

Cinta Guinot (coord.)

Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social

Temas de Trabajo Social



Deusto

Publicaciones

Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social

Cinta Guinot (coord.)

Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social

2008

Universidad de Deusto

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño de la cubierta, puede ser reproducida, almacenada o transmitida en manera alguna ni por ningún medio, ya sea eléctrico, químico, mecánico, óptico, de grabación o de fotocopia, sin permiso previo del editor.

Índice

Presentación	11
Colaboradores/as	13
1. Las técnicas en Trabajo Social. <i>Miren Ariño Altuna</i>	19
Bibliografía	21
2. Comunicación e interrelación	23
2.1. La entrevista en Trabajo Social. <i>Miren Ariño Altuna</i>	25
2.1.1. Concepto de entrevista	25
2.1.2. Clasificaciones	26
2.1.3. Actitudes del trabajador social en la entrevista	28
2.1.4. El estilo en la entrevista	29
2.1.5. La entrevista, el contexto social y la construcción del sentido. . .	32
2.1.6. Estructura del proceso de entrevistar	33
2.1.7. Visita a domicilio	35
Bibliografía	37
2.2. Historias de vida e historia oral. <i>Miren Ariño Altuna</i>	39
2.2.1. Historia oral	39
2.2.2. Historia de vida	40
2.2.3. La cuestión del método	40
2.2.4. Construcción individual-colectiva de un pasado próximo. . . .	41
2.2.5. El diseño de las entrevistas.	41
2.2.6. Fases y componentes en la elaboración de los datos	42
Bibliografía	43
2.3. Técnicas Grupales: dinámicas en pequeños y grandes grupos.	
<i>Asun Berasategui Otegui</i>	45

2.3.1. Las reuniones en la conducción de grupos.	45
2.3.2. Técnicas para resolver conflictos	55
Bibliografía	57
2.4. Comunicación Social. <i>Juan Pagola Carte</i>	59
2.4.1. La comunicación en las organizaciones.	60
2.4.2. Las nuevas tecnologías, instrumento de participación.	64
Bibliografía	67
3. Investigación social.	69
3.1. Investigación–acción–participación. <i>Miren Ariño Altuna y Ane Ferran Zubillaga</i>	71
3.1.1. Introducción: Investigación en Trabajo Social.	71
3.1.2. La Investigación–Acción–Participación	73
3.1.3. La Evaluación Participativa	75
Bibliografía	76
3.2. Análisis conversacional, de contenido y de discurso. <i>Miren Ariño Altuna</i>	79
3.2.1. Introducción	79
3.2.2. Análisis conversacional	79
3.2.3. Análisis de contenido.	80
3.2.4. Análisis del discurso.	83
3.2.5. Algunos programas informáticos para el análisis de textos.	88
Bibliografía	89
3.3. Grupos de discusión y grupos focales. <i>Miren Ariño Altuna</i>	91
3.3.1. Introducción	91
3.3.2. Criterios de formación en los grupos de discusión	92
3.3.3. Proceso en los grupos de discusión	92
Bibliografía	97
3.4. Técnicas para la obtención, elaboración y proceso de la información. <i>Laura Gallo Rodríguez</i>	99
3.4.1. Observación directa	100
3.4.2. Encuesta	102
3.4.3. Documentación.	105
Bibliografía	106
3.5. Técnicas para el análisis de datos. <i>Laura Gallo Rodríguez</i>	109
3.5.1. Análisis e interpretación.	109
3.5.2. Presentación de resultados: informes.	110
Bibliografía	112

4. Técnicas de planificación, organización y gestión	115
4.1. Técnicas para la Planificación Social. <i>Ane Ferran Zubillaga</i>	117
4.1.1. Elementos básicos a considerar en un proceso de planificación	118
4.1.2. Diseño de un Proyecto Social	120
4.1.3. Técnicas de programación	124
Bibliografía	126
4.2. Técnicas para la Organización y Gestión. <i>Ane Ferran Zubillaga</i>	129
4.2.1. Técnicas de Organización	129
4.2.2. Técnicas de mejora continua	131
4.2.3. Modelos de gestión global	133
4.2.4. Soportes Informáticos para la gestión y planificación	135
Bibliografía	136
4.3. La supervisión en Trabajo Social. <i>Asun Berasategui Otegui</i>	137
Bibliografía	140
5. La evaluación	141
5.1. La Evaluación y sus técnicas desde una óptica operativa. <i>Iker García Vesga y Mertxe Seco Piñeiro</i>	143
5.1.1. Concepto	143
5.1.2. Los indicadores sociales en la evaluación	145
5.1.3. Técnicas de evaluación de grupo	176
Bibliografía	181
6. Documentación	183
6.1. Documentación en Trabajo Social. <i>M.^a José Goñi Agudo</i>	185
6.1.1. Introducción	185
6.1.2. Clasificación	186
6.1.3. Historia Social	186
6.1.4. Ficha Social	187
6.1.5. Ficha de identificación	197
6.1.6. Informe Social	197
6.1.7. Crónica de grupo	210
6.1.8. Escalas de valoración social	210
6.1.9. Genograma	212
6.1.10. Mapa de Relaciones familiares	215
6.1.11. Ecomapa	216
6.1.12. Ficha relacional	217
6.1.13. Registro de entrevista	218
6.1.14. Hoja de seguimiento	218
6.1.15. Fichero de recursos	219
6.1.16. Memoria anual	219

6.1.17. Ficha de registro de actividades	220
6.1.18. Ficha de recogida de datos de instituciones	221
Bibliografía	222
6.2. Técnicas administrativas. <i>Miren Lizeaga Otxotorena</i>	223
6.2.1. Oficio	224
6.2.2. Certificado	225
6.2.3. Autorización	226
6.2.4. Saluda	227
6.2.5. Instancia	228
6.2.6. Solicitud	228
6.2.7. Carta	230
6.2.8. Correo electrónico	231
6.2.9. Convocatoria – Orden del Día	232
6.2.10. Acta de reunión	233
6.2.11. Curriculum vitae	236
Bibliografía	238
6.3. Técnicas de registro y análisis bibliográfico. <i>Eva Izeta Permisán</i>	239
6.3.1. Pautas para la elaboración de referencias bibliográficas	239
6.3.2. Documentos impresos	241
6.3.3. Documentos audiovisuales	243
6.3.4. Documentos electrónicos	244
6.3.5. Referencia Bibliográfica	247
Bibliografía	248

Presentación

En el año 1990 se publicó la tercera impresión del «Manual de Técnicas utilizadas en Trabajo Social» elaborado por el equipo técnico de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de San Sebastián, adscrita a la Universidad del País Vasco¹.

En el año 2006 el equipo de la Escuela de Trabajo Social del campus de San Sebastián de la Universidad de Deusto, en respuesta al interés mostrado por estudiantes y profesionales de la intervención social de disponer de un documento que agrupe la diversidad de técnicas empleadas en el ámbito del Trabajo Social, se plantea la tarea de actualización, revisión y ampliación del manual anterior.

Para que este trabajo de compilación de las técnicas de Trabajo Social fuera capaz de reflejar diferentes ópticas epistemológicas y permitiese una visión lo más amplia y enriquecedora posible del tema, la Escuela de Trabajo Social ha optado por contar en su elaboración con la colaboración de diferentes Trabajadores/as Sociales que desarrollan su labor profesional en diversos ámbitos de la intervención social y de docentes de la propia Universidad de Deusto.

La elaboración de esta publicación se ha regido por el respeto al estilo de cada autor/a y por tanto, aún habiendo partido de una unidad de criterios y una revisión técnica global del documento, refleja la pluralidad de opciones

¹ Estando esta Escuela en proceso de cierre, la UD incorpora a su campus de San Sebastián los estudios de la Diplomatura de Trabajo Social en octubre de 2003, continuando en ella parte del equipo anterior.

existentes en el ejercicio profesional y la perspectiva de cada uno/a de los/as autores/as.

El objetivo de esta publicación es acercarse a las técnicas y herramientas metodológicas que los trabajadores sociales utilizan en su práctica profesional. La clasificación adoptada no recoge todo el abanico posible de técnicas y no pretende establecer una categorización inflexible, sino ofrecer un esquema clasificatorio coherente.

Este libro nace también con el propósito de ser útil como material docente y de aprendizaje para el alumnado, y de ser un documento que transversalmente apoye y enriquezca la formación de los alumnos y alumnas, futuros trabajadores sociales. Las diferentes técnicas aquí recogidas están presentes en las asignaturas del itinerario formativo universitario.

También quisiera destacar la intención de que el contenido de esta publicación sirva de mapa de referencia, de guía, de consulta y de apoyo técnico para todas las personas que de un modo u otro participamos en la intervención social y dado que contiene reflexiones que lo convierten en algo más que un mero repertorio de técnicas sirva también para que el lector profundice en aquellos aspectos que considere oportunos mediante la consulta de la bibliografía que se incluye en cada capítulo.

Así pues, confiamos en que este texto continúe siendo lectura de interés y de utilidad didáctica y práctica para quienes se aproximen al estudio y aplicación de las técnicas en Trabajo Social.

Para finalizar, deseo agradecer la aportación de todos/as los/as profesionales que han hecho posible esta publicación así como el apoyo de la Universidad de Deusto en la realización de la misma y la colaboración de Kutxa.

Cinta GUINOT VICIANO
*Coordinadora de la Escuela de Trabajo Social
Universidad de Deusto-Campus de San Sebastián*

Colaboradores/as

Miren ARIÑO ALTUNA

Licenciada en Psicología, Diplomada en Trabajo Social y Diploma de Suficiencia Investigadora por la Universidad del País Vasco (UPV/EHU). Desde 1983 hasta la actualidad, desarrolla su labor como docente en diferentes Escuelas de Trabajo Social (San Sebastián, UPCO y Universidad de Deusto). Está especializada en Intervención Familiar, Supervisión y Epistemología de las Ciencias Sociales. Ha realizado diversas investigaciones y colaboraciones con entidades de Iniciativa Social y colaborado en la formación permanente de agentes sociales de diferentes entidades de carácter público y privado.

