

Volumen 4 - Número 2 - Abril / Junio 2018

REVISTA

Ciencias de la Documentación

ISSN 0719-5753

221 B

WEB SCIENCES

221 B WEB SCIENCES

SANTIAGO — CHILE

CUERPO DIRECTIVO

Directora

Carolina Cabezas Cáceres

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Laura Sánchez Menchero

Instituto Griselda Álvarez A. C., México

Subdirectores

Eugenio Bustos Ruz

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Alex Véliz Burgos

Universidad de Los Lagos, Chile

Editor

Juan Guillermo Estay Sepúlveda

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés

Pauline Corthorn Escudero

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Traductora: Portugués

Elaine Cristina Pereira Menegón

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Portada

Felipe Maximiliano Estay Guerrero

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Asesoría Ciencia Aplicada y Tecnológica:

Editoril Cuadernos de Sofía

Santiago – Chile

Revista Ciencias de la Documentación

Representante Legal

Juan Guillermo Estay Sepúlveda Editorial

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Kátia Bethânia Melo de Souza

Universidade de Brasília – UNB, Brasil

Dr. Carlos Blaya Perez

Universidade Federal de Santa María, Brasil

Lic. Oscar Christian Escamilla Porras

Universidad Nacional Autónoma de México,
México

Ph. D. France Bouthillier

MgGill University, Canadá

Dr. Miguel Delgado Álvarez

Instituto Griselda Álvarez A. C., México

Dr. Juan Escobedo Romero

Universidad Autónoma de San Luis de
Potosi, México

Dr. Jorge Espino Sánchez

Escuela Nacional de Archiveros, Perú

Dr. José Manuel González Freire

Universidad de Colima, México

Dra. Patricia Hernández Salazar

Universidad Nacional Autónoma de México,
México

Dra. Trudy Huskamp Peterson

Certiefd Archivist Washington D. C., Estados
Unidos

Dr. Luis Fernando Jaén García

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Dra. Elmira Luzia Melo Soares Simeão

Universidade de Brasília, Brasil

Lic. Beatriz Montoya Valenzuela

Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú

Mg. Liliana Patiño

Archiveros Red Social, Argentina

Dr. André Porto Ancona Lopez

Universidade de Brasília, Brasil

Dra. Glaucia Vieira Ramos Konrad

Universidad Federal de Santa María, Brasil

Dra. Perla Olivia Rodríguez Reséndiz
Universidad Nacional Autónoma de México,
México

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Dr. Héctor Guillermo Alfaro López
Universidad Nacional Autónoma de México,
México

Ph. D. Juan R. Coca
Universidad de Valladolid, España

Dr. Martino Contu
Università Degli Studi di Sassari, Italia

Dr. José Ramón Cruz Mundet
Universidad Carlos III, España

Dr. Carlos Tulio Da Silva Medeiros
Instituto Federal Sul-rio-grandense, Brasil

Dr. Andrés Di Masso Tarditti
Universidad de Barcelona, España

Dra. Luciana Duranti
University of British Columbia, Canadá

Dr. Allen Foster
University of Aberystwyth, Reino Unido

Dra. Manuela Garau
Universidad de Cagliari, Italia

Dra. Marcia H. T. de Figueredo Lima
Universidad Federal Fluminense, Brasil

Dra. Rosana López Carreño
Universidad de Murcia, España

Dr. José López Yepes
Universidad Complutense de Madrid, España

Dr. Miguel Angel Márdero Arellano
Instituto Brasileiro de Informação em Ciência
e Tecnologia, Brasil

Lic. María Auxiliadora Martín Gallardo
Fundación Cs. de la Documentación, España

Dra. María del Carmen Mastropiero
Archivos Privados Organizados, Argentina

Dr. Andrea Mutolo
Universidad Autónoma de la Ciudad de
México, México

Mg. Luis Oporto Ordoñez
Director Biblioteca Nacional y Archivo
Histórico de la Asamblea Legislativa
Plurinacional de Bolivia, Bolivia
Universidad San Andrés, Bolivia

Dr. Alejandro Parada
Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Gloria Ponjuán Dante
Universidad de La Habana, Cuba

