

**METODOLOGÍA Y MÉTODO DE TRABAJO SOCIAL, EN DIVERSOS ESCENARIOS DE ACTUACIÓN PROFESIONAL**

**Angelina Rodríguez y Edgar Rodríguez**

**Trabajo de grado para optar por la Licenciatura en Trabajo Social**

**Universidad Autónoma de Chiriquí**

**Email:** [anye2620@gmail.com](mailto:anye2620@gmail.com)

[rodriguez2014edgar@gmail.com](mailto:rodriguez2014edgar@gmail.com)

**Palabras Clave:** Metodología, método, trabajo social, estrategias, procesos, fases, técnicas.

**Resumen**

Con el fin de obtener una visión amplia del ejercicio profesional actual, desde la relación teórica – práctica, la construcción y aplicación de la metodología y el método de trabajo social los investigadores ingresamos al Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio Público, Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, Ministerio de Educación (Gabinetes Psicopedagógicos), Órgano Judicial y Universidad Autónoma de Chiriquí. Además a la Organización no Gubernamental: Aldeas Infantiles SOS de Panamá – David, espacios que cuentan con departamentos de trabajo social, donde los profesionales se desenvuelven diariamente regidos por

protocolos de atención y lineamientos institucionales y organizacionales que responden a los objetivos previstos por éstas, como parte de su gestión social.

Desempeñan funciones direccionadas al trabajo con los seres humanos, centradas en situaciones de conflicto y los obstáculos que limitan o impiden su desarrollo y en cada ruta de abordaje de las problemáticas aplican los conocimientos adquiridos durante la formación académica, específicamente aquellos centrados en la metodología y método de la profesión.

**Keywords:** Methodology, method, social work, strategies, processes, phases, techniques.

### **Abstract**

In order to obtain a broad view of the current professional practice, from the theoretical-practical relationship, the construction and application of the methodology and method of social work researchers enter the Ministry of Social Development, Public Ministry, Ministry of Housing and Land Management, Ministry of Education (Psychopedagogical Cabinets), Judicial Branch and Autonomous University of Chiriqui. In addition to the Non-Governmental Organization: SOS

Children's Villages of Panama - David, spaces that have social work departments, where professionals operate daily governed by care protocols and institutional and organizational guidelines that meet the objectives set by them, such as part of its social management.

They perform functions directed to work with human beings, focused on situations of conflict and the obstacles that limit or impede their development and in each route of approach of the problems they apply the knowledge acquired during the academic formation, specifically those focused on the methodology and method of the profession.

## Introducción

La investigación denominada “**Construcción y Aplicación de la Metodología y Método de Trabajo Social, en diversos escenarios de actuación profesional**”, realizada en el año 2017, es producto de la estrecha e inseparable relación de los términos metodología y método, que estudiados de forma separada o combinados, son fundamentales para el accionar del trabajador social en cualquiera de los ámbitos profesionales en los que se desenvuelve.

Para mayor comprensión, al iniciar este artículo es indispensable citar los aportes conceptuales de los investigadores con relación a la metodología y al método de trabajo social:

- a. La **metodología** es el conjunto de procesos que guían la intervención social del profesional, con la finalidad de dar respuesta a una situación o problema determinado. Cumpliendo con su característica de flexibilidad, la metodología viabiliza el cumplimiento del método y destaca la capacidad del trabajador social para adecuar, diseñar o implementar estrategias para el desarrollo de actividades, acciones, tareas, técnicas, donde está inmerso el sujeto y entorno, permitiendo identificar fortalezas, debilidades y logísticas para la atención de los problemas.
- b. El método se refiere al proceso sistemático y rígido, compuesto de un conjunto de pasos o fases, instrumentos, herramientas, ordenados y secuenciales, para alcanzar un fin esperado, como producto de la intervención directa con el sujeto de atención, en el cual todo trabajador social, desarrolla la investigación, hace el

diagnóstico, elabora la planificación, ejecuta lo planificado, hace evaluación transversal y sistematiza una situación social, ya sea a nivel de caso, grupo o comunidad.

