

## Implementación de la política social y acción comunicativa: modelo alternativo desde el Trabajo Social

Por Luz Mercedes Verdugo Araujo y Leonor Tereso Ramírez

**Luz Mercedes Verdugo Araujo.** Doctora en Trabajo Social con acentuación en Sistemas de Salud por la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS). Catedrática de Teoría y Práctica del Trabajo Social, Seminario de Tesis e Investigación Social. Profesora en la Facultad de Trabajo Social de la UAS, México.

**Leonor Tereso Ramírez.** Doctora en Trabajo Social con acentuación en Estudios de Género por la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS). Profesora en la Facultad de Trabajo Social Culiacán de la UAS, México.

### Introducción

Los enfoques tradicionales de la política social han basado su eficiencia en la racionalidad instrumental privilegiando la productividad de los procesos pero alejando las interacciones humanas mostrando el lado frío de las políticas sociales. Los modelos de implementación de la política social han tenido una orientación vertical donde todos se supeditan a las decisiones de la cúspide existiendo falta de mecanismos de comunicación y obstáculos para desarrollar procesos de sinergia entre todos los actores involucrados.

La dirección del presente artículo es proponer la mirada de Jurgüen Habermas de su teoría de la acción comunicativa como una postura dialógica-comunicacional entre los distintos actores para que se logren consensos y acuerdos en el ciclo de la política social, desde la mirada del trabajador social como profesional idóneo que conoce los procesos de implementación de la política social, identifica las limitaciones que existen para lograr el impacto y conoce las necesidades sociales de los beneficiarios. Es la pieza clave para dar la voz a los actores sociales para que dejen de ser simples receptores y se conviertan en sujetos activos en todo el proceso de las políticas sociales. Mediante el lenguaje se logra alcanzar el proceso de entendimiento como un elemento para lograr la racionalidad comunicativa que se traduzca en beneficios para todos los implicados.

### Enfoques tradicionales de la política social

Tradicionalmente, la política pública ha basado su eficiencia en la racionalidad instrumental mediante el análisis costo-beneficio donde lo que prevalece es la efectividad de los procesos privilegiando la técnica. Desde esta mirada, Weber (1944) la caracteriza como una racionalidad científica e instrumental que justifica la relación medios/fines. Esta relación tiene que ver directamente con la acción tecnológica, que se realiza de forma más eficaz pues se logra el mejor resultado en menos tiempo con menos costo. En suma, es la acción que se considera más racional.

En este sentido, Horkheimer y Adorno (1969) caracterizan los componentes de la racionalidad instrumental al señalar que la objetivación de la naturaleza se desenmascara como encarnación de la razón instrumental que se revela en la correspondencia con una voluntad de poder tal que se

convierte en mito y renuncia a su fuerza crítica. Así, el poder erigido en razón retorna al mito que la modernidad creía haber superado: la razón se reduce a entendimiento; la racionalidad, a racionalidad instrumental. Entonces, lo que importa es la operatividad y el procedimiento eficaz, que en su dominio transforman al pensamiento casi en una pura duplicación de la realidad, en repetición nominalista del mundo. Y cuando lo que domina es lo estrictamente instrumental, el pensamiento pierde lo que tiene de propio y lo único que hace es repetir, duplicar la realidad.

De lo anterior se desprende el predominio de la racionalidad instrumental, la cual privilegia el avance científico y técnico de la sociedad, se preocupa de los problemas derivados del desarrollo técnico y económico (de la eficiencia y la productividad), dejando de lado lo concerniente a los hombres, a pesar del convencimiento de que a partir del conocimiento y la razón sería posible la liberación humana, convirtiéndose la racionalidad medio-fin en instrumento de dominación y poder (Gutiérrez, 2011). Asimismo, desde este enfoque no se aceptan los conflictos porque son sinónimo de falta de planificación, como sucede en el campo de la política pública.

En el campo de la racionalidad tecnocrática, la visión que se tiene del conflicto en relación con este binomio es claramente jerarquizadora y dependiente. El conflicto se produce en la práctica por una mala planeación o por una falta de previsión de la política pública. La práctica siempre se considera en dependencia de la teoría; de ahí que, desde esta perspectiva, los mayores esfuerzos que deben realizar los gestores se centran en la planificación y el control para conseguir la mayor eficacia. El conflicto, por tanto, siempre será un problema teórico en el que habrá que tomar las medidas correctoras para resolver «la disfunción» que los prácticos deberán ejecutar (Jares, 1997).