Asun BERASATEGUI OTEGUI

Diplomada en Trabajo Social y Master en Terapia Familiar y de Pareja (UPV/EHU). Supervisora, asesora y orientadora de profesionales. Profesora de «Trabajo Social y mediación en conflictos» en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Deusto, campus Donostia. Desde 1987 responsable del Equipo de Intervención Familiar de Agipad (Asociación Gipuzkoana de investigación y prevención del abuso de las drogas).

Ane FERRAN ZUBILLAGA

Diplomada en Trabajo Social por la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Donostia – San Sebastián. Ha trabajado como responsable de forma-

ción y voluntariado de Cáritas Diocesana de San Sebastián durante 17 años. Actualmente es profesora en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Deusto, campus de Donostia.

Laura GALLO RODRÍGUEZ

Licenciada en Sociología por la Universidad del País Vasco y Diplomada en Trabajo Social en la Escuela Universitaria de Trabajo Social de San Sebastián, es especialista en análisis y diagnóstico de la realidad social. Actualmente trabaja como consultora en IKEI fundamentalmente en proyectos relacionados con la vivienda y asuntos sociales y es profesora en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Deusto, campus de Donostia, en «Métodos y Técnicas de Investigación Social».

Iker GARCÍA VESGA

Diplomado en Trabajo Social en la Escuela Universitaria de Trabajo Social de San Sebastián.(1994-1997). Licenciado en Antropología Social y Cultural – UPV/EHU (1997-1999). Experiencia laboral como trabajador social: Valoración de desprotección infantil grave (1999-2000); Técnico de inserción para el Ayuntamiento de Billabona (2000); Trabajador social de base en el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián (2001-2006); Trabajador social de base en el Ayuntamiento de Errenteria (2007); en la actualidad es trabajador social en la Sección de Atención a las personas en situación de dependencia, Servicio de Acceso a los servicios sociales especializados del departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

M.^a José GOÑI AGUDO

Título de Asistente Social en 1983 (Escuela Diocesana de San Sebastián); Diplomada en Trabajo Social en 1988 (la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Donostia - San Sebastián). Ejerció como trabajadora social en el Centro de Planificación familiar de Ordizia durante más de cinco años. En la actualidad y desde 1990 es trabajadora social del Hospital Donostia. Supervisora de prácticas de alumnos/as de tercer curso de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Deusto, campus de San Sebastián.

Eva IZETA PERMISÁN

Licenciada en Historia por la Universidad de Deusto, responsable de la biblioteca de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de San Sebastián

durante 12 años. Actualmente trabaja en la Biblioteca de la Universidad de Deusto en San Sebastián, en el Servicio de Atención al Usuario.

Miren LIZEAGA OTXOTORENA

Título de Asistente Social en la Escuela Diocesana de San Sebastián en 1983; Diplomada en Trabajo Social en 1988 (la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Donostia-San Sebastián). Licenciada en Derecho en 1995 (UPV/EHU); Postgrado en Derechos Humanos en 2006 (UPV/EHU). Ejerció como trabajadora social en el Centro de Salud Mental de Beasain (Gipuzkoa) durante cinco años. En la actualidad y desde 1989 es trabajadora social de base en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Andoain y responsable del Piso de Acogida para mujeres víctimas de violencia. Profesora de «Gestión de las prestaciones en Servicios Sociales» en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Deusto, campus de San Sebastián, desde 2004.

Juan PAGOLA CARTE

Periodista, Licenciado en Ciencias de la Información, está especializado en la comunicación ética de las causas sociales y en la transmisión de valores a través de los mensajes de los medios de comunicación. Es dinamizador sociocultural del campus donostiarra de la Universidad de Deusto desde hace doce años y profesor de la Facultad de Humanidades desde hace seis. En este momento también desempeña las funciones de director del «Máster EiTb-Deusto en Comunicación Audiovisual, Empresarial e institucional». En 2004 fue coautor, junto a Arantza Echaniz, del libro «Ética del profesional de la comunicación».

Mertxe SECO PIÑEIRO

Diplomada en Trabajo Social (Escuela Universitaria de Trabajo Social de San Sebastián); Formación complementaria en intervención con mujer y menores (postgrados UNED). Colaboró en la elaboración de la herramienta desarrollada por el Gobierno Vasco y publicada en el libro «Diagnóstico e intervención social: herramienta informática para el Trabajo Social». Tras haber trabajado en un programa de prevención con menores en situación de riesgo y en un centro residencial para personas mayores, en el periodo 2002-2007 desarrolla su actividad profesional en el Ayuntamiento de Donostia como técnica de inserción y a partir de este año como trabajadora social de base en el mismo ayuntamiento.

1

Las técnicas en Trabajo Social

Las técnicas en Trabajo Social

Miren Ariño Altuna

Las técnicas pueden ser definidas desde diversas perspectivas, tomando o no como referencia el Trabajo Social, pero desde todas ellas, se sitúa a las técnicas como *útiles* para llegar al cumplimiento de unos fines o ideas. Tal y como las define Kruse, las técnicas son «un conjunto de procedimientos, recursos y medios puestos en práctica para obtener un resultado determinado» (Kruse, 1976: 45-46).

Por tanto, las técnicas serían básicamente aquellos medios escogidos deliberadamente para poder cumplir unos objetivos. Desde el punto de vista de B. Lima, «las técnicas serían producto de la praxis social del hombre a través de sus experiencias colectivas en una acción concreta» (Lima, 1975:187).

Por otro lado, la palabra griega de la cual deriva nuestro vocablo «técnica» es (téknē). Esta última no tiene un equivalente exacto en nuestras lenguas modernas. Comprendemos lo que el concepto en general designaba si unimos los significados de los términos «arte», «oficio», «habilidad» y «técnica», tal como, en forma amplia, los entendemos hoy en día. Contrariamente, si pensamos «técnica» sólo como un conjunto de procedimientos o reglas que llevan a obtener ciertos resultados, estamos acentuando que esos resultados o productos se vuelven el único factor importante. Los mecánicos empleados, por obra de la repetición y de la rutina, se desvinculan totalmente de los principios directrices de la teoría, por lo que la palabra que, tanto Platón como Aristóteles, emplearían sería seguramente *tribé* (que es, en sentido estricto, poco mas que simple rutina o hábito).

Por tanto, resulta importante subrayar que las técnicas de actuación profesional no son recetas para ser utilizadas de forma reiterativa o mecánica,

sino que forman «un conjunto de instrumentos que operan como dispositivos metodológicos de la acción social y su uso no puede aislarse de los contextos donde se aplican, ni de los postulados teóricos o metodológicos que las fundamentan» (Vélez Restrepo, 2003).

Las técnicas, como propone T. Rossell, van siempre ligadas a un cuerpo de conocimientos que servirán de referencia dando coherencia y fiabilidad a la acción profesional, y a una opción ideológica que dará dirección a la actuación. Por tanto, cada elemento técnico, no es neutro en sí, sino que estará interrelacionado con una estructura científica, con una génesis histórico-ideológica formando una coherencia intrínseca y epistemológica.

Las técnicas se generan en el marco de las Teorías Científicas y de las diferentes Metodologías como un modo de organizar los procedimientos válidos para la consecución de unos objetivos. Ander-Egg afirma que el método no basta, ni lo es todo; se necesitan medios que hagan operativos los métodos y a este nivel, sitúa las técnicas.

Y como resultado, las diferentes aproximaciones teóricas, las metodologías y las técnicas seleccionadas por los investigadores tendrán como consecuencia diferentes *producciones* de información; producción de datos, opiniones, actitudes, etc., ya que no es una mera «recogida» de datos. No existe una «captura neutra» de lo real. Cualquier investigación deberá conocer y estar alerta sobre la semántica dominante y cristalizada que cubre un determinado hecho social. Y, por tanto, el resultado de las investigaciones serán *versiones* histórico-sociales, más o menos parciales de los hechos que los investigadores se proponen definir.

Por último, una breve referencia a la distinción entre investigación natural y social, ya que en ellas, la relación entre investigador e investigado es distinta. En las Ciencias de la Naturaleza el investigador se enfrenta a un objeto que está ahí, ajeno al sujeto; en las Ciencias Sociales el sujeto es también objeto, el investigador forma parte de lo investigado, existe una relación dialéctica entre sujeto y objeto.

Esta diferencia tendrá como consecuencias la distinción en la concepción de ciencia, y que los métodos también sean diferentes. Realidades distintas no podrán conocerse con conceptos iguales ni por medio de un único método. La ciencia social tiene que contar con el carácter contradictorio de la realidad social que no podrá verla de otro modo y no como una realidad armónica, atemporal.

El trabajador social comparte teorías, métodos y técnicas con otras disciplinas sociales. A través de la investigación, acción y participación en los procesos de cambio social los trabajadores sociales retroalimentan y reconstruyen su acervo de conocimientos contextualizados e idóneos para la intervención social. Las técnicas son variadas y numerosas, siempre en interde-

pendencia histórica con los ámbitos de intervención y bajo los modelos y métodos asumidos.

Bibliografía

- DELGADO, J. M. y GUTIERREZ, J. *Métodos y Técnicas cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. Madrid, Ed. Síntesis, 1995.
- IBAÑEZ, J. *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: teoría y crítica*. Madrid, Siglo XXI, 1986.
- KRUSE, H. C. *Introducción a la teoría científica del Trabajo Social*. Editorial Ecro, Buenos Aires, 1976.
- KISNERMAN, N. *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo*. Buenos Aires, Humanitas-Lumen, 1998.
- LIMA, B. A. *Epistemología del trabajo social*. Humanitas, Buenos Aires, 1975.
- ROSELL, T. *La formación para el Trabajo Social*. VII Congreso Estatal de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales, Barcelona, 1992.
- VELEZ RESTREPO, O. *Reconfigurando el Trabajo Social*. Espacio Editorial, Buenos Aires, 2003.

