triples esfuerzos. Según la CEPAL (2021), la pandemia profundizó nudos de desigualdad de género y atentó desproporcionadamente contra la autonomía de las mujeres. Algunos de los nudos críticos alcanzados en la pandemia y señalados por este ente fueron:

- **Desigualdad socioeconómica y pobreza:** aumento de la pobreza y sobrerrepresentación de las mujeres en hogares pobres, acceso limitado a servicios básicos y brecha digital de género.
- **División sexual del trabajo:** mujeres concentradas en sectores con mayor riesgo de contracción, mujeres sobrerrepresentadas en la primera línea de respuesta a la pandemia, aumento de la demanda de cuidados en los hogares.
- **Patrones culturales patriarcales:** mayor exposición de las mujeres a la convivencia con agresores o potenciales agresores.
- **Concentración del poder:** menor participación de las mujeres en los procesos de toma de decisiones sobre las respuestas a la pandemia. (CEPAL, 2021)

Debido a que otro de los grupos sociales que sufrieron impactos desproporcionados en la pandemia y que constituyen un grupo de interés para la escuela son las personas migrantes, se indagaron algunos datos. Según la Encuesta Nacional de Hogares –ENAH–, para 2023, el 55%

de las personas extranjeras en el país eran mujeres. La migración constituye un factor de vulnerabilidad en nuestras sociedades que se profundiza con las crisis y se demoniza por discursos nacionalistas de corte autoritario que suelen poner en disputa en la opinión pública, el acceso o no a oportunidades y garantía de derechos a estas personas.

Según Fernández Fernández *et al.* (2023), alrededor del 47% de las personas de nacionalidad nicaraguense estaban en condición de pobreza en la pandemia (2020), es decir, casi el 50% de esta población en el país se encuentra en vulnerabilidad económica y social, dato que no necesariamente es más alentador años posteriores a la pandemia (34% en 2021; 31,9% en 2022). Si sumamos a este dato el porcentaje de condición de pobreza extrema, tenemos como resultado que casi el 80% de esa población se encontraba en condición de pobreza y pobreza extrema en la pandemia y casi el 41% en 2022.

Otro sector del que poco se habla en las estadísticas son las personas habitantes de calle y las personas que abusan de sustancias psicoactivas. Otro de los grupos sociales con los cuales se articula en el programa. Estas personas poseen múltiples particularidades que hacen un nudo de vulnerabilidad; por ejemplo, personas con VIH o aquellas con problemas de salud mental, drogas o alcohol, elementos que pueden convivir todos juntos en personas habitantes de calle. Se estima que, aunque no con claridad debido al subregistro e imposibilidad de seguimiento de los datos por parte de las instituciones rectoras, más de 5000 personas viven en condición de calle en Costa Rica, número que ha ascendido considerablemente después de la pandemia.

Por otro lado, según Cordero Parra (2021), a partir de un reporte de la revista *The Lancet*, “Las mujeres jóvenes (entre 18 y 25 años), provenientes de zonas costeras, con ingresos socioeconómicos limitados y bajo nivel educativo han sido las más afectadas en su salud mental durante la pandemia”. El mismo reporte indicó en su momento que “las personas más afectadas tanto por los trastornos depresivos como por los trastornos de ansiedad a nivel mundial fueron las mujeres y los grupos juveniles” (Cordero Parra, 2021). Sin lugar a dudas, la salud mental es un tema que continúa siendo tabú en nuestra sociedad y ello impone barreras significativas para su abordaje institucional y social.

Frente a estos productos del sistema que constituyen relevantes desafíos para el TS, incluso mayores a lo que los datos pueden reseñar, la Escuela inserta su acción social y el Programa se vincula con al menos 5 grupos sociales de manera constante que hacen parte de la reflexión que se presenta en este documento. Personas y mujeres vulnerabilizadas económicamente (pobreza

y pobreza extrema), algunas de las cuales experimentan violencia basada en género, personas con adicción a sustancias psicoactivas que fluctúan entre la calle y los hogares de paso, personas migrantes, personas con VIH, poblaciones indígenas y rurales.

Si bien no son los únicos grupos con los que el programa trabaja, es cierto que para fines de este documento se han identificado como los grupos con los cuales se han entretejido acciones sostenidas o que, siendo más recientes las intervenciones, como es el caso de los pueblos indígenas, las acciones se llevan a cabo de manera regular.

## **7. El programa, sus inicios e intervenciones**

El Programa de Bienestar Social y Salud Mental inicia bajo la dirección de la señora Rosa Anais Chan López (Q.E.P.D), quien tuvo a su cargo la dirección de la Escuela por varios años. Surgió en 2017 como una iniciativa comunitaria en Pavas con el acompañamiento de la Iglesia María Reina. Para ese entonces, las zonas urbano-marginales de Pavas, como hoy, experimentaban graves problemas de pobreza y pobreza extrema, violencia social, desempleo, problemáticas sobre las cuales el Programa identificó afectaciones a la salud física y mental de las personas que compartían este contexto.