Visto esto, se procede a mencionar el punto central de este estudio, situado en la construcción y aplicación de la metodología y el método de trabajo social, desde la intervención del trabajador social inserto en diversos escenarios de actuación profesional, interés que surge a partir de las experiencias individuales obtenidas por los investigadores, a través del proceso desarrollado durante la práctica pre-profesional, periodo en el cual fue posible palpar la realidad del ejercicio profesional a nivel institucional.

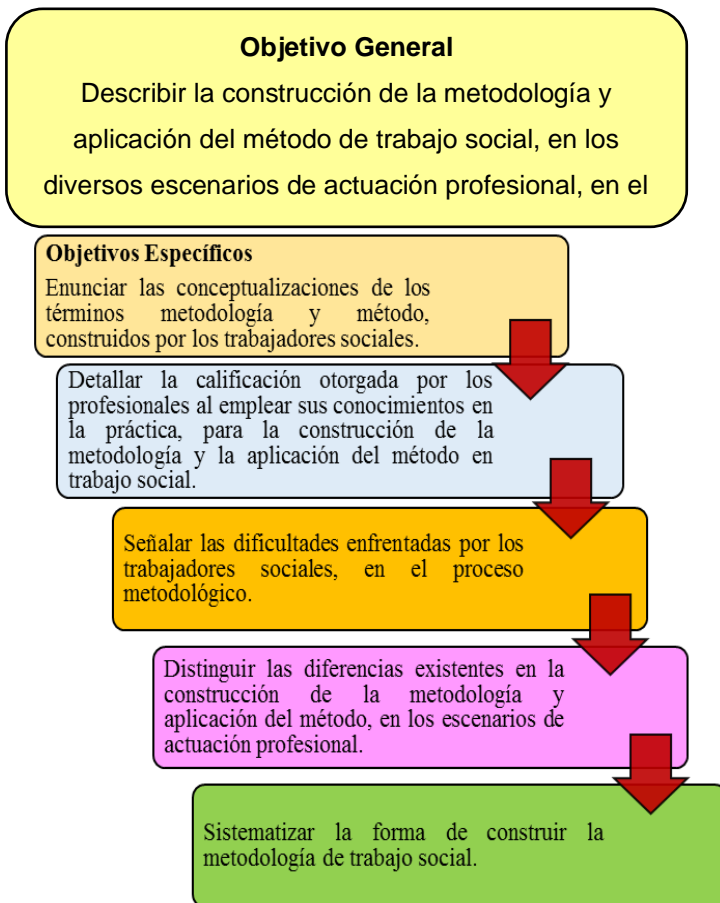
Conscientes de que cada profesional es único, desarrolla y adecua sus destrezas, habilidades y conocimientos conforme a su entorno y al grupo poblacional al que dirige su atención y pone a disposición los servicios que ofrece la institución; el estudio resulta de gran relevancia para la profesión de trabajo social, ya que hasta el momento no se ha realizado ninguna investigación de esta naturaleza.

Los actores sociales participantes del estudio son profesionales idóneos en Trabajo Social, de sexo femenino; ocho egresadas de la Universidad Autónoma de Chiriquí - Campus Central, dos del Centro Regional Universitario de Barú (CRUBA) y una de la Universidad de Panamá, insertas en:

<b>INFORMACIÓN GENERAL DE LAS PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL PARTICIPANTES DEL ESTUDIO</b>				
<b>Profesional</b>	<b>Edad</b>	<b>Universidad / año de egreso</b>	<b>Experiencia</b>	<b>Institución</b>
Fania Saldaña	27	UNACHI/2013	2 años	UPAVIT – Ministerio Público
Carol Vega	31	UNACHI/2009	1 año, 9 meses	Oficina Judicial – Órgano Judicial
Anays Molina	34	UNACHI/2008	8 años	COAI – MIDES
Karina Ávila	34	UNACHI/2008	8 años	IPT Arnulfo Arias Madrid