2

Comunicación e interrelación

2.1. La entrevista en Trabajo Social.

Miren Ariño Altuna

2.2. Historias de vida e historia oral.

Miren Ariño Altuna

2.3. Técnicas Grupales: dinámicas en pequeños y grandes grupos.

Asun Berasategui Otegui

2.4. Comunicación Social.

Juan Pagola Carte

2.1

La entrevista en Trabajo Social

Miren Ariño Altuna

2.1.1. Concepto de entrevista

La entrevista es un diálogo constructivo-guiado por objetivos, siempre revisables a lo largo de todo un proceso reflexivo y sobre todo participativo. Un *constructo comunicativo* y no un simple registro de discursos que «hablan al sujeto o del sujeto», por tanto, no es una mera técnica de recogida de datos.

Vemos la entrevista como un diálogo o conversación de trabajo que permite que se realice la trayectoria que va desde la concepción de la acción a su ejercicio, incluyendo también el momento de la evaluación, construyéndose en cada momento, a partir de las finalidades de la acción que se va a desarrollar y de los determinantes políticos, sociales e institucionales a que está referida. De esta manera, mostramos una definición que nos permite pensar nuestro objeto de reflexión superando una visión por etapas y fragmentada, ya que forma un todo dialéctico, mediatizado por el contexto en el cual se produce.

La entrevista es dinámica, se crea, construye y reconstruye en el devenir de la práctica en desarrollo, a partir del complejo de relaciones que se establecen entre el profesional /usuario /institución, en contextos socio-políticos determinados.

En la entrevista, el discurso del otro se constituye en la puerta de entrada a su vida cotidiana, y no la *expresión de la misma*. El trabajador social debe avanzar *co-comprendiendo activamente* el enunciado en el cual el entrevistado manifiesta su situación. Pero lo más importante no es que el trabajador social comprenda, lo más importante es que el otro comprenda, reconstruya la situa-

ción de modo tal que se le abra todo un abanico de expectativas y alternativas. El diálogo en el que participamos va tejiendo una comunicación con nuevas visiones e informaciones, importantes, sobre todo para quienes desean pasar del saber al conocer, del sentir y pensar al hacer y construir.

Toda comunicación implica un compromiso y define una relación, esto es, una comunicación no sólo transfiere información, datos, sino que a la vez determina conductas y direcciones. Son las dos operaciones básicas de la relación comunicativa que Gregory Bateson (1984: 81-116) presenta como dos planos complementarios; por una parte los aspectos conativo-relacionales y por otra los aspectos referenciales y de contenido de toda comunicación. En la entrevista, como en toda secuencia comunicacional, todo intercambio de mensajes manifiestos van retroalimentando el contexto interpersonal y marca los límites sobre la interacción posterior, por lo que no sólo resulta afectado el receptor sino toda la relación.

Por medio de la entrevista, del diálogo co-construido intercambiamos versiones, contrastamos experiencias, procuramos una comprensión de los diferentes puntos de partida e imaginamos un necesario entendimiento para poder reconstruir y construir un cambio, tal es el *objetivo* primordial que pretendemos: *recrear una situación, dotarla de nuevos significados, más abiertos y capaces de vislumbrar alternativas de cambio.*

El planteamiento de **cambio** nos orienta a tener en cuenta todas las intervenciones que favorezcan un cambio no solamente del sistema en desventaja o sufrimiento, sino también de las estructuras sociales.

Supone, por tanto, construir otros sentidos favorables al cambio mediante un proceso de crear complejidad – abrirse a más interpretaciones, es decir, ampliar versiones.

2.1.2. Clasificaciones

Se puede clasificar la entrevista en función de diversos criterios, tales como: finalidad, estructura, forma de conducción o momento en el proceso de trabajo. Aunque deberemos tener en cuenta que no hay ninguna entrevista, que responda a una sola finalidad o que mantenga pura una determinada forma o no forme parte de diversos momentos en el proceso de intervención–acción–participación.

2.1.2.1. Según su finalidad, puede ser

- De orientación
- De motivación

- De información
- De asesoramiento
- Terapéutica
- De evaluación y seguimiento

2.1.2.2. *Según la modalidad utilizada*

- Entrevista informal o libre. Se trata de una conversación en la que se deja a las personas expresarse libremente. No se utiliza ninguna guía preelaborada, aunque siempre se cuenta con las pautas del proceso de entrevistar. Es factible para la primera entrevista.
- Entrevista estandarizada. Se trata de una serie de preguntas estructuradas de antemano, cuya finalidad suele ser la obtención de datos rutinarios y de identificación de las personas. La entrevista estandarizada puede ser estructurada o cerrada casi al completo o semiestructurada, lo cual supone un grado de libertad mayor respecto a la anterior.
- Entrevista planificada. Responde a la elaboración de un plan, guía o hipótesis sobre las que necesitamos trabajar en el proceso de entrevista, mediante un acuerdo entre entrevistador–entrevistado.

La utilización de hipótesis desde un modelo relacional–sistémico, tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- que serán elaboradas a partir del primer encuentro;
- que deberán procurarnos información relacional;
- que son instrumentos de búsqueda y análisis que facilitarán la co-construcción de alternativas;
- que deberán permitir trabajar informaciones referidas a los contextos –histórico–político–económico–sociales de las personas entrevistadas.

2.1.2.3. *Según el número de personas, pueden ser*

- individuales;
- colectivas.

Existen otras clasificaciones, desde el punto de vista del trabajo social, como la de Brezmes Nieto (2001). Para esta autora, la entrevista podría categorizarse de la siguiente manera:

- entrevista de primer contacto;
- entrevista de estudio y diagnóstico inicial;
- entrevista focalizada o temática;
- entrevista como tratamiento o intervención.

Si tomamos en cuenta dos de los criterios más relevantes como son: el grado de profundidad y la libertad en la expresión, encontramos la interesante clasificación de las entrevistas de Madelein Grawitz (1984) quien las refiere del siguiente modo:

- entrevista clínica o terapéutica;
- entrevista en profundidad;
- de respuestas libres;
- centrada en un tema;
- de preguntas abiertas;
- de preguntas cerradas.

El trabajador social en entrevista normalmente no utiliza un único tipo sino que combina los elementos mencionados en función de la situación, la demanda y el contexto de la entrevista.

2.1.3. Actitudes del trabajador social en la entrevista

Basadas fundamentalmente en los principios y código deontológico de la profesión, podemos enumerar las siguientes:

- Autodeterminación.
- Individualización.
- Respeto.
- Empatía.
- Justicia.
- Aceptación.
- Secreto profesional.

Además, podemos tener en cuenta otros aspectos ligados a los principios, como son:

- Observar.
- Escuchar.
- Respetar y seguir el ritmo del otro.
- Estructurar el proceso.

En lo que se refiere a este último aspecto, estructurar el proceso, podemos tener en cuenta algunos elementos de encuadre, como son:

1. Clarificar las demandas. Entendiendo por demanda la explicitación de una necesidad o deseo de cambio.
2. Delimitación del contexto de entrevista (Carlos Lamas 1997):
Asistencial, de consulta, terapéutico, de evaluación, de control e informativo.

El asistencial, más generalizado en nuestra cultura sitúa en una situación «superior» al profesional y una «inferior» al usuario, definiendo unas circunstancias de relación complementaria. Una dificultad que conlleva es la tendencia a la irresponsabilidad y a la dependencia por parte del usuario y a la excesiva implicación por parte del profesional.

El contexto de *consulta* se identifica con una relación entre personas más o menos expertas y personas con más o menos confusión o indecisión a la hora de tomar una determinación.

El contexto *terapéutico* es vivido en nuestra cultura como algo prodigioso y a veces se le da una importancia exagerada. Es el adecuado para las crisis estructurales que presentan a un miembro sintomático y repetidos intentos fallidos de solución que hacen rígidas las relaciones. Se inicia con la elaboración de un contrato que delimita la actuación del sistema, intentando co-crear alternativas, desde la producción de alternativas.

El contexto *evaluativo* corre el riesgo de burocratizarse demasiado, al utilizar parámetros excesivamente rígidos en lo que se refiere a los criterios de normalidad, pero si es correctamente utilizado se convierte en un contexto de cambio.

El contexto de *control* es un contexto ingrato y temido tanto por técnicos como por usuarios. Aunque se parezca al contexto evaluativo, existen diferencias ya que en el contexto de control supone una declaración de *culpabilidad* en hechos reprobables social o legalmente. Otra diferencia se encuentra en la razón por la que se entabla la relación profesional-usuario, en el contexto de evaluación es a demanda del propio usuario, en el contexto de control es una denuncia contra el mismo. La gran dificultad en este contexto es la distancia y obligatoriedad en la relación.

El contexto *de información*, es un contexto educativo. Presenta dos grandes ventajas, una es que no resulta *patologizante* y no requiere una especialización por parte del técnico.

3. Definición-redefinición de la demanda Neuburger (1984) afirma que, a la hora de analizar la demanda se deben de tener en cuenta tres características relacionales: síntoma (*petición*), sufrimiento y alegación o petición de cambio (*problema*).
4. Establecimiento de objetivos comunes estructurados en el tiempo, mediante un contrato.

2.1.4. El estilo en la entrevista

Reflexionar sobre el estilo, supone centrarnos en lo diferente y preferente de cada posible entrevistador-trabajador social, esto es, el uso que cada uno

hace de un grupo limitado de respuestas previsibles bajo circunstancias diferentes.

Prestar atención fundamentalmente al contenido informacional; las «ópticas» o filtros ideológicos; los «prontos caracteriales», tales como el hecho de evitar los conflictos, la tendencia a ocupar una determinada posición jerárquica, el miedo al enfrentamiento o a la confrontación o al fracaso, centrarse casi exclusivamente en el área de las emociones o en el de la lógica, una preferencia necesaria por los finales felices; el desarrollo de ciertas capacidades o potencialidades que imprimen una cierta manera de hacer las cosas y obtener una cierta eficacia, como por ejemplo, centrarse en los detalles pequeños, o permanecer con una cierta distancia o proximidad, es decir situarse con distancia o desde un acercamiento, necesidad de explicarlo todo o nada, etc., etc.

Cada persona posee su propio estilo y visión de las situaciones—histórico—ético—ideológica ECRO², así una situación similar puede ser comprendida de manera diferente por dos personas, y también, dos personas con una visión similar de una determinada situación, sin embargo pudieran actuar de modo diferente.