El principal objetivo del programa en su momento fue promover y atender la salud mental de las personas de este lugar prestando servicios gratuitos y continuos que fueron articulándose con otras instituciones públicas. Debido a la alta centralización de los servicios de salud mental en hospitales y clínicas, así como los extensos tiempos de espera para atención (hasta 4 meses), el programa promueve una atención directa, al tiempo que trabaja por detectar con claridad los determinantes sociales y económicos que empujan el deterioro de la salud mental.

Inicialmente, el programa se enfocó en trabajar con mujeres jefas de hogar o que formaban parte de familias monoparentales. Como es común denominador en estos contextos, estas mujeres estaban sobrecargadas con las funciones de crianza y provisión de recursos de sobrevivencia diaria y su historia de vida señalaba la imposibilidad de acceder al sistema educativo y a la inserción laboral formal para ganar autonomía económica. Varias de ellas enfrentaban situaciones de violencia y carecían de herramientas para su desarrollo socio-laboral.

En sus primeros años, el programa se centró en ofrecer cursos de emprendimiento para contribuir al desarrollo de habilidades técnicas para estas mujeres y mejorar su calidad de vida.

Estos cursos eran fundamentales, pues muchas se encontraban cuidando de otros grupos sociales vulnerables que venían también de contextos de violencia y marginación social. Estos trabajos de cuidado estaban relacionados con sus familiares o eran parte de trabajos informales en los que se desempeñaban generando algunos ingresos semanales.

Una de las mujeres entrevistadas para este proceso señaló que fue precisamente uno de estos cursos especializados en cuidados junto con la Facultad de Salud lo que le brindó herramientas para ‘profesionalizar’ su trabajo y que, junto con espacios de empoderamiento, esto le permitió salir del círculo de violencia en el que vivía con su entonces pareja. A medida en que los resultados fueron evidenciándose, se decidió ampliar el programa a otras áreas y comunidades. Se iniciaron procesos socioeducativos con mujeres emprendedoras y jóvenes en Puriscal, personas pacientes del Hospital Nacional Psiquiátrico Manuel Antonio Chapuí y Torres, además de estudiantes de los colegios Rincón Grande y Ciudadela en Pavas.

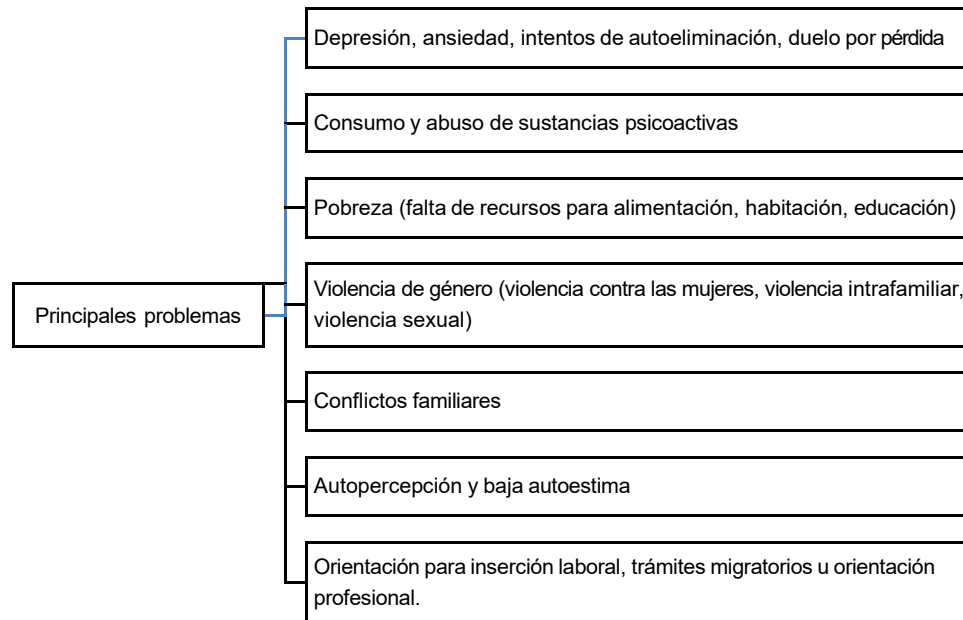
Con el tiempo, el programa se expandió al trabajo con comunidades en las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Limón, articulando acciones para personas migrantes residentes en Costa Rica o de paso, jóvenes, mujeres y en los últimos tiempos mujeres rurales e indígenas. Asimismo, ha desarrollado acciones en la frontera entre Costa Rica y Panamá por Sixaola focalizándose en el trabajo con mujeres lideresas en primeros auxilios psicológicos frente a desastres, resolución de conflictos, organización comunitaria, planificación organizativa, entre otros.

