

REVISION CRITICA DE LA METODOLOGIA DEL SERVICIO SOCIAL
EN RELACION CON LA FORMACION ACADEMICA Y
EL EJERCICIO PROFESIONAL.

Escuela Universitaria de Servicio Social de la
Facultad de Ciencias Sociales de la
Universidad de la Republica

Instituto de Servicio Social de la
Licenciatura de Ciencias Sociales Aplicadas de la
Universidad Catolica del Uruguay Damaso A. Larrañaga

MONTEVIDEO, URUGUAY, JUNIO 14 DE 1992.

Encuentro Regional del Curso Sur
ALAETS - CELATS
17 + 18 + 19 de Junio

I. Reseña histórica de la formación en Metodología del Servicio Social en el Uruguay.

Un análisis del diseño de la enseñanza de la metodología profesional en los dos centros académicos de nuestro país, permite visualizar diferentes períodos que se corresponden con una secuencia de procesos económicos, políticos y sociales, y que significaron concepciones diferenciadas en cuanto al perfil del Trabajo Social. A continuación, delinearemos esos momentos:

1. A fines de la década del 50, los planes de estudio, aprobados en experiencias de otros países latinoamericanos, reflejaban una marcada influencia de Estados Unidos de Norteamérica y de Europa. El Currículum se estructuraba en base a cursos semestrales y contenía numerosas asignaturas referidas al campo de la medicina y al del derecho. Desde el punto de vista metodológico se impartía la enseñanza de tres métodos específicos y dos auxiliares, que se correspondían con los llamados Servicio Social de Caso Individual, Servicio Social de Grupo y Servicio Social de Organización y Desarrollo de Comunidad. Investigación y Administración de Servicios aparecían como métodos auxiliares. La esencia metodológica se concebía a partir de tres métodos específicos, diferenciados, y dos considerados auxiliares o especialidades en Servicio Social, con ninguna o escasa articulación entre ellos, y haciendo especial énfasis en el trabajo con individuos.

Esta modalidad, que durará casi una década, se corresponde con la concepción de "Estado de Bienestar", y, por lo tanto, con un Servicio Social ligado a ideas filosóficas vinculadas a la filantropía, la caridad y la asistencia. Todo ello impulsaba una forma de intervención social tendiente a lograr la adaptación del individuo, grupo o comunidad al orden establecido. Se trataba de una profesión de base empírica, eminentemente práctica que intenta dar respuestas concretas a ciertas problemáticas sociales, sin considerar los aspectos estructurales en que esa problemática está inmersa.

2. En la década del 60, a la luz del llamado "Movimiento de Reconceptualización" y de la realidad económica y social del país, se produce una profunda revisión del perfil profesional, tanto en sus aspectos teóricos como en sus métodos de intervención, que se refleja en una nueva propuesta en cuanto a la formación de los trabajadores sociales. Se intenta dar unidad teórica a la acción del Servicio Social, se pone énfasis en la relación teoría-práctica, en la unidad metodológica y en la sistematización de la práctica como herramientas que posibilitan la construcción de teoría. Asimismo, se plantea como objetivo de la profesión, la promoción de los sujetos hacia profundas transformaciones sociales, jerarquizándose el trabajo con grupos y comunidades, lo que redundará en una desvalorización del abordaje individual y del desempeño profesional en el marco de organismos estatales.

Se introduce en los planes de estudio, la asignatura Metodología del Servicio Social, que apunta al estudio de los procedimientos y técnicas de investigación, diagnóstico, programación, ejecución y evaluación como forma de proveer base científica al trabajo de los trabajadores sociales. En los niveles de intervención de caso, grupo y comunidad claramente delimitados, con un énfasis en la metodología, su enseñanza variaba según las Escuelas y los diferentes contenidos programáticos, pero tuvieron en común la necesidad de proveer al estudiante de una metodología científica, de aportar a la construcción del objeto y a la implementación técnica que caracteriza la intervención profesional. Metodología del Servicio Social fue entendida como una asignatura de enseñanza activa que buscó posibilitar al estudiante una integración teórico-práctica.

