

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL



**TRABAJO SOCIAL DE CASOS:
análisis de algunos de sus programa de enseñanza de
escuelas y facultades de Trabajo Social.**

TESIS
QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE MAESTRIA EN
CIENCIAS CON ORIENTACIÓN EN TRABAJO SOCIAL
PRESENTA

L.T.S. ANA LILIA FLORES RUIZ

ENERO, 2006

TM

HV43

.F5

2006

c.1



1080129399

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL



**TRABAJO SOCIAL DE CASOS:
análisis de algunos de sus programa de enseñanza de
escuelas y facultades de Trabajo Social.**

TESIS
QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE MAESTRIA EN
CIENCIAS CON ORIENTACIÓN EN TRABAJO SOCIAL
PRESENTA

L.T.S. ANA LILIA FLORES RUIZ

ENERO, 2006.





UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

A QUIEN CORRESPONDA:

Los suscritos, Miembros de la Comisión de Tesis de Maestría de la
Lic. ANA LILIA FLORES RUIZ

Hacen constar que han evaluado y aprobado la Tesis "TRABAJO SOCIAL DE CASOS: ANÁLISIS DE ALGUNOS DE SUS PROGRAMAS DE ENSEÑANZA DE ESCUELAS Y FACULTADES DE TRABAJO SOCIAL", en vista de lo cual extienden su autorización para que dicho trabajo sea sustentado en examen de grado de Maestría en Ciencias con Orientación en Trabajo Social.


DRA. GUILLERMINA GARZA TREVIÑO
ASESOR DE LA TESIS


M.T.S. MA. MARGARITA RAMÍREZ GONZÁLEZ
MIEMBRO DE LA COMISIÓN DE TESIS



FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO


MC. MERCEDES VILAFRANCA TREVIÑO
MIEMBRO DE LA COMISIÓN DE TESIS


MTS. MA. TERESA OBREGÓN MORALES
SUBDIRECTORA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

Monterrey, N. L. a 31 de enero de 2006

Ciudad Universitaria. C.P. 66451
San Nicolás de los Garza, Nuevo León
Teléfono y fax: 83 52 13 09, 83 76 91 77
Apartado Postal 2811



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

A QUIEN CORRESPONDA:

Los suscritos, Miembros de la Comisión de Tesis de Maestría de la
Lic. ANA LILIA FLORES RUIZ

Hacen constar que han evaluado y aprobado la Tesis "TRABAJO SOCIAL DE CASOS: ANÁLISIS DE ALGUNOS DE SUS PROGRAMAS DE ENSEÑANZA DE ESCUELAS Y FACULTADES DE TRABAJO SOCIAL", en vista de lo cual extienden su autorización para que dicho trabajo sea sustentado en examen de grado de Maestría en Ciencias con Orientación en Trabajo Social.


DRA. GUILLERMINA GARZA TREVIÑO
ASESOR DE LA TESIS


M.T.S. MA. MARGARITA RAMÍREZ GONZÁLEZ
MIEMBRO DE LA COMISIÓN
DE TESIS



FACULTAD DE
TRABAJO SOCIAL
DIVISIÓN DE ESTUDIOS
DE POSGRADO


MC. MERCEDES VILAFRANCA TREVIÑO
MIEMBRO DE LA COMISIÓN
DE TESIS


MTS. MA. TERESA OBREGÓN MORALES
SUBDIRECTORA DE LA DIVISIÓN DE
ESTUDIOS DE POSGRADO

Monterrey, N. L. a 31 de enero de 2006

Ciudad Universitaria. C.P. 66451
San Nicolás de los Garza, Nuevo León
Teléfono y fax: 83 52 13 09, 83 76 91 77
Apartado Postal 2811

Agradecimientos:

A Dios,
por darme la fortaleza necesaria para superar los obstáculos
que se me presentaron al vivir esta experiencia.

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología,
por la beca otorgada para realizar los estudios de Maestría.

A la Dra. Guillermina Garza Treviño,
por la paciencia y los conocimientos brindados durante la Maestría
y durante la elaboración del presente estudio.

A las Maestras Mercedes y Margarita,
por las aportaciones hechas al presente trabajo.

A la Familia García Flores,
especialmente a mi Tía Luli, por su apoyo durante este tiempo

A mis Padres y Hermanos,
que desde el inicio me animaron a realizar los estudios de Maestría.

A mi hijo Mauro Alejandro,
quien a pesar de ser tan pequeño se adaptó a los cambios que
se nos presentaron..

muy especialmente a mi esposo Mauro
por ayudarme en los momentos difíciles y por estar siempre a mi lado.

**Y a todas aquellas personas que de alguna manera contribuyeron para
poder realizar mis estudios de Maestría, muchas Gracias.**

Tabla de Contenido

Agradecimientos

Capítulo I. Introducción 6

Planteamiento del Problema

Preguntas de Investigación

Objetivos

General

Específicos

Capítulo II. Marco Teórico 12

Perspectiva teórica del Trabajo Social

Modelos en Trabajo Social

Modelos de Trabajo Social de Casos

Conocimientos que sirven para aplicar el Trabajo Social de Casos

Habilidades y técnicas requeridos para la práctica del Trabajo Social de Casos.

Capítulo III. Metodología 42

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de los Datos. 46

Conclusiones del Estudio 72

Bibliografía 73

Anexos

Índice de Cuadros

Cuadro 1. Duración del programa de enseñanza del Trabajo Social de Casos de escuelas y facultades de Trabajo Social que lo imparten.	47
Cuadro 2. Semestre en que se imparte el programa de enseñanza del Trabajo Social de Casos en las escuelas y facultades de Trabajo Social.	48
Cuadro 3. Modelo de Trabajo Social de Casos que se imparten en los programas de enseñanza de las escuelas y facultades de Trabajo Social.	49
Cuadro 4. Numero de modelos incluidos en los programas de enseñanza de Trabajo Social de Casos.	51
Cuadro 5. Modelos presentes en los programas de enseñanza de Trabajo Social de Casos.	51
Cuadro 6. Habilidades y técnicas de Trabajo Social de Casos que se imparten en los programas de enseñanza de las escuelas y facultades de Trabajo Social. ...	53
Cuadro 7. Conocimientos generales presentes en los programas de enseñanza de Trabajo Social de Casos.	55
Cuadro 8. Conocimientos específicos del Trabajo Social de Casos presentes en los programas de enseñanza de escuelas y facultades de Trabajo Social.	57
Cuadro 9. Registros, instrumentos y actividades administrativas contenidos en los programas de enseñanza de Trabajo Social de Casos.	59
Cuadro 10. Bibliografía contenida en los programas de enseñanza de Trabajo Social de Casos de las escuelas y facultades de Trabajo Social que los imparten.	61
Cuadro 11. Bibliografía de Trabajo Social en general presente en los programas de enseñanza de Trabajo Social de Casos.	64
Cuadro 12. Bibliografía especializada en Trabajo Social de Casos presente en los programas de enseñanza que se imparte en las escuelas y facultades de Trabajo Social.	65
Cuadro 13. Bibliografía de conocimientos generales presentes en los programas de enseñanza de Trabajo Social de Casos.	66

Capítulo I. INTRODUCCIÓN

Al Trabajo Social se le puede definir como “la actividad profesional de ayudar a individuos, grupos y comunidades a reforzar o restaurar su capacidad para el funcionamiento social y crear condiciones sociales favorables a sus metas” (Hepworth, 1990:4), por lo que uno de los objetivos de la profesión es promover una benéfica interacción mutua entre individuos y sociedad en orden de mejorar el nivel en la calidad de vida para los sectores con los que interviene (Johnson, 1995).

Para cumplir con los objetivos de la profesión y satisfacer las necesidades cada vez más cambiantes de los diferentes sectores con los que interviene, el Trabajador Social requiere de una preparación educativa de calidad, actualizada y adecuada en materia de formación profesional ya que de acuerdo con cada problemática desarrolla acciones específicas que le permiten utilizar los conocimientos, las habilidades y las técnicas aprendidos durante esa formación (Puchades, 2000).

La formación profesional que recibe el Trabajador Social tiene que incluir tanto el conocimiento teórico, para conocer porqué, y el conocimiento práctico, para conocer cómo (Banks, 1997) de esta manera le permitirá realizar acciones guiadas por una teoría que respalda su quehacer profesional, pues al unir teoría y práctica el Trabajador Social obtiene resultados concretos de transformación de la realidad (Tobón, 1986). Esta transformación implica el conocimiento y uso idóneo de una metodología, constituida por diferentes métodos que respaldan y garantizan la calidad de las prestaciones y la efectividad de la tarea profesional (Alayón, 1971), siendo según el nivel de que se trate los métodos clásicos del Trabajo Social los de Caso, Grupo y Comunidad.

Estos métodos se han dado durante la historia del Trabajo Social, y han sido y serán la base fundamental del conocimiento ofrecido en la formación a los Licenciados en Trabajo Social. El primero en constituirse como método fue el Trabajo Social de Casos, el cual ha ido evolucionando en sus aspectos teóricos y prácticos gracias a diferentes autores que preocupados por la profesión han propuesto modelos de intervención a nivel individual

desde los años 20's hasta la actualidad, y que han servido para brindarle al Trabajador Social herramientas que le ayuden a explicar la situación en que se encuentran los individuos con los que trabaja (Mendoza, 1999).

Por lo tanto, al considerar al Trabajo Social de Casos parte importante de la formación ofrecida al Licenciado en Trabajo Social, durante el presente estudio se retomarán los programas de enseñanza de este método impartido en las Escuelas y Facultades de Trabajo Social del País, con el propósito de conocer que se imparte acerca de los modelos, los conocimientos, las habilidades y las técnicas que del Trabajo Social de Casos existen.

1.1 Planteamiento del Problema

Los Trabajadores Sociales requieren de una formación profesional que les permita ejercer dentro de muy variadas áreas o sectores con los que se proponen estudiar y transformar (Paula, 1976), esta formación tiene que respaldar tanto su quehacer profesional como la demanda de empleo cada vez mas exigente para todos los profesionales, ya que a medida que se implementan nuevas políticas sociales se ejerce mayor presión sobre la eficiencia y eficacia de la formación (Rial, 2000).

El Licenciado en Trabajo Social debe integrar en su formación dos áreas fundamentales relacionadas entre sí, por un lado la teoría integrada por los conocimientos, las habilidades y las técnicas, y por otro lado la práctica en la que el alumno aprende a reflexionar sobre la acción y puede analizar la teoría. Estas dos áreas, teoría y práctica, le permiten ya como profesional dar respuesta a las necesidades y demandas que surjan en la realidad durante su ejercicio profesional (Aylwin, 1974). Ya que como menciona Hamilton (1980:21):

“únicamente cuando la educación profesional del Trabajador Social está bien cimentada, podrá ayudar al cliente a movilizar sus sentimientos en una dirección de evolución, crecimiento y adaptación a la realidad”

Dentro de la formación de todo profesional en Trabajo Social se encuentra la atención al individuo, llamado tradicionalmente Trabajo Social de Casos.

A este método desde sus inicios se le consideró de intervención profesional, y se ha buscado que quienes lo lleven a cabo sean profesionales que cuenten con los conocimientos, las habilidades y las técnicas que les permitan enfrentar las problemáticas en que intervienen, pues como en todas las profesiones humanísticas, el Trabajo Social de Casos requiere de vigilancia constante y la atención concentrada en las necesidades de los otros, por tanto la formación para el Trabajo Social de Casos debe preparar a los profesionales a llevar responsabilidad en un área tan exigente (Hollis, 1972).

El Trabajo Social de Casos desde que se constituyó como método profesional durante los años 20's, ha ido enriqueciendo su base de conocimientos, al ampliarla ahora hay más para aprender, se han desarrollado modelos de intervención, así como los tratamientos y especializaciones que el Trabajador Social de Casos debe dominar para llevar a la práctica este método (Hollis, 1972).

Sin embargo, la formación que sobre el Trabajo Social de Casos reciben los Trabajadores Sociales aun conserva la fijación a patrones correspondientes a un tiempo histórico ya pasado (Aylwin, 1974), algunos de los primeros conocimientos se han hecho obsoletos (Hollis, 1972) si en otros tiempos esos conocimientos fueron acertados ya no lo son en la actualidad (Bray, 1964) pues no se han adecuados los contenidos ni la acción al dinamismo de la sociedad, lo que ha provocado un distanciamiento en la relación que debe existir entre lo que el Trabajador Social de Casos aprende en su formación y lo que necesita aplicar durante su ejercicio profesional.

La enseñanza que se da a los Trabajadores Sociales de Casos abarca conocimientos de diferentes disciplinas como sociología, psicología o psiquiatría, pero es una enseñanza estática, pues los estudiantes aprenden estas disciplinas sin ninguna conexión con el Trabajo Social de Casos haciéndolos incapaces de aplicar esos conocimientos a la realidad

en que se interviene (Bray, 1964) centrando la formación en conocimientos insuficientes e inadecuados para la aplicación del Trabajo Social de Casos, prestando escasa atención a la innovación y a la preparación profesional donde debe compaginarse el conocer con el saber hacer (Romans, 2000) ocasionando que el estudiante se convierta solo en repetidor de contenidos limitando así sus posibilidades de formación profesional (Kisnerman, 1984).

Otro elemento de la enseñanza del Trabajo Social de Casos es la práctica escolar, instaurada con el fin de acercar al estudiante al terreno real, sin embargo, la práctica llevada en las escuelas no es compatible con la realidad ocupacional de los profesionales, lo que se demuestra con un ejercicio profesional que no ha logrado una fundamentación teórica sólida que dé respuesta a las demandas de la sociedad. Pues durante su ejercicio profesional, el Trabajador Social de Casos, reduce sus objetivos, tareas y actividades a un trabajo burocrático (Juárez, 1995) en el que subordina su acción profesional a propósitos que no son consecuentes con los objetivos de la profesión teniendo que adecuar lo aprendido a las necesidades del mercado laboral, como lo sostienen Sara Banks (1997:66):

“muchos profesionales piensan que no están usando concientemente una teoría, sino que mas bien actúan siguiendo una sabiduría práctica, o recogiendo de forma ecléctica los fragmentos útiles de teorías extraídas de diferentes lugares, relacionadas con su propio aprendizaje y derivados de la experiencia práctica”

La enseñanza práctica del Trabajo Social de Casos requiere junto con los conocimientos, las habilidades y las técnicas, de una supervisión por parte de los profesores, ya que la práctica inicia al estudiante en las situaciones reales sobre las que intervendrá como profesional, además la supervisión es un criterio para valorar el trabajo hecho por el estudiante pues como comenta Bray (1964:200) “su contenido real es un concepto de educación, de instrucción y de formación”. La supervisión es recomendable no sólo para el estudiante, también lo es para el profesional del Trabajo Social de Casos, con el fin de lograr un determinado nivel en la intervención individual.

Sin embargo, en la realidad durante su formación profesional en las instituciones educativas la supervisión sólo se lleva a cabo para evaluar al estudiante y no para brindarle las opciones en el mejor uso del método; por otra parte en las instituciones donde labora el profesional la supervisión está encaminada a tareas administrativas más que a cuestiones relativas al uso adecuado de los conocimientos, las habilidades y las técnicas del Trabajo Social de Casos (Bray, 1964).

