



La Construcción del sentido profesional en la intervención del Trabajo Social: Experiencia en una institución educativa pública de nivel básico.

Ana Cecilia Escribano Reyes²⁹

Resumen

La intervención social del profesional en Trabajo Social representa la aplicación de procesos metodológicos que dan certeza científica a la disciplina. Intervenir socialmente tiene la intención de transformar situaciones sociales que representan necesidades o problemáticas. En este texto se presenta la experiencia laboral de una trabajadora social que ejerce la profesión en una institución educativa pública de nivel básico: la Escuela Secundaria Técnica Industrial # 81, ubicada en Chinameca, Veracruz. Al aplicar la metodología cualitativa con instrumento de investigación: la entrevista semiestructurada y la observación de las interacciones, se logró obtener sus funciones para describirlas a través de la orientación fenomenológica interpretativa, ya que busca comprender los significados que la trabajadora social atribuye a su práctica profesional en el contexto escolar. Los resultados obtenidos plasman que, trabajar con estudiantes de secundaria que están en el inicio de la pubertad, representa la necesidad y el compromiso de una intervención multidisciplinar y multidimensional que considere la integralidad de los individuos. La trabajadora social en su narrativa explica cómo otros profesionales han sido necesarios para el impacto positivo de sus intervenciones, así como lo indispensable de la participación familiar en pro del estudiante, quienes en su mayoría redirigen su comportamiento.

Palabras claves: *intervención social, estudiantes, multidisciplinariedad y multidimensionalidad.*

²⁹ Universidad Veracruzana, aescribano@uv.mx, ORCID: 0009-0006-9324-120X



Introducción

La intervención social en el ámbito educativo constituye un espacio relevante para comprender las dinámicas que emergen en la relación entre estudiantes, familias y la institución. De acuerdo con Tello (2012) el:

trabajo social es una disciplina de las ciencias sociales que tiene por objeto de estudio la intervención social con sujetos concretos –individuales o colectivos– que tienen un problema o una carencia social en un momento determinado. Su acción deviene de lo social y recae en lo social, precisamente en el punto de intersección que genera la relación sujeto, problema, contexto (p. 3).

Es por lo que esta intersección, en el ámbito de la educación secundaria, durante la etapa de la adolescencia, plantea retos que exceden los marcos pedagógicos y requieren la participación de profesionales de distintas disciplinas, entre ellos el profesional en trabajo social. Desde la mirada fenomenológica interpretativa, este artículo, pretende demostrar las funciones y los significados que acompañan la práctica profesional, entendida no solo como una serie de procedimientos técnicos-burocráticos, sino como una experiencia situada, caracterizada por el sentido profesional de la ética y las emociones, donde se tiene claro que “el sujeto tiene un papel protagónico en la acción del trabajador social y es en esta interrelación donde se construye la acción tendiente al cambio” (Tello, 2012).

Resulta indispensable visibilizar el ejercicio profesional del Trabajo Social, porque históricamente esta disciplina ha enfrentado tensiones en torno a la falta de reconocimiento dentro de los espacios institucionales. En muchas ocasiones, el papel del trabajador social se percibe de manera limitada, burocráticas, reducida a funciones administrativas o de apoyo; lo que invisibiliza la importancia de la exposición de las intervenciones y el impacto que ésta tiene en la vida de las personas, de los grupos y de las comunidades. Para entender sobre la intervención social, Estrada (2011) plantea que:

la intervención en lo social si lo conceptualizamos como un proceso social, no puede ser pensada como un asunto puramente operativo y lineal, ésta es sin duda alguna una construcción social, cuya legitimidad está determinada por las demandas que



establecen las poblaciones o las instituciones sociales. En este sentido las y los trabajadores sociales que intervienen en lo social, al promover y construir procesos de intervención, en tanto humanos mediados por valores y posturas político-ideológicas, no están exentos de asumir en la práctica posiciones que oscilen entre ser mediador, promotor u orientador; o asumir el papel opuesto de instrumentalizar, controlar, reprimir o ejercer la coerción contra las personas con que las que se trabaja (p. 18).

Dar voz a los profesionales permite demostrar la complejidad de la labor, mostrar cómo desde la práctica laboral cotidiana se construyen estrategias de acompañamiento, se articulan redes interinstitucionales y se generan procesos de transformación social.

En este texto, se aborda particularmente el ámbito escolar, donde la presencia del profesional en trabajo social adquiere una posición estratégica. Las problemáticas que atraviesan los adolescentes —conductuales, familiares, académicas y de salud— demandan una intervención integral y contextualizada. Es en este contexto donde el trabajador social se convierte en un mediador entre la institución educativa y la familia, lo que hace posible que los estudiantes encuentren acompañamiento en situaciones de vulnerabilidad. Estrada (2011) plantea que:

hay que admitir que, como toda intervención en lo social, se construye en contextos particulares contingentes, no se puede seguir formulando la idea limitada que hace alusión a la existencia de una metodología de intervención genérica, válida de ser aplicada en los múltiples contextos en los que se interviene. Antes que utilizar en singular la noción de metodología de intervención, debemos utilizar en plural la noción de metodologías de intervención en lo social, para referirse a la construcción de estrategias metodológicas, que respondan y se articulen a esos contextos contingentes, únicos e irrepetibles (p. 19).