3. Este proceso de elaboración se ve fracturado en nuestro país y a nivel latinoamericano, por la instauración de gobiernos autoritarios dictatoriales. En el Uruguay, implica, en el ámbito público, la imposibilidad de profundizar y evaluar una nueva modalidad tanto de intervención profesional como de enseñanza, por un lado, y por otro, la puesta en práctica de un nuevo Plan de Estudios que reflejó el

regreso a un Currículum similar al de la década del 50, cuyos contenidos pusieron nuevamente énfasis en lo individual y asistencial, en los llamados métodos de caso, grupo y comunidad y en una propuesta del Trabajo Social entendido como profesión subsidiaria o auxiliar de otras, lo que se correspondía, a su vez, con la concepción predominante del hombre y la sociedad.

A nivel privado, en el ámbito del entonces Instituto de Filosofía, Ciencias y Letras, la Escuela de Servicio Social del Uruguay, rescata el proceso iniciado con la Reconceptualización y se convierte en el único espacio de formación profesional donde se continúa trabajando sobre el enfoque de una metodología profesional científica, la construcción del objeto y la implementación técnica del Trabajo Social desde esta perspectiva.

Por otro lado, en el ámbito nacional, y en los últimos años del gobierno de facto, comienzan a generarse movimientos sociales como expresión de resistencia y enfrentamiento a la situación política, y ocurre el surgimiento y fortalecimiento de las O.N.G.s. Desde el punto de vista del Servicio Social, esto implica nuevos desafíos en cuanto a sus formas de intervención, así como una jerarquización del desempeño en dichos ámbitos, en detrimento del trabajo en instituciones estatales.

4. Con el retorno al régimen democrático se retoma la propuesta curricular de la década del 60, introduciendo una nueva propuesta organizacional que implica la estructuración de las asignaturas de Teoría y Práctica Profesional en torno a la técnica de Taller, así como la implementación de las de un Taller de acuerdo a "diferentes orientaciones, áreas temáticas y/o tipo de organización en la que se realizará el proceso de enseñanza-aprendizaje". No obstante, los diferentes Talleres deben articularse sobre la Metodología Básica o Profesional, que opera a modo de "guía" de las acciones y análisis emprendidos, y señala las requisitorias de los aprendizajes técnicos esperables del estudiante en cada nivel de trabajo.

En términos generales, esta experiencia se evalúa como positiva en su modalidad de enseñanza, en la posibilidad que brinda de aplicación y creación de conocimiento y en la oportunidad que ofrece de vinculación directa con la realidad.

Este periodo significa una revisión de lo planteado por el Movimiento de Reconceptualización, en el sentido de reconocer que la mayoría de nuestras prácticas profesionales se desarrollan en microsistemas sociales y en el centro de núcleos de relaciones humanas muy localizados y personalizados, lo que opera, hacia fines de los 80, como un mayor realismo en la acción profesional en cuanto a los objetivos de transformación social. Asimismo, impera una mayor reflexión en el análisis y una mayor precaución respecto de los reduccionismos teóricos.

5. Situación actual. A partir de los 90, tanto a nivel público como privado, se comienzan a definir e implementar proyectos que apuntan a lograr una mejora en el nivel de formación profesional y una mayor integración en lo académico, con otras profesiones en el campo social.

Respecto de la Escuela Universitaria de Servicio Social, de la Universidad de la República, se ha ingresado a la Nueva Facultad de Ciencias Sociales. Ello implica una modificación en el Plan de Estudios que supone un Ciclo Básico de un año de duración, que integra en un régimen semi-común a las carreras de Sociología, Ciencia Política y Trabajo Social, así como la constitución de una Licenciatura en Trabajo Social y la posibilidad de desarrollo de las áreas de Investigación y de Formación de Posgrado, estando todavía el diseño de este nuevo Currículum en elaboración (Ciclo Profesional).

En la Universidad Católica D.A. Larrañaga, se inicia en 1991 una Licenciatura en Ciencias Sociales Aplicadas, que se estructura con base a un Ciclo Común de dos años de duración y un Ciclo Profesional con tres orientaciones: Sociología, Servicio Social y Ciencia Política, con énfasis en la interdisciplinariedad y en la formación de profesionales capaces de aplicar las

Ciencias Sociales a la resolución de problemas y al desarrollo de políticas y programas en diferentes campos de actuación profesional. Asimismo, encara desde ese momento, la formación de posgrado en Trabajo Social.