A pesar de que en la historia del Trabajo Social existen innumerables iniciativas de los Trabajadores Sociales para realizar una acción más profesional en la que se integre teoría y práctica para conocer e intervenir en la realidad, durante el ejercicio profesional del Trabajo Social de Casos continúa predominando el empirismo, puesto que la ejecución de tareas realizadas obedecen sólo a criterios de orden práctico, de aparente sentido común, desconectados de la teoría y la práctica aprendidas durante su formación profesional (Acosta, 1973).

Esa formación profesional es adquirida en las Escuelas y Facultades de nivel Licenciatura, de ahí que el propósito del presente estudio es conocer los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos de estas instituciones en el País para analizarlos de acuerdo a los modelos propuestos a lo largo de la historia de Trabajo Social de Casos, de los conocimientos, las habilidades y las técnicas que los estudiantes deben conocer para llevar a la práctica el Trabajo Social de Casos:

La formación de los Trabajadores Sociales y su desempeño en la sociedad siempre serán una preocupación constante de investigadores, profesores y profesionales del Trabajo Social.

1.2 Preguntas de Investigación

- ¿Cuales son los modelos de Trabajo Social de Casos que existen?
- ¿Cuáles son los conocimientos, las habilidades y las técnicas que se requieren para aplicar el Trabajo Social de Casos?
- ¿Qué se enseña en las escuelas y facultades de Trabajo Social acerca del Trabajo Social de Casos?
- ¿Han recibido los Licenciados en Trabajo Social los conocimientos, habilidades y técnicas necesarios para aplicar el Trabajo Social de Casos?

1.3 Objetivos de Investigación

General:

Identificar los modelos teóricos del Trabajo Social de Casos que se imparten en las Escuelas y Facultades del País a través de los programas académicos de la enseñanza del Trabajo Social de Casos.

Específicos:

- Comparar los programas académicos del Trabajo Social de Casos para reconocer las similitudes y diferencias de su enseñanza en el País.
- Identificar los conocimientos, habilidades y técnicas del Trabajo Social de Casos que se aprenden durante la enseñanza del mismo y que son necesarios para llevarlo a la práctica.

Capítulo II. MARCO TEÓRICO

Una vez planteado el problema de investigación, se procederá a sustentar teóricamente el estudio ya que esto permitirá proveer de un marco de referencia que permita interpretar posteriormente los resultados (Sampieri, 2003). En este capítulo la revisión de la literatura comprenderá en primer lugar la perspectiva teórica en la que se apoya la profesión del Trabajo Social. En la segunda parte se conceptualiza el término modelo y se presentan los modelos de intervención del Trabajo Social de Casos. Finalmente en la tercera parte se trata acerca de los conocimientos generales, conocimientos específicos, habilidades y técnicas con que deben contar los Trabajadores Sociales de Casos.

2. 1.- Perspectiva Teórica del Trabajo Social.

A finales del siglo XIX con el aumento de las demandas de personas con necesidades y carencias, las instituciones que ofrecían ayuda comenzaron a capacitar a los voluntarios de manera que se pudieran ofrecer servicios más organizados y sistematizados, naciendo así el Trabajo Social, cuya finalidad en ese entonces era planificar la ayuda caritativa que se ofrecía de manera que esta se aplicara con la mayor efectividad posible (Payne, 1995). Para lograr esa efectividad el Trabajador Social comenzó a utilizar modelos de intervención basados en distintas teorías, uniendo el conocimiento y la acción para obtener resultados concretos de transformación de la realidad (Tobón, 1986).

Las teorías utilizadas por el Trabajador Social provienen de otras disciplinas, ya que como menciona Kisnerman (1984) una disciplina puede usar teoría propia que surge de su práctica o bien utilizar teorías recurrentes provenientes de otras disciplinas. Payne (1995) menciona que la gama de teorías y conocimientos utilizados por el Trabajador Social abarca teorías sociológicas, psicológicas, de políticas sociales y organizativas, y que tales teorías sirven para entender y explicar diversos aspectos de las actividades del Trabajador Social.

Sin embargo, utilizar teorías de otras disciplinas la ha traído dificultades al Trabajador Social, pues según Johnson (1995) se separa el conocimiento de los valores de la práctica, porque no se conceptualiza al mismo tiempo teoría y práctica, o bien porque la teoría utilizada no desarrolla lo suficiente los términos de las relaciones que establece el Trabajador Social con el cliente.

Por su parte Payne (1995) menciona que existen tres posturas en relación a esas dificultades. La primera es una postura pragmática que sostiene que las teorías existentes en las ciencias sociales son tantas y tan variadas que resulta imposible seleccionar la adecuada a las situaciones sociales en las que el Trabajador Social interviene. La segunda postura es la positivista que sostiene que las teorías explican la realidad pero que no explican que es lo que debe hacer el Trabajador Social. La tercera postura es el eclecticismo que sostiene que el Trabajador Social puede utilizar todas o muchas de las teorías disponibles, o bien seleccionar las partes de aquellas que le son útiles para la situación en que esté interviniendo, pero para hacer esto el Trabajador Social debe poseer cierto grado de habilidad en el manejo de las teorías.

Sea cual sea la postura que se tome, la claridad en las ideas teóricas debe formar parte integrante del Trabajo Social, pues estas ideas son importantes para la identidad de la profesión y para determinar que es lo que hace y porque un Trabajador Social (Payne, 1995), ya que la perspectiva teórica le da a la profesión una forma particular de observar el mundo (Banks, 1997). Al tratar sobre la perspectiva teórica del Trabajo Social, hay que aclarar lo que se entiende por teoría ya que este término se ha utilizado de diferentes formas para indicar cuestiones distintas (Sampieri, 2003).

Por teoría se entiende “el conjunto de constructos (conceptos), definiciones y proposiciones relacionados entre sí, que presentan una visión sistemática de fenómenos especificando relaciones entre variables, con el propósito de explicar y predecir los fenómenos” (Kerlinger, 2002:10)¹. Para poder determinar el carácter o status científico de

¹ Kerlinger, E.N. y Lee H.B. (2002). Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en Ciencias Sociales. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores. Citado por Sampieri, 2003.

una teoría debe tomarse en cuenta que sea verificable en la práctica, que sus puntos vulnerables puedan ser sometidos al examen mas severo posible, que pueda conducir a predecir fenómenos y que sus mismas consecuencias puedan ser verificadas (Kisnerman, 1984).

En los últimos años ha habido un aumento en las teorías de las ciencias sociales, lo que ha provocado cambios en la intervención del Trabajador Social al tener que seleccionar teorías de una amplia gama de posibilidades (Hepworth, 1990) por lo que se pueden apreciar fines distintos en diferentes tipos de teorías, como son las teorías acerca del Trabajo Social que explican la naturaleza y el papel de la profesión en la sociedad y las teorías de Trabajo Social que describen qué actividades constituyen la profesión, establecen sus fines y explican por qué son adecuadas y efectivas para la consecución de esos fines (Payne, 1995)

Según Hepworth (1990) el Trabajador Social puede considerar algunos criterios para seleccionar la teoría que utilizará en el intervención, como son determinar hasta que punto una teoría ha sido apoyada por una investigación empírica, demostrar que la teoría produce resultados eficaces con un menor gasto de tiempo, dinero y esfuerzo lo que la hace preferible de otras teorías, revisar la magnitud de la intervención y las técnicas específicas que corresponden a esa teoría, las implicaciones éticas y el nivel de conocimiento y de habilidad que debe tener para intervenir con dicha teoría.

Por otro lado Kisnerman (1984) sostiene que la teoría guía a la práctica, y que la práctica a su vez verifica la teoría, y sistematizada produce nueva teoría, y que si existiera una separación entre teoría y práctica llevaría a los profesionales a un activismo cuyos resultados serían una intervención mediocre, por lo tanto menciona “la teoría sin práctica no sirve para nada, pero menos sirve una práctica sin teoría” (Kisnerman, 1984: 92). Así al acercar la teoría a la problemática objeto de intervención y al mismo tiempo orientar la reflexión sobre la organización de la práctica, aunque teoría y práctica no aparezcan simultáneamente, la unidad de ambas se presenta en el proceso de intervención y esa aplicación es la que le otorga especificidad a la profesión (Tobón, 1986).

A medida que se van conociendo y explicando las situaciones problemáticas con las que se interviene, surgen nuevas alternativas para lograr una mayor transformación de esas situaciones apoyadas en las diferentes teorías que se va desarrollando, por lo que sea cual sea la teoría con la que intervenga el Trabajador Social, ésta le facilita modelos de intervención que describen en general lo que sucede durante la práctica (Payne, 1995).

2.2 Modelos en Trabajo Social.

Un modelo es “una construcción simplificada y esquemática de la realidad, surge de una teoría y como tal puede ser contrastado empíricamente en la práctica” (Kisnerman, 1984:95). Por tratarse de un esquema teórico también sirve para facilitar la comprensión y el estudio de lo que pasa en la realidad². Los modelos según Payne (1995) “al ser aplicables de forma estructurada en un amplio muestrario de situaciones, extraen una serie de principios y pautas de actividad que le dan coherencia y uniformidad a la práctica” (p. 80).

Bleger (1969)³ menciona que mientras una teoría explica un conjunto de fenómenos el modelo es para intentar construir hipótesis y teorías, como el modelo es la representación de una situación determinada, constituye el ideal, el deber ser. Si es confirmado y permite prever un número de efectos y es posible ampliarlo a un conjunto de hechos observables, se dice que se trata de una parte esencial de lo real, y se convertirá en teoría. Así de lo real y concreto, hacia lo que quiere lograr como el ideal, la construcción que se realiza constituye una guía. Si además el modelo ofrece la representación de un cambio, señalando la sucesión de distintas etapas se llama operacional, y puede representarse conteniendo un objetivo para orientar el proceso, una serie sucesiva de etapas, una serie de factores explícitos e implícitos que condicionan el proceso y los medios instrumentales para lograr los objetivos (Kisnerman, 1984).

El Trabajo Social desde que se conformó como profesión ha intervenido con diferentes modelos, siendo los tradicionales de Caso, Grupo y Comunidad, dentro de cada

² Diccionario enCarta 2003.

³ Bleger, J. (1969) Prólogo a Los modelos de la personalidad, de Daniel Laganhe y otros. Buenos Aires: Proteo. P. 11. Citado por Kisnerman, 1984.

uno de esos niveles existen autores que han propuesto diferentes modelos de intervención que permiten a los Trabajadores Sociales contar con herramientas para su quehacer profesional, siendo el motivo de este trabajo los modelos del Trabajo Social de Casos, los cuales cuentan con las características de los modelos operacionales propuestos por Kisnerman (1984).

Estos modelos del Trabajo Social de Casos no son la excepción en lo que a sustento teórico se refiere, por lo que en la siguiente parte se hará una revisión de los modelos propuestos desde los años 20's hasta la actualidad contemplando no sólo las etapas que proponen sino también la base teórica en la que están respaldados. Estos modelos reflejan además como a través de su historia el Trabajo Social de Casos ha evolucionado para permanecer como uno de los principales modos de intervención.

2. 2.1 Modelos de Trabajo Social de Casos.

a) Modelo de Mary Richmond, basado en la corriente psicológica.

Para abordar el modelo propuesto por Mary Richmond, es conveniente recordar que la base del Trabajo Social de Casos fueron las ayudas inspiradas por móviles caritativos, entre los siglos XVI y XIX, influenciadas por pioneros europeos como Juan Luis Vives, San Vicente de Paúl o Thomas Chalmers, entre otros muchos, quienes tenían en común trabajar guiados por principios comunes como la individualización de las personas, las posibilidades que tiene el ser humano de rehabilitación y la importancia del trato entre los hombres (Bray, 1964).

En el siglo XIX, surgen las organizaciones inglesas Charity Organization Societies (COS) sus aportaciones consistían en brindar una ayuda mas sistematizada y adecuada a las necesidades de cada persona. Dentro de la COS inglesa resaltan las aportaciones de Octavia Hill quien intentaba difundir la individualización y subrayar la importancia de las relaciones persona a persona (Bray, 1964).

Para 1870, se establece en la ciudad de Boston en Estados Unidos, la Organización Social de la Caridad (COS, por sus iniciales en Inglés), algunas mujeres americanas fueron a Londres a observar el trabajo de Octavia Hill dentro de las COS, para adaptar sus actividades en Estados Unidos, en este momento, puede decirse, nació el Trabajo Social de Casos (Bray, 1964). Las actividades consistían en visitar personalmente a los necesitados, ofreciéndoles consejos, advertencias y ayuda económica. En cada caso la rehabilitación se llevaba a cabo después de una investigación de las condiciones de vida de los solicitantes y de varias pláticas con ellos y con las personas que los rodeaban. Una vez que se contaba con la información de cada solicitante se le presentaba a un comité para que decidiera que acciones debían llevarse a cabo con el propósito de devolver al cliente su capacidad para sostenerse a sí mismo, y según el caso, a su familia (Friedlander, 1969).

Desde sus inicios hasta principios del siglo XX, las COS llevaban a cabo las actividades de asistencia social individual con voluntarios con escasa preparación (Friedlander, 1969) sin embargo estas organizaciones “siempre tomaron un vivo interés en el adiestramiento y desarrollo profesional” (Davison, 1979: 14) por lo que para el año 1903 se da en Londres el primer entrenamiento formal para voluntarios que trabajan con los casos, estos cursos incluían protección a la infancia y cursos de salud mental (Davison, 1979).

Las organizaciones sociales empezaron a emplear a personas que habían recibido cierto entrenamiento en lugar de voluntarios (Friedlander, 1969). Esta preparación significó llamar Trabajador Social a aquellas personas capacitadas para la asistencia social. Ahora al contar con un profesionista con conocimientos especiales para atender la asistencia social, se dejó de lado el trabajo de los comités, lo que provocó que el Trabajador Social asumiera la mayor responsabilidad en las funciones de la organización de la asistencia social. Comenzó a darse entonces una actitud paternalista por parte del Trabajador Social de casos hacia su cliente, debido a que él era el único que decidía sobre la solución correcta para el cliente, ahora el trabajador social era el encargado de los casos y decidía cual era el proceso para ayudar al solicitante. El trabajo de la práctica realizado en ese periodo puede caracterizarse como pre-teórico (Friedlander, 1969).

El primer modelo de la práctica del Trabajo Social de Casos, fue elaborado por Mary Richmond (1962) expuesto en su obra el Diagnóstico Social. Richmond (1962:67) definió el Trabajo Social de Casos como “el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio social”. También sostenía que para poder ayudar a los necesitados había que tratarlos individuo por individuo y no en masa, además se tenía que realizar un buen diagnóstico social, al cual concebía como:

“El esfuerzo por hacer una definición lo mas exacta posible de la situación y la personalidad, esto es, en relación a otros seres humanos en quien él (el cliente) de alguna forma depende o quiénes dependen de él, y también en relación a las instituciones sociales de su comunidad” (Johnson, 1995:22).