Si bien el Programa es joven, según los registros internos, ha logrado acompañar más de 500 personas de manera individual, ha desarrollado trabajo de grupo con diversas organizaciones como la asociación MANU que trabaja con personas con VIH, Fundación Caleb, Casa Emma, Centro Provisión de Dios, CR Aprende, Remar, entre otros. Asimismo, ha desarrollado trabajo comunitario en comunidades como Suretka, Amubri, Sixaola, Siquirres, Limón, Pavas, Alajuelita.

Como parte de los objetivos específicos de este proceso, se identificaron poblaciones y grupos sociales particulares, con los cuales el Programa ha venido abordando diversas temáticas. Según el análisis del archivo, a continuación se presenta un resumen de las principales temáticas -y más recurrentes- que se han abordado a lo largo del Programa.

### Figura 3

#### *Principales problemas identificados y abordados en el Programa*



*Fuente:* elaboración propia según base de datos.

Según el mismo análisis, estas problemáticas están relacionadas con dos principales grupos sociales: jóvenes y mujeres. La mayor parte de las problemáticas señaladas se interconectan y tienen efectos o causas concatenadas. Por ejemplo, al menos un 40% de las personas que señaló tener problemas de ansiedad, depresión o excesiva preocupación también se acercaron al programa porque se encontraban en situación de pobreza o con limitaciones para que hijos o familiares accedieran a alimentación, educación o vivienda adecuada. El 35% de las personas que señalaron problemas de adicción o abuso de sustancias psicoactivas indicaron también la persistencia de conflictos familiares. Del total de casos, 35% tenían problemas de autoestima o autopercepción negativa y aunque no se logró identificar el sexo o género de las personas debido a que el formulario contaba con esta falencia, al menos el 60% de esos casos refería también violencia intrafamiliar.

Debido a que el objetivo de este proceso no es determinar estas causales, no es posible ahondar en ello; no obstante, esto constituye una ventana de investigación que puede dar cuenta de una relación de causas y efectos entre las condiciones materiales de existencia y la salud mental de las personas. A su vez, marca una ruta efectiva para el abordaje de temáticas para el

programa, principalmente porque abordar la salud mental implica identificar y transformar los determinantes que producen su deterioro cuando en efecto este sea producto de factores socio-económicos.

Como el Programa es sólo un eslabón en la cadena de atenciones que estos grupos sociales requieren, se ha buscado la articulación institucional para la validación de derechos. No siempre con el éxito que se quisiera, pero ha sido fundamental, pues este no da abasto con la demanda y las problemáticas atendidas. Por tanto, dentro del programa se contempla siempre la referencia a instituciones como IMAS, INAMU, IAFA, INVU, entre otros, encargados de los servicios sociales estatales en el país. En este escenario, las personas graduadas que se han ubicado laboralmente en esos lugares han contribuido significativamente a avanzar en la validación de derechos. Otras veces, debido a las falencias que afronta la institucionalidad pública (burocracia administrativa, recortes presupuestarios, largas esperas), otras organizaciones de la sociedad civil o la cooperación internacional han sido aliados estratégicos para lograr los objetivos del programa. En este mismo contexto institucional, una elemento recurrente para las personas entrevistadas y para el Programa mismo ha sido la desfinanciación del sector social, salud y educativo del país.

Los recortes presupuestarios que con el tiempo se ensanchan tienen impactos adversos a pesar de que los procesos de organización de los últimos 20 años han contribuido a atender las problemáticas sociales. Esta es otra línea de investigación necesaria para establecer, desde la Escuela, cómo la acción social se ve limitada por la degradación del presupuesto público que se ha profundizado en los últimos 20 años en el país.

En el texto *Gobernar por los cuerpos, políticas de reconocimiento hacia los pobres y los inmigrantes en Francia*, Fassin (2003) resalta cómo el sistema del Estado Social utiliza mecanismos para gobernar los cuerpos que asisten por derechos hasta sus instancias burocráticas y reseña la lógica de la desigualdad en algunos elementos que resalta como los cuatro tópicos principales del infortunio: la necesidad, la compasión, el mérito y la justicia. Se invoca la necesidad como justificación urgente para la solicitud de ayuda en donde debe destacarse cómo las privaciones básicas (hambre, frío, enfermedad) y las condiciones de vida invivibles ponen en riesgo la existencia misma de las personas. La compasión como instrumento y estrategia emocional para apelar al juicio de quienes toman las decisiones sobre las demandas de ayuda. Las personas que requieren el servicio buscan conmovir haciendo énfasis en su vulnerabilidad o la de sus hijos con el fin de despertar una respuesta emocional del burócrata.