Ingrid Aparicio	35	UNACHI/200 9	1 año , 10 meses	Oficina Judicial – Órgano Judicial
Heidy Guerra	38	UNACHI/200 8	8 años	Escuela República de Francia
Kenia Cerceño	40	CRUBA/200 5	10 años, 10 meses	Juzgado Seccional de Familia – Órgano Judicial
Noelia Aparicio	42	CRUBA/200 0	12 años	UNACHI
Victoria Almengor	42	UNACHI/201 2	3 años	MIVIOT
Liliana González	50	UNACHI/201 2	3 años	MIVIOT
Ana Donoso	53	Universidad Nacional de Panamá/199 1	1 año, 5 meses	Aldeas Infantiles SOS de Panamá

Los objetivos de la investigación pretenden dar una mirada general y específica del propósito del estudio. De esta manera, se presentan a continuación los objetivos del proceso investigativo.





El estudio resulta de gran relevancia para la profesión de trabajo social, ya que, hasta el momento no se ha realizado ninguna investigación de esta naturaleza.

De igual manera, los resultados de este acercamiento a la metodología y al método de trabajo social, desde la perspectiva de la construcción y aplicación, aportan a la Escuela de Trabajo Social de forma general y, en particular al mejoramiento curricular y metodológico de la carrera.

### **Marco Metodológico**

El estudio planteado corresponde al enfoque cualitativo, los investigadores resaltan como elemento fundamental que los resultados del estudio son obtenidos de la experiencia de los profesionales, no buscando generalizar, por el contrario, ofrecer información enriquecida por la subjetividad y la intersubjetividad, producida a través de la cotidianidad laboral.

Su alcance es exploratorio - descriptivo. El primero buscando profundizar y recopilar información sobre la construcción de la metodología y aplicación del método de trabajo social y el segundo describir a través de las vivencias de los profesionales, distintas dimensiones

del problema investigado.

Tiene un diseño narrativo de tópicos, con el fin de recopilar la información suministrada por los actores sociales y describirla posteriormente. Los testimonios serán extraídos de sus vivencias como profesionales de trabajo social; cada uno de los actores sociales incluidos en la investigación son indispensables para emprender y concluir el proceso.

Se seleccionan tres tipos de muestras, orientadas a la investigación cualitativa; la muestra de expertos, homogénea y por conveniencia.

Además, se caracteriza la unidad de análisis de la siguiente manera:

- ✓ Profesionales de trabajo social, egresados de la Universidad Autónoma de Chiriquí (Campus Central), Centro Regional Universitario de Barú y de la Universidad de Panamá.
- ✓ Laboran en Instituciones gubernamentales, no gubernamentales y autónomas.
- ✓ Tienen más de un año de laborar en sus ámbitos de actuación profesional.

Respecto de las técnicas de recolección de información

se utilizaron: entrevista abierta y semi-estructurada y observación participante.

La entrevista de tipo abierta, fundamentada en una guía general de contenido, permitiendo a los entrevistadores flexibilidad para manejarla durante el primer ingreso a los ambientes sociales.

La entrevista semi-estructurada, basada en una guía de asuntos o preguntas; en ésta, el investigador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados.

Sustentados en todo lo anterior, se realiza una entrevista abierta y otra de tipo semi-estructurada a los profesionales de trabajo social, con el objetivo de extraer información sobre cuatro temas específicos de la investigación:

- Conceptualización de los términos metodología y método.
- Forma de construir la metodología de Trabajo Social.
- Calificación de los profesionales al empleo de sus

conocimientos en la práctica, para la construcción de la metodología aplicación del método de trabajo social.

- Dificultades en la aplicación del proceso metodológico.

La observación es un instrumento de recopilación de información, a través del cual el investigador utiliza los sentidos para observar hechos, realidades y a los actores sociales en el contexto en el que se desenvuelven.

Los investigadores utilizan la observación participante con la finalidad de extraer información del proceso desarrollado por los profesionales en sus actividades cotidianas, sin interferir directamente sobre la situación del actor social. Con esta técnica se recibe información de interés en las categorías: metodología, método y diferencias metodológicas.

### **Interpretación**

Se plantearon para el estudio un total de 7 categorías y 19 subcategorías respectivamente, las cuales se muestran en la siguiente tabla.