Dra. Luz Marina Quiroga
University of Hawaii, Estados Unidos

Dr. Miguel Ángel Rendón Rojas
Universidad Nacional Autónoma de México,
México

Dr. Gino Ríos Patio
Universidad San Martín de Porres, Perú

Dra. Fernanda Ribeiro
Universidade do Porto, Portugal

**Dr. Carlos Manuel Rodríguez
Arrechavaleta**
Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza
Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Dra. Vivian Romeu
Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Mg. Julio Santillán Aldana
Universidade de Brasília, Brasil

Dra. Anna Szlejcher
Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Dra. Ludmila Tikhnova
Russian State Library, Federación Rusa



CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL

Indización

Revista Ciencias de la Documentación, se encuentra indizada en:



CATÁLOGO



MIAR 2015
Live



CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICA



CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL

ISSN 0719-5753 - Volumen 4 / Número 2 / Abril – Junio 2018 pp. 38-46

EJES SOCIOPOLÍTICOS PARA LA GOBERNANZA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES

SOCIO-POLITICAL AXES FOR THE GOVERNANCE OF THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES

Drdo. Cruz García Lirios

Universidad Autónoma del Estado de México, México
cgarcial213@profesor-uaemex.mx

Dr. Francisco Rubén Sandoval Vázquez

Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México
fsandoval@uaem.mx

Dr. Francisco Espinoza Morales

Universidad de Sonora, México
fespinoz@uaemex.mx

Fecha de Recepción: 06 de enero de 2018 – **Fecha de Aceptación:** 04 de marzo de 2018

Resumen

Trabajo Social y Desarrollo Local mantienen una relación estrecha ya que las políticas públicas al estar orientadas por indicadores de sustentabilidad requieren de la gestión y mediación de conflictos que las instituciones promueven a través de sus cuadros de profesionistas. Sin embargo, existen barreras que impiden a las comunidades desarrollarse sostenidamente. A medida que la disponibilidad de los recursos naturales disminuye, el incremento de tarifas por los servicios públicos se incrementa y con ello los conflictos entre autoridades y usuarios. Es por ello que un análisis pormenorizado de los sistemas sociopolíticos y psicosociales en los que los actores están involucrados permitirá esclarecer las relaciones asimétricas inexorables a la acción gubernamental y ciudadana. Es así como el objetivo del presente trabajo estriba en la discusión de dos sistemas, uno racional y otro emocional en referencia a la eficiencia de los servicios públicos locales para anticipar las problemáticas regionales o globales entre gobernantes y gobernados, a medida que la escasez de recursos naturales y el incremento de los servicios municipales se intensifican.

Palabras clave

Calidad de Servicios – Desarrollo Humano – Sustentabilidad – Políticas Públicas

Abstract

Local Development Social work and maintain a close relationship as public policy to be guided by sustainability indicators require management and conflict mediation institutions promoted through his paintings of professionals. However, there are barriers that prevent communities develop steadily. As the availability of natural resources decreases, the increase in tariffs for public services is increased and thus the conflicts between authorities and users. That is why a detailed analysis of the sociopolitical and psychosocial systems in which the actors involved will clarify the inexorable asymmetric relations to government and citizen action. Thus, the objective of this work is the discussion of two systems, one rational and another emotional referring to the efficiency of local public services to anticipate regional or global issues between rulers and ruled, as the scarcity of resources Natural and increased municipal services intensify.

Keywords

Quality of Services – Human Development – Sustainability – Public Policy

Introducción

El objetivo del presente trabajo es conceptualizar los desencuentros entre autoridades y usuarios de servicios públicos en Iztapalapa, Distrito Federal. Para tal propósito se discuten los planteamientos en torno a la racionalidad e instrumentalidad científica, al Estado y la afectividad.¹

Desde sus inicios, el Trabajo Social ha mediado la relación entre la naturaleza y la humanidad. El Estado en sus diversas formas y regímenes de gobierno, al asumir que la naturaleza es un escenario de recursos disponibles para el crecimiento económico, ha confinado la intervención del trabajo social al dispendio de los recursos más que a la distribución equitativa o la promoción de la conservación ambiental. Las políticas públicas, a través de las instituciones, auspiciaron la explotación del entorno como eje central de la política económica. Es así como el trabajo social se vio envuelto en una serie de decisiones encaminadas al tandeo de los recursos sin considerar su disponibilidad o las necesidades locales.