El modelo propuesto por Mary Richmond, consistía en realizar cuatro etapas. En la primera se hacía una *Investigación* a través de una entrevista inicial con el solicitante así como la visita a su hogar y a su ambiente. En la segunda se realizaba un *diagnóstico social*, de acuerdo a los hechos descubiertos en la investigación, tratando de determinar las causas básicas de las dificultades sociales y personales del cliente. Durante la tercera etapa se realizaba una *interpretación* de las condiciones específicas que provocaban la conducta y las reacciones del solicitante. Finalmente, en la cuarta etapa, se hacía la *preparación de un plan para el tratamiento* o la rehabilitación, que con frecuencia iban dirigidas al mejoramiento externo del medio ambiente, de las condiciones de vida, el tipo y situación en el trabajo del solicitante y su familia (Friedlander, 1969).

Las acciones en la intervención que realizaba el asistente social de casos se dividían en comprensión de la individualidad y de las características personales; comprensión de los recursos, de los peligros y de las influencias del medio social; la acción directa de la mentalidad de la asistencia social sobre la de su cliente, y la acción indirecta ejercida por el medio social (Richmond, 1962).

El principal mérito de Mary Richmond consistió en haber comprendido en cierto modo el dinamismo de las relaciones interhumanas, aún antes de que la psiquiatría estuviera en la fase de desarrollo en la que hoy se encuentra (Bray, 1964). Ya que es hasta finales de la década de los 30's cuando los aspectos psicológicos de la conducta social se volvieron un aspecto influyente en la historia del caso social debido a los progresos científicos de la sociología y la psiquiatría, ejemplos son los descubrimientos de Sigmund Freud, con el psicoanálisis y la psicología dinámica, que hicieron que el interés fundamental del Trabajo Social de Casos se transformara, y se comenzara a dar mayor importancia a los problemas psicológicos y emocionales del cliente (Friedlander, 1969). Ahora en lugar de estudiar las relaciones entre los individuos, el estudio se centraba en la relación entre el cliente y el asistente social, pues se pudo observar que en el cliente solían producirse cambios si conseguía establecer un buen contacto con el asistente (Bray, 1964).

Según Friedlander (1969) con el modelo de Mary Richmond lo importante era la participación del cliente en la solución de su problema, ya que al dejar que fuera el cliente el obligado a hablar acerca de su situación, el trabajador social comprendió que las ideas y los sentimientos del cliente eran medulares para el diagnóstico y el tratamiento (Friedlander, 1969). Este cambio provocó que al Trabajo Social de Casos se le definiera como:

“el arte en el que la ciencia de las relaciones humanas y la habilidad en el cultivo de dichas relaciones se emplean para poner en juego las potencialidades del individuo y los recursos de la comunidad con objeto de provocar una mejor adaptación del cliente a su medio ambiente o a una parte de él” (Bray, 1964:22-23)

b) Modelo de Gordon Hamilton basado en la corriente psicológica.

Al iniciar los 40's se veía al diagnóstico como el desarrollo del concepto que la persona tenía de la situación, era una interpretación de la manera en como la persona se encontraba en esa situación (Johnson, 1995). Hamilton (1980:1) reconoció que “el hombre

es un organismo biosocial, por lo tanto el caso, el problema y el tratamiento siempre deben ser considerados por el trabajador social como un proceso psicosocial”.

Hamilton (1980) señaló que un caso social no está determinado por el tipo de cliente, ni por el tipo de problema, sino que el caso social “es un acontecimiento vivo en el que influyen factores económicos, físicos, mentales, emocionales y sociales”(Hamilton, 1980: 2) y que éstos factores pueden ser externos o internos, por lo que no se puede restringir la función del Trabajador Social de casos a sólo los factores externos, ya que el problema generalmente es interpersonal y social. Al Trabajo Social de Casos lo define como “el arte de hacer diversas cosas para y con diferentes personas a fin de alcanzar de una vez y simultáneamente su mejoramiento y el de la sociedad” (Hamilton, 1980:21).

El modelo que propone para llevar a cabo el proceso de Trabajo Social de Casos está constituido de estudio, diagnóstico, y tratamiento, estos tres procesos en la práctica se dan de forma paralela ya que están entrelazados o vinculados entre sí (Hamilton, 1980). El concepto y procedimientos para cada una de estas etapas son:

- **Estudio:** “es toda exploración o investigación que tiene por objeto llegar a una mayor comprensión de la persona que tiene el problema, como del problema en sí con el fin de constituir el tratamiento efectivo” (Hamilton, 1980:185). Los medios de exploración son las entrevistas con el paciente o con su familia en esta parte se debe buscar el equilibrio entre las entrevistas cara a cara y la información de otras fuentes; los registros y documentos, los tests y los exámenes, las fuentes colaterales, que es todo aquello que no es el cliente ni su familia, situación e historia, y observación a domicilio (visita domiciliaria) (Hamilton, 1980).
- **Diagnóstico y evaluación:** “el primero es la comprensión del problema psicosocial que el cliente plantea, la segunda es la comprensión del funcionamiento de la persona con respecto a su problema, su capacidad, sus posibilidades y la utilización de los recursos tanto externos como internos” (Hamilton, 1980:220). Ambos son recurrentes y están interrelacionados, y además bien elaborados llevan a un tratamiento adecuado y oportuno,

están tan interrelacionados que algunos les llaman evaluación diagnóstica; tanto el diagnóstico como la evaluación son consideradas opiniones profesionales del trabajador social (Hamilton, 1980).

- **Tratamiento:** en el Trabajo Social de Casos “el fin principal que se persigue es siempre el mejor funcionamiento o adaptación psicosocial” (Hamilton, 1980:249) por lo que para lograrlo el Trabajador Social de casos se apoya de tratamientos que pueden ser: individual psicosocial, con relación a una persona pero que en la solución del problema se incluye a la familia, o con relación a algunos miembros de la familia. Entre los principales métodos del tratamiento están la administración de un servicio práctico, la manipulación ambiental y el tratamiento directo (Hamilton, 1980).

Según Johnson (1995) las aportaciones de Hamilton han sido clásicas e influyentes en la práctica subsecuente del Trabajo Social de Casos, ya que continua basado en la teoría del psicoanálisis como marco de referencia al tratar sobre personalidad. Davison (1979) menciona que hacia finales de la década de los 40's en la reunión internacional sobre terminología de Trabajo Social llevada a cabo en Gran Bretaña se emitió la siguiente definición del Trabajo Social de Casos:

“es un servicio personal proporcionado por trabajadores calificados a individuos que requieren ayuda especializada para resolver algún problema material, emocional, o de carácter. Es una actividad disciplinada que requiere una plena apreciación de las necesidades del cliente en el lugar que ocupa en su familia o en la comunidad. El trabajador social de casos busca prestar este servicio sobre la base de confianza mutua y de manera tal que fortalezca las capacidades del cliente para tratar su problema y para lograr un mejor ajuste con su ambiente” (Davison, 1979:161).

c) Modelo de Heleln H. Perlman, basado en el funcionalismo.

En la década de los 50's surge en Estados Unidos la teoría funcional, la cual ha sido incorporada al Trabajo Social porque sostiene que “la función de los organismos del Trabajo Social modelan y dirigen la practica en cada esfera de actividad” (Payne,

1995:124). Un aspecto peculiar del Trabajo Social funcional consiste en que los trabajadores sociales se esfuerzan en ayudar a los clientes en su desarrollo personal dándole un mayor relieve a los aspectos sociales y culturales; la teoría funcional propone que el Trabajo Social es un proceso de interacción entre los clientes y los trabajadores sociales mas que una serie de actos y procedimientos como sugieren las teorías anteriores (Payne, 1995).

Debido a la influencia de esta teoría, a finales de los 50's fue presentada una nueva aportación al Trabajo Social de Casos, por Helen Harris Perlman quien lo veía como un proceso de solución de problemas (Johnson, 1995). Perlman (1975) sostiene que los asistentes sociales trabajan con personas que tienen problemas y con personas que necesitan y quieren mayores oportunidades de mejorar sus experiencias vitales.

Según Payne (1995) Perlman propugna el tratamiento de los problemas presentes en el cliente social, así como de las dificultades que éste encuentra en su entorno, se puede apreciar que le da un menor énfasis a la motivación irracional e interna. El modelo propuesto por Helen H. Perlman consiste en las siguientes etapas:

1. El trabajador social determina los hechos específicos de la situación.
2. Luego el trabajador social conoce a las personas interesadas en el problema, ya sea porque les perjudica o porque pueden contribuir a resolverlo.
3. Evalúa los hechos y su significado de manera que pueda preparar una evaluación o diagnóstico, tratando de determinar cual es la principal dificultad o necesidad, cual es la causa, como influyen las personas interesadas y las posibilidades que se tienen en cuanto a recursos humanos y materiales para modificar el problema o la situación.
4. El trabajador social hace que su cliente trabaje sea participante activo en la dilucidación y evaluación del problema, en su propia relación con el problema y con su deseo e ideas para resolverlo, por lo tanto es importante que el trabajador social ofrezca a sus clientes una relación de apoyo que se caracterice por una firme aceptación que fomente el desarrollo humano del cliente, ya que en esta relación el cliente llega a reconocer y expresar los sentimientos que lo traban o que le impiden funcionar adecuadamente.

5. El trabajador social apoya y fomenta la capacidad del cliente para pensar y actuar, ya que además de hablar de sus sentimientos también se le estimula a considerar qué es lo que piensa acerca de esos sentimientos, conductas, problemas y sus respectivas causas.

6. Finalmente, el trabajador social prepara las oportunidades y los medios materiales necesarios para la solución del problema de su cliente, así como movilizar y desarrollar esos recursos para mostrarle como utilizarlos de la mejor manera (Perlman, 1975).

Según Payne (1995) Perlman (1986)¹ subraya la importancia de examinar cuatro aspectos: el primero *la persona* con la que se hace el trabajo; el segundo *el problema* planteado; el tercero *el lugar* donde el trabajo se realiza, y el cuarto *el proceso* de trabajo. Para Johnson (1995) el modelo propuesto por Perlman (1957)¹ varía en dos aspectos con los anteriores modelos. En primer lugar porque ahora es la persona con un problema la que viene a un lugar donde un representante profesional, trabajador social, le brinda ayuda profesional, siendo la relación del cliente con el trabajador social esencial para resolver el problema. Por lo tanto se asume que el cliente no tiene la capacidad suficiente para resolver el problema y que necesita ayuda para superar los obstáculos (Payne, 1995).

En segundo lugar, porque continúa con el uso del término diagnóstico, pero su significado se acerca más al término valoración, usado en la literatura del Trabajo Social contemporánea. Consideró al diagnóstico dinámico lo mismo que a las fuerzas que actúan recíprocamente en la situación del problema del cliente. No profundiza en el tratamiento, sin embargo éste solo se dará si el cliente se lo propone a sí mismo (Johnson, 1995). Por lo que el tratamiento es intencionado, toda vez que los elementos esenciales de todo el proceso asistencial hay que encontrarlos en los primeros momentos de contacto con el cliente (Payne, 1995). Para los funcionalistas el tratamiento solo sería un tratarse a sí mismo, por lo que el trabajador social aplica su conocimiento profesional al reconocer un proceso en la relación que se expresa como principios, medios, y fines (Hill, 1966).

Según Johnson (1995) la principal contribución de Perlman fue el acercamiento de la teoría funcional al Trabajo Social, porque esta teoría no considera al cliente como un enfermo como había sido tratado hasta ese momento, además una consideración

fundamental del funcionalismo es buscar la armonía posible entre el problema que el cliente presenta y la ayuda que el trabajador social de casos puede ofrecer (Johnson, 1995; Hill, 1966).

d) Modelo de Pincus y Minahan basado en la Teoría General de Sistemas.

Para la década de los 60's, el uso de la teoría de los sistemas empezó a aparecer en las ciencias sociales, por lo que también fue influenciado el Trabajo Social de Casos. Entre los cambios importantes están el cambio en el uso de los términos médicos diagnóstico y tratamiento por los de valoración e intervención que son términos más generales. La importancia del modelo propuesto por Helen H. Perlman para el Trabajo Social de Casos como solución de problemas continuó utilizándose. Los conceptos de "persona en la situación" y "relación cliente-trabajador social" se extendieron debido a la aplicación de estas nuevas teorías en la sociología (Johnson, 1995).

La teoría de los sistemas en el Trabajo Social tiene su origen en la teoría de Von Bertalanffy (1971)¹ se trata de una teoría biológica que propone que todos los organismos son sistemas compuestos de subsistemas (Payne, 1995). Esta teoría es útil a los trabajadores sociales porque les da medios para conceptualizar uniones y relaciones entre las entidades aparentemente diferentes: individuo, familias, grupos pequeños, instituciones, comunidades y sociedades (Johnson, 1995). Dentro del Trabajo Social la teoría de sistemas trabaja con individuos, grupos y comunidades, no destaca ningún método particular de intervención, sino que mas bien proporciona una forma única y total de describir las cosas a cualquier nivel (Payne, 1995).

Un ejemplo de la teoría de sistemas generales, es el modelo propuesto durante los años 70's por Pincus y Minahan (1973) quienes sustentan que la gente para llevar una vida satisfactoria depende de los sistemas de su entorno social inmediato, por lo que el trabajador social debe interesarse en tales sistemas (Payne, 1995).

Pincus y Minahan (1973) sostenían que el cliente es un sistema y el trabajador social es un agente de cambio; los propósitos principales del agente de cambio son reforzar las capacidades del cliente para solucionar su problema, unirse a las personas del sistema para proveer de recursos, servicios y oportunidades, promover la efectiva operación de los sistemas humanos y contribuir al desarrollo e implementación de políticas sociales. Definieron cuatro sistemas básicos del Trabajo Social:

- 1) Sistema de agente de cambio, trabajador social y las instituciones que las que trabajan,
- 2) Sistema de cliente social, individuos, grupos, familias, comunidades que colaboran con el agente de cambio,
- 3) Sistema objetivo, personas a quienes el agente de cambio trata de cambiar para que alcancen sus metas, y
- 4) Sistema de acción, gente con la que trabaja el agente de cambio para alcanzar la meta (Payne, 1995).

Definen el proceso de intervención como “una serie sistemática de acciones dirigida hacia algún propósito” (Pincus, 1973:85), en este proceso el trabajador social sigue tres puntos fundamentales para establecer sus metas: *primero* el contacto con el sistema, *segundo* el contrato establecido por el trabajador social con el cliente, y *tercero* dar por terminado el proceso. En el modelo que proponen, reflejan el método científico de investigación en la resolución de problemas al considerar la planeación de las siguientes fases:

1.- Reconocimiento y compromiso con el problema, es una evaluación del problema para lo cual se debe plantear el problema, analizar los sistemas involucrados, establecer los fines que se seguirán, determinar las estrategias que se utilizarán y estabilizar la acción del cambio.

2.- Recolección de los datos, a través de interrogatorios (entrevistas), la observación y la comprobación de los documentos.

3.- **Contactos iniciales**, esto es entrar en contacto con las partes del sistema, para detectar y eliminar cualquier oposición u obstáculo que se le puedan presentar al sistema cliente.

4.- **Negociación de contratos**, entre el agente de cambio y el sistema cliente, a través de establecer buenas relaciones entre ambos sistemas, así como involucrar a los otros sistemas que influyen o son influenciados por el problema.

5.- **Formación de los sistemas de acción**, esto a través de establecer los procedimientos operativos, por ejemplo determinar el día, hora y lugar de los contactos o de las reuniones.

6.- **Mantenimiento y coordinación de los sistemas de acción**, a través de establecer bien las relaciones, fijar roles, actitudes, valores y fines, así como los cambios del sistema .