El presente artículo recupera las funciones laborales de una trabajadora social con más de una década de experiencia en una escuela secundaria pública de Chinameca, Veracruz. A través de la entrevista semiestructurada se busca comprender cómo la



profesional vive, interpreta y resignifica los procesos de intervención social que lleva a cabo. De esta manera, se otorga relevancia al relato en primera persona como medio para acercarse al proceso de quien interviene, a fin de captar la esencia de sus prácticas, los obstáculos que enfrenta y las transformaciones que ha logrado impulsar en la vida de los estudiantes y sus familias. El enfoque fenomenológico interpretativo se convierte así en una herramienta que no solo describe, sino que visibiliza y dignifica la práctica profesional del Trabajo Social. Estrada (2011) plantea que:

si algo deben aprender hoy las y los trabajadores sociales es a contextualizar, ya que una adecuada lectura del contexto es fundamental para fundar y sustentar la intervención profesional; esta se debe orientar, como es lógico en una actitud ético-cognitiva que permita la construcción de una postura ético-política; en tercer lugar, comprender y explicar los procesos sociales que se encuentran en curso; en cuarto lugar, tomar en cuenta los sujetos sociales implicados, con sus significaciones, representaciones sociales y sus imaginarios simbólicos. Sólo así se podrá saber si la intervención en lo social desde la perspectiva profesional deberá orientarse a transformar o incidir en los problemas o situaciones problemáticas complejas, los procesos sociales, los contextos micro y macroestructurales o intervenir con los sujetos y las poblaciones (p. 20).

La trabajadora social de la escuela secundaria, a través de su narrativa demuestra que tiene clara la contextualización para la intervención, que conoce las características de los sujetos sociales, que se desempeña con ética y desarrollo procesos metodológicos propositivos.

Metodología

El presente artículo es de tipo cualitativo con un enfoque fenomenológico interpretativo seleccionado por su pertinencia para explorar cómo las y los sujetos construyen y otorgan sentido a su práctica cotidiana.

La fenomenología es una perspectiva filosófica y metodológica que busca comprender los fenómenos sociales a partir de las experiencias vividas por los propios



sujetos, centrándose en el significado que estos otorgan a su realidad cotidiana. En el marco de esta investigación, la fenomenología interpretativa permite trascender la descripción técnica de las funciones del Trabajo Social para explorar la esencia de la práctica; es decir, cómo la profesional dota de sentido a su intervención en el contexto escolar. Desde esta perspectiva, resulta una vía idónea para visibilizar la labor disciplinar, ya que posibilita recuperar la voz de quien la ejerce y comprender el trasfondo ético, emocional y contextual que orienta y da forma a su quehacer profesional. Desde esta perspectiva, resulta una vía idónea para visibilizar la práctica del Trabajo Social, ya que posibilita recuperar la voz de quien la ejerce y comprender el trasfondo ético, emocional y contextual que orienta y da forma a su labor profesional.

Las técnicas principales de recolección de información fue la entrevista semiestructurada y la observación de las interacciones cotidianas en su contexto laboral, aplicada a una trabajadora social con 16 años de experiencia en la Escuela Secundaria Técnica Industrial #81 de Chinameca, Veracruz. La entrevista se estructuró a partir de ejes orientadores vinculadas al ejercicio profesional (diagnóstico, intervención, trabajo colaborativo y evaluación), que emergieron a partir del proceso de lectura y codificación interpretativa del discurso las cuales sirvieron como guía flexible para orientar la conversación para narrar sus vivencias y resignificar su práctica desde sus propias palabras.

Para garantizar la calidad metodológica del estudio se consideraron los criterios propuestos por propuestos por Lincoln y Guba (1985): la credibilidad que se fortaleció mediante la permanencia suficiente en el escenario de estudio, la utilización conjunta de la entrevista semiestructurada y observación, así como la revisión reiterada de las transcripciones para asegurar la fidelidad interpretativa. La confirmabilidad se procuró con la conservación de los registros originales de la entrevista, las notas de las observaciones y el proceso analítico que sustentó la construcción de las categorías. Cabe señalar que la triangulación entre la entrevista, la observación y la evidencia documental permitió contrastar la información obtenida y fortalecer la consistencia de los resultados (Lincoln & Guba, 1985; Noreña et al., 2012).



Tabla 1

Perfil sociodemográfico de la Trabajadora Social

Sujeto	Edad	Formación académica	Contexto de intervención	Años de experiencia
Juana Lizzet Hernández Abán. Trabajadora Social, egresada de la Universidad Veracruzana	39 años	Licenciada en Trabajo Social Licenciada en Derecho	Secundaria Técnica Industrial #81	16 años

Fuente: elaboración propia (2026).

El análisis se realizó mediante un proceso de lectura comprensiva y construcción de unidades de significado, para identificar los sentidos que la participante atribuye a su práctica profesional. Primero se identificaron las unidades de sentido, expresadas en el discurso de la entrevistada; posteriormente estas unidades se agruparon en dimensiones que reflejan la práctica profesional. La interpretación fenomenológica se centró en develar la manera en que la trabajadora social experimenta su quehacer, cómo lo dota de sentido y qué transformaciones percibe en su interacción con los estudiantes, las familias y las instituciones.

Tabla 2

Ejes orientadores para la comprensión de la experiencia profesional

Ejes de la experiencia profesional	Unidades orientadoras en la entrevista	Sentido interpretativo
Diagnóstico social	Identificación de problemáticas	Comprensión inicial del estudiante como sujeto situado
Intervención social	Estrategias y acciones	Forma en que la profesional resignifica su práctica



Trabajo colaborativo	Coordinación interdisciplinaria	Construcción colectiva del acompañamiento
Evaluación e impacto	Seguimiento, registro y resultados observados	Percepción de transformación y eficacia profesional

Fuente: elaboración propia (2026).