Los programas sociales y los lineamientos institucionales en materia de desarrollo local han sido influidos por políticas antropocéntricas en las que la práctica del trabajo social ha sido ajustada al uso intensivo de los recursos más que a su preservación. De este modo, la gestión y mediación de conflictos entre comunidades por el derecho a los recursos naturales ha sido soslayada por las políticas ambientales y en consecuencia, la intervención del trabajo social se ha mantenido al margen de estos conflictos.²

Las políticas antropocéntricas definidas como decisiones y acciones gubernamentales orientadas al crecimiento económico a partir de la explotación de los recursos naturales han reducido a su mínima expresión las competencias del trabajo social. En este sentido, los grupos vulnerables, marginados y excluidos que sufren los embates de la distribución inequitativa de los recursos naturales han sido invisibilizados.

La intervención del trabajo social en comunidades y pueblos originarios a los que el derecho patrimonial sobre su entorno les asiste es fundamental para el desarrollo local.³

Sin embargo, las políticas sociales de combate a la pobreza se han encaminado en la distribución discrecional de recursos financieros y naturales sin considerar los usos y costumbres de las comunidades, sus redes de comercio entre pymes y transnacionales, así como la disponibilidad de los recursos naturales.

Este panorama es analizado desde la relación entre naturaleza y humanidad entendida como una relación asimétrica. Al ser considerada la naturaleza un sistema abierto, la escasez de recursos indica la entropía hacia la que se dirige la sociedad y sus formas de gobierno.

Sin embargo, naturaleza, sociedad y gobierno no son entidades en equilibrio desde las que es posible intervenir para adaptarlos a las contingencias de su entorno. El desequilibrio no es considerado como una causa de estabilidad y adaptación ya que es el

¹ C. Barranco; M. Delgado; C. Melin y R. Quintana, Trabajo social en vivienda: investigación sobre calidad de vida percibida. *Portularia*, 10, (2010). 101-111.

² C. Naranjo, *El eneagrama de la sociedad. Males del mundo, males de la sociedad* (México: La Llave, 2000).

³ G. Colli, *El nacimiento de la filosofía* (Colombia: Universidad del Valle, 1990).

entorno el que influye en el sistema sociopolítico y este al no generar su estabilidad está expuesto a los cambios del entorno.⁴

Por ejemplo, una oferta energética o hídrica mayor a la demanda supone un desequilibrio que será solventado con la regulación de la producción y el incremento del poder adquisitivo. Empero, una mayor demanda energética o hídrica respecto a una escasez de oferta propicia que el sistema económico incremente los precios de los productos y servicios. En ambos casos, el desequilibrio deviene en una estabilidad al interior del sistema evitando la entropía.

No obstante, las políticas públicas y los programas de desarrollo local parecen transitar hacia el establecimiento de un sistema de tarifas que repercute en la relación entre autoridades y usuarios. A medida que el cobro de los servicios públicos se intensifica, los conflictos se incrementan entre los actores implicados. Es así como las protestas se han transformado en cierres de avenidas y confrontaciones con la policía, actos represivos en manifestaciones que a su vez se han radicalizado al secuestrar unidades federales o boicotear el servicio en zonas residenciales.⁵

De este modo, el desbalance entre la disponibilidad de recursos y los estilos de vida devela una relación clientelar entre autoridades y los usuarios de los servicios públicos, empero también emerge una relación conflictiva con grupos disidentes a las políticas de cobro y tandeo que se han intensificado en los últimos años en la demacración de estudio. Ello implica que los sistemas racionales y afectivos esgrimidos en el marco teórico y conceptual permitirán explicar las relaciones entre las políticas públicas y los estilos de vida locales.