En suma, nos encontramos enfrentados, en el ámbito académico, al desafío de la integración interdisciplinaria, de la formación a nivel de Licenciatura, del desarrollo del área de investigación en Trabajo Social y de la de formación profesional de posgrado. En cuanto al desempeño profesional, nos enfrentamos a la necesidad de contemplar y articular los modelos dominantes y emergentes del ejercicio profesional, teniendo en cuenta la realidad económica, política y social actual y a mediano plazo. Todo ello nos lleva a preguntarnos qué tipo de perfil del trabajador social impulsar, y desde allí, elaborar el tipo de formación que requiere, tanto a nivel de grado como de posgrado.

II. La situación actual: avances registrados, principales áreas críticas.

Existe hoy en nuestro país, un cuerpo profesional con formaciones muy heterogéneas, su perfil varía sensiblemente según la Escuela, y según el Plan de Estudios, en que cada grupo profesional se formó.

En los últimos años, se constatan avances en el desarrollo de la profesión: un mayor número de profesionales integrados al mercado de trabajo, el acceso de Asistentes Sociales a cargos de dirección en instituciones públicas y privadas; en el escalafón público, la incorporación en el nivel de profesionales universitarios de tradición reconocida, de los Asistentes Sociales, la reubicación de las Escuelas como Departamentos o Institutos en Facultades de Ciencias Sociales, y la puesta en marcha de cursos de posgrado.

Sin perjuicio de ello, se detectan una serie de debilidades o áreas críticas en la formación de los Asistentes Sociales, que fueron señaladas por los docentes participantes en los Talleres realizados durante el mes de Abril de 1992 y por los profesionales que participaron del diagnóstico sobre la situación del Trabajo Social en el Uruguay, realizado en noviembre de 1990.

Agrupamos estas tres áreas críticas en tres grandes grupos: a) área realacionada con la formación teórica y epistemológica, b) área vinculada a la orientación específica de la formación para la intervención y la práctica profesional de pregrado, y c) área identificada con el ejercicio profesional.

a) Área crítica vinculada a la formación teórica y epistemológica.

En este nivel, se señala como primer aspecto problemático, las carencias reiteradas en los diferentes Planes de Estudio ya reseñados, con respecto a las diferentes matrices epistemológicas. Los cursos que han enterado estos temas, lo han hecho generalmente con enfoques históricos del pensamiento social. Existe consenso en destacar el interés de explicitar y profundizar el conocimiento de los diversos marcos teóricos a partir del análisis de los fenómenos sociales más relevantes.

Las dificultades para distinguir y articular los distintos niveles de la Teoría Social---Teorías del Conocimiento, Macro teorías, Micro teorías---con los métodos, técnicas y supuestos ideológicos implícitos, se suman a la insuficiencia de categorías explicativas de fenómenos de la vida cotidiana. Sin embargo, estas limitaciones no se superarían con la búsqueda de un conocimiento acabado de las matrices epistemológicas. Siempre existiría una distancia entre las teorías explicativas y la realidad. Esta distancia es consecuencia del necesario "recorte" de la realidad que se produce por el proceso de conocimiento. Tomar conciencia de que trabajamos con un objeto construido, y no con la realidad misma, es lo que permite, como beneficio secundario, desarrollar la creatividad del profesional.

Se insiste también en la necesidad de admitir y

valorar la pluralidad en torno a las distintas corrientes teórico-metodológicas. Esto significaría admitir la existencia de diferentes concepciones del mundo, de las relaciones sociales, y, por lo tanto, de diversas propuestas de intervención profesional. Si somos rigurosos en la elaboración metodológica desde diferentes puntos de partida, podremos contribuir al desarrollo y la profundización del conocimiento. Sería necesario un espacio de diálogo y confrontación constructiva, comparativa y evaluativa de resultancias, entre las diversas corrientes teórico-metodológicas. Ello supone, antes que nada, un proceso de re-codificación de las Teorías Sociales para su utilización por el Trabajo Social como campo disciplinario específico.

Para poder producir conocimientos debería habilitarse, desde la formación, la apropiación de diferentes matrices teóricas, evitando la adscripción ideológica a una única fuente teórico-epistemológica y mostrando al estudiante las diferentes perspectivas contrastantes y complementarias respecto de lo social.