El mérito como legitimador de la solicitud se usa para demostrar que debido a una conducta ejemplar, una disposición a cumplir con la norma, la expectativa social y del Estado, las personas solicitantes merecen –o no– el apoyo, reforzando una legitimidad que se basa en el esfuerzo individual. La justicia es la reseñada por el autor como menos invocada a la hora de presentar solicitudes. Resalta la ausencia de la misma como fundamento de la solicitud.

Lo que plantea el autor y que es posible relacionar teóricamente con las experiencias reseñadas en este proceso de sistematización es que la relación que las personas articulan con el Estado está basada en un régimen de sumisión que se centra en la necesidad, la compasión y el mérito y no en la justicia como factor determinante frente a quien se supone se consolida como el garante de Derechos (el Estado). Esta forma de relacionamiento pareciera tener el mismo patrón no sólo con el Estado, pero también con los servicios sociales prestados por las ONG. La súplica, “los cuerpos suplicantes” se convierten en el mecanismo de comunicación entre quien solicita la ayuda y el ente que la ofrece.

Esta dinámica subordina el reconocimiento de derechos a una exposición humillante del sufrimiento, que incluso en los casos de rechazo culmina en protestas cargadas de desesperación más que de reivindicación legítima. Precisamente, son esos mecanismos por medio de los cuales las personas pobres y migrantes se acercan a las políticas del Estado que constituyen formas de gobierno de los cuerpos porque son los cuerpos mismos los que suplican por el acceso a servicios.

## **8. Herramientas, instrumentos y técnicas y su aporte a los grupos sociales**

Un interés sustancial de este proceso ha sido el de determinar las principales herramientas, instrumentos o técnicas usados en el programa y su efecto en los grupos sociales con los que trabaja. Para ello, se analizó el registro histórico y se usó información de las entrevistas. El registro histórico estaba principalmente relacionado con intervenciones individuales. Lastimosamente, establecer los impactos de un programa de este tipo merece un proceso de investigación dedicado a ello de manera rigurosa para establecer con claridad y como único objetivo el cambio en las condiciones de vida de las personas, grupos sociales y comunidades, pero aquí se discuten los principales hallazgos que se consideran alimentan dicha discusión.

Lo primero es indicar que el programa usa la tradicional forma de intervención de TS que se basa en los niveles individual, grupal y comunitario. A partir de los datos recabados, parece

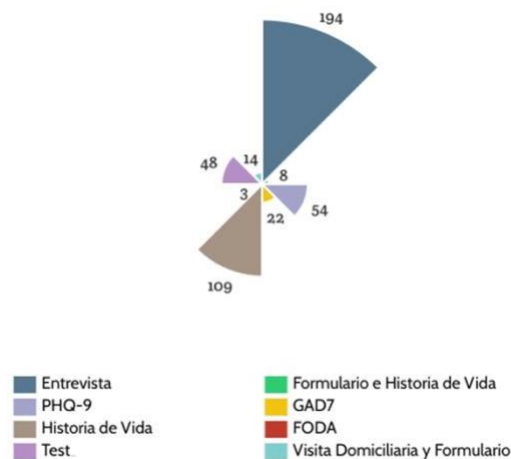
persistir una atención individual y grupal. Esto no significa que no existan procesos comunitarios. Sin embargo, los dos primeros niveles son de los que se tienen mayores registros, particularmente del nivel individual. El nivel grupal suele asociarse a procesos socio-educativos, como procesos de re-inserción, involucramiento, des y reaprendizajes individuales y colectivos.

Para los procesos grupales y comunitarios, existe un uso sistemático de diagnósticos participativos. Lo que permitió reconocer la observación participante es que todas las técnicas que se usan para el diagnóstico están basadas en la educación popular y permiten acercar a las personas al conocimiento de su contexto, sus propias capacidades y necesidades, mientras aprenden, logrando una identificación diagnóstica no acartonada y academicista, un elemento fundamental en el trabajo con grupos y comunidades.

Por tratarse de un programa de salud mental y bienestar, los instrumentos de recolección de información y las técnicas presentes en el registro suelen relacionarse con factores de salud mental como la ansiedad, depresión, intentos de autoeliminación, particularmente en las intervenciones individuales. Una de las técnicas principales usada es la entrevista junto con la historia de vida. A continuación, puede identificarse las 8 principales técnicas o instrumentos que suelen usarse en el programa para identificar información sustancial que determina las acciones siguientes.

#### Figura 4

*Principales técnicas e instrumentos en las intervenciones individuales*



*Fuente:* elaboración propia según la base de datos del Programa.