Conocer nuestro estilo es importante, sin embargo puede ser insuficiente y es necesario desarrollar al máximo el repertorio de respuestas en las interrelaciones para tener la posibilidad de adecuar nuestros encuentros y no que los **encuentros** se adecuen a nosotros. El *estilo* se convierte en un punto sólido de partida, el resultado de ampliar el repertorio es: un profesional más crítico, flexible, que se «manipula» a si mismo en interés del CAMBIO en los contextos en los que trabaja, pero sin dejar de ser espontáneo y coherente a la vez.

Ampliar el estilo de cada entrevistador—trabajador social depende a su vez de los contornos propios de cada uno, su historia en la Historia y de sus posibilidades de ampliación—experiencia y conocimientos, sin embargo y según dice Minuchin, S (1998:103), existen ampliaciones típicas, como son:

- *De la historia al drama.* Ser buen oyente, escuchar el contenido de las historias narradas y de los detalles que narran las personas o miembros de un grupo, tiene una indudable importancia, pero además de escuchar, es importante *ver*, ver la negociación, los aspectos conductuales, el texto y contexto de relaciones que subyacen y rodean cada historia, ver cómo esta organizada la *narración* de este grupo.
- *De las dinámicas individuales a la complejidad de la relación.* La idea de que la conducta humana está dirigida desde dentro hacia afue-

² Esquema Conceptual De Referencia Operativa

ra es una «verdad» cultural de nuestra sociedad que ha sido elaborada por varias teorías de la psicología individual. Por tanto hay que dar un salto, un salto consistente en la exploración de la complementariedad: la construcción mutua de los miembros de un grupo y la regulación de la conducta.

- *Del proceso centrado en el profesional, al centrado en el grupo o familia.* Si el profesional piensa en sí mismo como «protector», «benefactor», «solucionador», etc., construirá un proceso en el cuál él sea fundamental. Sin embargo, si el profesional actúa como activador de los propios recursos del grupo, lo que estará llevando a cabo es la construcción de un proceso de ayuda, de cambio, en el que la interacción entre los miembros del grupo y sus propios recursos sea lo más importante. El cambio de ayudante a transformador requiere poner límites a nuestro «fuerte instinto» de ayudar, supone incorporar incertidumbre, capacidad de no actuar. Alejarnos de la resolución de problemas y desarrollar un contexto de trabajo en el cual *los otros* luchen con sus conflictos, intenten resolverlos, toleren el estrés y finalmente aprendan, exijan y se atrevan con nuevas alternativas.

En la entrevista abierta, no basta la propuesta puntual inicial. El entrevistador tiene que actuar para provocar al entrevistado a hablar, evitando canalizar o conducir su habla. Los modos generales de actuación siguen siendo la reformulación y la interpretación, pero los tiene que poner en juego con más frecuencia que en el grupo de discusión. El movimiento del entrevistador por la entrevista es delicado y problemático. Cualquier diseño previo de sus intervenciones —cualquier cuestionario o guía— provocará el corte, y el habla del entrevistado se derramará en el discurso del entrevistador (Ibáñez, 1986: 62).

Distinguiremos así tres niveles en la entrevista (niveles relacionales que determinan el sentido del discurso):

2.1.4.1. *El contrato comunicativo*

La entrevista es una variedad especializada de conversación, como interacción estereotipada de las posiciones de poder lingüístico y social —el entrevistador siempre puede orientar la entrevista en función de sus intereses— que se plasman en un pacto o contrato implícito o explícito de comunicación. Ahora bien, la excesiva ambigüedad o la constante reorientación de estas pautas discursivas —la inestabilidad del contrato— crea un *status* conversacional variable e indeterminado y, por consiguiente, poco utilizable como entrada relevante en el marco de una investigación. Por el contrario el abuso de la situación de supuesto poder del entrevistador —dentro de esa

conversación— puede provocar inmediatamente la ruptura del pacto y crear la imposibilidad misma de comunicar.

2.1.4.2. *La interacción verbal*

La situación de interacción conversacional está siempre regulada por un *marco*. El marco es según Gregory Bateson (1985: 218) lo que hace que una conversación sea más que una simple *ensalada de palabras*; una persona que participara en una conversación en la que no existieran *marcos* se hallaría recogiendo una comunicación como un manojo de palabras sin sentido. El marco crea lo que Goffman (1979: 46 y ss.) denomina territorios del yo, los territorios lingüísticos, corporales, espaciales y sociales que dan sensación de normalidad y verosimilitud a la interacción interpersonal.

El mínimo marco *pautado* de la entrevista es un guión temático previo, que recoge los objetivos de la investigación y focaliza la interacción, pero tal guión no está organizado, estructurado secuencialmente.

La entrevista abierta no es una situación de interrogatorio —yo te hago la entrevista y tú me tienes que contestar, inquiero quién eres, desde la autoridad que se me supone y tú me lo tienes que decir—. El objetivo es crear una relación dinámica en que, por su propia lógica comunicativa, se vayan generando los temas de acuerdo con el tipo de persona con la que nos entrevistamos. De lo que se trata, por tanto, en la relación social entrevista, como dice Pierre Bourdieu (1993: 906), es de reducir al máximo la violencia simbólica que puede ejercerse a través de ella.

2.1.4.3. *Los axiomas de la Comunicación de Paul Watzlawick*

- No es posible no comunicar, como mínimo se comunica que no se quiere comunicar;
- Los elementos de la comunicación: contenido y relación;
- La naturaleza de la relación, dependerá de cómo se ordene la secuencia de hechos o actos comunicativos;
- La comunicación humana es tanto verbal como no verbal; digital y analógica;
- La comunicación es simétrica y / o complementaria en relaciones de poder.

2.1.5. **La entrevista, el contexto social y la construcción del sentido**

La entrevista, tiende a producir una expresión individual pero precisamente porque esta individualidad es una individualidad socializada por una

mentalidad cotidiana. Estructurada tanto por *hábitus* lingüísticos y sociales —en tanto que sistema de esquemas generadores de prácticas y, al mismo tiempo, de percepción de estas prácticas (Bourdieu, 1991: 91 y ss.)—, como por *estilos de vida*, en cuanto que formaciones y validaciones específicas de la conducta realizadas dentro de los grupos de *status* socioeconómico.

Construimos el sentido a partir de los contextos de referencia que están marcados contextualmente por la historia y la cultura, por la ideología dominante y por las circunstancias de cada quién (*habitus*).

La entrevista, de esta manera, se instituye y desenvuelve a partir de su capacidad para dar cuenta de la vivencia individual del informante (manifiesta o latente) del sistema de «marcadores sociales» que encuadran la vida social del individuo específico. Nuestra sociedad se rige por un sistema de *etiquetas* que instan al individuo a manejar en forma conveniente sus sucesos expresivos, y a proyectar, por medio de ellos, una imagen adecuada de sí.

2.1.6. Estructura del proceso de entrevistar

En toda entrevista podemos precisar con más o menos flexibilidad una serie de momentos o etapas que transcurren a modo de espiral y no de modo lineal.

2.1.6.1. *Presentación*

Debemos diferenciar la presentación en una primera o primeras entrevistas, de este mismo momento en ulteriores entrevistas.

En una primera entrevista la presentación es un momento delicado en el que las interacciones se dirigen básicamente al conocimiento y *tanteo* de las posibilidades de un trabajo en común y a la delimitación del contexto. No sólo el usuario o entrevistado se presenta y presenta su demanda, sino que el *trabajador social deberá presentarse y presentar a la entidad* en la que trabaja, delimitar el contexto de colaboración, sus objetivos y límites. En una frase, *lo que sí y lo que no podrá hacer*. Es importante definir claramente las fronteras del *tablero de juego*. El profesional debe preguntar por las *expectativas* que tiene la persona o personas con las que va a comenzar a trabajar.

La imagen y representación social, tanto de la profesión como de la entidad en la que se desarrolla la intervención social actúan como marcadores de contexto y por lo tanto es necesario trabajar en su clarificación desde el principio.

Preguntamos no a modo de indagación sino con afán de ampliación, con el fin de poder ver más y mejor juntos. Preguntamos porque el habla no sólo es discurso, sino acto.

Por tanto ese momento de presentación mutua es muy importante para iniciar un proceso lo mas *centrado posible en las posibilidades de cooperación*.

Por su parte, el usuario se presenta, informando sobre lo que él cree suficiente para que *nos pongamos en su lugar*, pero no se trata de esto. Por lo tanto procuraremos centrar la presentación clarificando que *no vamos a hacer nada sin antes haber comprendido y que no vamos a hacer nada en su lugar. Él es el sujeto*.

2.1.6.2. *Estudio-análisis de la demanda. Produciendo un texto en un contexto*

Cuando defina su demanda no debemos *dar por entendido nada*, ya que esto supone las más de las veces que ya estamos pensando en una *respuesta o recurso idóneo* desde una precipitada y ciega interpretación. *Su demanda es su versión y hemos de trabajar cómo ha sido construida, contextualizada, dónde, con qué y con quienes, cuándo y para qué*. Desde el primer momento debemos ir preparando ese proceso de deconstrucción para poder iniciar una reconstrucción favorable al cambio. En este instante comienza ese proceso importante de *informarnos para que se informen*. Lo que significa que ponemos en marcha el mecanismo de dismantelar las simplificaciones, las versiones que son parte de la propia situación de malestar, sufrimiento o conflicto. Iniciamos un trabajo hacia una mayor complejidad y por tanto un trabajo conjunto de apertura y creación de alternativas. Comienza también un trabajo de *valoración de los recursos y redes sociales de apoyo*. Es un trabajo de contraste de la demanda a la luz de la historia del demandante y de su estatus de ciudadano; a la luz de la cuestión social; a la luz del marco institucional; a la de los contextos de referencia; a la de los propios referentes epistemológicos, histórico-culturales e ideológicos del profesional de trabajo social. Es también un intercambio, guiado por unos objetivos, de saberes y conocimientos en las esferas cognitiva, afectiva y aptitudinal, con la finalidad de co-construir otras maneras, otras historia posibles.