Resultados

El análisis de la entrevista y la observación de las interacciones permitió organizar los hallazgos en cuatro categorías de análisis construidas a partir del relato: diagnóstico social, intervención, trabajo colaborativo y evaluación de la práctica. Más allá de describir funciones técnicas, la narrativa de la trabajadora social da cuenta de una práctica situada, compleja y significativa, en la que se revela la importancia de visibilizar su rol dentro de la institución educativa.

Diagnóstico social el primer paso para la intervención

En el eje de diagnóstico social, con la unidad de identificación de problemáticas y la unidad de análisis tipos de problemas, se planteó la pregunta: *¿Qué problemas de los alumnos o sus familias atiendes en la secundaria?*, donde se tuvo como respuesta:

para el caso de las escuelas secundarias públicas existe un rezago en cuanto a personal, por tanto, contar con un equipo multidisciplinario para la atención del alumnado no es posible, por ello, recae en la figura del trabajador social la atención del alumnado y sus familias en cuanto a distintos problemas (TS, comunicación personal, enero 2026).

En el fragmento dos se pudieron identificar las acciones para el diagnóstico social de la trabajadora social los cuales se pueden observar en la siguiente tabla:



Tabla 3

Acciones realizadas por la Trabajadora Social como parte de su diagnóstico.

Problemáticas identificadas	Estrategias de Atención	Sentido atribuido por la TS
Situaciones conductuales. Rezago académico. Situaciones de salud o diagnósticos de neurodiversidad (expediente para adecuaciones curriculares). Ausentismo escolar. Abandono escolar.	Elaboración de diagnóstico socioeconómico del alumnado al inicio del curso. Reporte de ficha individual acumulativa por grupo. Apoyo a alumnos de bajos recursos. Visita domiciliaria. Mediación en la resolución de conflictos. Canalización a instancias para atención médica o psicológica. Seguimiento a los casos durante el ciclo escolar. Organización de talleres o pláticas en conjunto con otras instituciones. Específicamente a los padres se les brinda un taller para padres a inicio del ciclo escolar, así como la información respecto al manual de convivencia vigente. Durante el ciclo escolar se les atiende en cuanto a brindar información del desempeño de sus hijos vía SISCONE o bien atención personal	Comprender integralmente al estudiante y prevenir exclusión escolar

Nota: elaboración propia, a partir de la narrativa de la Trabajadora Social.



UANL FTSyDH



POLÍTICAS SOCIALES SECTORIALES

“Calidad e Innovación: Perspectiva contemporánea para la Educación Superior”



En el discurso de la trabajadora social, se puede visualizar que el diagnóstico social, más que un trámite procedimental, es una lectura profunda de los usuarios, del contexto y de sus necesidades. La trabajadora social subraya que, al inicio de cada ciclo escolar, se realizan diagnósticos socioeconómicos y se identifican problemáticas recurrentes, como rezago académico, ausentismo, abandono escolar, dificultades conductuales y necesidades asociadas a la salud o a la neurodiversidad.

Aunque estas actividades podrían entenderse como tareas administrativas, desde la perspectiva fenomenológica se visualiza su dimensión humana: el diagnóstico es también un primer acercamiento a la vida de los estudiantes y sus familias, un acto de reconocimiento que busca comprender las condiciones individuales de cada alumno. Este matiz visibiliza la capacidad del Trabajo Social para mirar más allá de los registros cuantitativos solicitados por la institución y atender la integralidad de la persona.

En la observación se pudo recuperar el formato general que la trabajadora social utiliza para registrar por grupo y por generación.

Figura 1

Formato que la TS utiliza por cada grupo

GRUPO A GENERACIÓN 2025-2028								
Nº	NOMBRE	TUTOR(A)	NÚMERO 1	NÚMERO 2	TUTOR SUPLENTE	NÚMERO	DIRECCIÓN	OBSERVACIÓN
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								

Nota: recuperado de la observación en el contexto (2026).



Este instrumento técnico, más allá de ser un registro administrativo de datos generales, representa la “cartografía” inicial de la intervención. El llenado de este formato constituye el primer paso para el reconocimiento del estudiante como un sujeto situado en un entorno familiar y social específico (Chinameca). La sistematización de nombres, tutores y direcciones permite a la profesional trascender la burocracia para construir una base de datos que facilita la detección temprana de riesgos y la planeación de visitas domiciliarias, consolidando el diagnóstico como una herramienta de prevención y no solo de control.

El diagnóstico social permite anticipar riesgos, orientar estrategias de acompañamiento y establecer una lectura integral del contexto familiar y escolar del estudiante. por lo cual se le preguntó *¿Cómo te das cuenta de que un alumno necesita la intervención social?*, lo que dio como resultado:

Desde la inscripción se les solicita información del alumnado a los padres de familia, con ello verifico si hay alumnos con necesidades educativas especiales, situaciones de salud, económica u otras que puedan incidir en el desempeño del alumno para dar atención y seguimiento. Los problemas conductuales o académicos el alumno es remitido por el docente frente a grupo (TS, comunicación personal, enero 2026).

Con base a su experiencia de más de 16 años, se le preguntó *¿Qué problemas son los más comunes en esta escuela?* respondiendo que: “Los conductuales ya que a diario es necesario conversar con jóvenes” (TS, comunicación personal, enero 2026).