<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>
<b>a. Metodología</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Procesos</li><li>➤ Estrategias</li><li>➤ Conjunto de Herramientas</li></ul>
<b>b. Método</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Investigación/Diagnóstico</li><li>➤ Planificación</li><li>➤ Ejecución</li><li>➤ Evaluación Transversal</li><li>➤ Sistematización</li></ul>
<b>c. Construcción de la Metodología</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Creación de Procesos</li><li>➤ Desarrollo de Procesos</li></ul>
<b>d. Conocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Aprendizajes</li></ul>
<b>e. Práctica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Percepción</li></ul>
<b>f. Dificultades en la Aplicación del Proceso Metodológico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Falta de Insumos</li><li>➤ Barreras de Comunicación</li><li>➤ Normativas Institucionales</li></ul>
<b>g. Diferencias Metodológicas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Procedimientos</li><li>➤ Actividades</li><li>➤ Acciones</li><li>➤ Tareas</li></ul>

A partir de estas se presenta el análisis e interpretación de los investigadores, detallados a continuación.

#### a. Metodología

La metodología es la forma empleada por el profesional para lograr los objetivos trazados; se construye en función de la problemática del sujeto, del trabajador social que atiende el caso y de los requerimientos de cada momento de la actuación profesional.

De la categoría metodología se desglosan las subcategorías: procesos, estrategias y conjunto de herramientas.

Los espacios laborales, tienen **procesos** para la intervención, que están acompañados de la multidisciplinariedad y otros de la unidisciplinariedad.

Como **estrategias** empleadas en la metodología de intervención, se distinguen las siguientes:

- Contar con la documentación completa.

- Cuando no existe disponibilidad de transporte se coordina con el fiscal.
- Poder de convencimiento.
- Entrevistas a colaterales.
- Interrogar al actor social de manera clara y sencilla e incluso reformular preguntas.
- Mediación y conciliación.
- Hablar no solo con el supervisor, sino también con los compañeros de los sancionados.
- Empatía.
- Brindar un entorno apropiado.
- No utilizar palabras técnicas que confundan al actor social.
- Realización de croquis de su dirección, por parte del sancionado.
- Técnicas investigadas para extraer información sobre la realidad de los menores (dibujos de la casa y familia de los niños).
- Solicitud de apoyo a la policía en caso de menores en riesgo.
- Dialogar.
- Sonreír y ser amable.
- Ser observador.

- Aprender a escuchar.
- Utilización de la técnica caucus para recopilar información.
- Investigación (reiterar o preguntar varias veces de diferentes maneras).
- Apoyarse de autoridades, docentes, vecinos, entre otros para obtener mayor información sobre los casos.
- Ser flexibles y solidarios procurando solucionar o ajustar cuando se necesita.
- Conocer el entorno (investigación en campo).

Cumpliendo con la característica de flexibilidad, distintiva de la metodología, se identifica en esta subcategoría, numerosas estrategias que brotan de necesidades específicas de los escenarios profesionales y que tienen como finalidad la intervención asertiva.

La interpretación de la subcategoría **conjunto de herramientas**, se hace a partir de información obtenida de las matrices de observación, permitiendo a los investigadores las siguientes reflexiones:



- La entrevista es la herramienta fundamental usada para obtener información del sujeto y su problemática.
- El informe social es usado para plasmar la información recabada; síntesis explicativa con la valoración de la situación social, que emana a partir de la investigación.
- Los procesos de observación son indispensables para corroborar y encontrar nuevos elementos de los casos, siendo parte de la fase de investigación.
- Las visitas domiciliarias son parte del proceso metodológico.

#### **b. Método**

La aplicación del método por parte de las profesionales es desarrollada desde la investigación, planificación y ejecución de entrevistas, visitas domiciliarias, procesos de observación y sustentada en el método científico,

permite arribar a recomendaciones desde la valoración del profesional.

Igualmente se analizan de esta categoría, cinco subcategorías: Investigación / Diagnóstico, Planificación, Ejecución, Evaluación Transversal y Sistematización.