Otra necesidad es el ejercicio de la rigurosidad y de la coherencia teórica, que debe mantenerse epistemológicamente en el proceso que va entre la construcción del objeto y la intervención misma, enriquecida con la aplicación de distintos métodos. La rigurosidad científica se pone en juego, en el momento de elección del sustento teórico, para construir el objeto y el modelo de intervención a aplicar. Por tanto, la rigurosidad no se vincula con el logro de una explicación abarcativa de toda la realidad, --que sería, más que nada, una expresión de omnipotencia,-- sino con el desarrollo del espíritu crítico y reflexivo en el propio ejercicio de la práctica profesional.

b) Área crítica vinculada específicamente a la formación para la intervención y las prácticas de pregrado.

En este aspecto, los docentes participantes del Taller manifestaron dificultades relacionadas con la instrumentación de las prácticas de pregrado. En este sentido, el año lectivo condiciona a que sean prácticas recortadas que no se terminan de integrar a los procesos institucionales. Los Cursos específicos del Ciclo Básico y del Ciclo Profesional --en las dos instituciones-- no logran una articulación satisfactoria, existiendo desfasajes en los puntos de partida.

También existen dificultades para llevar a cabo la coordinación necesaria entre Metodología del Trabajo Social y los contenidos de otras disciplinas. La definición de "objeto de intervención profesional" como también el lugar de participación del sujeto, no están resueltas, reflejándose las dificultades expresadas en el apartado anterior.

c) Área crítica identificada desde el ejercicio profesional.

Se constata una distancia entre la formación que reciben los estudiantes y las demandas que las instituciones luego formula dentro del mercado de trabajo. Esta distancia genera frustración y parálisis, y muchas veces produce un trabajo poco creativo, desde los propios profesionales, frente a su trabajo concreto, condicionado por la realidad en la que deben intervenir, oscilen entre la impotencia y la omnipotencia. Las urgencias suelen ser el motor de la acción, que debe encararse con recursos materiales insuficientes y muchas veces sin el apoyo de un equipo interdisciplinario.

Estas limitaciones son algunas de las causas del insuficiente material elaborado y publicado. Las investigaciones y sistematizaciones de la práctica son significativamente escasas.

Por otra parte, si bien los estudiantes y profesionales poseen teorías explicativas de los fenómenos sociales, carecen de instrumentos eficaces, concretos, para operar en forma coherente en la realidad. La diversidad y multiplicidad de funciones a asumir, son también un problema en el momento de definir un Plan de Estudios. El Trabajo Social está asumiendo distintos niveles de

intervención: asistencia, prevención, promoción, asesorías, administración de servicios, intermediaciones. En la práctica, sin embargo, todavía hay Departamentos de Servicio Social dirigidos por otros profesionales, son pocas las jefaturas asumidas por Trabajadores Sociales, y limitadas las posibilidades de participar en la definición y planificación de políticas sociales.

III.-Aspectos a considerar para una propuesta respecto de la Metodología del Trabajo Social.

No hay por qué pensar la formación universitaria en Metodología del Trabajo Social como limitada a una asignatura única. Por el contrario, sería posible pensarla como un desafío compartido al que puedan aportarse críticamente diferentes teorías sociales en relación a la realidad en que se está interviniendo y a partir de una realimentación con los niveles operativos. La formación metodológica debe encararse orientada a despertar en el estudiante una permanente actitud investigativa hacia distintos niveles de teoría: teoría general del conocimiento, macroteorías sociales, microteorías y teorías de la acción. Ello implica, al mismo tiempo, analizar la implementación de procesos de formación contribuyentes a la formación teórico-metodológica en aquellos tópicos que, trascendiendo el campo disciplinario, instituyen la intervención profesional en la realidad. Específicamente, la interrelación entre los marcos éticos, ideológicos y operativos.

Por tanto, consideramos que debe tenerse presente que la formación en metodología no debería restringirse a la enseñanza-aprendizaje del proceso metodológico, sino que debiera abarcar el abordaje explícito de la totalidad del complejo conceptual que hace a la Metodología.

Asumir esta propuesta en la globalidad de la práctica constituye la apertura e integración de aportes teóricos y metodológicos dirigidos a dar cuenta de la multiplicidad de factores y procesos constitutivos de las situaciones sociales en que se interviene profesionalmente. Ello permitiría continental los procesos de síntesis a partir de un Curriculum más dialéctico y dinámico.

