

# La Consultoría, Un Campo Importante PARA EL TRABAJADOR SOCIAL

✓ **Fecha de recepción:** febrero 11 de 2009  
**Fecha de aprobación:** abril 30 de 2009

**Por: Ruth Lorena Guerrero Narváez**

Trabajadora Social  
Especialización en Educación, Orientación Educativa Y  
Desarrollo Humano, Universidad Mariana  
Docente medio tiempo, Programa de Trabajo Social,  
Universidad Mariana  
FUNDACIÓN FES SOCIAL: Consultora social.  
[lorunague@yahoo.es](mailto:lorunague@yahoo.es)

## RESUMEN

El presente artículo se concentra en la importancia de la consultoría como un campo nuevo para el trabajador social, estableciendo este nuevo rol desde dos puntos de vista: como un proceso y como un servicio, enfatizando en la experticia que debe adquirir el profesional sin pretender anular o desconocer el conocimiento de los beneficiarios de la consultoría, así como la apropiación de los procesos de orientación y asesoría.

El documento enfatiza, además, en la importancia del compromiso que debe asumir el trabajador social comprendiendo las necesidades y proyectándose hacia donde se quiere llegar con las tareas específicas; es aquí donde funciones como el acompañamiento, el seguimiento, la evaluación y el monitoreo adquieren un rol prioritario, por cuanto fortalecen las acciones, la ejecución realizada por parte de los beneficiarios y, sobre todo, de la consultoría misma.

## PALABRAS CLAVES

Consultoría, Experto, Servicio, Ayuda, Compromiso, Fortalecimiento, Evaluación, Seguimiento, Monitoreo, Reto, Competencias.

## ABSTRACT

This article focuses on the importance of consulting as a new field for the social worker, establishing this new role from two viewpoints: as a process and as a service, emphasizing that it is important to acquire enough

knowledge to be an expert, as well as ownership of the guidance and advisory processes.

The paper also stresses the importance of commitment that the social worker must assume in order to understand the needs and fulfill specific tasks, evaluation, and monitoring procedures that play an important role as reinforcing actions.

## KEY WORDS

consulting, expert, service, help, commitment, evaluation, monitoring, challenge, skills.

Uno de los principales problemas del Trabajador Social, es la falta de sistematización de las experiencias; ello conlleva no sólo a que los procesos que se desarrollan se desconozcan sino que a su vez impide el enriquecimiento de la teoría y de la misma práctica.

La situación descrita es muy conocida, y quizá se deba a múltiples causas; sin embargo es grato encontrar personas que valoran la experiencia adquirida y lo invitan a ensayar y lanzarse al ruedo; por eso hoy me encuentro frente al computador tratando de hilar las ideas, con el fin de compartir reflexiones derivadas del desempeño como consultora, e incentivar a la exploración de un campo poco conocido desde el Trabajo Social, estableciendo los retos que exige esta intervención a la identidad profesional.

---

Partiré entonces definiendo la consultoría teniendo en cuenta dos puntos de vista: por una parte, la definición que se fundamenta en los procesos y, por otra, aquella que se fundamenta en el servicio profesional especializado de acuerdo al Instituto de Consultores de Empresas del Reino Unido.

El primer punto de vista la define como “ **cualquier forma de proporcionar ayuda sobre el contenido, proceso o estructura de una tarea o de un conjunto de tareas, en que el consultor no es efectivamente responsable de la ejecución de la tarea misma, sino que ayuda a los que lo son**”. Peter Block (1971) sugiere, incluso, que “**se actúa como consultor siempre que se trata de modificar o mejorar una situación, pero sin tener un control directo de la ejecución.**”<sup>1</sup>

Esta definición involucra como aspectos importantes los términos ayuda, conjunto de tareas, mejora de situaciones, control y responsabilidad, los cuales al analizarlos detenidamente, conllevan a ubicar al Trabajador Social en este campo, como un profesional idóneo, competente y sobre todo con capacidad de integrar el conocimiento y lograr un análisis asertivo de cada una de las tareas conducentes a esa mejora; pero estas premisas no son nuevas y realmente coinciden con la identidad del Trabajador Social; lo que realmente es relevante, es que en este campo los términos asesoría y orientación cobran una real importancia y, definitivamente, su actuar se evidencia a través de resultados específicos y estratégicos que demuestran en su proceder los que se benefician de esa consultoría.

La asesoría y la orientación, entonces, se convierten en procesos vitales que se sustentan en el conocimiento de teorías y realidades que de pronto no son objeto del trabajo social; el conocimiento debe ampliarse, debe globalizarse, para poder entender lo que los expertos beneficiarios quieren desarrollar en sus acciones específicas; es relevante mencionar que aunque el Trabajador Social orienta y asesora desde su perfil, la consultoría obliga a hacer uso de estos procesos, proyectándolos más allá del saber específico.