- Como elementos que coadyuvan en la fase de investigación está es la recepción de la demanda, solicitud o expediente; revisión de la documentación general del caso o situación; la realización de entrevistas, visitas domiciliarias acompañadas de procesos de observación para obtener la información requerida por el profesional.
- Se destaca la importancia de realizar un proceso investigativo que integre la intervención en oficina (revisión de generalidades de la situación), así como el complemento de información recogida en el campo.

- Se hacen entrevistas a colaterales, lo que permite fortalecer la información recopilada y dar una visión más completa de la investigación. Además, en esta fase el profesional puede detectar otras problemáticas o carencias, para su debida canalización.
- El no contar con los recursos como el transporte limita la intervención del profesional con respecto a la fase de investigación.
- El diagnóstico se concentra en los diferentes ítems del informe social: valoración de la situación, recomendaciones, impresión diagnóstica, interpretación profesional, conclusiones, consideraciones, sugerencias, valoración técnica o síntesis social.
- Como particular distinción, dos profesionales expresan:

***“El diagnóstico destaca las generalidades obtenidas en la investigación”.***

***“El diagnóstico está basado en la interpretación***

***dada a partir del relato de la situación, es propio del trabajador social, quien con sus palabras explica lo que considera oportuno debe hacerse en relación a la situación”.***

La **planificación** es diaria, semanal, mensual y anualmente, dependiendo de la institución en la cual se encuentre laborando el trabajador social, es una exigencia de la intervención profesional. Las actoras hacen hincapié en la importancia de organizarse y establecer planes estratégicos con la finalidad de prever inconvenientes que interfieran o impidan la intervención.

En algunas ocasiones esta fase se ve limitada por factores como lineamientos institucionales, disposición de tiempo de usuarios o colaterales, situaciones imprevistas o entes externos. Se enfatiza en la flexibilidad que brindan las profesionales a la planificación, al poder reprogramar o ajustar las actividades previamente planteadas.

A través de la planificación, las trabajadoras sociales buscan organizar de manera anticipada todo el trabajo

en base a la disponibilidad de tiempo, áreas geográficas, sujetos de atención, prioridad de la necesidad u otros elementos institucionales normados.

La etapa de **ejecución**, se refiere a la puesta en marcha o aplicación de lo que anticipadamente se ha planificado. De igual manera, consideran las actoras sociales que las fases de planificación y ejecución están ligadas y son consecuentes una de la otra.

En relación a la etapa de evaluación transversal fue posible distinguir tres perspectivas diferentes: evaluaciones individuales del profesional, seguimiento de casos y evaluación de la institución o de superiores. La primera corresponde a los procesos mentales o de internalización del profesional en base a su actuación; la segunda a la evolución de los casos y la última a sistemas o formatos de evaluación generales de la institución que no abarcan competencias profesionales del área de trabajo social.

Existen instituciones donde se ha creado el departamento de trabajo social a nivel nacional, permitiéndoles efectuar evaluaciones propias de la

profesión, con la finalidad de detectar fortalezas y debilidades en el profesional, para mejorar su rendimiento y la calidad en la atención.

Durante el proceso investigativo se pudo conocer que las profesionales no sistematizan sobre su experiencia; sin embargo, algunas consideran que lo hacen a partir de las investigaciones realizadas y que los resultados de las mismas son plasmados en un informe social o en el expediente de los usuarios.

Exponen las actoras sociales que se ven limitadas en tiempo para escribir sobre su experiencia en los espacios en donde se encuentran ejerciendo la profesión.

Como cierre de la categoría método, se comparte uno de los testimonios en cuanto a la secuencia de las fases: ***“No es tan rígido el orden, hay cierta flexibilidad porque hay momentos en los que no se hace todo en esa secuencia, aunque el texto así lo indica, depende de la realidad, además que le añadimos lo que llevamos de nosotros, para construir el conocimiento, todo se complementa***

***siempre y cuando sea para fortalecernos como profesionales bienvenido sea”.***

La relación teórica – práctica relacionada a la característica de rigidez del método, está mayormente enfocada en el cumplimiento de todas las fases y no tanto en la ejecución secuencial de éstas. Podemos decir entonces, que las profesionales aplican el método respaldadas en su metodología individual de trabajo.