7.- **Influencia sobre los sistemas de acción**, ya que al afectar a un sistema se afectan las partes de los demás sistemas.

8.- **Terminación de la acción de cambio**, es la conclusión de las relaciones entre el agente de cambio y el sistema cliente, así como la evaluación de los resultados obtenidos (Pincus, 1973; Payne, 1995).

e) Modelo de Germain y Gitterman basado en la Teoría Ecológica de Sistemas.

La teoría de sistemas distingue dos modalidades: la teoría de sistemas generales y la teoría de sistemas ecológicos (Payne, 1995). El propósito principal del Trabajo Social según la teoría de sistemas ecológicos es “fortalecer la capacidad adaptativa de la gente e influir en su entorno para que las transacciones sean mas adaptativas” (Germain y Gitterman, 1980, p.10)⁴.

La principal aportación de la teoría de sistemas ecológicos fue hecha por Germain y Gitterman con el modelo de vida. Este modelo considera que la gente está constantemente en una situación de intercambio adaptativo con muchos diferentes aspectos de su entorno, en donde el individuo afecta y es afectado por el entorno (Payne, 1995).

⁴ Germain Carel y Alex Gitterman 1980, *The life Model of Social Work Practice*. Citado por Payne, 1995.

Cuando una persona está pasando por ciertos cambios y es apoyado por el entorno en esos cambios se dice que se da una adaptación recíproca. Por lo que los individuos deben tratar de mantener un buen acoplamiento con su medio para subsistir y desarrollarse. Los problemas sociales surgen cuando se contamina el ambiente y se reducen las posibilidades de una adaptación recíproca (Payne, 1995). El modelo que Germain y Gitterman proponen está compuesto de tres etapas:

1.- Fase inicial.- en esta fase el trabajador social investiga acerca de la naturaleza teórica del problema y adquiere contacto emocional con los sentimientos y reacciones del cliente. Luego el cliente y el trabajador social se ponen de acuerdo sobre el problema a tratar y el cometido de cada uno de ellos, determinando los problemas, las prioridades, la calendarización y los compromisos de cada uno pues ambos deben contribuir a la resolución de la situación.

2.- Fase Intermedia.- esta fase se centra en la modificación de una o más de las tres áreas de enfoque mencionadas en la primera fase. Se debe tomar en cuenta las transiciones por las que la persona está pasando y como éstas son afectadas por los cambios biológicos, por las expectativas, las limitaciones y las oportunidades socioculturales que tiene. El propósito principal del trabajador social al trabajar con las transiciones del cliente son de capacitación para fortalecer la motivación del cliente; docente para enseñar a los clientes distintos modos de solucionar el problema, y de facilitador, al definir las tareas a realizar junto al cliente.

3.- Fase final.- en esta fase tanto el cliente como el trabajador social pueden sufrir los efectos de una separación dolorosa, por lo que conviene hacer una cuidadosa preparación para que la relación termine de la mejor forma posible. Este proceso puede ser afectado por factores como el tiempo, por la clase de servicios que se solicitó, por factores de interrelación personal y por las vivencias personales tanto del cliente como del trabajador social (Payne, 1995).

f) Modelo de Hepworth basado en la Teoría Generalista.

Para la década de los 70's, los conceptos de valoración, persona en la situación y relación cliente-trabajador social continúan utilizándose. La base fundamental de la práctica de esa época es la teoría de los sistemas, por su original repuesta a la necesidad y por la valoración que el cliente le da a la situación (Johnson, 1995). Para intervenir en una situación, además de la teoría de sistemas, el trabajador social empieza a incorporar otras teorías que han surgido en las ciencias sociales, dando por resultado la teoría generalista de la práctica del Trabajo Social, la cual refleja las necesidades y preocupaciones de la profesión debido al aumento de la demanda de clientes que buscan los servicios del trabajador social y también debido a los nuevos problemas sociales a los que hay que responder (Johnson, 1995).

La teoría - practica generalista está basada en el eclecticismo. Fischer (1978)¹ sostiene que “debemos seleccionar las técnicas apropiadas según las necesidades del cliente social” (Payne, 1995:76). Existen muchos argumentos en pro y contra del eclecticismo en el Trabajo Social, sin embargo estudios recientes demuestran que la practica actual de la profesión esta basada en el eclecticismo. Moore (1976)¹ asegura que “el ser ecléctico depende de las habilidades, conocimientos y valores del asistente social, ya que esto forma una firme base para moverse entre ideas teóricas” (Payne, 1995:77).

Hepworth (1990) propone un modelo de intervención dentro de la teoría - práctica generalista, menciona que los niveles de la practica del trabajador social son el micro, el mezzo y el macro. El nivel micro es considerado la practica directa o práctica clínica del trabajador social ya que es la que se realiza con el contacto cara a cara entre el cliente y el trabajador social (Hepworth, 1990) y que viene a corresponder a lo que inicialmente se llamó Trabajo Social de Casos.

El modelo propuesto por Hepworth (1990) sostiene que el proceso de ayuda consiste en tres fases, cada fase tiene objetivos distintos y el proceso de ayuda generalmente procede consecutivamente a través de estas fases, las cuales no están diferenciadas por las

actividades y habilidades empleadas, sino que las actividades y las habilidades difieren más en frecuencia e intensidad que en tipo. Las tres fases son revisadas en seguida:

1. *Valoración, exploración y planeación*, en esta fase se incluyen actividades como el establecer rapport con el cliente, explorar el problema del cliente incluidos los factores, las personas y otros problemas que intervienen en el problema, formular una valoración multidimensional del problema, iniciar una motivación de solución con el cliente y realizar una negociación de solución con el cliente (Hepworth, 1990).

2. *Aplicación y logro de metas*, en esta fase la atención se centra en la autoestima del cliente, por lo tanto las actividades en esta fase incluyen el reforzar la eficacia del ego del cliente, supervisar el proceso por el que pasa el cliente, identificar las barreras para lograr las meta, identificar las reacciones correlativas, reforzar el conocimiento de sí mismo en el cliente, y enseñarle a usar su ego (Hepworth, 1990).

3. *Terminación y Evaluación*, se llega a esta fase cuando el cliente ha solucionado su problema, ha mejorado su comunicación, su concepto de sí mismo, o bien porque las metas establecidas en la negociación inicial están cumplidas, para esta fase se incluyen las siguientes actividades, terminar el proceso de ayuda con relaciones de éxito, planear estrategias para mantener el cambio, y evaluar los resultados obtenidos sean buenos o no porque esto ayudará a cambiar o mantener las estrategias empleadas durante el proceso (Hepworth, 1990).

g) Modelo de Zastrow basado en la Teoría Generalista.

Otro autor contemporáneo de la teoría - práctica generalista en el Trabajo Social es Charles Zastrow, él sostiene que el Trabajo Social de Casos se dirige a ayudar a los individuos en una base de uno-a-uno y que se encuentran en problemas personales y sociales, por lo que el Trabajo Social de Casos ayuda a los clientes a ajustarse a su ambiente o a cambiar ciertas presiones sociales y económicas que le impiden desarrollarse (Zastrow, 1993). El modelo que él propone sugiere que el trabajador social debe *primero* identificar el problema(s) tan preciso como sea posible, *segundo* debe generar las posibles

soluciones alternativas para la solución del problema, *tercero* evaluar esas soluciones alternativas, para, *cuarto* seleccionar la solución o soluciones que serán usadas y establecer las metas que serán alcanzadas, *quinto* llevar a cabo la solución determinada, y *sexto* seguir evaluando cómo van desarrollándose las soluciones con respecto al problema (Zastrow, 1993).

Al Trabajo Social de Casos le da la perspectiva de consejo (counseling) para atender los problemas sociales de manera individual. El proceso de counseling puede ser conceptualizado desde el punto de vista del cliente, ya que para tener éxito los clientes deben tener una serie progresiva de charlas sobre sí mismos (Zastrow, 1993). Estas charlas se llevan a través de las siguientes fases: 1) conocer el problema, 2) establecer una relación con el consejero, 3) motivación del individuo, 4) conceptualizar el problema, 5) explorar las estrategias de solución, 6) seleccionar las estrategias, 7) implementar las estrategias adecuadas, y 8) evaluar los resultados obtenidos (Zastrow, 1993).

h) Modelo de Johnson basado en la Teoría Generalista.

Johnson (1995) describe la práctica del Trabajo Social generalista como un proceso de solución de problemas, pues considera que es una de las maneras de acercarse a las necesidades y es también una forma de organizar y aplicar conocimientos, valores, y habilidades. Los pasos que Johnson (1995) propone para el modelo de solución de problemas son:

1.- Declaración preliminar del problema, la considera una fase muy importante, pues de la manera como se defina la situación problemática dependerá la dirección que tomen las siguientes fases.

2.- Declaración de suposiciones preliminares sobre el origen del problema, ya que esto permitirá hacer explícito el tipo de información necesaria para poder entender y planear la solución del problema.

3.- Selección y colección de información de fuentes históricas, sociales, psicológicas, biológicas, económicas, políticas, religiosas, entre otras dependiendo del problema a resolver.

4.- Análisis de la información, con dos propósitos fundamentales, el primero identificar y valorar los sistemas involucrados en el problema así como explicar de manera extensa la naturaleza del problema. El segundo propósito es determinar las metas y los posibles resultados del plan de acción.

5.- Establecer el plan de acción considerando las metas a cumplir y los obstáculos que se pudieran encontrar.

6.- Aplicación del plan, esto involucra la interacción con las personas, es una acción basada en un conocimiento sustancial de muchas fuentes que explican y predicen la conducta de las personas en ciertas situaciones.

7.- Evaluación del plan, esto puede llevar a una comprensión de la situación que puede transferirse a otras situaciones y a resolver mas eficazmente problemas similares.

Durante este apartado se han revisado los modelos propuestos entre los años 20's y los 90's para utilizar el Trabajo Social de Casos; a pesar de existir diferencias entre ellos, todos los autores coinciden en que no se puede utilizar ninguno de los modelos sin un conocimiento previo acerca de diferentes aspectos, relacionados con la teoría que los sustenta y con la formación que reciben los trabajadores sociales. Por lo tanto en el siguiente apartado se revisan los conocimientos que los autores sugieren, y deben tener, los trabajadores sociales de casos como parte del plan de estudios que reciben.

2. 3 Conocimientos de Trabajo Social de Casos

2.3.1 Conocimientos generales de la profesión que sirven para aplicar el Trabajo Social de Casos.

Desde que el Trabajo Social se instituyó como profesión, se ha buscado que quienes lo lleven a cabo sean profesionistas capacitados, esto ha obligado a los trabajadores sociales a adquirir un acervo considerable de conocimientos que le permitan intervenir y brindar una ayuda especializada (Hamilton, 1980), esos conocimientos los adquiere durante su formación como trabajador social y tienen que ser los adecuados para permitirles actuar

mas eficazmente en la problemática que se les presenten. Durante el presente trabajo se entiende por conocimiento a la adquisición teórica o práctica para entender alguna rama de la ciencia, el arte o de otra área que involucre el estudio, la investigación o la practica y la adquisición de habilidades (Zastrow, 1993).

Desde los años 20's con el origen de la profesión los primeros conocimientos que adquirirían los trabajadores sociales estaban encaminados a cursos acerca de la infancia, de las relaciones familiares y de los problemas sociales (Davison, 1979). Para los años 40's Hamilton (1980) menciona que se debe incluir también conocimientos de economía, de conducta humana y del marco social en el que se desenvuelve la profesión de Trabajo Social, además señala:

"nadie puede aspirar a entender el problema de la pobreza sin algún conocimiento sobre la conducta humana, ni tratar de entender inteligentemente el problema de la conducta humana sin tener datos acerca del marco económico y social dentro del cual se desarrolla"
(Hamilton, 1980:8)

En la década de los 70's, con una visión latinoamericana, Dantas (1970) sostiene que los conocimientos que son aplicados en la práctica profesional del Trabajo Social se pueden agrupar en tres categorías básicas:

1.- Conocimientos teóricos, básicos o específicos que suministran el marco de referencia conceptual y de explicaciones en diferentes niveles de generalidad, acerca de las situaciones sociales problemáticas y de diversos fenómenos que caracterizan el objeto de la intervención profesional. Estos conocimientos pertenecen al campo de la actividad teórica de la profesión y se constituye en objeto de las diversas disciplinas científicas y filosóficas que la componen.

2.- Conocimiento de las situaciones problemas y de los propios sistemas-cliente, considerados en sus condiciones concretas y simples, éste conocimiento se caracteriza como empírico-valorativo compone la base para la realización de las operaciones cognoscitivas que definen el diagnóstico de la situación.

3.- Conocimientos de las condiciones y posibilidades de intervención, así como de los medios causalmente eficaces para promover la modificación de las situaciones sociales problemáticas de los clientes; se caracteriza por ser un conocimiento de tipo técnico, que fundamenta la realización de las operaciones de la intervención planeada.

El Concilio en Educación de Trabajo Social, en Estados Unidos, considera como áreas de estudio la conducta humana en el ambiente social, la política social, los métodos de práctica en Trabajo Social y la Investigación (Hepworth, 1990). Por su parte, Johnson (1995) menciona que el Trabajo Social es una combinación de conocimientos, valores y habilidades y que estos elementos describen la naturaleza de la práctica de la profesión, al considerar que el conocimiento es la parte cognitiva o pensante de la práctica, que los valores son la parte emocional y las habilidades son la acción del trabajador social. Reconoce cinco áreas de conocimiento para el Trabajo Social:

1.- Las artes liberales entre las que menciona están sociología, psicología, antropología, historia, ciencia política y economía, sostiene que estas disciplinas proveen explicaciones acerca de la naturaleza de la sociedad humana y de la condición de los individuos (Johnson, 1995).

2.- El conocimiento legítimo acerca de las personas, sus interacciones y las situaciones sociales dentro de los que ellos funcionan. Esto incluye conocimientos acerca de las personas sobre sus emociones, pensamientos, conducta y puntos de vista del ambiente en el que se desenvuelve (Johnson, 1995).

3.- La teoría práctica con interés por la naturaleza de las interacciones de ayuda, por el proceso de ayuda y por una variedad de estrategias de intervención destinadas a una diversidad de situaciones y sistemas, esto incluye un conocimiento de las estructuras sociales y de las instituciones donde el trabajador social ofrecerá su servicio a través de los métodos aprendidos (Johnson, 1995).

4.- Conocimientos especializados necesarios para trabajar con grupos y clientes particulares en situaciones particulares (Johnson, 1995), y

5.- La capacidad de ser reflexivo, imaginativo y creativo en el uso de los conocimientos obtenidos (Johnson, 1995).

La base de conocimientos del Trabajo Social es muy importante porque como menciona Perlman (1975) las acciones que realiza el trabajador social se basan en datos específicos de la situación problemática que atiende, pero examinados a la luz del conocimiento y la comprensión que el trabajador social tiene del significado de esos hechos, siendo el conocimiento con que cuenta el trabajador social lo que lo diferencia de otras profesiones.