Todo este trabajo tendrá continuidad en entrevistas posteriores, para las que deberemos plantear hipótesis, cuya función prioritaria será, no tanto confirmación o refutación, sino alcanzar cada vez un grado mayor de comprensión y por tanto de complejidad de la *situación en contexto*.³

³ Hipótesis de carácter circular que ayuden a resquebrajar versiones rígidas, estancadas e inmovilistas. Se trata de romper la homeostasis.

2.1.6.3. *Definición de objetivos iniciales. Redefiniendo la demanda*

En una primera o primeras entrevistas el planteamiento de objetivos y reparto de responsabilidades estará íntimamente relacionado con la situación en que se encuentre el trabajo de análisis de la demanda y el/los contextos. Al inicio los objetivos marcados se circunscribirán a la esfera del análisis.

En el momento en que hayamos redefinido la demanda en términos históricos de interacciones y de modo constructivo, la definición de objetivos y metas alcanzará una mayor concreción y capacidad operativa, es decir, una síntesis.

2.1.6.4. *Reparto de tareas y competencias*

Una vez definidos los objetivos y los plazos y firmado un contrato, si fuera necesario y se viera como instrumento positivo, se concreta quién, qué, cómo, cuándo, dónde, es decir se elabora el plan de trabajo conjunto, asumiendo cada uno sus responsabilidades.

2.1.6.5. *Devolución, cierre y despedida.*

Es también un momento que hay que cuidar, sintetizar los momentos de interés a lo largo de la entrevista, connotar positivamente todo lo relacionado con la participación activa y constructiva del entrevistado... Y, para terminar sintetizar los acuerdos y responsabilidades de cada quién, así como marcar la fecha del siguiente encuentro.

2.1.7. **Visita a domicilio**

2.1.7.1. *Concepto*

Afirma Gonzalez Calvo (2003:65) que la visita a domicilio se ha dejado de utilizar como medio de trabajo social aludiendo a razones como el exceso de burocracia o la falta de recursos, incluso la peligrosidad de ciertas zonas o la relajación de algunos profesionales. Lo cierto es que parece que está en decadencia. Sin embargo la visita a *domicilio* sigue siendo una manera de llegar al otro en su propio ambiente, de salir de los despachos y entrar en los mundos de las personas con las que trabajamos. De ahí que *domicilio* la haya escrito en cursiva. Domicilio o vecindario serían nuestros lugares habituales de referencia, parte de nuestras señas de identidad.

Anna María Campanini (1996:195) define la visita domiciliaria como una entrevista realizada en el domicilio de las personas con quienes trabajamos como parte del estudio y observación del entorno familiar.

Graciela Tonon (2005:57) la define como una técnica de actuación que incluye la observación y la entrevista y que facilita las interacciones en el lugar que las personas tienen su vida cotidiana. Técnica que se basa en procesos de comunicación verbal y no verbal y que se caracteriza por tener un objetivo concreto en los ámbitos de la investigación, asesoramiento, seguimiento, apoyo o cierre de la actuación profesional.

Velez Restrepo, citada por Graciela Tonon (2005:58) acentúa un aspecto relevante de la técnica, su componente de afectación mutua en una relación dialógica. Y es precisamente esta relación de diálogo la que permite contrastar y construir hipótesis, propiciando la posibilidad de discusión y confrontación a la luz de otras informaciones y puntos de vista complementarios. Relación que nos permitirá ampliar nuestra visión y también las estrategias de actuación.

En definitiva, salir de los despachos, *locales destinados al estudio o a una gestión profesional* (Diccionario de la Real Academia), nos ofrecerá, como poco, posibilidades de desbloquear nuestros esquemas y desburocratizar nuestro trabajo, favoreciendo una visión más compleja y constructiva de las situaciones en las que actuamos.

Podemos entender las visitas a domicilio como uno de los principales instrumentos de enlace entre las instituciones y la comunidad que, además, nos permitirá valorar *in situ* los recursos comunitarios y las redes de apoyo social

2.1.7.2. Tipo de visitas a domicilio

- *Primera visita.* Se trata del primer acercamiento y por tanto ha de responder a objetivos claros y acordados previamente. No se trata de ningún modo, de *pillar in fraganti*, ni de vigilar o inspeccionar determinadas suposiciones. Tampoco se trata de responder a *juegos de coalición* para neutralizar o excluir a alguno de los miembros de sistema, o de crear lealtades perjudiciales. Por estas razones es imprescindible medir las consecuencias y valorar de forma explícita los motivos de las visitas. Entenderemos la primera visita como el primer acercamiento a los lugares de referencia de las personas con las que colaboramos, por lo tanto será un momento delicado, en el que observaremos y respetaremos el mundo y los compases del otro, sin perder de vista que nuestra presencia introduce información y cambios en el sistema. La visita a *domicilio* abre la vía para el establecimiento de

relaciones de mayor confianza, generando mayor seguridad y participación de las personas con quienes trabajamos.

Es necesario que la visita haya sido preparada y acordada con antelación.

Nuestra intención: comprender; nuestra función: redefinir la demanda en términos relacionales para lograr una estrategia más adecuada a la mejora o al cambio de la situación. Comprender para actuar.

- *Siguientes visitas.* Deberán responder a la valoración de la situación en términos de oportunidades y al plan de cambio que hayamos convenido y por tanto a objetivos más específicos pero también acordados. Por lo demás el plan se estructurará mediante entrevistas de seguimiento, por lo tanto responderá a lo visto en el apartado de entrevista en Trabajo Social.
- *Visita final.* Al igual que en el proceso de entrevistas, una visita de cierre, tendrá como objetivo concluir la actuación, posibilitando encuentros posteriores, si fueran necesarios. Se realiza una devolución del trabajo realizado connotando los aspectos más positivos de la participación de todas las personas que hayan intervenido en el cambio.

Todas las visitas deberán ser organizadas, respondiendo a objetivos consensuados, con cita previa, con consentimiento explícito y con la seguridad de que las personas comprenden que no se trata de una intromisión en su vida privada.

Bibliografía

- BATESON, G. *Pasos hacia una ecología de la mente*. Buenos Aires, Carlos Lohlé, 1985.
- BREZMES NIETO, M. *La intervención en Trabajo Social*. Hespérides, Salamanca, 2001.
- BOURDIEU, P. *El sentido práctico*. Madrid, Taurus, 1991.
- COLETTI, M.; LAMAS, C.; LINARES J.L. et al. *La intervención sistémica en los Servicios Sociales ante la familia multiproblemática*. Paidós, Barcelona, 1997.
- GIDDENS, A. *Sociología*. Alianza Universidad, Madrid, 1993.
- GOFFMAN, E. *Los momentos y sus hombres*. Paidós, Barcelona, 1979.
- HARRE, R. y DE WAELE, J. P. *Autobiography as a psychological method*. En Ginsburg, G. P. (ed.), 1979.
- MINUCHIN, S. y otros. *El arte de la terapia familiar*. Paidós, Barcelona, 1998.
- NEUBURGER, R. *L'autre demande*. ESF, París, 1984.
- ROSSELL, T. *La entrevista en el Trabajo Social*. EUGE, Barcelona, 1986.
- TONON, G. *Las técnicas de actuación profesional en el Trabajo Social*. Espacio, Buenos Aires, 2005.
- VELEZ RESTREPO, O. *Reconfigurando el Trabajo Social*. Espacio Editorial, Buenos Aires, 2003.

2.2

Historias de vida e historia oral

Miren Ariño Altuna

Pero ¿qué es la historia? La historia, para nosotros, no es lo sucedido, sino la narración de lo que sucedió. La historia es un relato en el cual la secuencia de hechos es puntuada de una manera particular e intencionada, donde hay una estratificación jerárquica de los sucesos, una taxonomía de los acontecimientos que emerge del modo de relacionar los hechos sincrónica y diacrónicamente, de la construcción lingüística empleada y del lugar que ocupa el que enuncia la historia en la matriz vincular a la que pertenece. El lugar del discurso individual en el discurso colectivo.

En el fondo las personas somos un relato, hemos sido relatados y nos relatamos a otros. Cada uno de nosotros se ha identificado, en la historia de nuestras vidas con una narración, principalmente con la narración familiar, pero con una narración que emerge en el marco de otra más general, que es la narración colectiva de la cultura. Nuestra historia no es sino un caso particular de otro relato más general del cual se nutre, pero tiene a su vez la capacidad de modificar y resignificar ese relato social.

2.2.1. Historia oral

Forma de investigación socio histórica basada en relatos verbales de grupos o colectivos sobre prácticas concretas o períodos determinados y que incluyen la elaboración y la memoria de las personas que estén relatando las historias.

2.2.2. Historia de vida

Elaboración a partir de los relatos orales y otras fuentes documentales de los itinerarios de vida de una persona.

En los relatos orales, el valor subjetivo es esencial ya que es el que ha dado uno de los sentidos de vida a esa colectividad: los valores, sistemas de creencias y reglas en circulación. Ha sido el intento objetivista del positivismo quien se ha llevado muchas veces por delante esa subjetividad vivida y creída por una determinada población que, por otra parte, es la que crea las identidades colectivas.

El hecho de recoger historias de vida es una apuesta por la capacidad de recuperar la memoria y de narrarla desde los propios actores, tal y como ellos las han vivido. Captan sentidos de la vida social que van más allá de los datos y archivos escritos, los otros sentidos, más allá de lo universalizable, recuperando el derecho de todos a la autobiografía (Passerini, 1988).

Hoy, más que nunca, existe un interés por recuperar las memorias individuales y colectivas, ya que el proceso de globalización de los medios de masificación pretenden homogeneizar todas las formas de saber y de comunicación social. Las historias particulares, de clase, de género, de país, etc. tratan de abrirse paso frente a la Historia, entendida ésta como discurso universal y unidireccional.

La historia de vida no es sólo una transmisión sino una *construcción*, una reconstrucción en la que participan entrevistado y entrevistador y en la que confluyen otros elementos de producción discursiva como son los cuentos, los juegos infantiles, los refranes, las leyendas, los ritos y los mitos, las prácticas domésticas y extradomésticas, etc. Pero la historia de vida, es tal vez la forma de máxima implicación entre quien cuenta y quien escucha, por eso *la escucha* es una de las dimensiones centrales de las historias de vida ya que se convierte en la posibilidad de construcción de lo narrado.