Las entrevistas juegan un papel determinante, pues se identificó que en la medida en que se provee información para establecer la ruta de atención, clasificar y categorizar, funciona como un espacio de desahogo que le permite a las personas sincerarse sobre su situación y verbalizar las principales necesidades. En este sentido, Cruz Sáez y Maganto Mateo (2003) señalan que esta técnica

tiene una función **motivadora** al establecer una relación que estimula y posibilita el cambio; una función **clarificadora** porque al exponer los problemas, ponerles nombre, ordenarlos, secuenciarlos, buscarles su razón de ser, etc., permite que el sujeto se clarifique en su propia demanda; y cumple también una función **terapéutica** por el mismo hecho de verbalizar lo que preocupa. (Cruz Sáez y Maganto Mateo, 2003)

Esto permite que la experiencia primera –que para algunos puede ser la única– tenga una función transformadora al posibilitar un encuentro dialógico que para muchas personas resulta en un espacio determinante debido a sus condiciones de vida, los limitados accesos a la institucionalidad pública, el rechazo social que experimentan, entre otros.

Por otro lado, la Historia de Vida suele aparecer en un momento posterior al primer diálogo en donde a partir de la generación de confianza puede establecerse un proceso de indagación más profundo. Esta técnica tiene la particularidad de ofrecer una perspectiva integradora de la realidad social y las experiencias personales y colectivas para construir intervenciones significativas. Según Vicente y Castillo (2013), la importancia de esta técnica para el TS radica en que otorga una perspectiva integral sobre la vida de los sujetos para comprender la vinculación de las experiencias individuales con las estructuras sociales. No contribuye únicamente a diagnosticar, sino que ayuda a emancipar al permitir a grupos marginalizados o vulnerabilizados narrar sus historias y reflexionar en medio de ello sobre sus vidas, contexto, identidad y agencia.

La tercera herramienta más usada es un conjunto de pruebas que permiten la identificación rápida de situaciones problemáticas y brinda información concreta sobre las biografías de las personas. Entre ellos, el programa ha registrado test de auto-control, test de historial/antecedentes de consumo, test de auto-percepción, entre otros. Un test tiene la ventaja de permitir la estandarización de problemas complejos, ergo, su comprensión más simplificada; además, permite establecer escalas para la intervención y ayuda a respaldar informes. Sin embargo, también puede caer en reduccionismos o perderse del valor que juega la adaptación cultural en las estrategias de las disciplinas que trabajan con seres humanos, la cual puede fortalecer capacidades o brindar

información sobre problemáticas desencadenadas por una práctica o tendencia cultural, por ejemplo. Por otro lado, al no aplicarse con el cuidado y compromiso requerido con la persona, puede generar sensaciones de estigmatización profundizando problemas de auto-percepción. Por ello, su aplicación junto con otros instrumentos abiertos puede contribuir a la triangulación para conocer mejor la situación o aportar mayores herramientas para la ruta de trabajo. Posterior a la aplicación de la técnica que permite la recolección de información primaria, se establece la ruta de seguimiento que, según la base de datos, se presenta en tres tipos de intervención: socioeducativa, terapéutica y de asistencia social.

### Figura 5

*Tipo de intervenciones según caso*



*Fuente:* elaboración propia según la base de datos del Programa.

Como puede notarse en la gráfica anterior, la intervención terapéutica tiene un peso mayor puesto que se analizó la base de datos relacionada con procesos individuales. Luego, la intervención terapéutica combinada con socioeducativa, seguida de la socioeducativa. Estos son los acercamientos en donde el programa demostró tener mayor recorrido, experiencia y registro. Sin embargo, este proceso de sistematización abre otra puerta al respecto que es considerar la sistematización de todos los acercamientos grupales y comunitarios que no quedan tan dibujados en la base de datos del Programa y que merecen especial atención.

## 9. Era el espacio donde podía ser yo”: consulta con actores del Programa

Una de las mujeres que relató su experiencia, lo hizo a modo de Historia de Vida. Tras su recorrido histórico-narrativo por el Programa concluyó diciendo: “era el espacio donde podía ser

yo". La violencia de género había asechado su vida durante muchos años y sólo encontró una salida cuando se integró al Programa. Mientras narraba su historia, iba incluyendo momentos críticos donde el Programa tuvo una acción determinante. De eso se trataba, al fin y al cabo, y por ello, una entrevista semiestructurada se convirtió en su relato de vida permitiéndose narrar lo que su memoria seleccionaba y su cuerpo recordaba. Es parte de lo que supone la investigación; un ejercicio lógico que brinda herramientas de comprensión para la transformación. Es cíclico o se desarrolla en espiral, pero definitivamente no es lineal y tampoco soporta coartar a los actores para amoldarlos a los resultados.