2.3.2 Conocimientos necesarios requeridos para aplicar los modelos de Trabajo Social de Casos.

El Trabajo Social de Casos requiere de conocimientos mas específicos y especializados debido a que cada cliente, su situación y su tratamiento son únicos, según Hamilton (1980) el conocimiento de la realidad se adquiere por muchos caminos, siendo uno de los mas importantes la situación concreta humana individual; así mismo cada uno de los autores de los modelos ha basado su propuesta en diferentes teorías lo que ha hecho que los conocimientos para aplicar el Trabajo Social de Casos se amplíen.

Friedlander (1969) sostiene que en entre los años 20's y 30's con el modelo de Mary Richmond, debido a la influencia de la psicología y la psiquiatría, el profesional de casos debía contar con mayores conocimientos y mayores destrezas que no contaban los voluntarios, así mismo se necesitaba dedicarle un mayor tiempo a cada caso debido a la exigencia de obtener hechos mas detallados para poder comprender la personalidad, los motivos y las necesidades emocionales del cliente.

A finales de la década de los 30's debido al auge de las teorías Freudianas, los aspectos psicológicos de la conducta social se volvieron un aspecto influyente en la historia del caso social (Johnson, 1995). Friedlander (1969) sostiene que en esa época, entre los conocimientos que debían incluirse en la formación del trabajador social de casos estaban el estudio de las motivaciones humanas, la dinámica de la conducta humana y la aplicación de la sociología para trabajar con el cliente. En la década de los años 40's, con los progresos en la psicología, la psiquiatría y la sociología, las nuevas aportaciones al Trabajo Social requirieron que la formación para el trabajador social de casos se orientara sobre el

funcionamiento social, la estructura del carácter, de las condiciones del trabajo, de las relaciones familiares, de educación, de juego, de religión y de relaciones humanas (Hamilton, 1980).

Con el incremento de la teorías sociológicas al Trabajo Social, en los años 50's, se aumentó también lo que debía conocer el trabajador social de casos. Perlman (1975) sugiere que entre los conocimientos que debe contar están de la conducta y personalidad humana, de psicología, de psiquiatría, acerca de los problemas sociales en general y como afecta a lo particular en cada caso, de motivación humana, de empatía para sostener relaciones firmes con los clientes y también el trabajador social de casos debe aprender a reconocer los recursos con que cuentan las personas para salir de su situación.

Para Bray (1964) los conocimientos que el trabajador social de casos debe tener corresponden a dos grupos, uno al de las ciencias sociológicas y el otro al de las ciencias psicológicas. En el primer grupo están los conocimientos de los recursos sociales, culturales y económicos de la comunidad, las tradiciones culturales, las características de profesiones afines al trabajo social de casos, conocimientos de las necesidades humanas prácticas, el significado de las relaciones familiares, el arte o la ciencia de trabajar con seres humanos, debe conocer también su propia personalidad así como la ciencia del comportamiento humano.

En el segundo grupo, los conocimientos que corresponden a las ciencias psicológicas, deben ser conocimientos prácticos y realistas que abarquen una amplia y sólida base teórica de nociones de psicología social, estudio práctico de situaciones comunes, algunos rudimentos de psicoterapia y de psiquiatría ya que el asistente social ha de tratar con diversos problemas psicológicos, cabe mencionar que con estos conocimientos no se trata de invadir otros terrenos sino de cooperar mejor con los profesionistas de esas áreas (Bray, 1964).

En los años 70's con la incorporación de la teoría de sistemas al Trabajo Social, se menciona que para ayudar a otros a cambiar su situación problemática, se necesita de una combinación creativa de sentimientos espontáneos, individualidad, preocupación y amor

por otros, pero acompañado de un cuerpo de conocimientos acerca de la conducta humana, el ambiente social y los procesos de cambio, lo que incluye la habilidad de usar técnicas o procedimientos. El método de solución de problema guía al trabajador social de casos a tomar la decisión de los pasos a seguir para establecer metas y trabajar para lograrlas con los sistemas involucrados. Cuando el trabajador social de casos sigue el proceso planeado de cambio, probará que está utilizando su conocimiento al aplicar una variedad de técnicas de intervención (Pincus, 1973).

Dentro de la teoría generalista Hepworth (1990) señala que los puntos centrales para llevar a cabo el proceso de solución de problemas son el conocimiento y las habilidades con que cuenta el trabajador social, pues ambos le ayudan a evaluar los problemas humanos y a localizar, desarrollar o utilizar los sistemas de recursos apropiados. También son partes íntegras del proceso las habilidades del cliente, la planeación conjunta de las metas y el definir los roles de los participantes en el proceso. Por lo tanto el trabajador social de casos debe poseer el conocimiento y las habilidades para la intervención, ya que si “solo contara con las habilidades sin utilizar el conocimiento sería poco menos que un técnico” (Hepworth, 1990:15).

Entre los conocimientos que necesita el trabajador social de casos según Hepworth (1990) están, de conducta humana en el ámbito social, del funcionamiento e interacción de los diferentes sistemas sociales (marital, familiar, grupo de referencia, de empleo) de toma de decisiones, de necesidades humanas y de los recursos existentes en los sistemas.

Por su parte Zastrow (1993) menciona que la práctica del trabajador social de casos requiere de conocimientos, de la selección apropiada de técnicas para una situación particular y de la capacidad de usar las técnicas eficazmente. Al proponer al Trabajo Social de Casos con la perspectiva de counseling, Zastrow (1993) señala que el trabajador social de casos debe contar además de los conocimientos de la profesión, con la capacidad de construir una relación de trabajo, la capacidad de explorar problemas a fondo y la capacidad de explorar soluciones alternativas.

Desde mediados de los años 60's hasta la actualidad dentro del Trabajo Social se han dado una serie de cambios que han modificado la forma de intervención y por lo tanto a la formación que requiere el trabajador social de casos. Con la incorporación de la teoría generalista en el Trabajo Social de Casos, ahora además de los conocimientos sobre áreas específicas determinadas en los anteriores modelos, el trabajador social de casos necesita estar mas capacitado para el uso y manejo de diversas técnicas y habilidades, por lo que en el siguiente apartado se revisará las propuestas que hacen los autores de los modelos del Trabajo Social de Casos al respecto.

2.3.3 Habilidades y técnicas requeridos para la práctica del Trabajo Social de Casos.

El trabajador social de casos además de los conocimientos que la formación le da, necesita también de habilidades y técnicas para intervenir eficazmente, Zastrow (1993) define habilidad como la capacidad de usar el conocimiento efectivamente en la realidad, y afirma que la adquisición de habilidades del trabajador social depende en parte de las habilidades innatas de la persona y en parte de los aprendizajes de las experiencias, es decir que las habilidades se pueden aprender de un modo directo o ser extraídas de otras situaciones (Payne, 1995) y sugiere que los programas educativos deben facilitar el aprendizaje de tales habilidades más allá de proporcionar el material teórico necesario, con la enseñanza de las habilidades a los estudiantes a través de cursos prácticos.

Por su parte Johnson (1995) menciona que las habilidades son el componente de la práctica que reúne el conocimiento y los valores y los convierte a la acción como una respuesta a la solución del problema. Una definición sociológica es la que define habilidad como “una organización compleja de conductas (físicas o verbales) desarrolladas a través del aprendizaje y dirigidas hacia una meta o centradas en una actividad particular” (Johnson, 1995:56).

El Concilio en Educación para el Trabajo Social, en Estados Unidos, menciona que el trabajador social debe contar con dos tipos de habilidades, una es la habilidad cognitiva, que es utilizada por el trabajador social al identificar qué conocimientos necesita de

acuerdo a la situación de su cliente, y la habilidad de interacción, que utiliza el trabajador social al intervenir, planear y actuar junto con su cliente (Johnson, 1995).

Morales y Sheafor¹¹ sostienen que la habilidad en el trabajador social requiere de la selección adecuada de la técnica y el uso eficaz de esa técnica en una situación particular. Por su parte Dantas (1970) define técnica como el medio que utiliza el trabajador social para obtener fines establecidos, en las técnicas menciona “se prescribe lo que debe ser hecho para que se tengan determinados resultados prácticos predeterminados” (Dantas, 1970:72), por lo que destaca que los modelos de Trabajo Social de Casos son puestos en práctica gracias al conjunto de técnicas que instrumentan su aplicación.

En todos los modelos propuestos los autores dejan claro que el Trabajo Social de Casos inicia con la relación cliente – trabajador social. Davison (1979) menciona que esta relación le sirve al trabajador social de casos como un medio de comprensión del problema, para proporcionar apoyo y en ocasiones ofrecer una nueva experiencia que puede actuar como correctivo de las experiencias desafortunadas por las que el cliente ha pasado.

Mary Richmond (1962) menciona que dentro de la acción directa que el trabajador social de casos debe ofrecer, está el afirmar sus relaciones personales con su cliente, pues con una relación estrecha entre ambos se puede desarrollar en el cliente la decisión de tomar parte activa en los planes para solucionar su situación. Por su parte, Hamilton (1980) sostiene que el trabajador social de casos debe mantener una relación profesional con el cliente y que las relaciones profesionales no son simples asociaciones amistosas, pues el cliente a la relación trae consigo sus sentimientos, actitudes y maneras de comportarse de acuerdo a las situaciones aprendidas a lo largo de su vida. En cambio el profesional está dirigido hacia un objetivo: entender y subsanar las necesidades del cliente. Como dice Davison (1979:112) “es un medio y no un fin en sí misma”.

¹¹ Morales A y B. Sheafor. (1987) *Social Work: a profession of many faces*. Boston: Allyn and Bacon. 4a Edición. Citado por Jhonson, 1995.

Sin embargo para lograr mantener este tipo de relación los trabajadores sociales de casos deben ser personas de capacidad intelectual amplia, emocionalmente maduros y capaces de establecer relaciones profesionales (Meave, 1994), en las que no se vean comprometidos emocionalmente (Davison, 1979). Como dice Perlman (1975) el trabajador social de casos demuestra que está con el cliente -sintiendo no como el cliente, sino con él, y sugiere que la relación entre cliente- trabajador social debe contener elementos de aceptación, expectativa, apoyo y estímulo. Para poder hacer uso de las relaciones Hamilton (1980) menciona que el trabajador social de casos debe reconocer cuáles son sus prejuicios, su subjetividad y sus preferencias.

Meave (1994) menciona que las técnicas utilizadas en la relación profesional- cliente están:

- Manejo de transferencia.
- Técnica de apoyo, se usa cuando el cliente está en un momento de choque emocional y el trabajador social pueda motivarlo, animarlo y escucharlo para esas emociones sean controladas.
- Técnica de influencia directa o de convencimiento, se usa cuando existen alternativas viables a corto plazo para que el cliente tome decisiones acerca de su situación.
- Técnica de ventilación, ayuda a la libre expresión de los sentimientos y emociones del cliente.

Hepworth (1990) señala que durante el proceso de solución de problemas es crucial que el trabajador social de casos establezca una buena relación con el cliente, entre las habilidades que sugiere se emplean para lograrlo están:

- *la empatía* entendida como la habilidad del trabajador social para ser perceptivo a los sentimientos internos del cliente (Hepworth, 1990); en psicología llaman empatía a la

“capacidad de percibir de manera clara y directa los hechos que se desarrollan dentro de las áreas emocionales y sensoriales” (Hamilton, 1980:41).

- *la autenticidad* en la conducta del trabajador social, al presentarse ante el cliente más como una persona genuina que como un profesional (Hepworth, 1990), Hamilton (1980) sostiene que el trabajador social de casos debe conocerse a sí mismo para poder así disminuir y poner a un lado las propias defensas que le impiden verse a sí mismo con claridad.
- *la motivación* para incrementar la autoestima del cliente (Hepworth, 1990). Además hay que confiar en el deseo del cliente por superar su problema, por lo que hay que estimularlo pues muchos clientes necesitan mas ayuda que otros para “ponerse en marcha” y tener en cuenta la posibilidad de una actitud ambivalente: que el cliente a la vez quiera y no quiera seguir adelante, por lo que se le debe ayudar a resistir y no rendirse tan fácilmente (Hamilton, 1980).

Por su parte Zastrow (1993) le da al Trabajo Social de Casos la perspectiva de counseling, y menciona que el trabajador social debe contar con algunas capacidades, por capacidad se entiende “el conjunto de conocimientos, habilidades y cualidades que permiten a una persona realizar bien las tareas encomendadas” (Romans, 2000: 165) entre las capacidades que sugiere debe contar el trabajador social de casos están la de construir relaciones de trabajo con el cliente, la capacidad de explorar problemas a fondo y la capacidad de explorar soluciones alternativas (Zastrow, 1993).

Hepworth (1990) sostiene que el principal vehículo para obtener información es la entrevista, a la que define como “una comunicación libre y abierta, lo esencial para una comunicación abierta es la relación entre los participantes” (p. 39). El manejo de esta habilidad requiere de una práctica constante e ininterrumpida. Entre las técnicas que sugiere se emplean durante la entrevista están el parafraseo, las respuestas enfáticas, el resumen y la confrontación.

El Trabajo Social de Casos también utiliza las siguientes técnicas para la práctica:

- **Estudio de caso, es la historia del cliente y su situación a través de datos concretos que faciliten su comprensión, así como saber que se ha hecho al respecto y lo que la persona pretende se haga (Hamilton, 1980).**
- **Observación a domicilio, conocida también como visita domiciliaria, es una técnica que reviste importancia porque es un medio de investigar en forma directa en el lugar donde se desarrolla, el individuo ya sea su domicilio, su escuela, su trabajo o su barrio. (Meave, 1994).**
- **Fuentes colaterales, son las fuentes de información como documentos, historias de casos, informes de otras instituciones, consulta de expertos de otras disciplinas, pruebas y exámenes de todo género (Hamilton, 1980).**

De acuerdo con los anteriores apartados, en los que se ha expuesto los modelos del Trabajo Social de Casos desde los años 20's a los 90's y las indicaciones que hacen los autores acerca de los conocimientos y las habilidades requeridos para utilizar estos modelos es que se realizará el análisis de los programas de enseñanza de nivel licenciatura del Trabajo Social de Casos.

Capítulo III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de Investigación.

Una vez planteadas las preguntas y los objetivos de investigación, se estableció que el alcance del estudio es exploratorio y descriptivo, debido a que la enseñanza del Trabajo Social de Casos en México no ha sido estudiada en profundidad (Sampieri, 2003). El diseño de investigación se ubica bajo el enfoque cualitativo, es de tipo transversal, ya que se tomarán para la recogida de datos los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos vigentes durante el año 2005 (Sampieri, 2003).

Tomando en cuenta las preguntas y los objetivos de investigación, así como el marco teórico, se estableció utilizar el estudio de caso, ya que este implica un proceso de indagación que permite el examen detallado, comprensivo, sistemático y a profundidad de los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos, que tienen lugar en las escuelas y facultades de nivel licenciatura de Trabajo Social ubicadas en el País (Rodríguez, 1999).

Según la clasificación de los estudios de caso propuesta por Rodríguez (1999), la presente investigación es de casos múltiples inductivo ya que se utilizarán varios casos únicos que aporten la información necesaria para realizar el estudio, es decir cada programa de enseñanza del Trabajo Social de Casos que se imparta en las escuelas y facultades de Trabajo Social en México se considerará como caso único. Además la realidad única a estudiar será la enseñanza del Trabajo Social de Casos en México con las subunidades determinadas según la literatura del mismo.

3. 2.- Muestra.