2.2.3. La cuestión del método

No existe un guión predeterminado, como *historiadores orales* nos encontramos cara a cara con las personas que cuentan, ayudándoles a contar, a recordar a reconstruir desde el aquí y el ahora una historia de «allí y de entonces.»

Recuperar el pasado a través de los filtros históricos y siendo mirado, escuchado con interés es la experiencia de una historia de vida. Las cuestiones importantes se afianzan en el *cuándo* y en el *cómo*, antes que en el *qué*. No son una receta sino una actitud, que no busca sentidos unívocos y definitivos, sino procesos y producciones incluidas las contradicciones. No es lo mismo

preguntar —*¿Qué profesión tenía o tuvo usted?* —que— *¿Cómo y cuando comenzó trabajar en su profesión?* Recoger relatos no es recoger datos, objetos o conductas diferentes, sino más bien asistir y participar en la *construcción de una memoria* que se desea transmitir para contestar a la demanda de alguien que también participa en esa *construcción*.

2.2.4. Construcción individual-colectiva de un pasado próximo

- Recreando la historia con voces que las fuentes tradicionales no recojan;
- Revalorizando lazos intergeneracionales;
- Identificando el pasado, haciéndolo nuestro;
- Entrenándonos en el ejercicio del respeto hacia los otros y sus ideas;
- Accediendo al conocimiento histórico de un modo no académico.

2.2.5. El diseño de las entrevistas

En cualquiera de los casos, deberemos hacer una presentación de las personas, tal y como se presentan ellas mismas y tal y como nosotros les conocemos y ubicamos. Sus datos de identificación y la relación existente entre las diferentes personas.

Podemos hacer entrevistas de varias modalidades:

- *Entrevistar a una o más personas* para que nos cuenten la historia según su historia vivida, desde que nacieron hasta hoy.
 - Su trayecto vital, sus etapas diferenciadas según criterios de ciclo vital, tales como nacimiento, niñez, adolescencia, juventud, madurez y situación actual.
 - Podemos cruzar tales criterios con el criterio de movilidad geográfica; estudios; oficios o empleos; estado civil; continuidad generacional.
 - También podemos complejizar las informaciones tratando aspectos contextuales, tales como las costumbres, modas, gustos, rituales, creencias y otras afiliaciones políticas y/o religiosas.
 - Tendremos en cuenta sucesos históricos (político, culturales...) relevantes durante el transcurso del relato para poder reconstruirlos con los interlocutores.
 - También podemos contar con textos o imágenes, etc. que deseen enseñarnos para intentar reconstruir los momentos a partir de esos apoyos.

- Deberemos estar atentos al habla, es decir al léxico utilizado, son sus palabras, palabras y dichos que poseen un alto valor explicativo y afectivo, así como cultural.
- *Entrevistas a grupos*, más o menos afines, con quienes concretaremos o acotaremos un determinado tema que hayan vivido, tal como por ejemplo unas determinadas costumbres o hábitos sociales, una guerra, un estilo o moda determinada, etc. Con ellos hablaremos en profundidad del tema elegido, intentando también contextualizarlo geográfica, política y culturalmente.

2.2.6. Fases y componentes de la elaboración de los datos

— Etapa preparatoria:

- *selección de informantes*
muestra intencional
muestra representativa
- *selección de documentación*
documentos personales espontáneos
otras fuentes documentales
- *selección de los marcos vitales*
en los grupos primarios
en los grupos secundarios
- *selección de temas, enfoques y etapas*
en función de hipótesis
en función de materiales disponibles

— Etapa de obtención y registro de datos:

- *búsqueda de documentos personales espontáneos*
- *producción de documentos biográficos*
autoinformes del investigador como participante-observador
relatos de vida o autobiografías del informante
relatos de vida producidos a partir de entrevistas sucesivas
- *registros originales, de transcripción y de re-elaboración*
registro base en su soporte original
registro de transcripción (informatizado) del registro base
registros de re-elaboración
registro cronológico
registro de personas
registro temático

- Etapa del análisis (*véase también Análisis del discurso, punto 3.2.4 de este manual*).
- Etapa del informe y publicación.

Y, en todos los casos, *el respeto por la vida de otros y su historia*, ha de estar presente en toda la construcción del relato.

Bibliografía

- DELGADO, J. M. y GUTIERREZ, J. *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. Síntesis Psicología, Madrid, 1995.
- GARCIA PRADO, G. *Técnicas cualitativas y Trabajo Social: las historias de vida en el Trabajo Social*. Rev. Trabajo Social y Salud. 2001. pp. 41-80.
- HARRE, R. y DE WAELE, J. P. *Autobiography as a psychological method*. En Ginsburg, G. P. (ed.), 1979.
- MCGOLDRICK, M y GERSON, R. *Genogramas en la evaluación familiar*. Gedisa, Buenos Aires, 1987.
- PASSERINI, L. *Storia orale. Vita cotidiana e cultura materiale delle classi subalterne*. Rosenberg y Sélér, Turín, 1980.
- SARABIA, B. *Historias de Vida*. En *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* n.º 29, 1985, pp. 165-185.
- SARASOLA, J. L. y HORNILLO, M. E. *El Interés emergente por la narrativa como método en el ámbito socio-educativo: el caso de las historias de vida*. En *Revista de Trabajo Social*, 2003. pp 373-382.

2.3

Técnicas grupales: dinámicas en pequeños y grandes grupos

Asun Berasategui Otegui

Las técnicas grupales, afirma Mata, J. (2005), constituyen un conjunto de medios, instrumentos y procedimientos que, aplicados al trabajo en grupo, sirven para desarrollar su eficacia, hacer realidad sus potencialidades y estimular la acción y funcionamiento del grupo para alcanzar sus propios objetivos.

Tratan de estimular a las personas para que participen nuevamente y de una manera organizada en la búsqueda de soluciones conjuntas a sus problemas aparentemente individuales.

En este apartado reservamos un espacio tanto a la mecánica de la conducción interna de una reunión, dada la frecuencia con que el trabajador social debe utilizarlas en su práctica profesional, como a las dinámicas de los grandes y pequeños grupos.

2.3.1. Las reuniones en la conducción de grupos

Si la técnica básica del trabajador social ha de ser la entrevista, es obvio que se quiera subrayar el papel de las reuniones cuando el profesional se sitúa en el ámbito grupal, institucional y comunitario. Una reunión, afirma B. Demory (1985, Pág. 15), «es la concurrencia de un número determinado de personas que comparten el deseo de conseguir un objetivo concreto, que puede ser informar, transmitir una orden, recoger opiniones, generar ideas...»

Para dirigir o coordinar una reunión no cabe duda de que hay nociones básicas acerca de los grupos que deben conocerse. Este conocimiento abarcará aspectos varios como las relaciones interpersonales, la comunicación, los roles, influencias que se ejercen dentro de un grupo, las posibles funciones del moderador, etc. Pero sin entrar en ello, pasamos a indicar diferentes técnicas de reunión.

2.3.1.1. *Técnicas de reunión*

Ciñéndonos ahora a las técnicas necesarias para preparar bien una reunión, para conducirla correctamente, para coordinar adecuadamente un encuentro en el que se han de adoptar decisiones, etc. vamos a referirnos a las puntualizaciones que hace Rousseau, G. (1980) al tratar de este tema.

— *Técnicas de reunión para la organización/preparación de reuniones*

Estudiar el tema:

- Asegurarse de que la reunión responde a una necesidad del momento.
- Determinar los fines a alcanzar y los principales puntos de la discusión. Los objetivos deben ser medibles y observables.
- Buscar la documentación y adjuntarla. Esta información es garantía de eficacia y fomenta el interés.
- Establecer el orden del día.

Seleccionar los asistentes:

- Deben reunir condiciones de competencia, experiencia, interés, eficacia y colaboración.
- El grupo homogéneo facilita las decisiones rápidas. La heterogeneidad amplía los puntos de vista, aunque también puede ser un freno a la eficacia, debido a la falta de comprensión y los problemas del lenguaje.

Hacer el plan de la reunión:

- Redactar el título.
- Determinar las etapas sucesivas.
- Programar la utilización de medios audio-visuales.
- Establecer el horario, no sólo para saber el día y la hora de reunión, sino para determinar previamente la duración de la reunión y fijar de antemano los posibles descansos.

Preparar el desarrollo de la reunión:

- Redactar la exposición introductoria.
- Prever las técnicas de desarrollo para algunos puntos precisos.
- Preparar las preguntas-guía.
- Prever las objeciones y los argumentos que oponer.

Fijar las cuestiones materiales:

- Escoger un lugar y una hora de reunión convenientes. Calor, luz, ruido, interrupciones, ambiente agradable... son circunstancias que deben estar debidamente seleccionadas.
- Enviar una convocatoria completa en el tiempo deseado.
- Preparar todo lo que sea necesario.
- Llegar antes de la hora para comprobar si todo está dispuesto.

— *Técnicas de reunión para la dirección/coordiación:*

Presentar el objeto de la reunión:

- Enunciar y definir el título.
- Proponer las etapas de la reunión.
- Anotar en el tablón el plan de discusión.

Desarrollar el tema:

- Reunir los hechos.
- Ilustrar la exposición (casos, anécdotas, medios audio-visuales, etc.).
- Hacer reaccionar al grupo sobre algunos puntos precisos.
- Plantear preguntas atinadas.

Conducir la discusión:

- Vigilar la discusión.
- Poner de manifiesto las aportaciones de los participantes.
- Hacer periódicamente el balance.

Resumir y concluir:

- Recordar las conclusiones parciales.
- Establecer las conclusiones finales.
- Obtener el consenso sobre el conjunto de las decisiones tomadas.
- Fijar las modalidades de aplicación y organizar el control de la realización.

— *Técnicas de reunión para moderar específicamente*

Vigilar la discusión:

- No permitir a ningún participante hablar ni demasiado, ni demasiado poco.

- Plantear preguntas atinadas para estimular o moderar la discusión.
- Evitar las discusiones acaloradas.
- Ser consciente de la hora.

