

## 1. DEFINICION DEL PROBLEMA OBJETO DE INTERVENCION

Para iniciar nuestro análisis de la práctica profesional es necesario establecer cuál es el eje que articula esta actividad y cuáles y qué tipo de contradicciones lo atraviesan.

Tradicionalmente el Trabajador Social ha definido su acción acudiendo al esquema de diagnóstico-tratamiento, que buscaba determinar la naturaleza de ciertos "males sociales" (que para él se presentaban como problemas concretos) intentando determinar sus causas y los efectos que contribuían a su agravamiento y mantención. Los problemas se formulaban a partir de la suma de casos individuales y se procedía a clasificarlos dentro de una tipología. Se los explicaba a partir de causas individuales (psicológicas o físicas) o como consecuencia de factores de desequilibrio y desajuste. En base a estas consideraciones se prescribían los tipos de acción a emprender, a fin de alcanzar soluciones también típicas. El éxito del tratamiento corroboraba la exactitud del diagnóstico, su fracaso imponía la necesidad de un nuevo tratamiento; la identificación del problema sobre la base de este diagnóstico no es más que una descripción de aspectos valorados intuitivamente por el Trabajador Social comparando "el caso" con experiencias anteriores, tanto personales como profesionales y otorgando importancia a determinados aspectos del problema (que podían ser prioritarios para él pero no para los usuarios) sobre una escala de valores del profesional o de modelos subjetivos.

En este diagnóstico tradicional se ha dado una acumulación de datos y una interpretación inmediatista de ellos. El establecimiento de las causas que los determinan no se basa en un conocimiento científico sino en la experiencia y sentido común del Trabajador Social. Es pues en base a este

### Objetivos

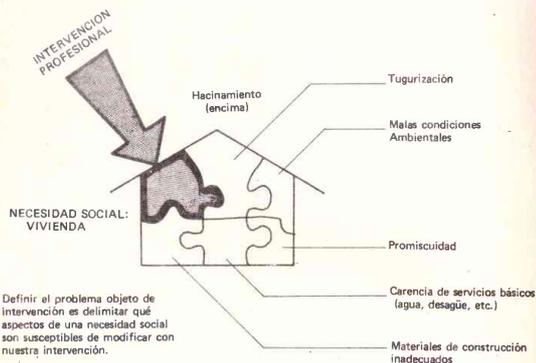
En esta Guía las Lecturas buscan:

- 1) *Desarrollar la noción de identificación del problema objeto de intervención, distinguiendo los conceptos de diagnóstico e investigación.*
- 2) *Motivar la reflexión sobre las posibilidades de integrar la investigación a la acción profesional cotidiana.*

esquema que el Trabajador Social delimitaba sus funciones. Sin embargo, el esquema de "diagnóstico-tratamiento" nos ha llevado a atender una multiplicidad de problemas individuales, reforzando un activismo agotador en el cual hay que cumplir con un listado de actividades diversas e inconexas. Una reflexión crítica sobre esta modalidad de conocer y de actuar, nos plantea la necesidad de comenzar definiendo la situación objeto de nuestra intervención, a partir

del conocimiento de la realidad social en la cual nos movemos y cuya problemática exige a nuestra actividad profesional una respuesta.

Una cosa es señalar la situación que se presenta como problemática y otra es definirla en términos de intervención. Definir el problema objeto de intervención es delimitar qué aspectos de una necesidad social son susceptibles de modificar con nuestra intervención profesional.



En nuestro medio nos encontramos siempre con una problemática determinada (de salud, vivienda, trabajo, etc.) pero no con problemas de intervención definidos, los cuales, si bien están integrados por estas necesidades, deben de delimitarse tomando como base aquellos aspectos susceptibles de enfrentar desde el campo profesional. Si no lo hacemos corremos el riesgo de perdernos en una serie de acciones dispersas que finalmente no pueden influir de ninguna forma en su modificación.

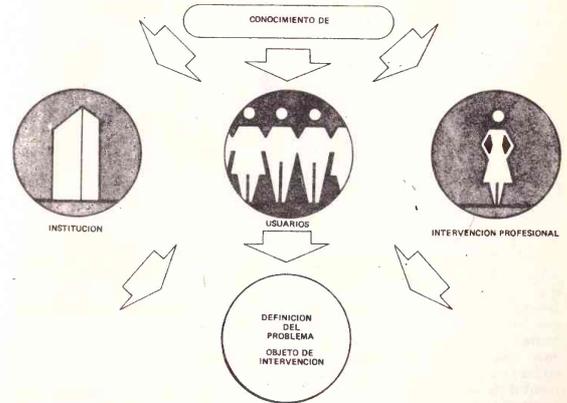
Para definir el problema objeto de intervención tendremos que partir por señalar:

1. En qué forma se presenta el problema para:

**La Institución**  
La comunicad o el usuario del servicio que presta el T.S. y para el Trabajador Social.

2. El por qué se presenta el problema para los tres.
3. Cómo relacionar los diferentes intereses y visiones.

No podemos definir el problema objeto de nuestra intervención si no conocemos: la institución para la cual trabajamos, las características de aquellos con quienes trabajamos y nuestro objetivo, características y formas de intervención profesional.