Si bien se recopiló una amplia base de datos respecto a los casos que se les ha dado seguimiento, también interesaba triangular esta información con los actores a los cuales el Programa se dirige. En ese rumbo, al conversar con ellos sobre cómo han recibido y comprendido la acción del Programa en sus vidas aparecen diversos elementos. Se les consultó sobre la pertinencia de las acciones del Programa, los acercamientos (si eran respetuosos o no, si generaban confianza, consentimiento), los beneficios que encontraban y también las debilidades. Además, si identificaban técnicas aplicadas y qué efecto habían tenido en sus vidas (a nivel individual o grupal cuando fuera el caso). Hubo espacio para consultar sobre los desafíos que identifican para la Escuela y el TS en Costa Rica, como una manera de contextualizar la discusión.

Un común denominador en los hallazgos fue que las personas consideran este tipo de programas como esenciales para continuar generando consciencia sobre el entorno o sobre sí mismas, pero especialmente como respuestas ante las múltiples situaciones vividas. Esto especialmente dadas las condiciones restrictivas de los presupuestos públicos que no logran abarcar las condiciones específicas de los sujetos, pero tampoco logran comprender los abordajes integrales y humanos al centrarse en sus fronteras burocráticas de las cuales el TS es preso, en su expresión institucionalizada. En ese sentido, son estos programas los que permiten tener acceso a servicios que no encontrarían llenando las interminables filas del Estado.

Las entrevistas versaron sobre cinco principales dimensiones.

1. Superación de la violencia de género: la intervención del programa generó herramientas y habilidades que contribuyeron a superar la violencia de género y a mejorar la autoestima de las participantes, con énfasis en herramientas para lograr una mayor independencia económica. Dichas herramientas se calificaron como 'profesionales' al valorarlas como conocimientos técnicos valiosos.

2. Formación profesional y oportunidades laborales: se proporcionó una formación sólida que permitió a las participantes acceder a trabajos y a la posibilidad de crear emprendimientos propios.
3. Acompañamiento psicosocial y comunitario: se destacó la relevancia del TS en términos de apoyo emocional y psicosocial, con énfasis en la importancia de la cercanía y la empatía como parte esencial del acompañamiento. También, se estimó que el apoyo directo y personalizado permite abordar las necesidades emocionales, sociales y de inserción laboral.
4. Sensibilización sobre VIH y estigma social: el programa ha sido un espacio para sensibilizar a las personas en proceso de profesionalización en TS sobre el VIH y SIDA cambiando la percepción y ayudando a una mejor integración de las personas afectadas por el estigma. Esto es un beneficio que si bien no es para el grupo directamente, resultó sustancial, pues al mencionarlo así ponen de manifiesto que este trabajo aportará significativamente en la atención de todas las personas con VIH a futuro o cuando estén siendo atendidas.
5. Formación de profesionales comprometidos: el enfoque en sensibilizar a los estudiantes de TS sobre la realidad de las personas con VIH, pueblos indígenas y comunidades marginalizadas, así otras temáticas, mejora la calidad de la intervención y el acompañamiento.

Dos de los desafíos/debilidades más recurrentes identificados por las personas fueron

1. Seguimiento de los planes de trabajo: los grupos señalaron que prefieren contar con planes a largo plazo a los cuales se realice seguimiento sostenido para asegurar los impactos o efectos. Entre las necesidades de seguimiento prevalece la de fortalecer el acompañamiento para mejorar los procesos de inserción laboral posterior a procesos de formación con esos objetivos, así como el de consolidar planes de trabajo que garanticen la continuidad y escalamiento de acciones incluso cuando una persona (trabajadora de la Escuela) es reemplazada, los grupos de comunidad cambian o llegan personas nuevas, pues lo contrario supone un retroceso.
2. Desafíos en el abordaje comunitario por parte de estudiantes: esta reflexión surge principalmente en referencia a los grupos de estudiantes que participan en las acciones de práctica comunitaria. Las personas participantes comprenden que son estudiantes que se

acercan a los temas por primera vez y que el grupo supone una oportunidad de transformación. Por otro lado, temen que no tengan el mejor abordaje por su falta de experiencia, lo cual se puede convertir en una barrera. Se considera que una breve visita o información previa con el grupo puede contribuir a mejorar su primer acercamiento a la práctica. Este aspecto, marcado como una debilidad, es una percepción que muchas veces resulta de las experiencias pasadas o de la desconfianza sobre personas nuevas o jóvenes, misma que hay que abordar conjuntamente, pues no se señalaron debilidades metodológicas o conceptuales importantes.