Centrar y guiar la discusión:

- Comenzar la discusión planteando preguntas directas.
- No dejar que la discusión se aleje demasiado de su objetivo esencial.
- Ayudar a continuar la discusión con nuevas preguntas.
- Asegurarse de que la discusión progrese según el plan establecido.

Poner de manifiesto las aportaciones de los participantes (reformular):

- Cuando sus ideas son imprecisas o están mal expresadas.
- Si el grupo está dividido, cada uno situándose en un punto de vista diferente.
- Si la cuestión presentada suscita objeciones.
- Para llevar a los participantes hacia los objetivos fijados.

Hacer periódicamente el balance (sintetizar):

- Para esclarecer un punto importante.
- Para indicar el progreso de la reunión.
- Para resumir lo que se ha dicho.
- Antes de abordar la etapa siguiente.

— *Técnicas de reunión para la utilización de preguntas*

Diferentes tipos de preguntas:

- Abiertas.
- Cerradas.

Naturaleza de las preguntas:

- Directas.
- Al foro.
- De retorno.
- De enlace.

Finalidad de las preguntas:

- Suscitar la discusión.
- Proseguir la discusión.
- Estimular o moderar la discusión.
- Centrar la discusión.
- Atraer la atención sobre un punto, una idea, un hecho, un problema o una situación determinada.

- Descubrir las fuentes de información.
- Determinar las razones de algunas opiniones.
- Llevar a reconsiderar una posición tomada.
- Sugerir una acción, una idea o una decisión.
- Relacionar comportamientos, contextualizándolos.

Tratando de completar este apartado sobre tipo de preguntas, Muchielli (1984) recoge un conjunto de ellas y las valora como técnicas muy útiles para la animación:

- La *pregunta test*. Tiene como fin definir una palabra o un concepto que los participantes utilizan con significados claramente distintos. Se utiliza también para definir una palabra desconocida o una alusión oscura.
- La *invitación directa a participar*. Se emplea para hacer hablar a una persona que ha permanecido en silencio durante un cierto tiempo (sin brusquedades y sin excesivas insistencias la primera vez) o a un participante que por sus gestos, parece querer intervenir.
- La *pregunta eco*. El moderador devuelve al participante su propia pregunta y con su misma formulación, pidiéndole que dé él la respuesta.
- La *pregunta rebote*. El moderador devuelve la pregunta hecha por un participante a otro.
- La *pregunta reflector*. El moderador devuelve la pregunta hecha por un participante a todo el grupo.
- El *recuerdo* de una pregunta planteada anteriormente y quedó sin contestación.
- El *análisis* del sentido de una intervención en el ámbito colectivo, es decir, el análisis de lo que ocurre aquí y ahora entre los participantes desde un punto de vista afectivo.

— Técnicas de reunión para la toma de decisiones

Tomar una decisión es un acto de voluntad, que se realiza después de un proceso de análisis y de valoración.

Los pasos a seguir en una reunión de estas características quedarían resumidos en:

- Definir el problema: identificar y describir obstáculos, condiciones o fenómenos que estorban la consecución de los objetivos o son causas de desviaciones respecto a la situación deseada.
- Definir objetivos: esbozar y describir resultados finales concretos que han de conseguir.
- Generar alternativas: elaborar una amplia gama de posibles medidas que habrán de adoptarse para conseguir los objetivos especificados.

- Elaborar un plan de acción: determinar el curso de acción más eficaz para conseguir los objetivos especificados.
- Prever dificultades: predecir los problemas que probablemente se plantearán cuando se adopten las medidas o se inicie el curso de acción. Identificar modos de evitarlos y medidas correctivas para reducir al mínimo los efectos de esos posibles problemas.
- Comunicar: informar de las intenciones y expectativas que se tiene a las personas afectadas por ellas, para que puedan comprenderlas y apoyar la consecución de sus objetivos.
- Aplicar o ejecutar: iniciar el curso de acción o las medidas encaminadas a conseguir los objetivos especificados y a sostener las consecuencias deseadas.

Para la aplicación de la toma de decisiones, Sánchez Alonso (1986) nos recuerda que el enfoque sobre «lo que debe ser» alude a los objetivos; «lo que es» alude a la definición del problema; y «lo que quiero que sea» alude a la solución y aplicación de alternativas.

2.3.1.2. *Técnicas para el análisis de las reuniones*

Incluimos en este apartado, pautas de evaluación para una reunión. Ciertamente este punto tiene mucho que ver con otro que se tratará en el capítulo 5 de este manual, como es el de técnicas de evaluación de un proceso grupal.

Para aprender a analizar una reunión, tomamos como guía a Wainwright, P (1988) quien sugiere cuatro aspectos a analizar. Y estos cuatro elementos los referirá a momentos concretos de la propia reunión, como son: preparación, la consecución de objetivos, desarrollo y duración de la reunión, la toma de decisiones y la participación de los asistentes, buscando dar respuesta a los siguientes tipos de preguntas:

Contenido: ¿Qué asuntos o materias consideró la reunión? ¿Qué información tenían los asistentes? ¿Quién estaba presente? ¿Dónde y cuándo tuvo lugar la reunión? ¿Qué decisiones fueron tomadas?

Intenciones: ¿Por qué se convocó la reunión? ¿Cuáles eran sus objetivos? ¿Estaban fijados explícita o implícitamente?

Tratamiento: ¿Cómo fue dirigida la reunión? ¿Tenían los miembros interés en participar? ¿Había reglas estrictas de procedimientos? ¿Podría el presidente haber actuado de modo diferente en algún momento? ¿Cómo fueron asignados los diferentes papeles en la reunión (por ejemplo, secretario, tesorero, el encargado en tomar las actas)?

Evaluación: ¿Tuvo éxito la reunión? Si fracasó: ¿A qué fue debido? ¿Podría haber modificado algo que hubiera mejorado el contenido, las intenciones o el método de dirección de la reunión?

2.3.1.3. Técnicas de dinámica de grupos

Ninguna técnica puede aplicarse en toda circunstancia. En cada caso concreto hay que adaptarlas y «recrearlas» de acuerdo con las circunstancias, objetivos, problemas y características del grupo. La elección de una u otra técnica ha de venir marcada por los siguientes criterios: (Tschorne, P., 1993)

- Objetivos que se persiguen.
- Características del grupo: tamaño, madurez y entrenamiento.
- Características de los componentes del grupo.
- Características del espacio físico.
- Tiempo de que se dispone.
- Experiencia del trabajador social.

Teniendo en cuenta todo ello y para una mayor claridad en la exposición se agrupan, siguiendo a Beal (1964) algunas de las técnicas más útiles en Trabajo Social conforme a los objetivos que se persiguen, debiendo tener siempre en cuenta el tamaño del grupo. Véase cuadro siguiente⁴:

Cuadro 1
Técnicas de dinamica de grupos

Técnica	Qué es	Mecanismos que pone en juego	Para que sirve	Para quien sirve
Auto-presentación	En un círculo cada uno va diciendo nombre, profesión, etc	Primera experiencia de participación	Aumentar conocimiento entre participantes	Grupos grandes y pequeños
Cadena de nombres	En un círculo cada uno repite el nombre de las personas que le han precedido y añade el suyo	Hacer un recordatorio de los nombres	Reforzar el clima de confianza	Grupos grandes y pequeños
Presentación por parejas	Conversación informal por parejas en la que cada miembro presenta al otro	Ayuda a superar el miedo de la presentación personal	Rebajar defensas	Grupos grandes

⁴ Reelaboración a partir de ARIÑO, M.; ARRIETA, E. et alt (1990, 3.ª reimpresión). *Manual de Técnicas utilizadas en Trabajo Social*. Edita Escuela Universitaria de Trabajo Social de Donostia-San Sebastián

Técnica	Qué es	Mecanismos que pone en juego	Para que sirve	Para quien sirve
Análisis de las expectativas o/y objetivos	Se recogen verbalmente o por escrito	Ajuste de expectativas individuales y grupales	Clarificar lo que se puede esperar	Grupos grandes y pequeños
Discusiones en pequeños grupos	Un grupo reducido trata informalmente un tema con un coordinador elegido entre los miembros	Dinámica entre lo informal y el modo de coordinación	Motiva al grupo a actuar, resolver problemas o expresar preocupaciones	Pequeño grupo
Phillips 6x6	Un grupo grande se subdivide en grupos de 6 personas que tratan en 6 minutos la cuestión propuesta. Después hay puesta en común. Puede repetirse sucesivamente	Creatividad Colaboración. Angustia por prisas	Conocer la opinión del grupo. Para decidir	Grupo grande. Puede usarse en grupos pequeños
Diálogos simultáneos	Consiste en dialogar de dos en dos sobre un tema que se ha planteado. Luego cada pareja expone al grupo total un resumen de su punto de vista	Como el 6. Participación total	Conocer la opinión del grupo. Para decidir	Para grupos de hasta 50 personas
Brainstorming. Torbellino de ideas, lluvia de ideas.	Exposición rápida de ideas sin ser criticadas	Imaginación creadora	Expresar ideas sin la inhibición de un control lógico	Pequeños grupos. Hay adaptaciones para grandes grupos
Estudio de caso	Lectura de situaciones reales frente a las cuales cada uno ofrece su solución	Comparación de situaciones vividas por otros con las propias	Acoger abiertamente las opiniones de los otros	Grupos grandes y pequeños
Estudio de Documento	Estudio de un «documento» para facilitar el análisis crítico mediante intercambio de opiniones sobre datos objetivos	Profundizar un tema	Puesta al día de los participantes	Grupos grandes y pequeños