Andrade y Ramos (2023) analizaron que las conductas disruptivas en estudiantes de secundaria comprenden: agresión, insubordinación, interrupciones y falta de respeto, vinculándose con factores personales, familiares y sociales, con prevalencia mayor en adolescentes de 17 años. Recomiendan intervenciones psicoeducativas adaptadas a cada etapa de desarrollo para mejorar el clima escolar en contextos vulnerables (p. 22).

Intervención social: individualizada

Para abordar el eje de intervención social, se planteó la siguiente pregunta: *¿Qué haces para intervenir con los estudiantes que tienen problemas?*, obteniéndose la siguiente respuesta:



Primero tener información del caso, la cual se encuentra en los reportes que emiten los docentes, ficha individual del alumno u expediente de control escolar. Y basándome en el manual de convivencia vigente o de los protocolos existentes es que se actúa (TS, comunicación personal, enero 2026).

Se le preguntó *¿Hay programas específicos que aplicas para intervenir con los alumnos?*, se obtuvo como respuesta que: “En nivel Secundaria existe el PNCE (Programa nacional de convivencia escolar) en el cual existen diversas actividades encaminadas a promover espacios de convivencia seguros para el aprendizaje y el Programa Nacional contra las Adicciones” (TS, comunicación personal, enero 2026).

En esta respuesta se puede ver, que la profesional en Trabajo Social conoce y regula sus intervenciones a través del PNCE y otros lineamientos institucionales.

El Programa Nacional de Convivencia Escolar (PNCE) busca impulsar ambientes de relación y convivencia favorables para la enseñanza y aprendizaje; es una estrategia formativa y preventiva para el fortalecimiento personal de los alumnos. Tiene su fundamento en el Artículo 3º Constitucional que establece que la educación debe contribuir a una mejor convivencia humana, diversidad cultural, cultura de paz y desarrollo de capacidades socioemocionales (Secretaría de Educación Pública (SEP). (2021).

Se le preguntó *¿Intervienes de manera diferente según el tipo de problema o alumno?*, respondiendo que: “Así debe ser, ya que depende del caso”, (TS, comunicación personal, enero 2026), lo que refleja que se brinda una atención personalizada y la práctica profesional como una construcción situada.

La intervención relatada muestra que no existe un modelo único aplicable, sino que cada situación demanda estrategias específicas. El uso de programas institucionales como el Programa Nacional de Convivencia Escolar o el Programa Nacional contra las Adicciones se articulan con decisiones cotidianas que responden a lo complejo del contexto. La entrevistada destaca que su forma de actuar depende del tipo de problema y de las características del estudiante, lo cual pone de manifiesto la flexibilidad y creatividad inherentes y necesaria del



ejercicio profesional. En este sentido, se visualiza cómo la intervención social no es un procedimiento estandarizado, sino un proceso situado que requiere sensibilidad, ética y compromiso.

Figura 2

Formato de registro de las necesidades educativas de los alumnos

RELACION DE ALUMNOS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES CICLO ESCOLAR 2025-2026

GRADO Y GRUPO	NOMBRE	DIAGNOSTICO	PROCEDENCIA	CLASIFICACIÓN
3 A		TDH (CON CERTIFICADO MEDICO)	LOC. CHACALAPA, CHINAMECA	TDH
3A		DIFICULTADES SEVERAS DEL APRENDIZAJE (OFICIO CAM 45 Y DOCENTE PRIMARIA)	LA ESTACIÓN, CHINAMECA	DSA
3B				
3B				
3B				
3B				
3C				
3D				
3D				
3E				
2C				
2D				

Nota: obtenido de la práctica profesional de la Trabajadora Social

Figura 3

Formato de registro de los diagnósticos y situaciones de los alumnos

RELACION DE ALUMNOS CON CERTIFICADOS MÉDICOS Y SITUACIONES ESPECIALES CICLO ESCOLAR 2025-2026

GRADO Y GRUPO	NOMBRE	DIAGNOSTICO/ OBSERVACIONES
3A		QUISTE FOLICULAR EN OVARIO IZQUIERDO. EPILEPSIA EN ESTUDIO
3A		INFLAMACIÓN DE MIEMBRO PÉLVICO IZQUIERDO/ SE SUGIERE EVITAR ACTIVIDAD FÍSICA EXTENUANTE, NO LEVANTAR OBJETOS PESADOS, ACORDAR EN CADA DISCIPLINA CUANDO LLEVAR LOS LIBROS DE TEXTO.
3D		ASMA
3D		ANTECEDENTE DE CIRUGÍA POR FRACTURA DE CRÁNEO OCCIPITAL DERECHO Y HEMORRAGIA CEREBRAL (FEB 2022) SEGUIMIENTO CON NEUROLOGÍA. EPILEPSIA EN ESTUDIO (2025)
3E		SANGRADO DE NARIZ (FRECUENTE)/ EVITAR EXPONERSE AL SOL
3E		SEGUIMIENTO PROBLEMA RENAL, PERMITIRLE SALIDAS AL BAÑO.

Nota: obtenido de la práctica profesional de la Trabajadora Social

Las figuras 2 y 3 son evidencias documentales que reflejan la complejidad de la intervención multidimensional que demanda el nivel secundaria. La organización detallada



de diagnósticos como TDAH o condiciones de salud crónicas (epilepsia, asma) demuestra que la trabajadora social actúa como un puente entre la realidad clínica del estudiante y las adecuaciones curriculares necesarias en el aula. Al documentar estas necesidades, la profesional garantiza el derecho a la salud y a la educación, transformando un reporte médico en una estrategia de acompañamiento que busca evitar la exclusión y el rezago académico

Trabajo colaborativo, la suma de muchos.