### **c. Construcción de la metodología**

Se deslindan de esta categoría, las subcategorías creación de procesos y desarrollo de procesos.

Respecto a la creación de procesos expresan: ***“Fuimos creando nuestra metodología a partir de lo que encontrábamos en la práctica y así se fue haciendo los ajustes. Cuando llegamos a la institución no existía un informe social, propiamente dicho, sino que a partir de la práctica se ha visto las necesidades y se ha creado un formato de informe social...”.***

De esta subcategoría podemos indicar que:

- Si bien es cierto, algunas de las profesionales recibieron formatos propios de la institución; en el caso de otras, han visto la necesidad de modificarlos o simplemente crearlos, con la finalidad de no encontrarse limitadas para recopilar o plasmar la información de los casos.
- La creación de la metodología de intervención del profesional está estrechamente influenciada por dos aspectos básicos; por una parte, la inducción, recomendación, asesoramiento de profesionales con mayor grado de experiencia en las instituciones, elemento que ofrece al profesional recién egresado y/o sin experiencia laboral un sustento, guía, respecto a los conocimientos universitarios adquiridos. Por otra parte, la carencia de esa orientación previa al inicio del ejercicio profesional, lleva al trabajador social a empoderarse de la teoría y a crear de manera práctica, sus lineamientos personales para proceder.
- La metodología de intervención profesional está definida en función del actor, realidad social o



necesidad y del contexto institucional. Siendo ellos factores determinantes para la selección de la ruta y abordaje de la circunstancia.

- El autoanálisis que el trabajador social realice de su trabajo y a través del cual, obtiene conclusiones de lo que puede o no hacer, de una u otra manera, es fundamental al momento de buscar cómo obtener determinados resultados.

Seguido de la creación de la metodología, ahora es necesario analizar el desarrollo de este proceso, como tal:

***“Primero se hace una entrevista social, debe tener hoja de referencia donde se expone el por qué realizar la intervención, se observa si pasó por orientación, se marca la cita para el padre, se envía con el estudiante, con una nota donde se informa que si no puede asistir, se comuniqué a un número de teléfono proporcionado, para acordar una nueva fecha, se debe atender primero al padre de familia, esto para obtener la autorización y que esté de acuerdo con que se le brinde la atención al estudiante, ya sea por alguna necesidad que***

***presente; a excepción de un caso en crisis, se atiende al estudiante primero”.***

Se identifican dentro del proceso de intervención e inmerso en la metodología de cada profesional, los siguientes puntos:

- Una primera fase contempla la impresión inicial dada entre usuario y el profesional, en este punto se realiza la recopilación de los datos generales del sujeto, apoyado en entrevistas abiertas iniciales que permiten obtener una noción general de la demanda.
- La primera fase se reitera en los casos atendidos por demanda espontanea, citación del actor o por requisito para el cumplimiento de un procedimiento institucional específico.
- El trabajador social con base en la solicitud y al análisis e identificación de la necesidad real, organiza mentalmente la vía considerada por él como más adecuada, orienta al solicitante y de ser necesario se apoya de material impreso para

proveer la información completa.

- Dentro de la metodología empleada en el ejercicio del profesional se pueden distinguir etapas del método de trabajo social. Desde el espacio de interacción inicial se percibe la utilización del diálogo dirigido (entrevistas) para investigar e indagar; una vez concretado esto, se extrae de los comentarios del sujeto un análisis breve de la situación correspondiente a un primer diagnóstico.
- Se corrobora información a través de las salidas al campo, se precisan los dictámenes y se proponen alternativas (proceso de orientación). Ya para este momento se ha investigado y diagnosticado y por lo tanto, implícitamente el profesional ha planificado y ejecutado dentro de su actuación, las primeras cuatro fases del método.