La selección de la muestra que conformó el estudio se determinó de acuerdo a las subunidades de análisis, estableciéndose que serían aquellas escuelas y facultades de Trabajo Social de nivel licenciatura ubicadas en los estados que conforman la Republica Mexicana, que cuentan con el programa de enseñanza del Trabajo Social de Casos, obteniéndose una muestra cualitativa de tipo variada de un total de 8 escuelas y 3 facultades que imparten Trabajo Social de Casos, ubicadas en los estados de Chihuahua, Sonora,

Aguascalientes, Chiapas, Nuevo León, México, Durango, Tamaulipas, Guadalajara, León y Sinaloa.

3. 3.- Procedimientos.

En primer lugar se procedió a localizar las escuelas y facultades de nivel licenciatura de Trabajo Social en México, a través de buscadores electrónicos de Internet, encontrándose que existen 33 en todo el País, 25 escuelas y 8 facultades.

En segundo lugar se investigó en cuales de esas 33 escuelas y facultades de Trabajo Social de nivel licenciatura en México, se enseña el programa de Trabajo Social de Casos, para establecer las escuelas y facultades que formarán parte del estudio, identificándose que en 11 estados se imparte el Trabajo Social de Casos. El siguiente paso fue identificar a la persona encargada de los programas de enseñanza de cada escuela y facultad a través de contacto telefónico, para solicitar el programa de enseñanza de Trabajo Social de Casos, recibiendo respuesta favorable de 8 escuelas y 3 facultades, 11 en total.

3. 4.- Descripción del instrumento.

El instrumento de medición que permitió registrar la información necesaria para cumplir con el propósito del estudio, fue el programa de enseñanza del Trabajo Social de Casos de cada una de las escuelas y facultades de Trabajo Social de nivel licenciatura en México que lo imparten, ya que éstos contienen la enseñanza de los modelos de Trabajo Social de Casos, los conocimientos generales y específicos, las técnicas y las habilidades del Trabajo Social de Casos.

Según Rodríguez (1999) en este tipo de estudio se parte de la perspectiva de lo que cada escuela o facultad considera importante enseñar acerca del Trabajo Social de Casos.

La validez y confiabilidad del instrumento, se basa en que los programas de enseñanza que fueron tomados para este estudio son documentos completos, originales, enviados directamente tal y como se imparten en cada escuela y facultad de Trabajo Social.

3. 5.- Análisis de los datos.

Para realizar el análisis se llevaron a cabo un conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones y comprobaciones de los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos, a través del proceso sugerido por Rodríguez (1999) para el tratamiento de datos cualitativos, que consiste en la reducción de datos, la disposición y transformación de datos y la obtención de resultados.

La reducción de datos se llevó a cabo a través de seleccionar la información contenida en los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos en subunidades de análisis que resultaron relevantes o significativas para el estudio. Para establecer las subunidades de análisis se consideró la clasificación de Rodríguez (1999) que menciona que la información puede ser dividida a través de criterios temáticos de acuerdo con segmentos de la información que hablan de un mismo tema. Así mismo se consideró el método de casos múltiples que sostiene que las subunidades de análisis se derivan del marco teórico y de los objetivos de la investigación.

Con el fin de identificar y clasificar las subunidades de análisis se transformó el contenido de los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos en las siguientes categorías:

- 1) Duración del programa, para determinar el tiempo que dedica cada escuela y facultad a la enseñanza del Trabajo Social de Casos.
- 2) Semestre en que se imparte, considerando que la formación del nivel licenciatura en Trabajo Social es de nueve semestres, lo que se pretende es ubicar el programa de Trabajo Social de Casos dentro de éstos semestres.
- 3) Modelos del Trabajo Social de Casos, en esta categoría se ubicarán aquellos contenidos de cada programa que se refiera a los modelos de Trabajo Social de Casos.
- 4) Conocimientos generales, aquellos conocimientos que acerca de la profesión de Trabajo Social o de otras áreas afines al Trabajo Social de Casos contengan los programas de enseñanza.

- 5) Conocimientos específicos, en esta categoría se integrarán aquellos conocimientos necesarios para aplicar el Trabajo Social de Casos.
- 6) Habilidades y técnicas, que se utilizan en la práctica del Trabajo Social de Casos y que se aprenden en los programas de enseñanza de las escuelas y facultades de Trabajo Social.
- 7) Los registros, instrumentos y actividades administrativas que se enseñan en los programas de Trabajo Social de Casos.
- 8) La bibliografía contenida en cada uno de los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos.

Para la obtención de resultados se realizó una matriz de doble entrada propuesta por Miles y Huberman (1994)⁵, en la que se describe la información obtenida de los programas de enseñanza de acuerdo con las subunidades de análisis, de esta manera se realizó el análisis lo que permitió elaborar las conclusiones y el reporte final.

⁵ Miles M.B. y Huberman A.M., (1994) *Qualitative data analysis*. Newbury Park, CA: Sage. Citado por Rodríguez 1999.

Capítulo IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

En el presente capítulo se presentan los datos que se obtuvieron de los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos de cada una de las escuelas y facultades de nivel licenciatura de Trabajo Social en el País.

Las subunidades que se establecieron para realizar el análisis de los programas fueron: duración del programa, semestre en que se imparte, los modelos teóricos del Trabajo Social de Casos, número de modelos incluidos en los programas, modelos presentes en los programas, las habilidades y técnicas de Trabajo Social que se imparte en los programas de enseñanza, los conocimientos generales y específicos necesarios para aplicar el Trabajo Social de Casos, los registros, instrumentos y actividades administrativas que se enseñan para la práctica del Trabajo Social de Casos y la bibliografía contenida en los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos.

Cada una de éstas subunidades de análisis es presentada a través de una matriz de doble entrada lo que permitió responder a las preguntas de investigación, cumplir con los objetivos del estudio y realizar las conclusiones del mismo.

Tabla 1
Duración del programa de enseñanza del Trabajo Social de Casos
de las Escuelas y Facultades que lo imparten.

Escuela-Programa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1 semestre	✓		✓			✓			✓	✓	✓
2 semestres		✓		✓	✓		✓	✓			

Esta Tabla permite observar que el 54.5 % de las escuelas y facultades de Trabajo Social dedican sólo un semestre a la enseñanza del Trabajo Social de Casos. Mientras que el 45.4 % de las escuelas y facultades de Trabajo Social dedican dos semestres a la enseñanza del Trabajo Social de Casos.

Tabla 2
Semestre en que se imparte el programa de enseñanza del Trabajo Social de Casos
en las Escuelas y Facultades de Trabajo Social.

Escuela-Programa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1											
2									✓		
3										✓	✓
4	✓					✓					
5		✓			✓		✓				
6		✓	✓				✓				
7				✓				✓			
8				✓				✓			
9					✓						

El 72.7% de las escuelas y facultades de Trabajo Social ubican el programa de enseñanza de Trabajo Social de Casos entre el cuarto y el noveno semestre, es decir hacia el final de su formación como Licenciados en Trabajo Social, mientras que el 27.2% de las escuelas y facultades de Trabajo Social ubican el programa de Trabajo Social de Casos entre el primer y tercer semestre.

Tabla 3
Modelos de Trabajo Social de Casos que se imparten en los programas de enseñanza de las escuelas y facultades de Trabajo Social.

Escuela		Programa		
1	2	3	4	5
<p>1. Modelo Tradicional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigación • Diagnostico • Pronostico • Plan • Tratamiento social • Valoración • Auto - valoración <p>2.- Modelo Sistémico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fase de investigación • Fase de Diagnostico • Fase de intervención • Fase de cierre 	<p>1.- Matriz Metodológica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigación • Diagnostico • Plan • Tratamiento <p>2.- Modelo para resolver problemas</p> <p>3.- Modelo ecológico.</p> <p>4.- Modelo funcionalista.</p> <p>5.- Modelo de crisis.</p> <p>6.- Modelo transaccional.</p> <p>7.- Modelo de modificación de la conducta.</p> <p>8.- Modelo de concientización.</p> <p>9.- Modelo de terapia familiar.</p>	<p>Proceso Metodológico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigación a) exploratoria b) descriptiva c) explicativa d) predictiva • Diagnóstico • Pronostico • Plan social • Tratamiento social • Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación • Diagnostico • Pronostico • Plan social • Evaluación 	<p>Modelo de solución de problemas</p>

Escuela - Programa					
6	7	8	9	10	11
<p>Metodología de Casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigación • Diagnóstico social • Pronóstico social. • Plan social. • Evaluación y cierre del caso. • Supervisión. 	<p>1.- Proceso metodológico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo clínico-normativo. • Modelo socio-conductista. • Modelo de crisis. • Modelo de comunicación-interacción. <p>2.- Tradicional</p>	<p>Modelos de intervención en el Trabajo Social de Casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo clínico – normativo. • Modelo de comunicación-interacción. • Modelo socio-conductista. • Modelo de socialización. • Modelo de resolución de problemas o ecléctico. • Modelo Tradicional Investigación y Diagnóstico. Plan de intervención Tratamiento. Evaluación. Supervisión 	<p>Metodología tradicional del Trabajo Social de Casos.</p>	<p>Metodología tradicional del Trabajo Social de Casos.</p>	<p>1. Metodología de Trabajo Social de Casos propuesta por Mary Richmond.</p> <p>2.- Propuesta de Gordon Hamilton</p> <p>Diagnóstico. Evaluación</p> <p>3.- Propuesta de María Castellanos Investigación. Diagnóstico Plan Tratamiento.</p> <p>4.- Planteamiento de Friedlander.</p>

La Tabla 3 describe los modelos de Trabajo Social de Casos contenidos en cada uno de los programas de enseñanza de las 11 escuelas y facultades de Trabajo Social.

Tabla 4

Número de modelos incluidos en los programas de enseñanza de Trabajo Social de Casos.

Numero de modelos de Trabajo Social de Casos	Escuela - Programa	Porcentaje
1	7	63.6%
2	1	9%
5	1	9%
6	1	9%
9	1	9%

La Tabla 4 permite observar que 7 de las 11 escuelas y facultades (el 63.6%) imparte un solo modelo de Trabajo Social de Casos, mientras que en las cuatro escuelas y facultades restantes (el 36.3%) imparten 2, 5, 6 y 9 modelos de Trabajo Social de Casos respectivamente.

Tabla 5

Modelos presentes en los programas de enseñanza de Trabajo Social de Casos

Modelos de Trabajo Social de Casos	Numero de escuelas - programas
1. Tradicional	10
2. Solución de problemas	3
3. Crisis	2
4. Clínico – normativo	2
5. Socio – conductista	2
6. Comunicación interacción	2
7. Transaccional	1
8. Modificación de la conducta	1
9. Concientización	1
10. Terapia Familiar	1
11. Sistémico	1
12. Ecológico	1
13. Funcional	1
14. Socialización	1

En la Tabla 5 se observa que dentro de los 11 programas de enseñanza las escuelas y facultades de Trabajo Social incluyen 14 modelos de Trabajo Social de Casos, siendo los principales el modelo tradicional y el modelo de solución de problemas que aparecen en 10 y 3 ocasiones respectivamente.

Los modelos restantes aparecen distribuidos entre los once programas de la siguiente forma: el modelo de atención en crisis en 2 programas, el modelo clínico.-normativo en 2 programas, el modelo socio-conductista en 2 programas, el modelo de comunicación-interacción aparece en 2 programas. Mientras que el modelo transaccional aparece en un programa, el modelo de modificación de la conducta en un programa, el modelo de concientización en un programa, el modelo de terapia familiar en un programa, el modelo sistémico en un programa, el modelo ecológico, funcional y de socialización aparecen solamente una vez en los 11 programas.

Estos datos permiten identificar que el modelo propuesto por Mary Richmond en los años 20's de orientación psicológica es el que predomina en los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos.

Tabla 6
Habilidades y técnicas de Trabajo Social de Casos que se imparten en los programas de enseñanza de las escuelas y facultades de Trabajo Social.

Escuela-Programa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Entrevista	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
2. Observación	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓		
3. Historia Oral	✓							✓			
4. Cuestionario	✓							✓			
5. Estudio socio-económico	✓		✓								
6. Estudio socio-familiar	✓										
7. Visita domiciliaria	✓		✓			✓					
8. Insight	✓										
9. Rapport	✓										
10. Homeostasis	✓										
11. Catarsis	✓										
12. Transferencia	✓				✓						
13. Contra transferencia	✓				✓						
14. Empatía	✓										
15. Simpatía	✓										
16. Estudio social			✓								
17. Test								✓			
18. Genealogías								✓			
19. Comunicación								✓			
20. Relaciones personales											✓
21. Relación profesional TS - Cliente		✓			✓						

Nota: se desconoce las habilidades y técnicas que se enseñan en el programa 10.

La Tabla 6 permite observar las 21 habilidades y técnicas que las escuelas y facultades incluyen en los 11 programas de enseñanza de Trabajo Social de Casos, siendo las principales la entrevista, la observación y la visita domiciliaria, ya que aparecen en 10, 7 y 3 de los programas respectivamente.

Así mismo se puede apreciar que el resto de las habilidades y técnicas aparece distribuida entre los once programas de la siguiente manera: en dos ocasiones la historia oral, el cuestionario, el estudio socio-económico, la transferencia, la contra-transferencia y la relación profesional del Trabajador Social con el Cliente. Mientras que por lo menos en una ocasión entre los once programas aparece el estudio socio-familiar, insight, rapport, homeostasis, catarsis, empatía, simpatía, estudio social, test, genealogías, comunicación y relaciones personales.

Lo anterior permite apreciar que existe una variedad en la enseñanza de las habilidades y técnicas del Trabajo Social de Casos por parte de las escuelas y facultades de Trabajo Social.

Tabla 7
Conocimientos generales presentes en los programas de enseñanza del
Trabajo Social de Casos.

Escuela – Programa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Familia (concepto, tipos)	✓	✓					✓				
Familiograma	✓	✓						✓			
Análisis de factores sociales		✓									
Relación de los factores sociales con los problemas individuales		✓									
Concepto de rol		✓			✓						
Funciones familiares		✓									
Problemas familiares		✓									✓
Tareas del trabajador social		✓									
Escenarios de intervención profesional				✓				✓			
Áreas de intervención de Trabajo Social				✓		✓		✓			✓
Dinámica familiar							✓				
Ciclo vital de la familia							✓				
Concepto de Modelo								✓			
Elementos de un modelo de intervención social								✓			
Métodos y características de intervención del Trabajo Social									✓		

Nota: se desconocen los conocimientos que se enseñan en el programa 10.

En la Tabla 7 pueden observarse los conocimientos generales que las escuelas y facultades de Trabajo Social imparten en los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos, siendo los principales los conocimientos relacionados con la familia, como son conceptos de familia, tipos de familia, el familiograma, funciones familiares, problemas familiares, dinámica familiar y el ciclo vital de la familia.

Así mismo se imparten las áreas y los escenarios donde el Trabajador Social aplica el Trabajo Social de Casos ya que éstas aparecen en 6 de los 11 programas de enseñanza de las escuelas y facultades de Trabajo Social. También es importante recalcar que las escuelas y facultades consideran impartir conocimientos acerca de los roles y funciones del Trabajador Social, de los factores sociales y su relación con los problemas individuales, los elementos y las características de los modelos de intervención del Trabajo Social, ya que estos conocimientos aparecen en por lo menos uno de los once programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos.