En este eje se le preguntó a la Trabajadora Social *¿Con quién trabajas o qué profesionales colaboran para intervenir con los alumnos?*

En la institución soy la única del departamento de servicios escolares complementarios. Con las actividades que se realizan y la atención a cada caso he tenido la oportunidad de trabajar con personal del: DIF municipal, CECOSAMA [Centros Comunitarios de Salud Mental y Adicciones] de Minatitlán y Coatzacoalcos, área de comunicación social del C4. (TS, comunicación personal, enero 2026).

También se le preguntó *¿Cómo es tu relación de trabajo con los maestros y directivos?* Se obtuvo como respuesta que: “En constante comunicación con todo el personal que labora en la institución ya que la intervención de mi área va respaldada por dirección” (TS, comunicación personal, enero 2026).

Para identificar otras participaciones profesionales, se le consultó: *¿Trabajas con otras instituciones (como DIF o salud)? ¿Cómo lo haces?*, la trabajadora social respondió que “Sí, es a través de las canalizaciones y seguimiento a alumnos, organizando actividades extraescolares que involucran temas de relevancia en la adolescencia” (TS, comunicación personal, enero 2026).

Como se puede observar, la trabajadora social trabaja desde lo transdisciplinario, que de acuerdo con Tello (2000):

Lo transdisciplinario de la acción del trabajo social se traduce en la operación al integrar miradas, discurso e interpretaciones desde la definición de la situación problema, hasta la construcción de la estrategia de intervención que se conforma por acciones de trabajo social y ya no más por la suma de acciones educativas,



informativas, de capacitación o administrativas. No es lo mismo juntar miradas disciplinares a constituir una mirada transdisciplinar desde lo social (p. 12).

En esta experiencia, son las redes que sostienen la práctica profesional. La experiencia narrada resalta la relevancia de las redes interinstitucionales. Aunque la entrevistada es la única responsable del área de servicios escolares complementarios, su labor no se realiza de forma aislada, sino en interacción constante con docentes, directivos, familias e instituciones como el DIF municipal, CECOSAMA y centros de salud comunitarios. Esta articulación le permite generar estrategias multidimensionales de atención. Desde la perspectiva fenomenológica interpretativa, se comprende que estas redes no solo constituyen recursos técnicos, sino también espacios de apoyo que legitiman (certifican) y hacen visible la importancia del Trabajo Social como disciplina que gestiona y articula otros esfuerzos.

Evaluación e impacto: ¿El Trabajo Social es una función necesaria?

En el eje de evaluación se le preguntó a la profesional: *¿Cómo evalúa su intervención para saber si funciona o si los alumnos mejoran?*

Muchas de las actividades que realizo, se contemplan en el Proyecto escolar de mejora continua, y los resultados se miden a través de la disminución de porcentaje de alumnos con problemas de ausentismo o deserción escolar, reprobación y bajo rendimiento; asimismo se establece si se lograron o no realizar actividades programadas con lista de cotejo (TS, comunicación personal, enero 2026).

Se preguntó sobre el control de sus intervenciones a través de esta pregunta: *¿Llevas algún tipo de registro o seguimiento de los casos?* En su respuesta la Trabajadora Social detalló los instrumentos utilizados para el registro y seguimiento de los casos atendidos durante el periodo escolar, mismos que se detallan a continuación.

Tabla 4

Instrumentos utilizados por la Trabajadora Social

Instrumentos de seguimiento	Función operativa	Significados
-----------------------------	-------------------	--------------



Bitácora diaria.	Permite documentar las acciones realizadas durante la jornada laboral y contar con un historial.	Memoria institucional del acompañamiento
Expediente individual de los alumnos.	En él se registra cada alumno que presenta un problema de escolaridad.	Trayectoria del proceso de intervención
Carpeta de reportes por grupo.	Este insumo contiene los informes de cada maestro donde se reporta a los alumnos que tienen necesidades de atención.	Detección temprana de riesgo
Concentrado de actas de acuerdos.	Este concentrado evidencia los acuerdos entre la institución, específicamente el Trabajo Social y el alumno-familia.	Corresponsabilidad escuela-familia

Fuente: elaboración propia, a partir de la información proporcionada por la Trabajadora Social (2026).

Figura 4

Evidencia fotográfica del control de archivos de la Trabajadora Social



Nota: fotografía tomada en la observación de la práctica profesional (2026).



La organización física de la “Memoria Institucional” (bitácoras, expedientes y directorios) simboliza la profesionalización del acompañamiento. Estas carpetas no son meros contenedores de papel, sino que representan la trayectoria de vida de los estudiantes y la corresponsabilidad establecida entre la escuela y la familia. El uso de directorios actualizados y expedientes individuales confirma la construcción de redes interinstitucionales (DIF, CECOSAMA, C4), demuestran que la labor de la trabajadora social es estratégica para articular recursos externos que la institución escolar, por sí sola, no podría proveer

También se le preguntó a la profesional en Trabajo social *¿Qué haces si ves que tu intervención no está dando resultado?*, a lo que respondió: “Solicito la intervención de padres de familia, docentes que atienden al alumnado y de ser necesario se canaliza a la institución que requiera el caso” (TS, comunicación personal, enero 2026).