La política pública retoma estos principios de la racionalidad instrumental o estratégica en los procesos de implementación logrando políticas de poder vertical y deshumanizadas, pues retoma a los sujetos receptores de la política como entes pasivos, no como agentes de transformación. Por resultado, se encuentran políticas que no corresponden al contexto donde están siendo implementadas y a la entrega de satisfactores pragmáticos. Las relaciones entre los actores de la política se vuelven precarias y se presentan contradicciones discursivas sobre los procesos de actuación, sobre todo cuando los receptores no se ven beneficiados sustancialmente por la política. Por tanto, se ven procesos de actuación vertical donde se reproducen prácticas hegemónicas de control y dominio social, donde todo está supeditado a la cúspide, que es el centro de la toma de decisiones.

El análisis de la política pública debe contemplar estos debates, sobre todo en los procesos de implementación, lo que ha sido un aspecto delegado a la racionalidad instrumental donde los elementos técnicos son los más importantes. Por ello, las reflexiones de la política no deben reducirse sólo al momento decisorio del diseño, formulación y planificación dirigido desde el Estado. Más allá de esto se encuentra la concreción e implementación de la decisión. Esta etapa adquiere relevancia no sólo porque facilita la evaluación de resultados reales sino porque, en el fondo, posibilita develar dimensiones de las complejas interrelaciones entre Estado y sociedad. Toda política que se va a implementar se basa en alguna teoría de causa-efecto en la concepción de lo que se espera solucionar, de modo que la implementación es la hipótesis causal que constituye la política (Brites, 2010).

La implementación es el proceso que ocurre entre las declaraciones formales de la política y el resultado final alcanzado. Es el llamado eslabón perdido. Es un momento, un proceso a través del cual una política puede ser influenciada por diversas variables independientes, actores y factores que pueden apoyar, alterar, obstruir el cumplimiento de los objetivos originales (Revuelta, 2007). La implementación es para Bardach (1977) “el proceso de ensamblar numerosos y diversos elementos del programa que se encuentran en manos de diferentes partes que son independientes

entre sí, razón por la cual la persuasión y la negociación son el único modo de lograr que cada parte coopere proporcionando los elementos del programa que están bajo su control” (p. 37). Para Van Meter y Van Horn (1975), los elementos indispensables en tomar en cuenta en los procesos de implementación son las normas de las políticas, los recursos, comunicaciones, características de las agencias responsables de la implementación, condiciones políticas, condiciones económicas y sociales y las actitudes de los encargados de la implementación.

Tradicionalmente, los enfoques de implementación de la política social han girado en torno a dos modelos: el de arriba hacia abajo (*top down*) y el de abajo hacia arriba (*bottom-up*), retomados en el discurso del aparato gubernamental para dirigir sus acciones. El modelo de arriba hacia abajo, denominado también sistema racional, concibe la implementación como un proceso de interacción entre las metas y las acciones emprendidas para alcanzarlas. En esencia, se trata de una habilidad para forjar eslabones en una cadena causal y así poner las políticas públicas en práctica. Asimismo, se afirma que la implementación perderá efectividad en la medida en que los eslabones que unen a las diversas agencias implicadas de las políticas públicas formen un déficit de implementación. Las metas deben ser claras, los recursos deben estar disponibles, la secuencia de órdenes debe ser capaz de ensamblar y controlar los recursos y el sistema ser capaz de comunicar efectivamente y controlar a los individuos y las organizaciones que participan en el desempeño de las tareas (Parsons, 2007).

Este modelo considera que sólo la política es elaborada e implementada exclusivamente desde el Estado por directivos y funcionarios de las administraciones e instituciones públicas, siendo ellos los actores clave. Aquí, la población objeto son simples receptores de los programas en la medida en que el sector gubernamental tiene la palabra final de las decisiones. Este modelo es poco permeable en la incorporación de otros actores sociales y sobre todo es rígido en cuanto a participación (Brites, 2010). Debido al planteamiento final sobre la poca flexibilidad del modelo de arriba hacia abajo para incorporar otros actores sociales, surge otro modelo que invierte los eslabones en el desarrollo de la política pública. El modelo de abajo hacia arriba, o *bottom-up*, favorece la participación de las bases en el proceso de implementación, implica la formulación de una política pública donde las bases participen en el proceso de ponerla en práctica.