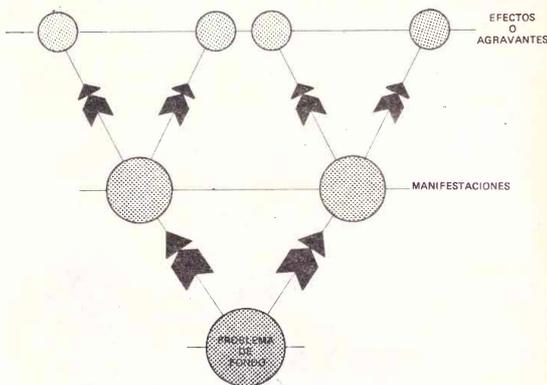


No se trata entonces ni de hablar de un diagnóstico (en el sentido de detección de "enfermedades sociales") ni de diseñar nuestra práctica a partir de él. De lo que se trata ahora es de identificar un problema objeto de intervención.

Este acercamiento a los problemas nos exige analizar nuestra práctica y buscar en ella el hilo conductor que

nos acerque al mundo del usuario desde la perspectiva de sus propias necesidades como parte de la lucha por la supervivencia y por el logro de mejores condiciones de vida y trabajo.

Para definir en forma correcta el problema objeto de intervención tendremos que tener en cuenta los siguientes factores:



1. Una correcta caracterización del mismo. Esto es, en las situaciones que se nos presentan debemos diferenciar el fondo, de sus manifestaciones, sus efectos y las situaciones agravantes del problema. Por ejemplo, ante una situación de hacinamiento en las viviendas obreras de los campamentos de una empresa minera sería necesario establecer:

a) Es este el problema central o es

una manifestación o un efecto de otro problema más grave.

b) Qué condiciones hacen más grave el problema.

El hacinamiento lo vemos en:

- El alto número de habitantes por metro cuadrado construido.
- El tamaño muy reducido de las viviendas.

- La vivienda no dispone de espacios en las cuales se pueda desarrollar la vida normal de la familia.

Solamente estos tres aspectos ya nos están señalando que el problema de fondo no es el hacinamiento sino la vivienda inadecuada que genera como manifestación y consecuencia el hacinamiento.

Si vemos las situaciones que agravan el problema podremos encontrar:

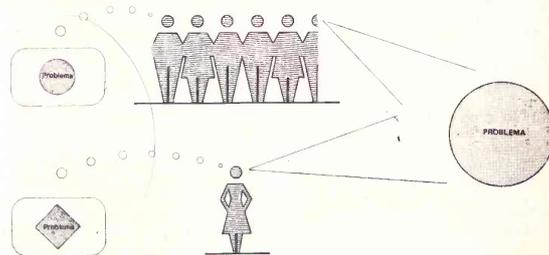
- Alto índice de crecimiento de la población
- Mal uso del espacio

- No existencia de hábitos sanitarios
- Permanencia de animales en las viviendas, etc.

Estas situaciones también se nos manifiestan como problemas, pero si las aislamos del problema de fondo -vivienda-, no podremos ubicarlos ni explicarlos en forma correcta; complicándose mucho más nuestro trabajo si las confundimos con las causas del problema.

Es pues básico ubicar en forma correcta: el problema de fondo, sus manifestaciones y otros problemas que se derivan de él o lo hagan más grave.

2. ¿Cuál es el significado del problema para el usuario?



No podemos esperar que nuestra apreciación de un problema sea única y correcta por ser nuestra interpretación; sino por el contrario, es muy posible que quienes viven el problema tenga una visión mucho más correcta y adecuada del mismo y que esta visión difiera en mucho de la nuestra. Si no tomamos esto en cuenta podemos llegar a plantearnos problemas no reales o entrar en graves conflictos con los usuarios al querer poner en práctica un programa. Por ejemplo: el T.S. y la empresa han identificado como uno de los problemas grandes de algunos campamentos mineros la presencia de animales domésticos en las viviendas y han establecido programas de trabajo para eliminarlos; sin embargo, estos programas no han sido efectivos ni son bien recibidos por la gente a pesar de que buscan eliminar focos infecciosos del campamento. Cabría preguntarse por qué razones. No será porque:

- La población no siente que esto sea un problema?
- Los animales les solucionan problemas reales de subsistencia como son: carne, huevos, algunos ingresos extras?
- El problema para la población no es tener animales sino no tenerlos?