Esta propuesta en Metodología, podría permitir: 1) disminuir progresivamente la distancia entre la formación teórica y las prácticas profesionales, tanto a nivel de los estudiantes como del mismo ejercicio profesional, 2) desarrollar nuestra participación como sujetos en la elaboración de teoría. Ambos objetivos suponen generar un reflexión con vistas a explicitar la identidad profesional, alcanzando acuerdos respecto de elementos constitutivos básicos. Asimismo, repensar la práctica en la formación profesional, teniendo en cuenta: su duración tiempo, sus áreas y campos de trabajo profesional, su función y el rol del Asistente Social que sirve de modelo, los acuerdos necesarios con las Instituciones y qué tipos de práctica pueden realizar los estudiantes.

Fero además, si reconocemos que toda metodología de trabajo profesional, está estrechamente relacionada con el devenir de la sociedad en su conjunto, ninguno de estos temas puede pensarse sin tomar en cuenta cómo estamos percibiendo los modelos de intervención profesional para el año 2000, y cuáles de ellos estamos actualmente formando.

IV.-El actual modelo pedagógico y la evaluación de sus resultados.

El modelo pedagógico de enseñanza-aprendizaje que se desarrolla en el Ciclo Profesional del Plan de Estudios vigente de la Escuela Universitaria de Servicio Social de la Universidad de la Republica, se implementa según dijimos, a través de la técnica de Taller, que se desdobra en cuatro Talleres paralelos y opcionales para el estudiante. Dichos Talleres se implementaron en 1987, a partir de cuatro diferentes orientaciones, y áreas temáticas que operan como alternativas excluyentes, dentro del Curriculum actual. Se trata de una experiencia inédita en el recorrido histórico de la formación

En 1990, la inmersión de la Carrera de Trabajo Social en el marco de la Facultad de Ciencias Sociales, en donde otras carreras--Sociología, Ciencia Política, Economía--investigan y enseñan sobre "lo social", inicia, por un lado, una mayor apertura hacia la interdisciplinariedad. Pero, por otro lado, es clara la demanda, desde las otras carreras, de acentuar la especificidad del Trabajo Social con mucha mayor precisión que en otros momentos históricos. No se trata solamente de competitividad profesional, sino de la requisitoria académica de una marcación técnica que justifique la existencia de una Carrera de Trabajo Social como diferente a una de Sociología o de Ciencia Política. Al interior del gremio profesional, tal precisión también es necesaria ya que contribuye a la construcción de una identidad profesional más segura.

V.-Proyecto de Plan de Estudios de la Licenciatura de Trabajo Social.

1. El Trabajo Social como disciplina profesional.

El Trabajo Social es una disciplina cuyo objetivo es la intervención en la resolución de los problemas sociales de individuos, familias, grupos, unidades territoriales, organizaciones, movimientos sociales, en relación a su calidad de vida y a sus potencialidades no resueltas, contextualizados en el marco de las relaciones sociales. Su intervención se realiza a nivel tanto disciplinario como interdisciplinario.

Su objeto refiere a la dimensión social de áreas-problema en diversos planos de la vida humana. Por dimensión social se entiende el conjunto de aspectos sociológicos, culturales, económicos, psicosociales y políticos relacionados en función de un objeto social que se distingue de los objetos de las ciencias sociales en dos sentidos: a) los funde en un único objeto más amplio y complejo y b) se trata de un punto de vista no para conocer como finalidad primordial, sino para generar conocimiento apto para intervenir técnicamente sobre ese mismo objeto. El objeto del Trabajo Social tiene además, un doble atributo: implica una actividad comunicacional o intersubjetividad por un lado, y tiene un carácter emancipatorio de esa intersubjetividad para los actores que la protagonizan, por otro. (Mitjavila, 1990).

Los problemas sociales concretos de los Sujetos de la acción profesional, constituyen manifestaciones de necesidades sociales más amplias y sólo es posible comprenderlos en ese contexto. A partir de ello, el Trabajo Social aporta a la elaboración, adecuación e implementación de políticas sociales, y a través del diseño y ejecución de programas, proyectos que signifiquen contribuciones a la resolución de esas problemáticas. Asimismo, detecta y señala problemas emergentes que motivarían la generación de nuevas políticas sociales.

2. Las dimensiones de la intervención profesional.

El Trabajo Social opera a través de relaciones personalizadas dentro de microsistemas formales o informales, o de marcos organizacionales e implica la interrelación dinámica de una dimensión asistencial y una dimensión educativo - promocional.