Entre los principales exponentes de este modelo se encuentra Michael Lipski (1971), quien critica fuertemente el modelo de arriba hacia abajo por que no toma en cuenta el papel de otros actores y niveles en el proceso de implementación. Considera que es importante analizar la relación entre los diseñadores de las políticas, los responsables de su implementación y los resultados. Contempla que los procesos implican la negociación y la construcción de consensos, que a su vez implica dos contextos o entornos: las aptitudes gerenciales y la cultura de las organizaciones. Lo importante para este modelo es identificar la red de actores involucrados en la redistribución de bienes y servicios en una o varias áreas, conociendo simultáneamente sus objetivos, estrategias o servicios, actividades y contactos. Este modelo focaliza la atención en conocer cómo los actores involucrados en la intervención interpretan los objetivos de las políticas, su percepción y definición de la acción en función de su posición y los marcos de legitimidad (Brites, 2010).

Desde este enfoque se enfatiza bastante el hecho de que los implementadores con trato directo con el público aplican las políticas con discrecionalidad y que estos profesionales desempeñan un papel clave al asegurar la eficiencia de determinada política: los docentes, los médicos, los responsables de la planificación, los ingenieros y los trabajadores sociales (Aguilar, 1993). Estos dos modelos son los que han emergido para la implementación, uno desde una estructura burocrática y otro donde se potencializa la opinión de los operadores de la política social. Sin embargo, es importante destacar que son posturas opuestas, pero ambas concentran el poder

predominantemente desde una trinchera. La idea es generar modelos en los que todas las estructuras participen, comunicativa y dialógicamente, ponderando la relación sociedad civil y Estado, ya que delegar decisiones sobre el desarrollo de las políticas sociales en técnicos y expertos -por ser los depositarios del conocimiento científico- conlleva a la jerarquización de los saberes de la sociedad (Gutiérrez, 2011).

### **La acción comunicativa en la política social**

Los enfoques tradicionales omiten las relaciones entre actores involucrados en la intervención en lo social, especialmente la de los ciudadanos y, como consecuencia de lo anterior, se convierten en receptores pasivos u objeto de las políticas sociales. En todo caso, solo toman en cuenta las decisiones de los expertos. Basado en lo anterior, son necesarias visiones más integrativas que analicen la implementación como una fase evolutiva e interactiva donde se involucra a distintos actores. Estos modelos son llamados enfoques transaccionales. Esta visión analiza que la implementación es siempre un proceso de negociación y redefiniciones en la que se ajustan las necesidades y expectativas de la población y las intenciones de los poderes gubernamentales encargados de las políticas, en una secuencia de arriba abajo y de abajo arriba estableciendo sinergias que corrigen las políticas. Los diferentes actores, ya sean implementadores y receptores, interactúan generando efectos correctivos en los programas propuestos (Brites, 2010).

Desde Arellano (1996), los nuevos modelos de política social deben superar el discurso hegemónico de la racionalidad instrumental, ya que éste no puede explicar los intrincados procesos sociales. Estas reelaboraciones precisan construirse sobre una(s) racionalidad(es) que también reconozca(n) la subjetividad: posmoderna, pragmática, transversal, transpositiva, comunicativa y contextual. Desde esta perspectiva crítica, los modelos de política pública presentan contradicciones, refiriéndose al concepto de contradicción a la superposición contrapuesta y conflictiva de las políticas en un contexto espacio temporal específico. Los conflictos generados en los procesos de implementación deben verse como algo natural, inherente a todo tipo de organizaciones y a la vida misma; además, se configura como un elemento necesario para el cambio social. El conflicto puede enfocarse básicamente como una de las fuerzas motivadoras de nuestra existencia, como una causa, un concomitante y una consecuencia del cambio, como un elemento tan necesario para la vida social como el aire para la vida humana (Galtung, 1981:11). El conflicto estudiado por Karl Marx era producido por la lucha entre las clases sociales debido a la desigualdad en los medios de producción. Los conflictos generados entre las clases generan la revolución y un nuevo orden social. Por consiguiente, el conflicto se considera como un instrumento esencial para la transformación de las estructuras y posibilita el consenso entre diversos grupos o colectividades para alcanzar un nuevo modelo de integración social.