Es decir, no estaremos tergiversando y deformando los verdaderos problemas al imponer nuestra comprensión a la suya?

3. Reconocer el espacio en el que nos movemos estableciendo la relación del problema con la práctica y la programación de la institución y su dinámica interna.

Para que podamos definir cómo vamos a actuar es necesario que conozcamos cuál es el espacio en que

nos movemos, no sólo en relación al usuario sino a estos aspectos institucionales. De lo contrario no podremos encontrar los recursos, límites y posibilidades de la acción.

Refiriéndonos nuevamente al problema de la vivienda que señalamos anteriormente podemos ver que para plantear alternativas de solución tendríamos que conocer los planes de vivienda, de la empresa, qué entidades administrativas están encargadas de llevarlas a cabo, cuál es la competencia del T.S., cuáles son las reivindicaciones sindicales al respecto, etc.

Cabe preguntarnos:

1. ¿Quiénes se ven afectados por estos problemas. A qué cantidad de población afectan?
2. ¿Por qué se ven afectadas estas personas y no otras?
3. ¿En qué forma se ven afectadas estas personas por los problemas señalados?
4. ¿Por qué la Institución se ocupa de estos problemas y/o por qué no se ocupa de ellos?
5. ¿Qué aspectos del problema quiere tratar la Institución?
6. ¿Nuestra acción está dirigida a todos los aspectos de estos problemas?
7. ¿Sobre cuáles de estos aspectos nos corresponde actuar y sobre cuáles no?
8. ¿Quién atiende los otros aspectos y por qué?
9. ¿Quién decide sobre cuáles aspectos de un problema actúa el Trabajo Social y en base a qué toma estas decisiones?

10. ¿Qué podemos hacer para cambiar aquellos aspectos del problema sobre los cuales debemos actuar?

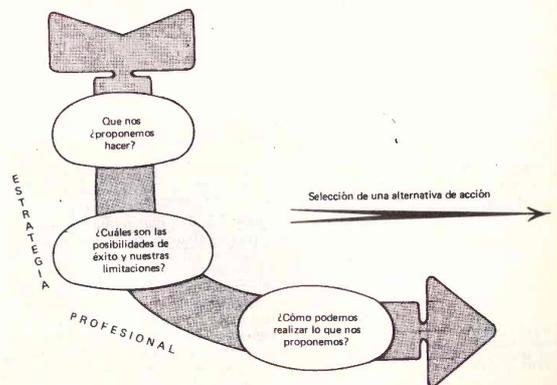
Al formularnos estas preguntas estamos poniendo el problema en relación con las personas que lo viven, la institución y nuestra acción profesional; es decir, lo estamos colocando en el contexto de las relaciones entre Trabajador Social, Institución y Usuarios. La respuesta a las preguntas nos permitirán establecer:

1. La forma cómo viven el problema la institución y los usuarios; y el significado para nuestra acción.
2. Quiénes están interesados en su tratamiento y por qué.
3. Sobre qué aspectos vamos a trabajar.
4. Por qué vamos a trabajar en esos aspectos.

5. Cómo vamos a intervenir.

Todos estos aspectos constituyen una definición de nuestro "sobre qué actuar" o más técnicamente la definición de nuestro problema objeto de intervención.

Ahora bien, la respuesta a las preguntas anteriores no se obtienen en una forma fácil y simple; por el contrario, son parte de un proceso complejo en el cual es necesario desarrollar un proceso de observación y reflexión paciente sobre la vida institucional, el proceso de producción, la forma de vida y de pensar del usuario, etc. Los conocimientos obtenidos van a mostrarnos los intereses existentes, las fuerzas en conflicto, las dificultades que enfrentaremos al proponer una acción, etc. Si sabemos conjugar estos aspectos en forma correcta podemos señalar con claridad una estrategia profesional que precise:



1. Qué nos proponemos hacer.
2. Cuáles son las posibilidades de éxito y nuestras limitaciones.
3. Cómo podemos realizar lo que nos proponemos.