Tabla 8
Conocimientos específicos de Trabajo Social de Casos (TSC) presentes en
los programas de enseñanza de escuelas y facultades en el País.

Escuela - programa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Antecedentes históricos de TSC	✓			✓				✓			
Requisitos de intervención de TSC	✓										
Concepto/ Definiciones de TSC	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓
Características éticas de TSC	✓								✓		
Construcción histórica del TSC		✓				✓					
Historia del TSC en México		✓									
Origen y desarrollo del TSC		✓	✓				✓				
Principios del TSC		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		
Guía para estudios profundos		✓									
Funciones del trabajador social de casos		✓						✓			
Roles en la atención individual		✓			✓			✓			
Objetivo del TSC			✓					✓			
Concepto del Cliente					✓			✓			
Fundamentos filosóficos, psicológicos y sociológicos del TSC						✓		✓			

En la Tabla 8 se presentan los conocimientos específicos que se enseñan sobre Trabajo Social de Casos en las escuelas y facultades de Trabajo Social, observándose que la enseñanza de los principios de Trabajo Social de Casos y el concepto y definición del Trabajo Social de Casos aparecen en 7 de los 11 programas cada uno.

Los antecedentes históricos de Trabajo Social de Casos aparecen en tres ocasiones entre los once programas, así como el origen y desarrollo del Trabajo Social de Casos y los roles en la atención individual. La ética en el Trabajo Social de Casos aparece en 2 de los 11 programas, lo mismo que la construcción histórica del Trabajo Social Casos, los fundamentos filosóficos, psicológicos y sociológicos del Trabajo Social de Casos, las funciones del Trabajador Social de Casos, el objetivo del Trabajo Social de Casos y el concepto de Cliente.

Solamente una vez aparecen entre los once programas: los requisitos de intervención de Trabajo Social de Casos, la historia del Trabajo Social de Casos en México y la guía para realizar estudios profundos.

Tabla 9
Registros, instrumentos y actividades administrativas contenidas en
los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos.

Escuela – Programa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Diario de campo	✓										
Historiales	✓							✓			
Informes sociales	✓		✓		✓	✓					
Resúmenes o sumarios	✓	✓	✓								
Solicitud de servicios	✓										
Planillas	✓										
Correspondencias u oficios	✓										
Llamadas telefónicas	✓										
Formato para estudio social		✓									
Guía de entrevista			✓								
Guía de observación			✓								
Cuadro comparativo (real – ideal)			✓								
Cronograma			✓								
Nota social y subsecuente			✓								
Formación de expedientes.								✓			

La Tabla 9 permite apreciar los registros, instrumentos y actividades administrativas que se enseñan en los programas de Trabajo Social de Casos. Se puede observar que en dos de las escuelas se imparten 7 y 8 de los registros, instrumentos y tareas administrativas respectivamente lo que representa el 18.2 %.

En 2 escuelas y facultades se enseñan 2 de los registros, instrumentos y tareas administrativas, mientras que en 2 más se enseña solo uno de los registros, estas cuatro escuelas y facultades representan el 36.3%. Sin embargo el dato más significativo lo representa el 45.4% de las escuelas y facultades en las que no se enseña ninguno de los registros, informes y actividades administrativas.

Tabla 10
Bibliografía contenida en los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos de las escuelas y facultades de Trabajo Social que lo imparten.

Autor	Año	Libro
1. Richmond, Mary	1922	Que es el trabajo social de casos individuales
2. Hamilton, Gordon	1940	Teoría y practica del Trabajo Social de Casos
3. Nahoum, Ch.	1961	La entrevista en Trabajo Social
4. Castellanos, Maria	1962	Manual de Trabajo Social
5. Tuerlinck, J.	1962	Asistencia social individualizada
6. Fontanilla, J.A.	1964	La asistencia social individualizada
7. Davison, Evelyn	1965	Trabajo Social de Casos
8. Ander Egg, Ezequiel	1968	Que es el Trabajo Social
9. Thompson, David	1968	Historia mundial de 1914 a 1968
10. Friedlander, Walter	1969	Dinámica de Trabajo Social
11. Fink, Artur	1972	Campos de aplicación del Trabajo Social
12. Biestek, Felix	1973	Las relaciones del case work
13. Leñero, Luis	1976	La familia
14. Derek, John	1979	Modificación de la conducta
15. Hill, Ricardo	1979	Caso individual
16. Berger, Robert	1979	Guía para trabajar con personas que llamamos enfermos mentales
17. Briar, Scott	1979	Caso individual
18. Ander Egg, Ezequiel	1980	Apuntes para una historia del Trabajo Social
19. Porcenskansky, Teresa	1980	Lógica y relato en Trabajo Social
20. Bray, Leo de	1980	La asistencia social individualizada
21. Perlman, Helen H.	1980	Trabajo Social individualizado
22. Salzberg, Wittemberg	1980	Relación asistencial
23. Barros, Nidia	1980	El informe en Trabajo Social
24. Acevedo, Alejandro	1981	El proceso de la entrevista.
25. Lieberman, Florence	1981	Trabajo Social, el niño y su familia
26. Ginsberg, Leon	1983	The practice of social work in public welfare
27. Dubini, Osvaldo	1984	Contribuciones a la metodología del Trabajo Social
28. Kisnerman, Natalio	1984	Introducción al Trabajo Social
29. Kadushin, Alfred	1984	La entrevista
30. Díaz P, Ana	1985	Un modelo de ficha social
31. García T., Dolores	1985	La familia del futuro
32. Quintero, Ma Teresa	1985	El diagnóstico social

33. Boris Lima, Alexis	1985	Epistemología del Trabajo Social
34. Gallardo, Angelica	1986	Una opción metodológica para Trabajo Social
35. Ackerman, Nathan	1986	Diagnostico y tratamiento de las relaciones familiares
36. Mcgoldrick, Monica y Randy Gerson	1987	Genogramas en la evaluación familiar
37. Minuchin, S.	1987	Técnicas de terapia familiar
38. Sánchez, Cristina y Unzueta, Rosario	1988	Historia y metodología del Trabajo Social
39. Flores González, Ma. Luisa	1988	Antecedentes de la ayuda en el mundo
40. Jhonson, Louise	1989	Social work practice a generalist approach.
41. Blanchet, A.	1989	Técnicas de investigación en Ciencias Sociales
42. Díaz Portilla, Isabel	1990	La entrevista psicodinámica
43. Valcarcel, Ma. del Pilar	1990	Métodos y técnicas de intervención
44. Alayón, Norberto	1990	Reflexiones sobre el Trabajo Social
45. Alarid, Jaime	1992	Fundamentos de medicina familiar.
46. Ander Egg, Ezequiel	1992	Reflexiones en torno a los métodos de Trabajo Social
47. Ander Egg, Ezequiel	1992	Introducción al Trabajo Social
48. Alegria, Paula	1992	Manual de Trabajo Social
49. Zuñiga, Esther	1993	Intervención en el Trabajo Social en el caso de una morfinómana (artículo de revista de T.S de la UNAM)
50. Rojas Soriano, Raul	1993	Guía para elaborar estudios sociales
51. Meave P., Etna Maria del Carmen	1994	Metodología para el estudio social de casos
52. Compton, Robert	1994	Social work processes
53. Valero Aida	1994	Trabajo Social en México
54. Kisnerman, Natalio	1995	Atención individualizada familiar
55. Martínez Sánchez, Gonzalo	1995	El estudio de casos para profesionales de la acción social
56. Ortega, Laura	1996	Metodología para la atención individualizada (artículo de revista de T.S de la UNAM)
57. Du Ronquet, Matilde	1996	Los modelos en Trabajo Social
58. Escartín Caparros, Maria Jose	1997	Manual de Trabajo Social
59. Eroles, Carlos	1998	Familia y Trabajo Social
60. UNAM ENTS (sin autor)	1999	Modelos de intervención individualizada

61. Sánchez Rosado, Manuel	1999	Manual de Trabajo Social
62. Chedeker, David y O'Connel, Karen	2002	Familias de hoy

En la Tabla 10 se muestra la bibliografía contenida en los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos de las 11 escuelas y facultades de Trabajo Social que lo imparten. Se puede apreciar que 60 son libros de los cuales 10 fueron publicados entre 1922 y 1969, 31 fueron publicados entre 1972 y 1989, y 19 fueron publicados de 1990 al 2002. Así mismo se observa también que 2 son artículos de revistas publicados en 1993 y 1996 respectivamente.

Tabla 11
Bibliografía de Trabajo Social en general presente en los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos.

Autor	Año	Libro
1. Ander Egg, Ezequiel	1968	Que es el Trabajo Social
2. Friedlander, Walter	1969	Dinámica de Trabajo Social
3. Fink, Artur	1972	Campos de aplicación del Trabajo Social
4. Ander Egg, Ezequiel	1980	Apuntes para una historia del Trabajo Social
5. Porcenskansky, Teresa	1980	Lógica y relato en Trabajo Social
6. Lieberman, Florence	1981	Trabajo Social, el niño y su familia
7. Ginsberg, Leon	1983	The practice of social work in public welfare
8. Dubini, Osvaldo	1984	Contribuciones a la metodología del Trabajo Social
9. Kisnerman, Natalio	1984	Introducción al Trabajo Social
10. Lima Boris, Alexis	1985	Epistemología del Trabajo Social
11. Gallardo, Angelica	1986	Una opción metodológica para Trabajo Social
12. Sánchez, Cristina y Unzueta, Rosario	1988	Historia y metodología del Trabajo Social
13. Barros, Nidia	1989	El informe en Trabajo Social
14. Alayón, Norberto	1990	Reflexiones sobre el Trabajo Social
15. Ander Egg, Ezequiel	1992	Reflexiones en torno a los métodos de Trabajo Social
16. Ander Egg, Ezequiel	1992	Introducción al Trabajo Social
17. Alegria, Paula	1992	Manual de Trabajo Social
18. Valero Aida	1994	Trabajo Social en México
19. Du Ronquet, Matilde	1996	Los modelos en Trabajo Social
20. Escartín Caparros, Maria Jose	1997	Manual de Trabajo Social
21. Sánchez Rosado, Manuel	1999	Manual de Trabajo Social

En la Tabla 11 se identifica la bibliografía que de la profesión de Trabajo Social aparece en los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos, misma que representa el 35% de la bibliografía total.

Tabla 12
Bibliografía especializada en Trabajo Social de Casos presente en los programas de enseñanza que se imparten en las escuelas y facultades de Trabajo Social.

Autor	Año	Libro
1. Richmond, Mary	1922	Que es el trabajo social de casos individuales
2. Hamilton, Gordon	1940	Teoría y practica del Trabajo Social de Casos
3. Nahoum, Ch.	1961	La entrevista en Trabajo Social
4. Castellanos, Maria	1962	Manual de Trabajo Social
5. Tuerlinck, J.	1962	Asistencia social individualizada
6. Fontanilla, J.A.	1964	La asistencia social individualizada
7. Davison, Evelyn	1965	Trabajo Social de Casos
8. Biestek, Felix	1973	Las relaciones del case work
9. Hill, Ricardo	1979	Caso individual
10. Berger, Robert	1979	Guía para trabajar con personas que llamamos enfermos mentales
11. Briar, Scott	1979	Caso individual
12. Bray, Leo de	1980	La asistencia social individualizada
13. Perlman, Helen H.	1980	Trabajo Social individualizado
14. Salzberg, Wittemberg	1980	Relación asistencial
15. Kadushin, Alfred	1984	La entrevista
16. Quintero S., Ma Teresa	1985	El diagnóstico social
17. Jhonson, Louise	1989	Social work practice a generalist approach.
18. Díaz Portilla, Isabel	1990	La entrevista psicodinámica
19. Valcarcel, Ma. del Pilar	1990	Métodos y técnicas de intervención
20. Meave P., Etna Maria del Carmen	1994	Metodología para el estudio social de casos
21. Compton, Robert	1994	Social work processes
22. Kisnerman, Natalio	1995	Atención individualizad familiar
23. Martínez Sánchez, Gonzalo	1995	El estudio de casos para profesionales de la acción social
24. UNAM ENTS (sin autor)	1999	Modelos de intervención individualizada

Se puede observar en la Tabla 12 la bibliografía específica del Trabajo Social de Casos que contienen los programas de enseñanza de las escuelas y facultades de Trabajo Social, ésta representa el 40 % de toda la bibliografía contenida en los programas.

Tabla 13
Bibliografía de conocimientos generales presente en los programas de enseñanza del Trabajo Social de Casos

Autor	Año	Libro
1. Thompson, David	1968	Historia mundial de 1914 a 1968
2. Leñero, Luis	1976	La familia
3. Derek, John	1979	Modificación de la conducta
4. Díaz Perdiguero, Ana	1985	Un modelo de ficha social
5. García Tellez, Dolores	1985	La familia del futuro
6. Ackerman, Nathan	1986	Diagnostico y tratamiento de las relaciones familiares
7. Mcgoldrick, Monica y Randy Gerson	1987	Genogramas en la evaluación familiar
8. Minuchin, S.	1987	Técnicas de terapia familiar
9. Flores González, Ma. Luisa	1988	Antecedentes de la ayuda en el mundo
10. Blanchet, A.	1989	Técnicas de investigación en Ciencias Sociales
11. Alarid, Jaime	1992	Fundamentos de medicina familiar.
12. Rojas Soriano, Raul	1993	Guía para elaborar estudios sociales
13. Eroles, Carlos	1998	Familia y Trabajo Social
14. Chedeker, David y O'Connel, Karen	2002	Familias de hoy

En la Tabla 13 se muestra la bibliografía de conocimientos generales que se enseñan como parte de los programas del Trabajo Social de Casos, ésta representa el 25% de la bibliografía contenida en los programas de las escuelas y facultades en las que se imparte el Trabajo Social de Casos.

Análisis de resultados

Las tablas anteriores permiten identificar que la enseñanza que el Licenciado en Trabajo Social recibe para aplicar los modelos de Trabajo Social de Casos, se concretan a uno o dos semestres de los nueve que recibe para desempeñarse como Licenciado en Trabajo Social (Tabla 1), y es en ese periodo en el que deben aprender los modelos, los conocimientos, las habilidades y las técnicas necesarias para intervenir a nivel individual, y como menciona Hollis (1972) prepararlos para llevar responsabilidad dentro de un área tan exigente como lo es el Trabajo Social de Casos.

El periodo de enseñanza del Trabajo Social de Casos, de uno y dos semestres, se ubica entre el tercer y el noveno semestre (Tabla 2), y es posible advertir que aquellas que ubican al Trabajo Social de Casos antes o durante el tercer semestre lo hacen con un propósito informativo más que formativo, es decir, el contenido de estos programas es sobre la historia del Trabajo Social de Casos y no de sus modelos, conocimientos, habilidades y técnicas a diferencia de las que lo imparte entre el cuarto y el noveno semestre en los que se incluye los modelos, los conocimientos específicos, las habilidades y técnicas del Trabajo Social de Casos y conocimientos generales de otras áreas afines que le permitan luego comprender las situaciones sociales a las que se enfrentará al intervenir con una persona que le solicita ayuda.