Racionalidad y emotividad: sistemas de poder

La conceptualización de la relación entre naturaleza y humanidad, recursos e individuos supone el análisis de la relación entre Estado y sociedad, autoridades y usuarios de servicios públicos ya que el Trabajo Social está mediando ambas entidades.⁶

Empero, el Trabajo Social al estar vinculado con las políticas públicas y los programas relativos al cobro de los servicios públicos, está inmerso en una estructura burocrática que inhibe su práctica profesional, intervención, gestión y mediación respecto a los conflictos que puedan generarse por el establecimiento de tarifas. En ese sentido, la aproximación sociohistórica, el anarquismo crítico, la perspectiva marginal, la aproximación patrimonialista, el planteamiento dialéctico y la postura psicoanalítica crítica permiten no sólo la explicación, sino la comprensión de las vicisitudes entre naturaleza y humanidad, recursos e individuos. En esa tesitura, será posible teorizar las simetrías entre Estado y sociedad, autoridades y usuarios de servicios públicos relacionados con los servicios públicos.⁷

⁴ M. Quiroga; F. Vargas y A. Cruz, Trabajo social y responsabilidad social: notas para una discusión ideológica. *Tabula Rasa*, 12, (2010). 175-193.

⁵ A. Eito, La participación del usuario en el trabajo social. una mirada desde el presente hacia la concepción de humanismo. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 32, (2012). 245-255.

⁶ G. Zabludosky, Max Weber y la dominación patrimonial en América latina. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 124, (1986). 75-96.

⁷ P. Feyerabend, *Contra el método. Esquema de una epistemología anarquista* (Londres: NBL, 1975).

La locura y la manía son los antecedentes de la racionalidad helénica, la idea que complementa este supuesto es el anarquismo científico, mientras que la visión marginal plantea observar las consecuencias del racionalismo en grupos vulnerables, marginados y excluidos, aunque la relación entre sociedad y Estado es abordada desde el patrimonialismo sociopolítico, la aproximación crítica sostiene que es la economía política la base de las estructuras sociales, pero la visión de las patologías emocionales como las causantes de los males que aquejan a la humanidad suponen un devenir histórico de la humanidad.⁸

La filosofía encuentra su origen en los pasajes míticos de la cultura helénica, el laberinto es el símbolo por excelencia de la razón. Los individuos que se pierden en el laberinto son racionales ya que, según la mitología, Teseo adquiere una forma de animal para derrotar al Dios que ha condenado a los humanos a perderse en el laberinto. La razón es el resultado del desencuentro con los dioses en un escenario de caos, los humanos adquieren una forma de racionalidad instrumental que les permite transponer su existencia a las leyes de la naturaleza las que, cual si fueran un laberinto, impedirían a la humanidad desarrollarse sostenidamente.

Una crítica a la construcción de la ciencia se ubica frente a la hipótesis antropocéntrica que postula a la tecnología como la solución a las problemáticas ambientales. El pensamiento inductivo como el deductivo son manifestaciones de una libertad de conocimiento más que un caos en torno al mismo. El anarquismo científico sería un factor de orden ya que la ciencia transita por periodos de incertidumbre que después esclarece en virtud de su disposición al orden. Empero, el anarquismo significa libertad. De este modo, una aproximación científica a la relación entre naturaleza y humanidad supondría la libertad de interrelación entre individuos y recursos naturales, sin embargo, dada la disponibilidad asimétrica de recursos, los individuos “liberarían” a la naturaleza del antropocentrismo, etnocentrismo o tecnocentrismo que amenaza con su extinción.⁹

Precisamente, la privación de la libertad en los hospitales psiquiátricos es una consecuencia del dictamen pericial que parte de una lógica represora contra aquellos catalogados como “enfermos mentales” por el simple hecho de no reconocer que viven en el caos y que los agravios cometidos a sus supuestas víctimas son en realidad faltas al orden. Los delincuentes, por ejemplo, son aquellos que viven, según el sistema pericial, en el absoluto desorden y cuyos actos “irregulares” los evidencian como sujetos inmorales y patológicos.

La dicotomía analizada permite discurrir entre el Desarrollo Sustentable y el Crecimiento Económico. La diferencia fundamental estriba en que quienes asumen valores antropocéntricos son aquellos que buscan la explotación “moderada” de los recursos naturales frente a quienes buscan la prosperidad económica a costa de inhibir las capacidades de las generaciones futuras de “explotar” la naturaleza para disfrutar de sus recursos. Los países postmaterialistas son “anormales” ya que sus estilos de vida se contraponen al consumismo material de la mayoría.

⁸ C. Zambrano, Naturaleza, cultura y desarrollo. Agenda del trabajo social contextual. Portularia, 10, (2010). 111-124.

⁹ M. Foucault, Los anormales (México: FCE, 2000).