Como lo explica Gómez (2012):

El trabajador social en las instituciones educativas debe actuar como guía y proporcionar los recursos necesarios para la resolución de conflictos sociales. En estas situaciones el profesional debe involucrar a los padres y docentes, y cuando la experiencia del trabajador social no es suficiente, se canaliza el caso a la institución adecuada para su atención especializada (p. 15).

Para recuperar los logros de la trabajadora social, se le preguntó *¿Puedes contarme un caso en el que la intervención benefició a un alumno?*

Este ciclo escolar recibimos a un alumno con diagnóstico de TDAH [Trastorno de déficit de atención con hiperactividad], sin tratamiento ni seguimiento psicológico, se sensibilizó primero a la tutora acerca de la necesidad que el alumno reciba atención. Se formó una red de apoyo con el DIF municipal y trabajo social del hospital comunitario en Coatzacoalcos, y el alumno ya está recibiendo atención médica y con ello mejorando su desempeño en el aula (TS, comunicación personal, enero 2026).



Otra pregunta fue *¿Qué cambios has notado en los alumnos después de recibir la intervención?*, obteniéndose como respuesta: “La mayoría de ellos redirige su comportamiento”. (TS, comunicación personal, enero 2026).

Así mismo, se le preguntó: *¿Crees que tu trabajo ha cambiado algo en la escuela? ¿Qué, por ejemplo?*, respondiendo lo siguiente: “Desde que estoy en Chinameca, me han hecho la observación que existe un seguimiento como es debido a los casos”. (TS, comunicación personal, enero 2026).

El seguimiento de casos mediante expedientes, reportes y bitácoras refleja una práctica sistemática que, en muchos casos, como lo relata la trabajadora social han trascendido a resultados concretos como son la disminución del ausentismo, mejoría en el rendimiento académico y redirección de conductas disruptivas.

El caso de un estudiante con TDAH es un ejemplo de que, gracias a la sensibilización de la familia y la coordinación con instituciones externas, el alumno recibió atención médica y mejoró su desempeño escolar. Estos resultados hacen visible la capacidad del Trabajo Social y muestran cómo su intervención repercute en la vida cotidiana de los estudiantes, en la dinámica escolar y hasta familiar.

En conjunto, estos resultados permiten comprender que el trabajo social en el ámbito educativo no es accesorio ni secundario, sino indispensable para atender las problemáticas y necesidades de la adolescencia. Desde la perspectiva fenomenológica interpretativa, la narrativa de la entrevistada revela el sentido profundo de su dinámica laboral: acompañar, mediar, gestionar, articular y hasta transformar. Dar visibilidad a estas experiencias procura reconocer el valor de una práctica que no es común en los espacios institucionales del sector educativo.

Desde el diagnóstico hasta la evaluación

De acuerdo con la narrativa de la Trabajadora Social se pudieron identificar categorías emergentes que permiten entender la intervención desde el Trabajo Social en la Escuela Secundaria Técnica Industrial # 81 de Chinameca, Veracruz, presentadas en la tabla 2.

Tabla 5



Construcción del significado profesional a partir de los relatos

Fragmento narrativo	Expresiones significativas	Interpretación fenomenológica
Para el caso de las escuelas secundarias públicas existe un rezago en cuanto a personal, por tanto, contar con un equipo multidisciplinario para la atención del alumnado no es posible, por ello, recae en la figura del trabajador social la atención del alumnado y sus familias en cuanto a distintos problemas. (TS, comunicación personal, enero 2026).	“rezago en cuanto a personal”, “equipo multidisciplinario”, “atención del alumnado y sus familias”, “distintos problemas” (TS, comunicación personal, enero 2026)	El discurso se produce en el contexto de las escuelas secundarias públicas, donde el personal es insuficiente y las tareas del acompañamiento recaen en el trabajador social.
Desde la inscripción se les solicita información del alumnado a los padres de familia, con ello verifico si hay alumnos con necesidades educativas especiales, situaciones de salud, económica u otras que puedan incidir en el desempeño del alumno para dar atención y seguimiento. Los problemas conductuales o académicos del alumno son remitido por el docente frente a grupo (TS, comunicación personal, enero 2026).	“desde la inscripción”, “necesidades educativas especiales”, “situaciones de salud, económica u otras”, “dar atención y seguimiento”, “problemas conductuales o académicos”, “docente frente a grupo” (TS, comunicación personal, enero 2026).	La trabajadora social describe los procedimientos institucionales de detección y atención de problemáticas estudiantiles.