3. Fortalecimiento de las redes comunitarias, sociales e institucionales: las redes de apoyo de diversa índole son fundamentales para superar los obstáculos producidos por la desigualdad, la pobreza, la marginalización. Para profundizar los beneficios del programa, se señaló la importancia de fortalecer el tejido organizativo y las alianzas estratégicas que, a su vez, puedan ser gestionadas por las personas participantes bajo su propia autonomía. Es decir, conectar a las personas directamente con todos los contactos que posee la Escuela para autogestionar las alianzas. Esto puede generar una mayor autonomía y acceso a información, pero también puede conducir a una estrategia de asistencia clientelar mediada por el poder que unos grupos posean por sobre otros o profundizar los cuerpos suplicantes. Por ello, la ruta más coherente será la generación de alianzas y la participación política multisectorial en espacios de toma de decisión que resultan fundamentales de fortalecer para profundizar la democracia, el acceso a la información y la participación política.

Frente a todo esto, el TS tiene un papel crucial en Costa Rica, en lo cual coinciden los actores con los que se ha abordado este proceso. Primero, generar esfuerzos interdisciplinarios para dar respuestas más efectivas desde enfoques más holísticos e incluso personalizados cuando fuere el caso. También, trabajar en la sensibilización y desmitificación de estigmas sociales, especialmente frente a aquellos que orientarán las acciones de la disciplina cuando consigan insertarse laboralmente. Además, ver la profesión desde un enfoque crítico-transformador que permita conectar las biografías con la estructura social más amplia y abone a pensar y crear otros mundos posibles. De igual forma, asegurarse de que las rutas metodológicas puedan comprender las cosmovisiones diversas y abordarlas contextualmente. Asimismo, comprender los desafíos actuales en función no de la asistencia social sino de la insistencia social, la resistencia a los modelos de opresión y las transformaciones necesarias.

## **10. Conclusiones –a modo de lecciones aprendidas y buenas prácticas–**

El Programa ha generado una importante confianza con las personas que ha trabajado no sólo por la forma en que acompaña los procesos sino especialmente por la rápida respuesta que da a situaciones de crisis o solicitudes en los diferentes niveles de intervención. Esto es producto también del compromiso profesional y el involucramiento con el que se llevan a cabo los procesos.

El programa ha logrado sostenerse por más de un quinquenio con importantes efectos en las personas y grupos con los que trabaja, pero también con importantes retos presupuestarios, lo cual supone, por un lado, una mayor articulación de recursos autogestionados que contribuyen a la coresponsabilidad entre los sectores atendidos y el Programa. Pero, por otro lado, pone de manifiesto limitaciones que pueden derivar en el no seguimiento de iniciativas de alto impacto.

El uso de diversas técnicas basadas en la educación popular contribuye a que las comunidades aprendan haciendo y aprendan de su entorno diagnosticando sus propios problemas y capacidades. Las técnicas usadas conducen a las personas de manera que la perspectiva academicista no se impone y contribuye a una mejor comprensión de los objetivos de las sesiones y las temáticas abordadas, al tiempo que el equipo de trabajo logra establecer el diagnóstico.

El impacto se podría multiplicar usando estas mismas estrategias para abordar otros aspectos (sociales o políticos) que superan las habilidades blandas. Los procesos socioeducativos resultan importantes para las habilidades blandas o habilidades para la vida. También, es posible profundizar sobre abordajes teórico-metodológicos ligados a las teorías críticas y decoloniales dadas las condiciones contextuales del TS latinoamericano y caribeño. Esto impulsa el trabajo desde perspectivas emancipadoras que se preocupan por abordar las condiciones estructurales de la desigualdad y pobreza. El acompañamiento al resarcimiento o reclamo de derechos colectivos de las comunidades es también una ventana de oportunidad para el Programa. Asimismo, la intervención de este puede paulatinamente incluir las luchas ambientales y socio-económicas en diferentes territorios del país con el fin de avanzar en miradas contextualizadas.

En algunos casos, las personas entrevistadas señalaron la necesidad de contar con planes a largo plazo, información disponible y planes de seguimiento que les facilite leer en el tiempo el acompañamiento del Programa a sus necesidades, capacidades e intereses. Esto brinda también

la oportunidad de dar seguimiento cuando se producen cambios de personal en la Escuela. Lo más relevante es contribuir a que los procesos puedan caminar por sí solos cuando este ya no pueda acompañarles dejando así capacidad instalada.

Las personas que se acercan al Programa son denominadas, en su mayoría, beneficiarias o pacientes (en el caso de las atenciones individuales). Estas categorías restan valor al sujeto político y centran la atención en procesos clínicos o de medicalización aun cuando no fuera la intención de la intervención. El uso del lenguaje es fundamental para que las personas estudiantes desde sus procesos de práctica identifiquen el criterio crítico-reflexivo y transformador del TS. Resulta fundamental en este aspecto reconceptualizar.