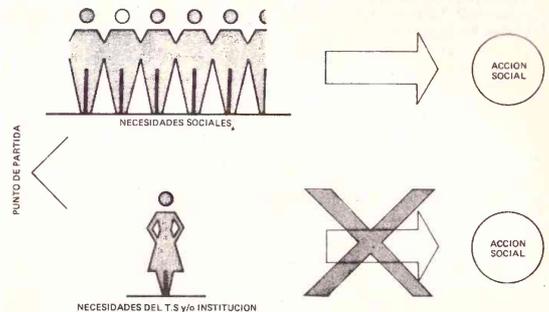
Estos tres elementos son los que orientan y definen un camino para la selección de una alternativa de acción.

Al establecer con claridad qué hacer, cómo hacer, posibilidades y limi-

taciones, estaremos dándole un contenido definido a nuestra acción, asignándole un objetivo que será planteado (si definimos correctamente el problema), en términos posibles y adecuados. Adecuados pues corresponderá a una correcta ubicación y análisis de los problemas y en términos posibles pues estará planteado a partir de nuestras limitaciones y posibilidades. Si sabemos qué queremos alcanzar, será fácil definir cómo vamos a llegar a su logro mediante la organización de nuestras acciones y de nuestro tiempo con la planificación.

## 2. RELACION ENTRE NECESIDAD SOCIAL Y PROBLEMA OBJETO DE INTERVENCIÓN

El punto de partida de la intervención profesional lo constituye la existencia de necesidades sociales que requieren alguna forma de atención y el modo como el Estado se refiere a estas necesidades. Es decir, el Trabajo Social define su intervención en el marco complejo y contradictorio en el que se relacionan estos dos hechos; en nuestras sociedades esta relación se traduce en un desfase permanente entre la magnitud de las necesidades y los recursos asignados para atenderlas.



El conocimiento de las necesidades sociales es, por tanto, el punto de partida de toda acción social y se constituye en el aspecto central de nuestra definición del problema objeto de intervención; la forma como se entiendan e interpreten las necesidades sociales es un factor determinante para establecer el contenido de nuestro "sobre qué actuar".

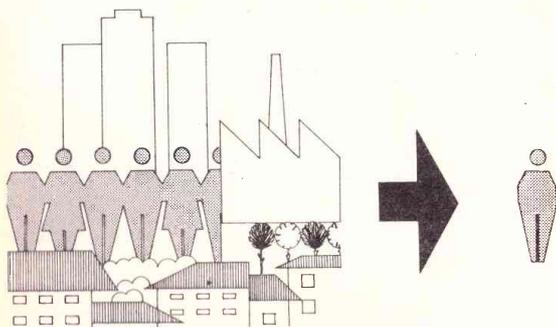
La necesidad puede ser vista en sentido general como "el estado de un individuo con respecto a los medios necesarios o útiles a su existen-

cia y su desarrollo"<sup>1</sup> pero no es posible aislar esta necesidad de su objeto particular y su forma, los cuales están determinados por el grado de desarrollo técnico y cultural a que ha llegado una sociedad; toda necesidad social, creada o modificada por la sociedad.

<sup>1</sup> Bettelheim, Charles: "Problemas Teóricos y Prácticos de la Planificación", Editorial Tecnos, Colección de Ciencias Sociales, Serie de Economía, Madrid, 1971, p. 48.

Ahora bien, cuando "nos referimos a necesidades sociales estamos considerando no ya al estado del individuo, sino el estado de la sociedad en relación con los medios necesarios o útiles para su existencia y desarrollo, así como para la existencia y el desarrollo de los individuos que la componen. La necesidad social se distingue de la necesidad individual

en que no engloba en toda su extensión a las "necesidades subjetivamente sentidas"<sup>2</sup>. La necesidad individual tiene que ser entendida entonces como expresión de necesidades sociales a partir de un contexto y una situación particular. Podemos pues hablar de la existencia de necesidades sociales a nivel individual y necesidades sociales colectivas.



LA NECESIDAD INDIVIDUAL TIENE QUE SER ENTENDIDA COMO EXPRESION DE NECESIDADES SOCIALES A PARTIR DE UN CONTEXTO Y UNA SITUACION PARTICULAR

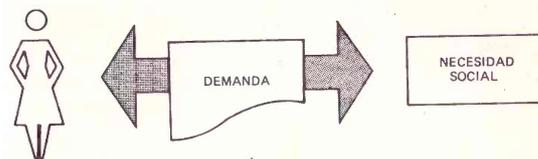
Para entender el carácter de las necesidades sociales es necesario tener en cuenta dos aspectos básicos de las mismas:

- Las necesidades sociales no sólo se refieren a bienes de consumo sino a los de producción.
- Tienen un carácter cambiante (va-

rían con el tiempo) y, sin embargo, están cuantitativa y cualitativamente determinadas.