Los peritos en psicología ajustan los comportamientos anormales a enfermedades mentales y perfiles criminológicos reflejan la discusión en torno al establecimiento de un actor irracional en la escena del orden jurídico y psicológico, aunque ello implique que la justicia y los derechos se reduzcan a escrutinios de culpabilidad más que de responsabilidad. Esto tiene implicaciones significativas en el entendimiento de la relación naturaleza y humanidad ya que los psicólogos ambientales han ajustado el perfil ecológico a estilos de vida austeros y no han profundizado en aquellos comportamientos orientados por normas y valores alternos al consumismo materialista.¹⁰

Empero, los principios que guían el consumismo humano quizá se encuentren en la relación entre sociedad y Estado más que en la relación humanidad y naturaleza. El patrimonialismo es un sistema de dominación autoritaria con rasgos domésticos. Ello implica que los sistemas sociales, al igual que la ciencia tienen un origen autoritario.

La racionalidad es producto de las diferencias entre los feudos o prebendas, sustituye la autoridad doméstica y se erige como una alternativa de orden que buscada alianzas entre las monarquías para contrarrestar el embate de los imperios expansionistas. Es por ello que con el transcurrir del tiempo, los sistemas políticos de Oriente fueron confinados al autoritarismo más exacerbado al no haber diversificado las funciones que pudiesen fragmentar, al mismo tiempo que especializar la toma de decisiones. Por el contrario, en Occidente el patrimonialismo derivó en una serie de funciones que hicieron más racional la planificación de un gobierno y por ende el autoritarismo se diluyó.

Las diferencias entre Occidente y Oriente explican el desarrollo de un antropocentrismo material en Europa y Estados Unidos, mientras que, en China y Japón, este antropocentrismo tardó en surgir hasta bien entrada la década de los ochentas. En el caso de América Latina, los valores antropocéntricos, etnocéntricos y tecnocéntricos se empezarán a manifestar luego de un periodo de prosperidad económica administrada por regímenes autoritarios.

En efecto, el patrimonialismo es un instrumento de legitimidad despótico que alcanza su esplendor en las sociedades latinoamericanas del siglo XX si se ponen como ejemplos las dictaduras en Sudamérica o la hegemonía de un partido en México. Países burocráticos que resguardan como patrimonio al sistema político mismo. La toma de decisiones políticas es producto de una herencia despótica que es complementada con una estructura burocrática.¹¹

Las formas de estado y regímenes políticos están diferenciados por su grado patrimonialista, pero son las relaciones de producción más que las relaciones de poder sociopolítico las que explican las asimetrías entre clases gobernantes y gobernados.

El enfoque materialista histórico al plantear que las relaciones de producción son la base de la estructura que determina las relaciones discursivas de poder y las relaciones

¹⁰ A. France, Reflexiones en torno a la Segunda Conferencia Mundial sobre: Trabajo Social y Desarrollo Social, acciones e impactos. Rumbos, 7, (2011). 22-31.

¹¹ V. Fuentes; J. Muyor y Z. Galinda, El trabajo social y las nuevas formas de reorganización del cuidado. Una aproximación al propósito de la ley de la dependencia. Alternativas, 17, (2010). 83-102.

patrimoniales, abriendo la discusión en torno al origen del Trabajo Social como una instancia en la que se observan los conflictos y se anticipan los cambios.

Los individuos están inmersos en una relación de producción que, conforme se antepone a otros modos de producción, los costos son solventados por los trabajadores y los beneficios son usurpados por los dueños del capital. Es decir, cada trabajador es un sistema “cerrado” que no depende de sus habilidades y conocimientos para afrontar las diferencias económicas, políticas y sociales que lo ubican en la clase proletaria. En cambio, el sistema económico capitalista al estar abierto a la influencia de otros modos de producción genera los recursos que le permitirán transformar su entorno natural.

El modo de producción capitalista al interactuar con otras formas de producción también genera contradicciones sociales que lo llevan a su propia transformación. Tal es el caso de la revolución social que está determinada por la negación o contradicción del sistema o modo de producción con respecto a estilos de vida patriarcales o comunitarios. En ese sentido, el Trabajo Social asume como sistemas cerrados a individuos, grupos, comunidades, sociedades y naciones ya que su dinámica interna les permite interrelacionarse con su entorno y además transformarlo.¹²

La noción de dinámica interna es interpretada como los elementos de un eneagrama social. Las patologías que a edad temprana desarrollan los individuos son claves en la explicación de los “males sociales”. Ante el énfasis económico que estriba en una formación social productiva, se antepone una serie de indicadores psicológicos que orientan las acciones colectivas.