Precisamente, es necesario lograr consensos a partir de los conflictos generados en la política alimentaria por los actores sociales que pueden obstruir el logro de los objetivos. En este sentido, se opta por analizar la política pública desde la teoría crítica y la propuesta de acción comunicativa de Jürgen Habermas (1987), quien la conceptualiza como aquella donde los actores buscan entenderse sobre una situación para coordinar de común acuerdo sus planes de acción. La postura crítica del modelo pragmático de este autor busca una conciliación entre posición que legitima la decisión tomada a partir de la razón científica y la posición que se justifica a partir de criterios y valores políticos irracionales. Habermas señala que es posible la reconciliación por medio de la organización del diálogo interpartes y con la introducción de un tercer actor clave para la democracia que es el público. Esta visión permite, mediante la acción comunicativa, establecer relaciones horizontales entre los actores sociales participantes y ponderar al beneficiario en la toma

de decisiones, así como en todo el proceso de las políticas sociales, permitiendo llegar a consensos mediante el diálogo.

La visión de la acción comunicativa, a la inversa de los anteriores enfoques tradicionales, busca que se logren acuerdos discursivos que tienen como base la intersubjetividad de los hablantes, lo que presupone una comunidad de diálogo en la que los participantes generen consensos normativos, consensos basados en la razón discursiva, en la argumentación sobre los problemas sociales y las alternativas de solución a nivel general sobre el modelo de sociedad que los hombres aspiran a construir (Habermas, 1973).

Es precisamente en la comunicación donde los actores negocian la definición de la situación susceptible de consenso a través del medio lingüístico, de manera que este último se convierta en un mecanismo catalizador de coordinación de la acción. Esto se realizará mediante el entendimiento, el principal objetivo de la acción comunicativa para fijar posiciones, alcanzar consenso y establecer la posibilidad de concretar acciones colectivas. Habermas (2002) señala que el entendimiento es un proceso donde los sujetos actúan comunicativamente utilizando el lenguaje y se sirven de interpretaciones transmitidas culturalmente aludiendo al mundo objetivo y social que cada uno comparte desde su subjetividad. Para el lenguaje, la acción comunicativa es un medio de entendimiento en el que los hablantes y oyentes negocian la definición de la situación bajo una tridimensional ubicación por una parte de un hablante, como un contenido proposicional, una relación interpersonal y una expresión intencional.

La acción comunicativa orientada en el entendimiento busca fundamentalmente que los actores relativicen sus posiciones interpretativas del mundo, los cuales únicamente pueden ser comunicados y reconocidos con base en sus pretensiones de validez. Es bajo esta condición que el entendimiento puede funcionar como organismo coordinador de la acción, es decir, en cuanto a reconocimiento intersubjetivo de pretensiones de validez para la aceptación de ofertas comunicativas. La acción comunicativa no se agota en el entendimiento, sino que sus efectos serán condicionantes de los procesos de encadenamiento de acciones, esto es, de la producción de la misma sociedad. En ese sentido, González (2008) señala que este entendimiento debe ser no coaccionado y debe orientarse desde una perspectiva normativa que permita llegar a un acuerdo válido reuniendo todas las formas diferentes de argumentación. Desde estos parámetros, las acciones sociales sólo podrán ser consideradas comunicativas si se dirigen a la comprensión y el entendimiento y estratégicas si son para competir y lograr ganar una discusión. Cuando la acción estratégica es abierta, expone sus intereses y objetivos; de otra parte, si es encubierta inconscientemente, lleva a la distorsión de la comunicación y, si es encubierta consciente, se orienta a la manipulación.

La teoría de Habermas (1987), basada en la acción comunicativa y su racionalidad, sirve como marco de referencia para explicar su teoría de la sociedad, la cual funciona como pauta para explicar los marcos operativos de la política alimentaria. Desde este referente teórico, el diálogo mediante el lenguaje significa el medio para dar voz a los sectores desfavorecidos de la política social, significa romper con la colonización del mundo de la vida donde los grupos de poder han impuesto las reglas de la sociedad. Desde este ángulo, significa analizar las distintas contradicciones de la política pública para llegar a acuerdos a través del consenso. Desde estas contradicciones, los modelos de implementación, según los planteamientos de la teoría crítica, están basados en una racionalidad instrumental en la que el principio de la razón se percibe no tanto por la conquista de la libertad sino por el dominio de fuerzas que gobiernan la economía y la burocracia. En estos referentes se privilegian la técnica y los procesos, dejando de lado el impacto humano de las acciones que ejercen. Asimismo, en estos planteamientos positivistas hay una

separación del objeto y del sujeto del conocimiento.