Ahora bien, el Trabajador Social generalmente establece su contacto con la necesidad social a partir de un

<sup>2</sup> Bettelheim, Charles. Op. cit. p. 48.



El Trabajador Social establece contacto con la necesidad social a partir de un determinado tipo de demanda.

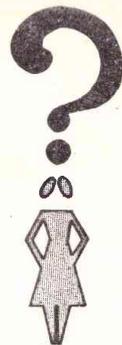
determinado tipo de demanda, la cual muchas veces encubre el carácter social de la necesidad que la genera presentándola como el requerimiento de un servicio o bien de consumo para resolver un problema definido cualitativa y cuantitativamente en términos individuales o de grupo. Hay que tener en cuenta que una cosa es la necesidad social existente y otra muy diferente la demanda de servicios para satisfacer esa necesidad. La demanda emana de la mayor o menor importancia que los individuos o las colectividades atribuyan a sus necesidades y a las posibilidades de expresión de esas necesidades. El T.S. que quiere llegar a conocer realmente la situación sobre la cual interviene, tiene que superar el nivel de la demanda para identificar y precisar (en términos cuantitativos y cualitativos) las necesidades sociales que la generan.

La satisfacción de las necesidades sociales y la demanda que las mismas

generan, es determinada por una decisión política que puede establecer restricciones para la satisfacción de las necesidades de cierto tipo o considerar deseables la satisfacción de otras; en este juego político las decisiones que se toman sobre lo social condicionan el tipo de necesidades que son atendidas por el T.S. y la forma y recursos empleados en esta tarea, pero no pueden sustituir a la necesidad social como base para la definición del problema objeto de intervención; es importante recalcar este punto puesto que en la gran mayoría de los casos existe una confusión que lleva a identificar como problema objeto de intervención la demanda institucional expresada en objetivos, actividades, etc.

Para llegar a la identificación de la necesidad que requiere de nuestra intervención se hace imprescindible distinguir necesidades de demandas ya sean éstas presentadas por el usuario o la Institución.

NECESIDADES



DEMANDAS

Se hace imprescindible distinguir necesidades y demandas ya sean éstas presentadas por el usuario o la Institución

¿Cuáles son las necesidades sociales que, dentro de ciertos marcos institucionales el Trabajador Social puede definir como su objeto de intervención? Se trata de una cuestión compleja, por cuanto las necesidades de un sector de la población, por más pequeño que sea, son múltiples y muchas veces imprecisas para la misma población.

No siempre encontraremos una población que ya se haya definido como grupo social en torno a determinadas necesidades reconocidas como comunes, y que, por tanto, logre decir "nuestras necesidades son tales y cuáles", "nuestra principal necesidad es ésta".

En el Trabajo Social nos encontramos muchas veces con una población dispersa, que no se reconoce como grupo social con necesidades e intereses comunes (por ejemplo, la población que acude al hospital, al seguro

social, etc.). Otras veces, si trabajamos con una población que ha llegado a organizarse como grupo (por ejemplo los trabajadores de una empresa que tienen su sindicato) pero que tiene definidas sólo unas pocas necesidades. En cualquier caso, lo común es que el Trabajador Social, se vincule más bien a las expresiones individuales de una determinada necesidad social que todavía no ha sido reconocida por el grupo como tal. Es decir, el Trabajador social se relaciona con los llamados casos individuales, sin que la población haya definido que tales casos son expresión de una necesidad que tienen como grupo. Una definición de este tipo resulta de un esforzado proceso de toma de conciencia que los grupos no siempre realizan con éxito. Ese proceso frecuentemente es interferido por las propias instituciones. Las instituciones tienden a limitarse a atender lo más inmediato y puntual de la demanda individual sin apre-

ciarlo como expresión de necesidades sociales insatisfechas, y sin favorecer que un determinado sector de la población clarifique, para sí mismo, lo que le interesa es la atención de tales necesidades. Estas tendencias de las instituciones son muchas veces reforzadas por los Trabajadores Sociales.

#### La identificación de las necesidades

Las necesidades que se manifiestan como carencias o problemas son en general reconocidas por los usuarios, no es necesario llamar la atención sobre un hecho que forma parte de su vivencia cotidiana; sin embargo, este reconocimiento no significa que la considere como punto de partida para iniciar una dinámica de cambio o modificación; es función del profesional devolver las necesidades reconocidas por el usuario, integradas en una proposición de superación.