Mientras que las condiciones materiales de existencia determinan los problemas emocionales, son esas instancias emocionales las que incidirían en las relaciones de producción.

Si la producción de mercancías simboliza la crítica a la economía política, la conciencia representa una reverberación de las condiciones emocionales de existencia. La perturbación de la conciencia sería una interferencia para la acción material de existencia.

La voluntad del no saber, la conciencia perturbada, la reverberación de sus condiciones emocionales de existencia es aquella que se ajusta al inventario de enfermedades en los hospitales psiquiátricos de Francia. La conciencia de la personalidad es aquella que interesa discernir para demostrar que las relaciones de producción forjan actitudes proletarias, aunque ello implique acciones de conflicto y cambio económico. Es así como una “conciencia no perturbada” es aquella que se presenta como efecto del patrimonialismo.

Respecto al Trabajo Social para el Desarrollo Humano Sustentable la conciencia antropocéntrica ésta perturbada y en ella pueden observarse las patologías, o bien, en ella se encuentran las relaciones discursivas, mal endémico de la psiquiatría en los albores de la primera mitad del siglo XX.¹³

¹² K. Marx, Introducción a la crítica de la economía política (México: Siglo XXI, 2000).

¹³ N. Morera, El vínculo entre las ciencias sociales y el trabajo social: algunos elementos para su discusión. Reflexiones, 89, (2010). 235-241.

La naturaleza, humanidad, recursos naturales, políticas públicas y estilos de consumo son el resultado de dos sistemas: uno autoritario-racional que orientó las decisiones y comportamientos a partir de costos y beneficios y otro, flexible-emocional que determinó estilos de vida a partir de principios heurísticos. Ambos, influyeron en las formas de Estado, los regímenes de gobierno, sus políticas públicas, programas sociales y distribución de recursos.

La consecuencia del primer sistema y estructura racional había sido observada en las relaciones de producción, más precisamente en la explotación industrial-laboral. Ahora, las consecuencias del segundo sistema y estructura emocional son discernibles en las patologías entre quienes toman las decisiones y aquellos que asumen estilos de vida consumistas. Ambos sistemas y estructuras son relativos al poder que las elites económicas, políticas, sociales, culturales, educativas, científicas, tecnológicas y académicas ejercen sobre las comunidades laborales, vulnerables, marginadas y excluidas. A medida que la racionalidad o la emotividad se intensifican generan conflictos a partir de los cuales es posible anticipar cambios en las relaciones entre los actores.

En el marco del conflicto y el cambio social, la mediación del trabajo social resulta fundamental para encontrar un punto intermedio entre el orden que supone la racionalidad y el caos que implica la emotividad. El diseño de un modelo de intervención tendrá que partir del supuesto según el cual ambos sistemas, racional y emocional, han generado conflictos y cambios que llevan a la naturaleza, sociedad y Estado a un cambio paulatino en el que los recursos naturales cada vez son más escasos y los estilos de vida son cada vez más antropocéntricos y por ende consumistas.

Conclusión

Las políticas de tarifas y tandeo en el suministro de servicios públicos han sido implementadas por las autoridades para garantizar el subsidio a las comunidades vulnerables, marginadas o excluidas, aunque la calidad de los servicios públicos se ha reducido a su mínima expresión conforme la densidad poblacional se intensifica.

Ambas políticas, la de tarifas y la de tandeos, están diseñadas desde una lógica racional de disponibilidad asimétrica de recursos en función de los costos que implica su distribución en la demarcación, sin embargo, a medida que el cobro de los servicios públicos se ha incrementado paulatinamente y el tandeo de los recursos se ha intensificado, subyace una dimensión emocional que estriba en la toma de decisiones discrecional y que puede ser observada en la política de subsidios y condonaciones.

Se trata de una relación clientelar entre grupos simpatizantes a las autoridades locales, o bien, una relación conflictiva entre las autoridades y grupos disidentes, aunque ligados a partidos y organizaciones políticas opositoras al gobierno local.