Desde este sentido, los sujetos sociales de la política social son vistos como entes receptores, no como sujetos de cambio social, por lo que su voz se invisibiliza en el proceso. Habermas critica fuertemente estos principios de la racionalidad instrumental positivista. Quien absolutiza el conocimiento es una parcela de la realidad (mundo objetivo), negando con ello el estatus teórico de otros tipos de conocimiento (no objetivante). Se refiere al mundo social y al mundo subjetivo. Trayendo a Habermas en el análisis de la política, podemos destacar la importancia de la recuperación de lo humano, de lo social en los procesos implementación. Por ello, Habermas presupone un contexto social de acción comunicativa cuyo medio es el lenguaje y mediante el cual se desarrolla la intercomunicación, la interacción, la intersubjetividad lingüística mediada. El intercambio entre sujetos se realiza por medio de la comprensión de sentido, que posibilita el consenso entre actores sociales. El consenso mediado por un sentido queda sedimentado en el campo normativo que en todo momento nos llega como tradición o como gramática del lenguaje inusual.

En el terreno de la aplicación de las políticas sociales se observan comúnmente conflictos, esto debido a la falta de acuerdos en las diferentes estructuras. Se ven rasgos de una racionalidad política e instrumental donde la funcionalidad política sigue siendo parte del discurso político, donde los beneficiarios siguen siendo vistos como «objetos», es decir como meros receptores, pero su opinión no es contemplada. Se obedece a una lógica vertical de operación y hay fracturas en la comunicación entre los actores. El resultado es un proceso de implementación mediado por conflictos, control político y poder. Esto hace que rasgos socioculturales -como las determinantes del contexto- sean invisibilizadas, mostrando el lado frío de la política. Esta racionalidad instrumental, que desconoce el contexto, conduce al fracaso. Esto hace que los fines para los que fue creada la política queden en un discurso político.

Para esta perspectiva, toda persona puede participar, expresar sus ideas, opiniones y necesidades. Además, sólo son válidas las normas que sean aceptadas por los participantes en un discurso ético. Desde esta dimensión, los discursos tradicionales políticos han escondido intereses particulares que no han servido para la transformación de la cuestión social, por lo que es necesario un discurso argumentado donde no se excluya a los actores, donde se coordine lenguaje, pensamiento y acción y se descentralice la perspectiva elitista. Desde esta dimensión, un nuevo enfoque de política basada en la acción comunicativa debe tener una dimensión de derechos humanos, porque el respeto de la integridad es base fundamental en la que se busque la preocupación por los intereses de todos, pero de manera solidaria, teniendo como base una comunidad democrática donde las decisiones ya no sean de manera vertical sino de un sentido transversal. Esto conducirá a una autoorganización de la sociedad por ciudadanos unidos comunicativamente, donde la política reformulará contenidos, procedimientos y normas. Esta autocrítica de la política permite la construcción de nuevas formas de normas morales del diálogo y simetría en perspectivas de los actores.

### **Modelo de política social en Trabajo Social basado en la acción comunicativa**

Tomando los elementos anteriores, podemos puntualizar un modelo de intervención en el ciclo de las políticas sociales que incorpore aspectos de la acción comunicativa de Habermas. Desde la disciplina del Trabajo Social es necesario apostar por nuevos planteamientos de acción social que impliquen insertarse en el ciclo de la política social, lo cual resulta pertinente pues las fases son similares a la metodología con la que trabaja la profesión. Desde este sentido, Arteaga (2012)

identifica el proceso de las políticas públicas en las fases de identificación del problema, formulación de una situación, toma de decisión, aplicación de la acción y evaluación de los resultados. Asimismo precisa que de manera similar la acción del trabajador social se va construyendo sobre la investigación de una realidad con la integración de conocimientos, metodología, técnicas y no con una intervención aislada y empírica.