#### La identificación de necesidades debe incluir por tanto:

— La identidad de los usuarios al interior de categorías más amplias (obreros, campesinos, empleados), pero señalando los problemas importantes a los que particularmente se enfrentan como grupo; este señalamiento no puede ser solo un listado de problemas (por ejemplo: vivienda deficiente, alimentación precaria, etc.) sino una correcta explicación que particularice y precise cada situación. En este sentido, la información que se requiere acerca de los usuarios debe ser seleccionada teniendo en cuenta

su relación con la necesidad o problema que queremos conocer. Esos listados interminables de preguntas sobre todos o casi todos los aspectos de la vida de los usuarios, nos proporcionan la mayoría de las veces sólo un dato frío que no nos es útil para conformar un perfil particular de los usuarios como agentes sociales.

— La identificación de necesidades no puede hacerse sin tomar en cuenta las capacidades y recursos del usuario y de la institución para enfrentar los problemas detectados. Como aspecto central nos interesan los niveles de organización que existen y que posibiliten asumir tareas en relación a los problemas detectados.

— Un tercer elemento a considerar es el conocimiento de las políticas y recursos de las instituciones del Estado y otras que se relacionan con las necesidades y problemas. Este conocimiento no puede estar completo si no consideramos las formas de respuesta de los sectores populares a estas políticas.

Sin este intento permanente por vincularse a necesidades, explicitadas por el mismo grupo y traducidas en demandas a las instituciones, el Trabajo Social tiende a convertirse en un rito burocrático, en una simple rutina que terminará imponiendo un patrón de solución de los problemas que en un momento dado incluso, quizás ya no corresponderá con las nuevas necesidades y condiciones que emergen en la sociedad.



### 3. LA INVESTIGACION COMO MEDIO PARA DEFINIR EL PROBLEMA OBJETO DE INTERVENCIÓN

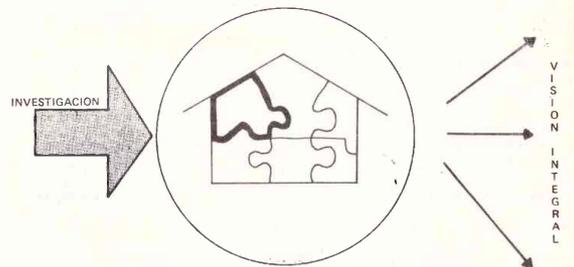
**D**ebemos advertir que definir un problema con miras a desarrollar una acción es básicamente diferente a definir un problema objeto de investigación.

La investigación social supone un riguroso proceso de operacionalización, codificación de la realidad que estudia y las nociones que utiliza, es decir, supone un trabajo de construc-

ción en el pensamiento de objetos investigables o hechos científicos a partir de las preguntas e inquietudes que nos motivan los hechos reales que deseamos investigar. Se trata de traducir nuestras operaciones generales sobre lo que vemos y sabemos en proposiciones o interrogantes verificables, sobre los cuales se puede recolectar información, procesarla, analizarla y relacionarla para luego, reconstruir esas apreciaciones en nuevos estadios superiores de conocimiento<sup>3</sup>.

El método y el planeamiento en investigación, responden a las preguntas ¿cómo voy a conocer este problema? y ¿cómo me voy a organizar para ello?, respectivamente. La definición del problema objeto de inter-

vencción responde a las preguntas de ¿sobre qué puedo intervenir? o ¿cuál es la problemática susceptible de ser intervenida en mi práctica profesional? Responder estas preguntas, requiere un esfuerzo creativo en su implementación para una mejor adecuación entre el qué y el cómo de la acción profesional; entre el problema y la intervención, adecuándolos a las limitaciones y posibilidades realmente existentes. La investigación es un instrumento que nos ayuda a llevar a cabo nuestro objetivo principal: **intervenir en una situación para modificarla**. Es por estas consideraciones que se hace tan complejo definir el problema objeto de intervención, tenemos no sólo que conocerlo e interpretarlo, sino establecer cómo podemos modificarlo y hasta dónde.



La investigación es el medio que nos ayudará a definir el problema objeto de intervención y nos abre la posibilidad de lograr una visión integral de las múltiples actividades en las que se desenvuelve nuestra jornada.

<sup>3</sup> Urrutia, Carlos. Introducción a la Investigación Social. Segundo Curso de Capacitación a Distancia, CELATS, Lima, junio 1983, pp. 27-34.