El hecho de que el consultor no sea el responsable de la ejecución de las tareas y de que el control de las mismas no dependa directamente de su interven-

ción, permiten que el Trabajador Social se enfrente a un nuevo rol de “**experto**”, coincidiendo entonces con la segunda definición, en la cual la consultoría es vista como un “**servicio prestado por una persona o personas independientes y calificadas en la edificación e investigación de problemas relacionados con política, organización, procedimientos y métodos, recomendando medidas apropiadas y prestación de asistencia en la aplicación de dichas recomendaciones**”<sup>2</sup>.

En este orden de ideas, el hecho de que el consultor recomiende, oriente o sugiera exige mucha preparación, derivada no sólo de la contextualización de las situaciones a las cuales se enfrenta, sino que además debe obligatoriamente ilustrarse a través de la lectura y el conocimiento de la situación desde diversos puntos de vista, para poder brindar un mejor servicio como lo contempla la definición.

Este rol no establece una relación superior del Trabajador Social hacia los beneficiarios, y sería un error garrafal caer en este sofisma; la relación se fundamenta en el respeto, la empatía y la humildad, por cuanto los beneficiarios también se conciben como expertos de su labor específica, estableciendo desde un principio los conocimientos previos, disciplinares y específicos que estos poseen, generados por su valiosa experiencia.

Lo importante en este proceso es comprender sus necesidades, proyectarse hacia donde quieren llegar, integrar como se mencionó los diversos factores que confluyen e influyen en los procesos y en las tareas, para desde una relación que se construye desde el conocimiento bilateral, encontrar alternativas viables, medibles y exitosas a los problemas, respetando siempre la autonomía, la capacidad de decisión de los que son orientados, y dotándolos de las herramientas pertinentes para que se pueda lograr los objetivos propuestos.

Lo anterior no significa que el consultor se convierta en la persona que solo sugiere; su compromiso va más allá, y por eso el acompañamiento, el segui-

---

<sup>1</sup> www.monografias.com.

<sup>2</sup> idem

miento, la evaluación y el monitoreo son funciones permanentes en este campo; funciones que permiten además lograr el fortalecimiento de las acciones, de la ejecución realizada por parte de los beneficiarios y sobre todo de la consultoría misma.

Dichas funciones complementarias se constituyen en una fortaleza para la cualificación profesional y personal, por cuanto permiten el desarrollo de competencias básicas como el análisis, la interpretación y la proposición, además de competencias contextuales, investigativas, sociales, ciudadanas y sobre todo humanas, porque el nuevo campo exige que el Trabajador Social sea un profesional que inspire confianza, que sea inteligente emocionalmente, que esté dispuesto a aprender y, sobre todo, que su mente sea abierta al cambio, con una visión integral de los contextos y con gran capacidad de aceptar y aprender de otras disciplinas, conociendo sin apropiarse y sin “creerse” especialista, respetando a los otros profesionales, pero hablando con ellos un mismo idioma, competencia que sólo se logra si conocemos y comprendemos los objetos de las diversas profesiones que convergen en los distintos escenarios.

Considerando todo lo anterior, el Trabajador Social puede, teniendo en cuenta estos principios, desempeñarse como consultor en las distintas áreas, en lo educativo, comunitario, organizacional, salud, etc.; no es fácil empezar a hacerlo porque existen muchos miedos e inseguridades, y porque en muchas ocasiones el profesional se enfrenta a personas que realmente se conciben como versados en el tema y en las disciplinas; sin embargo el reto se supera en la medida en que el Trabajador Social se prepare y sepa realmente cual es su papel, asumiendo un compromiso real con sus funciones y proyectándose hacia el objetivo e impacto que se quiere lograr.

Es relevante anotar que el ser consultor exige adquirir las habilidades para conciliar y llegar a acuerdos, creatividad para ejecutar acciones, leer entre líneas los textos que la realidad presenta, y motivar a través de diversas estrategias para lograr los propósitos; claro está partiendo de la premisa de que la imposición de acciones es el peor camino para lograr la movilización de esas fuerzas existentes en los procesos, generadas por el valioso aprendizaje

y la experiencia de cada uno de los que convergen en la situación descrita.