Primero tener información del caso, la cual se encuentra en los reportes que emiten los docentes, ficha individual del alumno u expediente de control escolar. Y basándome en el manual de convivencia vigente o de los protocolos existentes es que se actúa (TS, comunicación personal, enero 2026).	“información del caso”, “reportes que emiten los docentes”, “ficha individual del alumno”, “expediente de control escolar”, “manual de convivencia vigente”, “protocolos existentes”, “se actúa” (TS, comunicación personal, enero 2026).	La entrevistada hace referencia a los mecanismos formales y documentos institucionales que orientan su labor. Las expresiones remiten a prácticas y normas específicas del entorno escolar que no requieren mayor explicación para quienes forman parte de este.
En la institución soy la única del departamento de servicios escolares complementarios. Con las actividades que se realizan y la atención a cada caso he tenido la oportunidad de trabajar con personal del: DIF municipal, CECOSAMA [Centros Comunitarios de Salud Mental y Adicciones] de Minatitlán y Coatzacoalcos, área de comunicación social del C4.” (TS, comunicación personal, enero 2026).	“soy la única del departamento”, “servicios escolares complementarios”, “actividades que se realizan”, “atención a cada caso”, “trabajar con personal del DIF”, “CECOSAMA”, “área de comunicación social del C4” (TS, comunicación personal, enero 2026).	La trabajadora social explica su papel dentro de la estructura escolar y su vinculación interinstitucional. Las expresiones utilizadas se comprenden en el marco de la organización burocrática y de la red de colaboración institucional propia del trabajo social.
Muchas de las actividades que realizo, se contemplan en el Proyecto escolar de mejora continua, y los resultados se miden a través de la disminución de porcentaje de alumnos con	“Proyecto escolar de mejora continua”, “disminución de porcentaje”, “alumnos con problemas de ausentismo o deserción escolar”, “reprobación”, “bajo	La entrevistada se refiere a un marco institucional formal y a indicadores usados para evaluar el impacto de las actividades en el contexto escolar.



problemas de ausentismo o deserción escolar, reprobación y bajo rendimiento; asimismo se establece si se lograron o no realizar actividades programadas con lista de cotejo (TS, comunicación personal, enero 2026).	rendimiento”, “actividades programadas”, “lista de cotejo” (TS, comunicación personal, enero 2026).	
--	--	--

Nota: elaboración propia (2026).

En la tabla 5 se observa que a través de la fenomenología no explica “qué hace” la trabajadora social, sino *cómo* su práctica cotidiana produce el sentido de lo que hace y permite generar un conocimiento práctico de lo que hace la profesional mediante su experiencia y su interacción social, lo cual permite legitimar el carácter ontológico de la intervención.

A partir del análisis interpretativo del relato, se identificaron núcleos de experiencia que permiten comprender cómo la trabajadora social configura el significado de su práctica profesional. La siguiente tabla sintetiza esta construcción fenomenológica.

Tabla 6

Configuración fenomenológica del significado de la intervención profesional

Experiencia relatada	Situación vivida	Sentido atribuido por la profesional	Implicación en su identidad profesional
Ser la única trabajadora social del departamento	Sobrecarga y responsabilidad total de los casos	Asume la intervención como compromiso personal y ético	Construcción de identidad
Elaboración de diagnósticos sociales	Contacto con realidades familiares complejas	Comprensión integral del estudiante como sujeto situado	Posicionamiento como mediadora entre escuela y familia



Trabajo interdisciplinario	Coordinación con psicología y dirección	La intervención se fortalece en lo colectivo	Reconocimiento del trabajo social como parte estratégica del equipo escolar
Seguimiento de casos	Registro y monitoreo constante	La evaluación es continuidad, no cierre administrativo	Profesionalización del acompañamiento

Nota: elaboración propia (2026).

En conjunto, los hallazgos muestran que la intervención no se experimenta únicamente como un conjunto de procedimientos técnicos, sino como una práctica que contempla las responsabilidades éticas, los lineamientos institucionales y los procesos de construcción identitaria de los preadolescentes.

Tabla 7

Análisis del Contexto de Intervención: Escuela Secundaria Técnica Industrial #81

Dimensión del Contexto	Descripción del Escenario	Implicación para el Trabajo Social
Ubicación Geográfica	Chinameca, Veracruz.	Demanda la articulación con redes regionales en Minatitlán y Coatzacoalcos (DIF, CECOSAMA).
Estructura Organizacional	Departamento de Servicios Escolares Complementarios integrado por una sola profesional.	Genera una "soledad institucional" donde la responsabilidad del acompañamiento recae en una sola Trabajadora Social.
Población Objetivo	Adolescentes en inicio de la pubertad y sus familias.	Requiere una intervención multidimensional que considere los cambios biopsicosociales y conductas disruptivas.
Marco Normativo	Manual de convivencia, Protocolos vigentes y el Programa Nacional de Convivencia Escolar (PNCE).	Provee los lineamientos legal y técnicos para que la intervención no



		sea arbitraria, sino basada en el respeto a los derechos de NNA.
Problemáticas Prevalentes	Conductas disruptivas, rezago académico, ausentismo y necesidades educativas especiales (TDAH), entre otras.	Transforma la labor profesional en una función estratégica de mediación y gestión de casos de salud mental.

Nota: elaboración propia (2026).

A través de la tabla 7, se puede observar que no se ve solo como un alumno, sino como un ser biopsicosocial con necesidades de salud (neurodiversidad), emocionales y académicas, es por ello que se implementan acciones: diagnóstico, visitas domiciliarias, aplicación del PNCE y firmas de acuerdos, para lograr la corresponsabilidad de los padres y la sensibilización de los docentes, así mismo, se pudo identificar que se crea un vínculo macrosistema de redes externas con el DIF (Protección), CECOSAMA (Salud Mental-Adicciones), C4 (Seguridad) y Centros de Salud, con la finalidad de suplir la carencia de un equipo multidisciplinario interno de la institución . Para la sistematización de la práctica la trabajadora social usa de bitácoras, expedientes y actas como evidencia científica de la labor.

Discusión crítica

La práctica del Trabajo Social en contextos educativos específicamente en secundaria pública donde se trabaja con pre y adolescentes es un campo laboral que trasciende las funciones administrativas o técnicas institucionales, para convertirse en una labor de intervención situada, contextualizada y sobre todo ética, que requiere de un enfoque transdisciplinario.