Hemos venido fundamentando la necesidad de recurrir a la investigación. Entre otras razones porque la consideramos como el medio que nos ayudará a definir el problema objeto de intervención. Pero la necesidad de investigar tiene una relevancia que va mucho más allá de ser el medio para definir los problemas objeto de intervención (con toda la importancia que asignamos a esta tarea). La investigación nos abre la posibilidad de lograr una visión integral de las múltiples actividades en las que se desenvuelve nuestra jornada, y es el medio de hallar sentido a los hechos aparentemente dispersos que observamos.

Los hechos reales son hechos que ocurren en la vida social. El contacto directo con ellos —vía la práctica profesional— nos permite participar de ellos, tener experiencias acerca de y con ellos, pero no producir conocimientos científicos. Para lograr este último, es imprescindible un trabajo especializado que consiste en la traducción de los hechos reales en hechos científicos, que son reconstrucción de los hechos reales en el pensamiento<sup>4</sup>. Pero, a pesar de la gran importancia que reviste, es una de las funciones más descuidadas por el Trabajador Social. Las razones de este descuido son múltiples, las limitaciones con las que tenemos que enfrentarnos diariamente (labores burocráticas, exceso de trabajo, problemas urgentes que debemos resolver, etc., etc.) lo explican en parte, pero no son las únicas. En parte es también consecuencia de que inconscientemente nos hemos cerrado las puertas a la investigación considerándola una labor de gabinete, llevada a cabo en centros de investigación a los cuales no teníamos acceso o por pensar que tenía escasos puntos de contacto con los problemas que enfrentamos a diario. La imagen del investigador

4 Urrutia, Carlos. Op. cit.

no concordaba con nuestras preocupaciones cotidianas, a menudo menospreciadas hasta por nosotros mismos. Estas trabas tienen mucho de real. Ya hemos mencionado como muchas veces los propios investigadores se han movido en un plano de total divorcio con el llamado trabajo de campo. Casi todas las investigaciones se desarrollan a un nivel básicamente teórico sin considerar como elementos sustanciales los "datos menudos" a que nuestro trabajo nos da acceso. Al plantear la necesidad de que investiguemos no nos referimos a este tipo de investigación. Planteamos la necesidad de efectuar estudios que tomen en cuenta los datos a los que nosotros (por la naturaleza de nuestro trabajo) tenemos acceso. La información que tenemos acerca de la institución puede convertirse en un conocimiento descriptivo que puede darnos una idea muy completa acerca de la misma. El conocimiento de los programas de desarrollo y planes de gobierno por sectores permite tener un cuadro general para comprender las necesidades sociales y las tendencias que se han adoptado. Por otro lado, el seguimiento de las reivindicaciones populares permite encontrar la forma como aquellos con quienes trabajamos, manifiestan sus necesidades e intereses y plantean sus demandas por servicios.

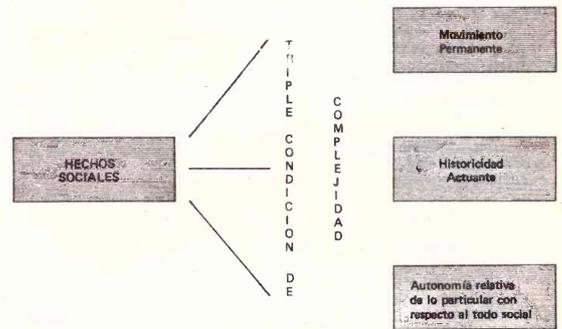
El profesional que instrumenta la investigación en su práctica específica no es un investigador social, es decir, no tiene finalidad la producción de conocimientos científicos nuevos sino la de mejorar cualitativamente su práctica, lo que determina que el problema básico a resolver no sea la relación sujeto de conocimiento-objeto, sino sujeto de práctica-objeto real. Ello no quiere decir que esta última relación no puede producir conocimientos nuevos y de hecho es muy probable que así ocurra, sino que la relación cognitiva no es la re-

**lación esencial y no es la que define su práctica.**

La investigación instrumental para el ejercicio profesional del Trabajador Social, pone el acento en la fase de **verificación**, en la medida que el sujeto va a la realidad dotado de conocimientos aprendidos más que producidos y enfrenta la necesidad de ponerlos a prueba con el fin de optimizar la eficacia de su acción profesional. La estrategia para esta forma de investigación social, depende de las condiciones en que se realiza el ejercicio profesional: la organización de la Institución, las prioridades y limitaciones del ejercicio profesional. El factor tiempo es de singular importancia: el ejercicio profesional no puede esperar el resultado de las investigaciones, por lo que no puede depender de ellas. Es preciso diseñar la investigación como práctica complementaria del ejercicio profesional,

que no ponga en riesgo a este último sino que, contrariamente permita ver reales incrementos en su eficacia. El papel de la investigación científica será el de dotar de mejores elementos al profesional de las ciencias sociales para contribuir a la eficacia de su práctica. En resumen, el carácter instrumental de la investigación se refiere a que ésta le sirve, la apoya en la acción<sup>5</sup>.