#### d. Conocimiento

Se analiza la subcategoría **aprendizajes** siendo indiscutible la importancia que tiene para el profesional de trabajo social, su capacidad o destreza de llevar a la

realidad, todo aquello que su mente almacenó en un momento determinado, en el caso que nos atañe, durante su formación profesional.

***“La entrevista, la redacción, la diferencia entre los métodos de intervención. Con el pasar del tiempo, la experiencia te va dando agilidad y el desarrollo de todas esas cosas, porque en la medida que las pones en práctica es que vas afinando todo lo que necesitas aprender”.***

***“(…) uno llega a trabajar con conocimiento y teoría, cuando te ponen un informe o un caso, cuando pasa el tiempo no es que cambias el contenido sino la forma...”.***

- De las experiencias se acentúa la flexibilidad que debe existir en el momento de intervenir y ejecutar las fases. Esto es fundamental en primer lugar, para llevar orden e implementar los planes de acción antes, durante y después de las evaluaciones sociales y para finiquitar en las adecuaciones oportunas para cada situación.
- Se identifica en los relatos la importancia de la

investigación, primera fase del método de trabajo social y en la cual, la observación y la entrevista son básicas para llegar al análisis y conclusiones de la realidad.

- El plasmar de manera escrita la metodología utilizada por las trabajadoras sociales, es un componente que no se logró identificar en todas las intervenciones; se enfatiza a partir de la práctica, la necesidad de seleccionar el tiempo y espacio dentro del informe social para ubicar de manera clara y precisa, las técnicas y teorías que permitan defender las valoraciones del profesional.

Se detalla al mismo tiempo la relación entre confidencialidad y credibilidad, el amor a la profesión, la importancia de la redacción y el comportamiento proyectado por el trabajador social; aspectos que ciertamente están relacionados más al nivel personal que al proceso metodológico, pero es necesario resaltarlos, ya que, indirectamente influyen en la intervención.

#### e. Práctica

Los investigadores expresan su interpretación de esta

categoría seguidamente:

- La práctica lleva a extraer de los conocimientos los más significativos elementos que funcionen como instrumento para atender y/o responder ante las variadas funciones de trabajo social. Los llamados planes B, son un claro ejemplo de esto, el profesional encara el dilema y obligación de ofrecer en muchos casos una respuesta inmediata ante la necesidad.
- La importancia entre el conocimiento y la acción radica en la competencia del profesional para utilizar su conocimiento con la finalidad de orientar y controlar su ejercicio profesional.
- Del análisis de la relación práctica versus percepción, aflora una pieza importante dentro de los nuevos escenarios de intervención, la capacidad de ser autodidacta de la cual se empoderan los colegas ante los retos que ofrece la profesión.
- A partir de los desafíos acontecidos en la praxis, se distingue que las profesionales aplican la teoría

conforme a la exigencia del medio. Esto nos lleva a señalar que en el hacer cotidiano se realizan modificaciones a nivel de la documentación empleada por el trabajador social (informes sociales); transformaciones efectuadas con la finalidad de evidenciar su participación con el actor social de una manera concreta y respondiendo de antemano a posibles interrogantes del lector (colegas, superiores, agentes institucionales externos).

f. Dificultades en la aplicación del proceso metodológico

Corresponden a esta categoría las subcategorías: falta de insumos, barreras de comunicación y normativas institucionales.

Sostiene una de las colegas: “***Si no hay transporte no podemos hacer la visita y si no hay visita, no hay informe que se pueda sustentar***”.

Conforme a las respuestas obtenidas, la principal dificultad dentro del proceso metodológico de trabajo social, es la carencia y/o falta de disponibilidad de

transporte para lograr trasladarse a las áreas donde se requiere de evaluaciones sociales.

- En el caso del MIVIOT, como solución alternativa a la situación pudo identificarse que a través de previa coordinación, la jefa de departamento, solicita a las autoridades que trasladen a los equipos de trabajo hasta las áreas donde requieren las evaluaciones.
- En el caso de UPAVIT, la solicitud del vehículo para las diligencias se realiza con un periodo de tiempo anticipatorio, con el fin de obtener la asignación del transporte. En este ámbito de intervención, no se cuenta con un automóvil asignado exclusivamente para trabajo social o de la unidad.
- Por su parte, al ingresar al COAI - MIDES, señala textualmente la colega: **“hay limitaciones en cuanto a los vehículos, porque no están en buenas condiciones, hay carencia en el mismo equipo”** En esta institución se cuenta con transporte; no obstante, condiciona las salidas y movilización de la profesional hacia distintas áreas.