Un hallazgo crítico que emerge de la narrativa es la marcada soledad institucional en la que se desarrolla la práctica profesional. Al ser la única responsable del departamento de servicios escolares complementarios, la trabajadora social asume una responsabilidad estructural que excede su función original, lo que la convierte en el único soporte para atender problemáticas tan diversas como el rezago académico, la salud mental y la resolución de conflictos familiares. Esta centralización de funciones en una sola persona no solo demuestra una institucionalización limitada del acompañamiento en el sistema educativo público, sino que también pone en riesgo la sostenibilidad de las intervenciones. Desde la mirada



fenomenológica, esta “soledad” se resignifica como un compromiso ético-político, donde la profesional construye su identidad como una figura estratégica, que a través de su gestión construye redes externas (DIF, CECOSAMA) ante la falta de un equipo multidisciplinario en la propia escuela.

El hecho de que la trabajadora social sea la única responsable del área también pone de manifiesto la insuficiencia de equipos multidisciplinarios permanentes dentro de las escuelas secundarias públicas, lo que desplaza hacia esta profesional responsabilidades estructurales que debería ser colectiva. La entrevistada puso en evidencia cómo la multidisciplinariedad y multidimensionalidad son indispensables para atender de manera integral a los estudiantes con problemáticas conductuales, familiares y educativos, este es un espacio donde el Trabajo Social también actúa como mediador entre la escuela, la familia y otras instituciones.

Esto significa que la intervención social no puede ejecutarse con modelos rígidos o metodologías genéricas-burocráticas, sino que debe adaptarse a las particularidades de cada contexto social e individuo, así pues, se debe considerar la interacción de factores individuales, sociales y estructurales. Así lo plantea Estrada (2011), quien señala que la necesidad de concebir las metodologías de intervención en plural, flexibles y contextualizadas. La experiencia narrada muestra que el ejercicio profesional es un proceso ético-político-institucional, y al a la vez es estratégico, que constantemente necesita la construcción de redes colaborativas interinstitucionales para lograr impactos reales y a largo plazo en la reducción del ausentismo, mejora del rendimiento y la resolución de conflictos.

Además, se plantea que el uso consciente de programas institucionales, como el Programa Nacional de Convivencia Escolar (PNCE), que integra la TS, con sus con prácticas sensibles y personalizadas, demuestran que los Trabajadores Sociales no son un añadido secundario en las escuelas, sino que son un componente que promueve la convivencia y bienestar escolar.

Desde la mirada fenomenológica interpretativa, se valora la voz y agradece la experiencia de la profesional para revelar estas dinámicas profesionales que atraviesan la



UANL



FTSyDH

POLÍTICAS SOCIALES SECTORIALES

“Calidad e Innovación: Perspectiva contemporánea para la Educación Superior”



práctica, que contradicen las visiones burocráticas o reduccionistas a ser simples asistentes. Esta experiencia profesional de 16 años legitima el carácter ético y profesional del Trabajo Social en el ámbito escolar, al demostrar que su práctica no es auxiliar ni administrativa, sino estratégica para la permanencia y bienestar estudiantil. Para finalizar, solo queda expresar que esta experiencia reafirma el valor estratégico de esta disciplina para la transformación social en el ámbito escolar que atienda las complejidades escolares, familiares, sociales y emocionales de los adolescentes.



Referencias

- Andrade Briones, F. A., & Ramos Ramos, V. (2023). Inteligencia emocional y su relación con las conductas disruptivas en adolescentes. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 22(2), 43-56. Recuperado de <https://doi.org/10.70747/cr.v4i1.160>
- CONVIVE. (2021). *Programa Nacional de Convivencia Escolar*. Secretaría de Educación Pública. Recuperado de <https://conebi.edomex.gob.mx/sites/convive.edomex.gob.mx/files/files/Lineamientos%20PNCE%2023%20febrero%202021%20INTERACTIVO.pdf>
- Estrada Ospina, V. M. (2011). Trabajo social, intervención en lo social y nuevos contextos. *Revista Prospectiva*, 10(19), 13-30. Recuperado de <https://revistaprospectiva.univalle.edu.co/index.php/prospectiva/article/view/1162>
- Gómez, R. (2012). Acción del trabajador social en el ámbito educativo. *Revista Científica*, 1(1), 1-20. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642023000100315
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274. https://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000300006
- Tello, N. (2024). Trabajo Social Editorial Neliatello. Recuperado de https://www.neliatello.site/media/attachments/2024/05/27/libro-trabajo-social1b_compressed.pdf
- Tello, N. (2012). Apuntes de trabajo social. Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social. Recuperado de https://trabajosocialuno.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/07/apuntes-sobre-intervencion-social_nelia-tello.pdf



UANL



FTSyDH

POLÍTICAS SOCIALES SECTORIALES

“Calidad e Innovación: Perspectiva contemporánea para la Educación Superior”



Tello, N. (2000). *Apuntes de trabajo social*. Editorial Neliatello. Recuperado de https://trabajosocialuno.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/07/apuntes-sobre-intervencion-social_nelia-tello.pdf

Secretaría de Educación Pública (SEP). (2021). Programa Nacional de Convivencia Escolar (PNCE). CONVIVE. Gobierno de México. Recuperado de <https://conebi.edomex.gob.mx/sites/convive.edomex.gob.mx/files/files/Lineamientos%20PNCE%2023%20febrero%202021%20INTERACTIVO.pdf>