En este campo convergen los métodos de Trabajo Social y se hace operativo el trabajo con grupos, con comunidades, individuos y familias; reta al profesional a desarrollar competencias investigativas, por cuanto es necesario conocer necesidades, visiones y representaciones sociales de los involucrados, para poder mirar claramente el problema fundamental, el causal, el detonante, y aquellas situaciones accesorias que se presentaban como motivo principal de la resistencia, el problema e incluso la mejora y el bienestar; es en este momento donde en la ejecución de la consultoría se deben realizar todos los esfuerzos que son pertinentes, poniendo en juego todas las competencias, hasta aquellas habilidades que no se tiene y que se deben desarrollar, con el fin de establecer los puntos de encuentro de los distintos intereses encontrados y poder facilitar el proceso de búsqueda de acuerdos, compromisos y responsabilidades en el tema, hecho que obliga de una manera directa a cambiar radicalmente la manera de ver el problema, las acciones y la situación en general.

La consultoría, entonces, se convierte en un reto que genera un cambio importante en la visión de la vida profesional, que no sólo obliga a comprender el qué y el cómo desarrollar acciones pertinentes en este campo, sino que además devela ante los ojos del Trabajador Social una nueva forma de intervenir, dejando de lado la idea de desempeñarse en cualquier área como un empleado o como un trabajador más de cualquier empresa que desempeña funciones específicas, cuya única fuente de ingresos son las instituciones que cuentan con este tipo de profesionales (siendo en nuestro medio, muy pocas); es dar prioridad a verse como empresario de su propio conocimiento, como un profesional que no debe quedarse esperando que crean en él y en su disciplina, mirándose como un gestor de su propio trabajo y, sobre todo, gestor de sí mismo.

Es un nuevo campo que coloca al Trabajador Social en un estatus diferente, sin menospreciar a otras profesiones; un estatus que valora la profesión como tal y que admite que la disciplina no sólo es necesaria, sino que sus aportes permiten y facilitan procesos adecuados para lograr los objetivos, porque en su

---

campo posee la autoridad suficiente para hablar con propiedad del tema.

También, desde el Trabajo Social se asume un nuevo rol, por cuanto la mayoría de veces se hace responsable a este profesional de los procesos que desarrollan las comunidades, los grupos, las familias y los individuos, aclarando que no es el Trabajador Social el que decide; la responsabilidad que se le asigna se centra en los métodos, estrategias y técnicas que utiliza para hacerlo; realmente es fascinante entender que el papel profesional en este caso es de un real facilitador.

Sumado a lo anterior, este campo todavía por explorar requiere de unas características personales muy específicas; entre ellas, la capacidad de adaptarse fácilmente a los diferentes contextos y culturas, el ser creativo, ser autogestionario y asumir permanentemente una actitud positiva y propositiva, ser proactivo, poseer alta tolerancia a la frustración, manejo adecuado del tiempo y del trabajo bajo presión y, por último, desempeñarse bajo la visión de presentar resultados visibles.

Para complementar estas características, deben existir también competencias lectoescritoras, practicidad y, sobre todo, intuición y amor por lo que se hace, requisito indispensable para desarrollar adecuadamente y con compromisos una labor.

Todas las reflexiones mencionadas son producto de una reflexión sistemática de lo que ha sido la práctica y la experiencia; este es un nuevo campo que hay que ganarlo valorando en primer lugar lo que somos, siendo conscientes de lo que nos caracteriza y, sobre todo, venciendo esos miedos y esas amenazas que en ocasiones sólo limitan a ver nuestra profesión como aquella que esta sujeta a los procesos sociales, a los proyectos del momento y a la voluntad de la gente; es una nueva visión del quehacer profesional, que además obliga como es el caso, a sistematizar y a escribir para poder sustentar con mayor firmeza su razón de ser.

Son muchas las ideas que se quedan en el tintero; se debe entender este artículo como un ensayo, consciente de que son muchas las críticas que talvez reciba de los lectores, cuestión que no me preocupa, sino que por el contrario me llenaría de

mucha satisfacción conocerlas, porque de esto se trata: movilizar a la reflexión y al debate, sólo con el propósito de llevar a que el Trabajador Social explore nuevos campos derivados de las necesidades del entorno; definitivamente, si este artículo genera en los estudiantes, en los colegas o en otros profesionales malestar o bienestar, creo que es un buen síntoma para concretar, definir y, sobre todo, para visionar los nuevos retos del Trabajo Social en lo local, lo regional, lo nacional y, porque no, en lo internacional.

Finalmente, espero se comprenda el mensaje, y se entienda definitivamente que el Trabajador Social nació para ser semilla, y que las nuevas exigencias del medio, no sólo abren nuevos campos y revelan nuevos retos a la profesión, sino que además cuestionan permanentemente nuestro papel como agentes de cambio y como seres humanos que compartimos una misma vida.