- La segunda subcategoría alude a las barreras de comunicación, con base en los relatos de las entrevistadas, la dinámica de trabajo dentro de los equipos interdisciplinarios, así como la interacción con otras profesiones se desarrolla bajo un clima favorable y de registrarse conflictos, se recurre al diálogo con el objetivo de precisar soluciones.
- Al adentrarnos en las instituciones, se comprobó la disponibilidad de desarrollarse que algunos de los escenarios ofrecen a la profesión. En todas existen parámetros, normativas, lineamientos que guían los procesos, pero al referirnos a trabajo social se pudo percibir la importancia y reconocimiento que tiene tanto el profesional idóneo, así como las valoraciones a las que se remite en su ejercicio laboral.

#### **g. Diferencias Metodológicas**

Los procedimientos, actividades, acciones y tareas ejecutadas por el profesional integran esta categoría.

En todos los escenarios de actuación profesional en los cuales está inserto el trabajador social, existen aspectos que distinguen la profesión dentro del esquema organizacional.

- Los procedimientos y formatos de las áreas de trabajo social, están definidas en función de los objetivos institucionales y la demanda atendida.
- Existen funciones delegadas al profesional en las que continúa desempeñando su rol, pero se ve en la necesidad de asumir otras atribuciones (Aldeas Infantiles SOS).
- En cuanto a la ruta metodológica, la modificación y/o creación de formatos, así como de nuevas vías para arribar a un fin, subrayan una gran diferencia entre los trabajadores sociales.
- Dentro de las actividades ejecutadas por trabajo social en las instituciones se encuentran: ofrecer docencias o capacitaciones relacionadas a la profesión y a los servicios ofrecidos a través de ésta, confección de murales, brochures, difusión radial de temas de interés social, etc.

- Dependiendo del grupo poblacional y de la necesidad del actor social, también fueron expuestas, por ejemplo; en el caso de los menores en edad escolar, independientemente del nivel cursado, las trabajadoras sociales tienen a su cargo tutorías y el seguimiento de la evolución académica (gabinetes psicopedagógicos de primaria y secundaria, Aldeas Infantiles SOS).
- Como parte de la intervención del profesional, algunos ámbitos proporcionan las condiciones para que las colegas se desenvuelvan dentro de las comunidades, donde pueden captar y posteriormente, aplicar el método para el estudio y resolución de la situación social (MIDES – Giras móviles).
- Dentro de la Oficina Judicial, resalta la profesional: “se realizan visitas a las empresas para dar seguimiento”, actividad ubicada dentro de la evaluación periódica requerida para cada sancionado.

- En UPAVIT, está a cargo de la profesional la realización de las logísticas de juicios, actividad que conlleva una serie de pasos, relacionados directamente al acompañamiento, movilización, alimentación, hospedaje de los testigos requeridos para los veredictos finales de cada caso que ingresa a la unidad.

### **Mirada crítica**

El carácter científico de este artículo se centra en el cumplimiento del proceso metodológico correspondiente a la investigación de índole cualitativa, a través del cual fue posible lograr los objetivos previstos para el estudio, mediante la recopilación de información enriquecida por la subjetividad e intersubjetividad de las actoras sociales participantes.

Es importante resaltar la existencia de espacios laborales que no cuentan con las condiciones estructurales (falta espacio) para que el profesional, realice su intervención eficientemente privándolo de brindar un servicio confidencial al usuario.

Como punto final se debe señalar la importancia que tiene para la profesión desarrollar investigaciones en instituciones del sector salud (Ministerio de Salud y Caja del Seguro Social), con el ánimo de integrar conocimientos, ya que debido a sus procesos burocráticos no fue posible considerar actoras sociales de ese sector en este estudio.