La tradicional forma (individual, grupal y comunitaria) puede disociar los factores sociales determinantes de la biografía social del individuo. Hay un deber de mantenerse alerta frente a las separaciones tajantes que pueden sucederse de este modelo, pues lo real es el fruto de todos esos factores relacionados dialécticamente en la estructura social.

De este proceso, surgen ventanas de investigación que pueden ser aprovechadas por la Escuela para ser desarrolladas en un siguiente momento; por ejemplo, la incidencia de los factores socioeconómicos en la salud mental, cuyo abordaje podría ser micro (a nivel del Programa) o macro social (a nivel país). También, sobre la incidencia de los cambios en el presupuesto público del Estado costarricense y las decisiones políticas que han conllevado a la degradación de sistemas sociales y profundización la crisis de atención a problemáticas sociales. Un espacio más correspondería a un seguimiento e investigación más extensa que permita establecer los impactos reales en la población atendida.

Como es común, es un reto volver de la práctica a la teoría reflexionando sobre los abordajes. Por ello, es importante que el Programa esté activamente promoviendo discusiones teóricas sobre los abordajes actuales, sus bases epistemológicas y los mecanismos de sistematización para volver a la práctica desde un diálogo interpretativo de la realidad.

No queda más que seguir consolidando estrategias que hagan posible la acción reflexiva y la reflexión activa. Las comunidades señalan con extremo terror lo que consideran la deshumanización de los servicios sociales en la institucionalidad pública. Requieren verse y sentirse a sí mismos como sujetos de derechos y actuar como tales y no cuerpos suplicantes desarraigados de su ser político.

## Referencias bibliográficas

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021). *La autonomía económica de las mujeres en la recuperación sostenible y con igualdad*. Naciones Unidas.
- Cordero Parra, M. (27 de octubre de 2021). La otra epidemia: Costa Rica supera crecimiento mundial de casos por depresión y ansiedad. *Semanario Universidad*.
- Cruz Sáez, S. y Maganto Mateo, S. (2003). La entrevista Psicológica. En C. Moreno Rosset, *Ejercicios prácticos de evaluación psicológica concepto, proceso y aplicación en las áreas del desarrollo y de la inteligencia* (pp. 23-29). Sanz y Torres.
- Esquivel Corella, F. (2006). Debates teórico-metodológicos contemporáneos en Trabajo Social. *Revista Costarricense de Trabajo Social*, (18), 1-26.  
<https://revista.trabajosocial.or.cr/index.php/revista/article/view/99/112>
- Esquivel Corella, F. (2014). Desarrollo del campo laboral en el Trabajo Social de Costa Rica durante el siglo XX (1942-2000). *Revista de Ciencias Sociales*, (146), 85-100. doi: 10.15517/rcs.v0i146.19117.
- Fallas Jiménez, Y. (2023). Apuntes para el debate sobre la comprensión del Trabajo Social como profesión o ciencia. *Revista Costarricense de Trabajo Social* (43), 1-19. <https://revista.trabajosocial.or.cr/index.php/revista/article/view/421>
- Farías, F. (2012). El Trabajo Social y los Campos Disciplinarios de las Ciencias Sociales en Chile. *Cinta Moebio*, 50-60.
- Fassin, D. (2003). Gobernar por los cuerpos, políticas de reconocimiento hacia los pobres y los inmigrantes en Francia. *Cuadernos de Antropología Social*, (17), 47-78. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180913909004>
- Fernández Fernández, A., Voonred, K., Alvarado Abarca, D., Contreras Guzmán, J., Gatica López, G. y Navarro Alvarado, G. (2023). Migración, feminización y pobreza en Costa Rica. *Notas de coyuntura migratoria en Costa Rica*, 2(3).
- Freire, P. (2004). *Pedagogía de la Autonomía: saberes necesarios para la práctica educativa*. Paz e Terra SA.
- Jara Holliday, O. (2015). La sistematización de experiencias produce un conocimiento crítico, dialógico, transformador. *Reflexiones pedagógicas*, (55), 33-39.  
<https://www.unc.edu.ar/sites/default/files/Entrevista-Oscar-Jara-Revista-Docencia.pdf>
- Jara Holliday, O. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano - CINDE.
- Programa Estado de la Nación. (2022). *Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible 2021*. Estado de la Nación.

Sandí Meza, V. y Recinos Carvajal, S. (2022).  
*Efectos de la pandemia en Costa Rica.*  
*Retos y oportunidades para el desarrollo*  
*económico y social.* Friedrich Ebert  
Stiftung.

Vicente, C. M. y Castillo, A. (2013). *La historia de*  
*vida como instrumento de aprendizaje del*  
*Trabajo Social.* Facultad de Trabajo  
Social. Universidad Complutense.