-8-

1) La dimensión asistencial.

a) El Trabajo Social realiza tareas para que las instituciones de bienestar social coloquen sus recursos y servicios en función de la habilitación de los derechos de los beneficiarios en el campo de la salud, la vivienda, la educación, el trabajo, etc.

b) Intermedia y gestiona la vinculación entre las instituciones de prestación de servicios y sus beneficiarios, y entre los recursos estatales y privados y su administración, desburocratizando los procesos de relación entre los prestadores de servicios sociales y los Sujetos que los reciben.

2) La dimensión educativo - promocional.

a) Estimula la formación y coordinación de grupos a fin de que se conecten, problematicen su situación y se planteen aspiraciones respecto a sus niveles y calidad de vida, detectando y movilizandolos recursos que las satisfagan.

b) Contribuye a que los Sujetos (individuos, grupos, organizaciones, unidades territoriales, etc.) superen su auto-percepción y el alcance de su acción en tanto acciones sociales, facilitando el análisis de los factores sociales y culturales involucrados en su situación a fin de definir alternativas de acción, una toma de decisiones democrática, seleccionando aquellas que sean viables respecto a sus posibilidades concretas de obtener logros.

c) Aporta a la traducción de los lenguajes de los diversos grupos y subculturas y a la divulgación en términos cotidianos de conocimientos básicos de las disciplinas científicas, movilizandolos información y capacitando en el manejo de técnicas y de procesos.

d) Facilita los procesos de negociación entre individuos, grupos, organizaciones y entre éstos y los organismos estatales de distinto nivel.

3. Los niveles de intervención.

Estas dimensiones mencionadas se relacionan con los niveles de intervención que definimos como:

Nivel Administrativo

Se relaciona con la formulación, ejecución y evaluación de proyectos y programas en el marco de Políticas Sociales y en la posibilidad hoy real de aportar en el diseño e implementación de las mismas. Implica intervenciones a nivel de administración, planificación de políticas y programas, de coordinación y negociación. Aquí se ubica el trabajo social en algunos Ministerios, otras instituciones públicas, Intendencias Municipales, etc.

Nivel Intermedio.

Se trata del trabajo a nivel de unidades territoriales, de desarrollo local, cooperativas, organizaciones sociales y vecinales, realizadas tanto desde ONGs. como de instituciones gubernamentales. Implica intervenciones a nivel educativo y promocional, de movilización de recursos, de capacitación, asesoría, consultoría y administración (de proyectos, unidades organizacionales).

El profesional debe estar munido de un marco teórico-conceptual en Ciencias Sociales amplio, con énfasis en la conformación de estructuras y procesos organizacionales, con distintos grados de formalización, en la capacidad de trabajar interdisciplinariamente, de identificar problemas, aportar soluciones, y elaborar proyectos con un sistema de trabajo que sea la expresión de una metodología que permita aprender a partir de la práctica ordenada teóricamente, con un enfoque que ayude a construir teoría para aprender en el marco de la gestión. Debe tener claridad en los productos que se hacen necesarios para el logro de los impactos previstos, de la evaluación de los resultados y de los procesos de modificación de las estructuras y las relaciones sociales, así como de los cambios a nivel de las representaciones mentales y de la dimensión subjetiva de los proyectos para los beneficiarios.

Nivel Micro.

Incluye el trabajo con individuos, familias y pequeños grupos, tanto desde organizaciones gubernamentales prestadoras de servicios como ONGs. Implica una intervención asistencial, educativa, preventiva y terapéutica. Para ello el profesional debe estar munido de un marco teórico con capacidad explicativa a nivel de la concreción de los fenómenos enfrentados y de un desarrollo metodológico - técnico capaz de obtener resultados, medirlos, sistematizarlos; de imaginar nuevas respuestas y viabilizar formas alternativas en la prestación de servicios.

Aquí cobra especial importancia la capacidad profesional para establecer relaciones personalizadas desarrollando básicamente, la vertiente comunicacional o intersubjetiva que caracteriza al Trabajo Social.

Para intervenir en la realidad, el Trabajo Social ejecuta funciones de investigación, diagnóstico, planificación, organización, ejecución, control, sistematización y evaluación, opera a través de una metodología científicamente sustentada y adecua sus técnicas a cada situación particular.