La metodología del Trabajo Social se sustenta en la investigación de la realidad, diagnóstico, diseño de la situación, diseño y selección de alternativas, programación, ejecución y evaluación. Por ello, elaborar una propuesta para el mejoramiento de la política social es posible no sólo por la similitud en la metodología sino también por la experiencia profesional que caracteriza al trabajador social, ya que cuenta con un contacto directo con las personas y sus necesidades sociales, así como por el recorrido histórico que se ha tenido en las instituciones en la implementación de los programas sociales. Realizar un modelo para el Trabajo Social en la política social permite situar elementos desde lo humano del vivir político, cultural y social que se configura en líneas componentes de una profesión y se proyecta como un faro que emite cómo se debe actuar, qué referencias se tienen de las acciones en una organización, los impactos y las propuestas.

En esta propuesta se exige visualizar al Trabajo Social como un acompañante en todo el proceso de la aplicación de los programas sociales, ya que las habilidades que adquiere en su formación le permiten detectar actitudes, situaciones y problemas que pueden ir surgiendo en la implementación del programa con todos los actores involucrados, buscando realizar procesos de evaluación continua con base en las percepciones de los beneficiarios y las observaciones. A su vez, será la pieza clave que genere procesos de participación y logre la coordinación entre los actores sociales. Desde este parámetro, un modelo de intervención puede incluir:

*Investigación sociodiagnóstica.* Una caracterización de la situación, comúnmente llamado diagnóstico de la situación, es la conclusión en cuanto a la situación del objeto en su determinación actual que marca las necesidades prioritarias y su explicación cuantitativa y cualitativa, el grado de extensión del fenómeno y su viabilidad de solución. En esta fase, se deben conocer las necesidades sociales de los sujetos sociales a los que va destinado el programa, el contexto político, económico y social del lugar donde se realizará la implementación, valorar riesgos, conflictos y conocimiento de las determinantes socioculturales de alimentación.

*Diseño.* El diseño debe comprender todo el marco conceptual, teórico y metodológico que orienta el modelo de política. Esto significa relacionar aspectos conceptuales e instrumentales, como las acciones estratégicas. En este sentido, el diseño, según Bobrow (2006), debe abrigar las decisiones y acciones que pretenden generar un cambio en un problema. Asimismo, este apartado debe contener elementos de un modelo transversal donde los actores sociales participantes establezcan interacciones.

*Planeación.* En cuanto a la planeación, todos los programas y proyectos de la acción general deben definir las líneas generales de la intervención, sus estrategias, las fases del desarrollo del proceso de intervención, las metodologías a utilizar, como un conjunto de propuestas que guíen las acciones específicas, así como los esfuerzos y recursos necesarios

para la acción. Desde Mendoza (2002), ser la acción específica que delimite las áreas determinadas de intervención, delimitar objetivos de acuerdo con las necesidades específicas y definir los tiempos adecuados, los recursos con que se cuenta y las actividades que van a hacerse, especificar el tipo de técnicas e instrumentos a aplicar y los resultados cuantificados, como metas que se espera desarrollar.

*Implementación.* Fase de la realización de los proyectos que se da sobre la base de organización de la población y de los espacios, de la delimitación de las funciones, la definición de las responsabilidades y la delimitación de los canales de coordinación y comunicación de los distintos elementos que intervienen en el proceso. En este momento se forman comisiones, equipos y se definen los niveles e instancias para la dirección del proceso. En esta etapa de la implementación se visualiza cómo se deben desarrollar acciones de cooperación y establecer negociaciones y consensos, sobre todo en la toma de decisiones. Desde este sentido, la base elemental del proceso de implementación es la participación social, la cual es definida por Chávez y Quintana (2001) como un proceso de involucramiento de los individuos en el compromiso, responsabilidad y la toma de decisiones para lograr objetivos comunes. Es necesario desarrollar un proceso dinámico, complejo y articulado, que requiera una conciencia colectiva para interrelacionar con la particularidad de los sujetos.

*Supervisión.* La supervisión desde Mendoza (2002) debe ser la acción que tiene la responsabilidad de vigilar la correcta marcha de los proyectos en función de las estrategias y objetivos planteados, tomando en cuenta las posibilidades de los mismos y detectando los posibles errores que se presentan, así como recuperando los aciertos y los éxitos de determinadas acciones, los cuales son sometidos a un proceso de reflexión y análisis a través de reuniones, observación, entrevistas y talleres, que visualicen las posibilidades y limitaciones no sólo del proyecto, sino de las metodologías, las técnicas y las actitudes de los sujetos profesionales. Es importante que esta fase vaya acompañada de actividades de monitoreo.