Si la racionalidad tiene como origen el autoritarismo entre gobernantes y gobernados, entonces es menester indagar cuáles serán los efectos de un sistema democrático, participativo y deliberativo en el que las autoridades y los usuarios de los servicios públicos construyan una agenda pública que les implique ser corresponsables de las decisiones en torno al financiamiento y distribución de los servicios públicos.

Si las formas de estado y regímenes de gobierno patrimonialistas han determinado la conformación de instituciones, organizaciones y grupos adherentes a élites gobernantes, entonces es indispensable discutir sus efectos sobre las políticas públicas y programas de servicios públicos.

Si las relaciones de producción tienen su sustento en la economía política capitalista, entonces hubo que observar sus efectos en la explotación del trabajo asalariado para anticipar el advenimiento de sindicatos, gremios y partidos laboristas.

Si la emotividad patológica tiene sus fundamentos en la conciencia perturbada, entonces habría que discernir sus consecuencias en las decisiones y acciones consumistas que enaltecen el antropocentrismo.

Si los grupos vulnerables, marginados y excluidos han sido producto de la racionalidad autoritaria, el patrimonialismo, las relaciones de producción y la conciencia perturbada, entonces es urgente debatir las relaciones que las generaciones del futuro tendrán con sus gobernantes en función de la disponibilidad de recursos naturales y la calidad de los servicios públicos desde el nivel local hasta el ámbito global.

La calidad de los servicios sociales, orientada por una política ambiental supone la interdisciplinariedad de las ciencias sociales en materia de Desarrollo Humano Sustentable. En este sentido, el presente trabajo ha discutido los ejes que van de la racionalidad a la emotividad en el que el poder es un instrumento de control de las relaciones entre sociedad y Estado. De este modo, el Trabajo Social que se efectúa en comunidades y escenario vulnerables al deterioro ambiental, consiste en el diagnóstico, prevención e intervención con grupos excluidos de la calidad de servicios y atención educativa, sanitaria o económica.

Referencias

Barranco, C.; Delgado, M.; Melin, C. y Quintana, R.. Trabajo social en vivienda: investigación sobre calidad de vida percibida. *Portularia*, 10, (2010). 101-111.

Colli, G. El nacimiento de la filosofía. Colombia: Universidad del Valle. 1990.

Eito, A. La participación del usuario en el trabajo social. una mirada desde el presente hacia la concepción de humanismo. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 32, (2012). 245-255.

Feyerabend, P. Contra el método. Esquema de una epistemología anarquista. Londres: NBL. 1975.

Foucault, M. Los anormales. México: FCE. 2000.

France, A. Reflexiones en torno a la Segunda Conferencia Mundial sobre: Trabajo Social y Desarrollo Social, acciones e impactos. *Rumbos*, 7, (2011). 22-31.

Fuentes, V.; Muyor, J. y Galinda, Z. El trabajo social y las nuevas formas de reorganización del cuidado. Una aproximación al propósito de la ley de la dependencia. *Alternativas*, 17, (2010). 83-102.

Marx, K. Introducción a la crítica de la economía política. México: Siglo XXI. 1857 / 2000
Morera, N. El vínculo entre las ciencias sociales y el trabajo social: algunos elementos para su discusión. Reflexiones, 89, (2010). 235-241.

Naranjo, C. El eneagrama de la sociedad. Males del mundo, males de la sociedad. México: La Llave. 2000.

Quiroga, M.; Vargas, F. y Cruz, A. Trabajo social y responsabilidad social: notas para una discusión ideológica. Tabula Rasa, 12, (2010). 175-193.

Zabludovsky, G. Max Weber y la dominación patrimonial en América latina. Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales, 124, (1986). 75-96.

Zambrano, C. Naturaleza, cultura y desarrollo. Agenda del trabajo social contextual. Portularia, 10, (2010). 111-124.

Para Citar este Artículo:

García Lirios, Cruz; Sandoval Vázquez, Francisco Rubén y Espinoza Morales, Francisco. Ejes políticos para la gobernanza de la calidad de los servicios sociales. Rev. Cs. Doc. Vol. 4. Num. 2. Abril - Junio 2018, ISSN 0719-5753, pp. 38-46.



**CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL**



Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Ciencias de la Documentación**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Ciencias de la Documentación**.