Así mismo, se puede observar que existe una tendencia para impartir un solo modelo de Trabajo Social de Casos con el 63.6% en las escuelas y facultades de Trabajo Social (Tabla 4), encontrándose que el modelo tradicional, basado en la teoría psicológica propuesto por Mary Richmond en los años 20's y que luego retomó Gordon Hamilton hacia los años 40's, y el modelo de solución de problemas, propuesto en los 90's con enfoque ecléctico, son los que aparecen con mas frecuencia en los programas de enseñanza.

En cuanto a las habilidades y técnicas para la aplicación de los modelos de Trabajo Social de Casos, la tendencia se centra en la enseñanza de la entrevista (en 10 programas), la observación (en 7 programas) y la visita domiciliaria (en 3 programas) que aparecen en la Tabla 6 como las principales habilidades y técnicas que se enseñan en las escuelas y facultades de Trabajo Social. Sin embargo las habilidades y técnicas enfocadas en el área psicológica sólo se enseñan en la escuela –

programa 1: insight, rapport, catarsis, transferencia y contra-transferencia, empatía y simpatía; en la escuela-programa 2: la relación Trabajador Social – Cliente; en la escuela-programa 5: transferencia, contra-transferencia y relación profesional Trabajador Social – Cliente; y en la escuela-programa 8 la habilidad de la comunicación.

Los conocimientos generales (Tabla 7) que se imparten dentro de los programas de enseñanza e Trabajo Social de Casos, se pueden clasificar en temas de familia, que se imparten en 6 programas, y en temas generales de la profesión de Trabajo Social, que son incluidos en 9 de los programas. Mientras que los conocimientos específicos de Trabajo Social de Casos (Tabla 8) se clasifican en 10 temas: Historia, Conceptos y Definiciones, Ética, Principios, Funciones, Roles, Objetivos, Fundamentos filosóficos, psicológicos y sociológicos, Requisitos de intervención y Guía para estudios profundos. Observándose la falta de conocimientos del proceso de ayuda.

Otros conocimientos que se adquieren en algunas escuelas y facultades de Trabajo Social son los registros y tareas administrativas que se realizan en la Institución las instituciones con relación a las gestiones y la aplicación del Trabajo Social de Casos. Sin embargo, el 45.4% de los programas de enseñanza no incluye ningún registro ni tarea administrativa (Tabla 9).

Finalmente, en lo que respecta a la bibliografía total de las once escuelas y facultades de Trabajo Social que es utilizada para la enseñanza del Trabajo Social de Casos, la Tabla 12 indica que solo el 40% de ésta es literatura específica del Trabajo Social de Casos, siendo el 75% publicaciones que fueron editadas entre 1922 y 1989, mientras que el resto el 25% fue editada entre 1990 y 1999.

De acuerdo al contenido de los 24 libros (el 40%) de la bibliografía específica sobre el Trabajo Social de Casos de las once escuelas y facultades de Trabajo Social se pueden clasificar de la siguiente forma:

- a) 11 libros para la enseñanza de los modelos de Trabajo Social de Casos.
- b) 6 libros para la enseñanza del proceso de ayuda.
- c) 9 libros para la enseñanza de habilidades y técnicas, y

- d) 3 libros para la enseñanza de registros y tareas administrativas del Trabajo Social de Casos.

En relación a los 11 escuelas-programas se puede señalar que, por una parte, no hay suficiente bibliografía en cada programa para la enseñanza de la teoría de los Modelos de Trabajo Social de Casos, para la enseñanza del proceso de ayuda, para la enseñanza de las habilidades y técnicas y para la enseñanza de los registros y tareas administrativas que tienen que ver con la aplicación del Trabajo Social de Casos. Por otra parte, la bibliografía presente en los programas de enseñanza el 75% corresponde a autores que escribieron de 1922 a 1989, siendo la bibliografía actual insuficiente para respaldar la aplicación del Trabajo Social de Casos.

Implicaciones del estudio:

Después del análisis de resultados (Capítulo IV) y considerando los programas que se imparten en las escuelas y facultades de Trabajo Social a nivel licenciatura, la enseñanza del Trabajo Social de Casos implica varias reflexiones:

Primero, contar con teorías que fundamenten y expliquen lo que el profesional requiere para la aplicación del Trabajo Social de Casos.

Segundo, identificar los modelos de Trabajo Social de Casos, que incluyen el sustento teórico, las etapas que lo conforman, el proceso que condiciona la intervención individual y las habilidades y técnicas que le permita de forma estructurada pautas de actividad que le dan coherencia y uniformidad a la práctica (Payne, 1995).

Tercero, incluir en la enseñanza dos tipos de habilidades: 1) habilidades cognitivas que le permitan identificar qué conocimientos requiere de acuerdo a la situación del cliente, y 2) habilidades de interacción que utiliza el Trabajador Social para actuar, planear e intervenir junto con el cliente.

Cuarto, durante la formación del Licenciado en Trabajo Social enfocar los conocimientos generales al respaldo de su quehacer profesional, sin perder de vista su utilidad en la intervención individual.

Quinto, los autores de los modelos de Trabajo Social de Casos coinciden en que los conocimientos específicos para el Trabajo Social de Casos deben estar dirigidos al desarrollo de la persona en su conducta, su motivación, de la dinámica en las relaciones humanas y de todos aquellos conocimientos de áreas psicológicas que le permitan intervenir en la problemática particular de cada cliente.

Sexto, impartir una practica supervisada por maestros calificados y especializados en los conocimientos, modelos, habilidades y técnicas que le permitan guiar al estudiante hacia el mejor uso de los modelos de Trabajo Social de Casos.

Séptimo, determinar el periodo escolar en semestre que se necesita dedicar al estudio y práctica del Trabajo Social de Casos.

Conclusiones:

Realizar el presente estudio ha permitido dar respuesta a las preguntas planteadas al inicio de la investigación, ya que se ha podido identificar los modelos de Trabajo Social de Casos que se han propuesto desde los años 20's hasta la actualidad, incluyendo el sustento teórico de cada uno, así como los conocimientos, las etapas, las habilidades y las técnicas que se requieren para utilizarlos en la intervención individual.

Así mismo, al analizar los programas de enseñanza permitió conocer los modelos de Trabajo Social de Casos, los conocimientos generales y específicos y las habilidades y técnicas que las escuelas y facultades de Trabajo Social imparten, y se pudo constatar que el modelo de intervención del Trabajo Social de Casos que se estableció hacia los años 20's propuesto por Mary Richmond es el mas común entre las escuelas y facultades de Trabajo Social, sin embargo surgen las interrogantes: ¿tienen los estudiantes los conocimientos y las habilidades psicológicos necesarios para llevar a cabo el modelo?, ¿este modelo es el mas adecuado para la realidad ocupacional de los profesionales?, ¿con este modelo es posible atender mas eficazmente las problemáticas individuales?

Para dar respuesta a estas preguntas se podrán establecer nuevas líneas de investigación que permitan a las escuelas y facultades de Trabajo Social replantear los contenidos de los programas de enseñanza, hacia el establecimiento de estrategias que contribuyan tanto a que los estudiantes, y futuros profesionales, utilicen los modelos de Trabajo Social de Casos mas eficazmente en la intervención individual, como para contribuir a la formación de los Licenciados en Trabajo Social en general.

Bibliografía

- Acosta, J. y otros (1973). El trabajo de campo como fuente de teoría de Trabajo Social. *Hoy en el Servicio Social*. No. 27, Octubre. 9-33.
- Alayón, N. (1971). *El ABC del Trabajo Social*. Buenos Aires, Arg: Humanitas.
- Aylwin, N., J. Grissi y otros. (1974). *El taller: integración de teoría y práctica*. Buenos Aires, Arg: Humanitas.
- Bray, L. y J. Tuerlinckx. (1964). *La asistencia social individualizada*. Madrid, España: Ed. Aguilar.
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el Trabajo Social*. México, DF.: Paidós.
- Davison, E. (1979). *Trabajo Social de Casos*. México, DF: Ed. Continental. (2ª. Edición).
- Friedlander, W.A. (1969). *La dinámica del Trabajo Social*. México, DF: Ed. Pax.
- Hamilton, G. (1980). *Teoría y Práctica de Trabajo Social de Casos*. México, DF: Ed. La Prensa Médica Mexicana. (5ª. Reimpresión).
- Hepworth, D. y J.A. Larsen. (1990). *Direct Social Work Practice: theory and skills*. Belmont, Cal.: Wadsworth Publishing, Co. (3a. edición).
- Hill, R. (1966). Nuevas Orientaciones en Servicio Social de Casos. *Hoy en el Trabajo Social*. No. 8, Agosto – Septiembre. 7 – 25.
- Hollis, F. (1972) *Case Work. A psychosocial therapy*. Nueva York: Random House. (2a edition).
- Johnson, L.C. (1995). *Social Work Practice: a generalist approach*. Massachusets: Allyn and Bacon. (5ª. Edición)
- Juárez, M. (1995). *Trabajo Social: su papel y cometidos*. Madrid, España: Narcea. (2ª. Edición)
- Kisnerman, N. (1984). *Introducción al Trabajo Social*. Buenos Aires, Arg: Ed. Humanitas.
- Mendoza Rangel, M.C. (1999). Metodología y Trabajo Social. En: Sánchez Rosado, M. (comp.) *Manual de Trabajo Social*. México, D.F: Plaza y Valdez. UNAM. 165 – 178.

- Paula F, V. (1976). *Trabajo Social: ideología y método*. Buenos Aires, Arg: Ecro.
- Payne, M. (1995). *Teorías Contemporáneas del Trabajo Social*. España: Ed. Paidós.
- Perlman, H.H. (1975). *Que es un asistente social*. Buenos Aires, Arg: Marymar.
- Pincus, A. y A. Minahan. (1973). *Social Work Practice: model and method*. University of Winconsin. Itaska, Illinois: Peacock Publishers, Inc.
- Puchades Q., M. (2000) *Profesionalizar los estudios universitarios: un reto demandado y necesario*. www.educaweb.com
- Rial S, A. (2000) *Adecuación de los títulos universitarios a los perfiles ocupacionales del Mercado de trabajo*. www.educaweb.com
- Richmond, M. (1962). *Caso Social Individual*. Buenos Aires, Arg.: Ed. Humanitas.
- Rodríguez, G. y otros. (1999). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Málaga: Ediciones Aljibe. (Segunda edición).
- Romans, M. y otros (2000). *De profesión educador social*. Barcelona, España: Paidós.
- Hernández Sampieri, R. y otros. (2003) *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mac Graw Hill. (Tercera edición).
- Tobón, M.C. y otros. (1986). *La practica profesional del trabajador social*. Buenos Aires, Arg: Humanitas. CELATS.
- Towle, C. (1964). *El Trabajo Social y las necesidades humanas básicas*. México, DF: La Prensa Médica Mexicana.
- Zastrow, C. (1993). *Introduction to Social Work and Social Welfare*. University of Wisconsin. Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Co. (5a edition).

Anexos

Historia del Trabajo Social de Casos

Periodo	Concepto del trabajador social	Concepto del Método de T.S. Casos	Métodos / Técnicas utilizados para el TS de casos	Principales influencias teóricas del trabajo social de casos	Conocimientos y habilidades requeridos para la practica del T.S. de casos.
Siglo XVIII	Voluntarios	Guiado por la individualización de personas, problemas y tratamientos; por la posibilidad de rehabilitación del ser humano; y, por la importancia del trato entre los hombres.	Visitas al domicilio, Pláticas, Consejos, Ayuda económica, Un consejo decidía la ayuda	Filantropía Juan Luis Vives, San Vicente de Paúl, Thomas Chalmers, COS	Sin preparación En 1903: Protección a la infancia, Cursos de salud mental.
De 1920	Trabajador Social	"El conjunto de métodos que desarrollan la personalidad reajustando el consciente e individualmente al hombre a su medio social" (Richmond, 1962:67).	Estudio Diagnostico Tratamiento El trabajador social era el único que decidía acerca de la situación a resolverse	Influencia de la psicología y la psiquiatría. Pensamiento psicoanalítico	De psicología; de las motivaciones humanas; dinámica
A 1940		El arte en el que la ciencia de las relaciones humanas y la habilidad en ellas se emplean para motivar los potenciales del individuo y los recursos del ambiente y de su comunidad. (Bray, 1973:20)	Trabajador social pasivo, ahora es el cliente el que habla y toma decisiones. Uso de técnicas de la sociología	Sigmund Freud Mary Richmond,	de la conducta humana; sociología aplicada, etc.

De 1940 a 1960	Trabajador social	<p>El arte de hacer diversas cosas para y con diferentes personas para lograr su mejoramiento y el de la sociedad(Hamilton, 1980:21).</p> <p>Es un servicio personal proporcionado por trabajadores calificados a individuos que requieren ayuda especializada para resolver algún problema material, emocional, o de carácter (Davison, 1979:161).</p>	<p>Estudio – investigación: entrevistas, documentos, tests, etc.</p> <p>Diagnóstico/ Evaluación: utiliza recursos del cliente y la comunidad</p> <p>Tratamiento, individual o familiar.</p>	<p>Continúa el pensamiento psicoanalítico</p> <p>Hamilton</p> <p>Teoría funcional</p> <p>Perلمان</p>	Teorías contemporáneas de sociología.
De 1960 a 1980	Agente de cambio	Proceso de solución de problemas. Cuyo propósito es reforzar la capacidad del cliente para solucionar su problema(Jonson, 1995; Pincus, 1973).	Diagnóstico funcional Relaciones trabajador social cliente son esenciales.	Teoría de sistemas, de la comunicación humana Pincus -- Minahan	Capacidad de construir una relación con las personas, de explorar problemas a fondo, y la capacidad de explorar soluciones alternativas
De 1980 a 1990	Consejero (counseling)	Dar respuesta a una necesidad a través de la valoración al cliente(Jonson, 1995).	Valoración, exploración, planeación; aplicación y logro de metas; terminación y evaluación. Se debe construir una relación con el cliente, explorar los problemas de fondo y se tiene que explorar las soluciones alternativas.	Practica generalista Hepworth Zastrow	Conocimiento de los principios de la intervención y de una variedad de tipos de tratamiento recomendables para los clientes

Modelos de Trabajo Social de Casos

Autor	Modelo
Mary Richmond	Investigación
	Diagnóstico
	Interpretación
	Pronóstico
	Plan de Tratamiento
Gordon Hamilton	Estudio
	Diagnóstico / evaluación
	Tratamiento
Helen H. Perlman	Determinar los hechos y el problema
	Evaluar la situación
	Fomentar participación del cliente
	Preparar la solución del problema
Pincus y Minahan	Reconocer el problema
	Hacer contactos y negociar
	Establecer, mantener y coordinar las acciones
	Influir en los sistemas
	Terminación de la intervención
Germain y Gitterman	Investigación de prioridades
	Modificación de situaciones
	Cierre de la intervención

Hepworth	Valoración, exploración y planeación
	Aplicación y logro de metas
	Terminación y evaluación
Louise Johnson	Declaración preliminar del problema
	Declaración de suposiciones
	Selección y colección de información
	Análisis de información
	Establecer, aplicar y evaluar el plan de acción
Charles Zastrow	Conocer el problema
	Establecer relación con el cliente
	Motivación al cliente
	Conceptualizar el problema
	Explorar, seleccionar e implementar solucionar
	Evaluar los resultados