*Evaluación.* La evaluación en los programas debe estar realizándose constantemente como una guía que sirva para hacer correcciones a tiempo en el desarrollo y operación de los mismos. Debe ser la actividad tendiente a valorar y medir las acciones del proyecto, el cumplimiento de los objetivos, de las metas, la debida utilización de los recursos y el cumplimiento de las funciones profesionales.

## **Conclusiones**

Actualmente, se cuenta con políticas paliativas de atención residual caracterizada por la entrega de satisfactores pragmáticos que no resuelven problemas sociales de manera estructural. Aun cuando de manera discursiva se aprecia el diseño con componentes metodológicos claramente determinados, en la realidad se observa la falta de criterios de selección y el vacío en el cumplimiento de objetivos. Desde estas aristas problemáticas se muestra la importancia de nuevos planteamientos de política social que den respuesta a la situación actual. Esto significa restablecer

las relaciones entre los actores para el reformulamiento de procesos basados en el diálogo y donde todos salgan beneficiados. Esto significa integrar la acción estratégica del Trabajo Social en la política administrativa, con una acción comunicativa donde las personas, mediante la comunicación, establezcan acuerdos, negociaciones o consensos. Estas interacciones comunicativas deben acompañarse de prácticas éticas basadas en el lenguaje como medio para redirigir las acciones. Con esto se llegaría a una estructura de la acción orientada al entendimiento ya que se lograría negociar mediante una racionalidad comunicativa.

## Referencias

- Aguilar, V.L.F. (1993). *La implementación de las políticas*. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Arellano, G.D. (1996). Política pública, racionalidad imperfecta e irracionalidad. Hacia una perspectiva diferente. *Gestión y Política Pública*. 5(2). Segundo Semestre.
- Arteaga, B.C. (2012). *Políticas públicas y participación ciudadana*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Bardach, E. (1977). *The implementation game*. Cambridge: MIT Press.
- Brites, W.F. (2010). *Implementación de políticas habitacionales sin componentes sociales. El análisis de un caso testigo*. <[www.eumed.net/libros/2010e/811/](http://www.eumed.net/libros/2010e/811/)>.
- Bobrow, D.B. (2006). *Policy design: ubiquitous, necessary and difficult*. Peters, Guy B. y Pierre, John (edit.), *Handbook of public policy*. Londres: Sage.
- Chávez, C.J. y G.L. Quintana (2001). *La participación social en la ciudad de México*. México: UNAM, Plaza y Valdés.
- Galtung, J. (1981). Hacia una definición de la investigación sobre la paz en UNESCO. *Investigación sobre la paz. Tendencias recientes y repertorio mundial*. París: Unesco.
- González, N.R.S. (2008). La teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas. *Revista sin Fronteras*, 33-43.
- Gutiérrez, B.T. (2011), Crítica epistémica a la política social en clave moderna. *Revista Utopía y Praxis Latinoamericana*, 16(54).
- Habermas, J. (1973). Problemas de legitimación en el capitalismo tardío. Buenos Aires: Amorrortu.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa I. Racionalidad de la acción y racionalización social*. Madrid: Taurus.
- Habermas, J. (2002). *Teoría de la acción comunicativa*. México: Taurus.
- Horkheimer, M. (1969). *Crítica de la razón instrumental*. Buenos Aires, Sur.
- Jares, X.R. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de Educación* (15).
- Lipsky, M. (1971). Street-Level Bureaucracy and the Analysis of Urban Reform. *Urban Affairs Review*, 6.

Mendoza, R.M.C. (2002). *Una opción metodológica para los trabajadores sociales*. México: Asociación de Trabajadores Sociales Mexicanos.

Revuelta, V.B. (2007). La implementación de políticas públicas. *Revista Redalyc*, (16), pp. 135-156.

Van Meter, D. y C.E. Van Horn (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration and Society*. *Revista Sage Publication*, 6 (4).

Weber, M. (1944). *Economía y sociedad, esbozo de una sociología comprensiva*. España: Fondo de Cultura Económica.

Parsons, W. (2007). *Políticas públicas: una introducción a la teoría y la práctica del análisis de políticas públicas*. México: FLACSO.