Vistas las consideraciones generales de la utilidad de la investigación en la práctica del Trabajo Social, nos referiremos específicamente a la organización del proceso de identificación del problema objeto de intervención con el apoyo de la investigación. En este sentido, recurrimos al esquema metodológico de la investigación social, cuyos elementos principales se adaptan para este objeto y se consideran en forma flexible.



5 Urrutia, Carlos. Op. cit.

### 1. Precisión del objeto de intervención

Los hechos sociales tienen una triple condición de complejidad, por sus movimientos permanentes, la cual genera una historicidad actuante y la autonomía relativa de lo particular con respecto al todo social. Dicha autonomía no significa que los hechos particulares estén componiendo por separado la realidad social, sino que están integrados en forma compleja en una unidad<sup>6</sup>.

El Trabajador Social construye su objeto de intervención, es decir, no lo extrae mecánicamente de la realidad. Lo construye en base a sucesivas aproximaciones a la realidad que le permitan ir gradualmente precisando, delimitando, particularizando el objeto; y, de esfuerzos de concreción que lo integran al todo social del que forma parte.

### 2. La viabilidad del problema delimitado como objeto de intervención

Se habla de viabilidad, en dos sentidos:

- a) Las posibilidades reales de intervenir el problema;
- b) Los recursos disponibles para que el Trabajador Social aborde su objeto de intervención.

### 3. La recolección de información

En la recolección de información para la identificación del problema objeto de intervención, se debe tener seguridad acerca de la validez de los datos que se obtienen y que éstos se refieran con nitidez al objeto de intervención. Las técnicas de recolección de información son muy variadas y cada una de ellas tiene indica-

6 Urrutia, Carlos. Op. cit.

ciones y contradicciones derivadas de su propia posibilidad instrumental, así como de las condiciones en que se aplica.

Los principales instrumentos de recolección de información proceden de la investigación social y son: la observación, el cuestionario, la entrevista, la experimentación.

La información a recolectarse puede ser cuantificable o no, dependiendo de los requerimientos del problema que se está investigando. En este sentido, queremos despejar una confusión muy corriente introducida por el empirismo que considera que un concepto es preciso sólo si es cuantificable; por esta falsa concepción se termina por reducir el conocimiento al dato, es decir, a las características más visibles de los hechos sociales.

### 4. El procesamiento de la información

Es el conjunto de procedimientos destinados a ordenar, clasificar y organizar la información para los fines del análisis. El procesamiento tiene por función principal explicitar las relaciones que han aparecido entre las informaciones recolectadas a fin de permitir continuar el proceso analítico en la perspectiva de la concreción o integración.

Son instrumentos del procesamiento de la información: la tabulación, la codificación, la estadística.

### 5. El análisis de la información

El análisis de la información que nos permitirá llegar a la definición del problema objeto de intervención consiste en organizar la información disponible jerarquizando los aspectos en que se ha descompuesto el problema, delimitando cada aspecto en su especificidad, estableciendo las rela-

ciones con otros aspectos, para determinar la preponderancia de unos so-

bre otros y reconstruir el problema objeto a nivel del pensamiento.

## 4. LA INVESTIGACION EN EL PROCESO DEL TRABAJO SOCIAL LATINOAMERICANO

Desde los orígenes del Trabajo Social contemporáneo se ha considerado de una u otra forma, que la actividad profesional del Trabajador Social debía incluir un momento reflexivo de elaboración de conocimiento. En ninguno de los textos doctrinarios o metodológicos desarrollados al interior del Trabajo Social, éste ha sido considerado como una actividad puramente mecánica. A nivel de este tipo de textos, se ha hablado así de "diagnóstico", de "teoría" o de "investigación" como elementos constitutivos de la profesión.

Pero sin duda, a lo largo del desarrollo doctrinal del Trabajo Social, el significado de estos conceptos así como su relación con el ejercicio profesional, ha ido variando —como ha ido variando el concepto mismo de Trabajo Social—.

En la segunda década de este siglo Mary Richmond desarrolla la noción de "diagnóstico social" en un libro que lleva precisamente ese título. El diagnóstico social es una "tentativa para formarse un juicio tan exacto como posible de la situación y per-