Técnica	Qué es	Mecanismos que pone en juego	Para que sirve	Para quien sirve
El árbol	Se entrega un dibujo de un árbol para escribir objetivos del grupo en las ramas y en las raíces los temas o tareas necesarias para alcanzarlos	Fomento del consenso	Para fijar las actividades grupales a realizar para alcanzar objetivos	Grupos pequeños
Dramatización (Role-playing)	Dos o más personas representan una situación asumiendo los roles del caso según las relaciones	Espontaneidad	Mayor toma de conciencia de la situación presentada	Grandes o pequeños grupos
Asiento incómodo	El participante se sienta con una silla vacía delante. Deberá establecer un diálogo entre sus percepciones internas en conflicto	Aclarar las contradicciones internas	Ayudar a tomar decisiones satisfactorias	Grupo pequeño
Simposio	Un equipo de expertos desarrolla diferentes aspectos de un solo tema, ante un grupo	Confrontar varios puntos de vista	Informar y profundizar	Gran grupo
Mesa redonda	Un grupo seleccionado de personas (generalmente 3 a 6) y bajo un moderador, discute un tema ante un auditorio. Tal discusión es una forma de conversación, sin permitir discursos	Pasividad, indiferencia o interés	Información. Profundización. Tratar desde ópticas distintas	Gran grupo
Foro	Un gran grupo trata un tema con determinadas reglas: pedir la palabra, limitación del tiempo de intervención	Fenómenos de gran grupo	Discusión	Gran grupo
Comisión	Grupo reducido que estudia un punto para presentar conclusiones a un grupo que representa	Responsabilidad	Especialización de trabajo. Reunión de Secretarios antes de puesta en común	Grupo pequeño y otro grupo generalmente mayor
Diálogo o Debate público	Dos personas capacitadas conversan ante un auditorio que interviene después sobre un punto previsto	Pasividad, indiferencia o interés	Información y profundización	Grandes y pequeños grupos

Técnica	Qué es	Mecanismos que pone en juego	Para que sirve	Para quien sirve
Entrevista Colectiva	Un experto es interrogado por un miembro del grupo ante éste	Pasividad, indiferencia o interés	Información o profundización	Grandes o pequeños grupos
Conferencia	Exposición más o menos extensa ante un grupo con coloquio posterior. Se puede unir al 16	Pasividad, indiferencia o interés	Informar o profundizar	Grandes y pequeños grupos
Mural	Cada subgrupo confecciona sobre un tema un mural que luego se analiza conjuntamente con los demás	Expresión creativa de ideas en forma atractiva y fácil	Aprender a trabajar en equipo	Grandes grupos
Actividades recreativas	Actividades de recreo, descanso, juego	Síntesis	Relajación. Aumenta la relación humana	Grandes o pequeños grupos
Panel	Un equipo de expertos discute un tema ante un grupo	Distensión e intercambios libres	Profundización	Gran grupo
Asambleas	Exposición informativa a la que sigue discusión. Participan la mesa directiva y el auditorio	Pasividad, indiferencia o interés	Informar. Conocer opinión de un grupo	Grandes grupos
Seminarios	Un grupo reducido investiga un tema en sesiones planificadas recurriendo a fuentes originales de información	Colaboración	Profundización	Pequeño grupo
Congresos	Fusión de experiencias y opiniones entre un grupo de personas cualificadas en una determinada esfera, o entre gente capaz de analizar un problema basándose en la información proporcionada por conductores competentes. Son planeados por una comisión que elabora un programa	Interés, cooperación	Conocer opiniones y experiencias. Llegar a unas conclusiones o compromi-sos	Grandes grupos

Técnica	Qué es	Mecanismos que pone en juego	Para que sirve	Para quien sirve
Jornadas	Una serie de reuniones con un fin concreto que dura un tiempo intenso (uno o varios días)	Fenómenos múltiples de convivencia	Profundización	Grandes y pequeños grupos

2.3.2. Técnicas para resolver conflictos

Definimos conflicto como la tensión que se genera entre personas que pretenden objetivos aparentemente contrarios y lo entendemos como oportunidad para el cambio, para la evolución de las personas o las comunidades. Desde el trabajo social se desarrollan los métodos no litigantes de resolución de conflictos tales como la conciliación, la mediación y la negociación. A tal fin indicaremos algunas de las técnicas que son comunes, otras que se utilizan dependiendo del modelo de abordaje y otras prestadas por otras disciplinas:

Escucha Activa

Implica una retroalimentación no verbal con los gestos, las posturas, las entonaciones, una actitud de empatía, sin interferencias de nuestros propios valores, una atención en los contenidos y una correcta utilización del silencio.

Parafraseo

Formular de manera distinta, replantear, resumir o repetir lo que alguien acaba de decir. Permite asegurarse de haber comprendido bien, elimina connotaciones peyorativas y facilita que la otra parte reciba el mensaje de una manera más neutra, lo cual ayuda a avanzar en el discurso.

Reformulación

Dar otra definición de lo que las partes han dicho. Tiene el efecto de re-contextualizar, es decir, entender la situación desde otro contexto.

Connotacion Positiva

Reformulación centrada en resaltar las características positivas de los relatos de las partes. Consiste en atribuir una cualidad positiva a las cosas, a los hechos o a las acciones de las personas que se han formulado.

Historia Alternativa

Se trata de construir una historia diferente de las dos historias que traen consigo las partes, pero con puntos de cada una de ellas para que las partes se reconozcan en ella.

Preguntas

Son facilitadoras de la comunicación, crean interrelación y permiten obtener información, no solo del contenido de la disputa, sino también de la relación y el contexto.

Caucus⁵ o Entrevista Individual

Se utiliza si las partes están muy atascadas con un tema concreto o si se necesita verificar una parte del relato de alguna de las partes o para facilitarles expresar lo que no quieren o no pueden delante de la otra parte.

Brainstorming o Lluvia de Ideas

Consiste en que las partes puedan dar ideas o soluciones que se apuntan para ser posteriormente analizadas y negociadas.

Resumen

El profesional resume los puntos de la discusión en los que hay acuerdo y en los que aún no.

Tender un Puente de Oro

Se utiliza para facilitar la concreción de acuerdos. Pretende ayudar a la otra parte a superar obstáculos que le impiden aceptar una propuesta que le puede ser satisfactoria. Se facilitan argumentos y criterios objetivos que justifican la elección de acuerdos frente a terceros.

Hacer de Abogado del Diablo

Se recuerda a alguna de las partes (privadamente) los hechos incuestionables sobre los que no cabe discusión y sobre la base de los cuales se pueden plantear una serie de alternativas pero no otras.

Inversion de Roles

Cada uno actúa como cree que actuaría el otro en esa situación. Esto hace posible situarse en el punto de vista ajeno y comprenderlo mejor.

⁵ Reunión por separado de los miembros de un grupo negociador para llegar a tomar decisiones.

Los 5 Por Ques

Es una técnica de análisis que consiste en ir preguntando ¿por qué? hasta encontrar una respuesta definitiva. Por lo general, cinco preguntas serían suficientes, pero en ocasiones, puede ser necesario continuar el proceso. Ataca la irracionalidad, la inconsistencia y el despilfarro.

Bibliografía

- BARBERO, J. M. y CORTES, F. *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social*. Alianza Editorial, Madrid, 2005.
- BEAL, M. y otros. *Conducción y acción dinámica del grupo*. Ed. Kapelusz, Buenos Aires, 1964.
- BREZMES, M. *La intervención en trabajo social: una introducción a la práctica profesional*. Ed. Hespérides, Salamanca, 2001.
- DE ROBERTIS, C. y PASCAL, H. *La intervención colectiva en trabajo social: La acción con grupos y comunidades*. Ed. El Ateneo, Buenos Aires, 1994.
- DICCIONARIO DE PSICOLOGÍA. *Psicología Moderna de la A a la Z*. Ed. Mensajero, Bilbao, 1971.
- EUSKALIT. Dossier Equipos de mejora y herramientas. Bilbao, 2005.
- FRANCIA, A. y MATA, J. *Dinámica y técnicas de grupos*. Ed. CCS, Madrid, 2005.
- HENRY, S. y otros. *Trabajo Social con Grupos: Modelos de intervención*. Ed. Narcea, Madrid, 2006.
- MUCCHIELLI, R. *La dinámica de los grupos*. Ibérico-Europea de Ediciones, Madrid, 1971.
- , *La entrevista en grupo*. Ed. Mensajero, Bilbao, 1978.
- , *Preparación y dirección eficaz de las reuniones de grupo*. Ed. Ibérico-Europea, Madrid, 1984.
- ROUSSEAU, G. *Las reuniones en la vida de los grupos*. Ed. Narcea, Madrid, 1980.
- WAINWRIGHT, G. R. *Procedimiento para reuniones y comités*. Ed. Pirámide, Madrid, 1988.
- SANCHEZ ALONSO, M. *Metodología y práctica de la participación*. Ed. Popular, Madrid, 1986.
- , *Metodología de la participación en la acción social*. Revista Documentación Social n.º 69. Ed. Cáritas Española, Madrid, 1987.
- TSCHORNE, P. *La dinámica de grupo aplicada al trabajo social*. Ed. Obelisco, Barcelona, 1990.
- , *Dinámica de grupo en trabajo social. Atención primaria y salud comunitaria*. Ed. Amarú, Salamanca, 1993.

2.4

Comunicación social

Juan Pagola Carte

En plena sociedad de la información, el dominio de los mensajes y el conocimiento de los canales por los que éstos se difunden resulta clave para el desarrollo profesional y organizacional. La posesión de la información y una inteligente gestión de su transmisión pueden multiplicar por dos la efectividad de nuestra labor, también en el desarrollo del trabajo social.

El término «comunicación» proviene del latín *communicare*, al igual que *communis*, que quiere decir hacer comunidad, comunicando. Así, la acción de comunicar se convierte en más trascendente porque hace palpable la idea de «comunidad», sociedad de individuos conectados por los mismos intereses. En ámbitos sociales como los que nos ocupan y en el interior de las organizaciones en las que desempeñamos nuestra labor la comunicación social puede ser un instrumento muy eficaz para construir espacios de inclusión, generadores de comunidad.

La teorización de las ideas de comunicación e información es de Shannon, que en 1948 explicó el concepto a partir de una fórmula matemática. A menor probabilidad de que un hecho se produzca mayor información contendrá. La redundancia es el rasgo opuesto al de información.

Para que se produzca la acción de comunicar es necesario que exista un emisor que lance un mensaje a través de un canal para que un receptor lo recoja. Para que en el proceso de comunicación se transmita información, el mensaje deberá ser novedoso y desconocido por el receptor. En el proceso que se origina en esta transmisión de información es clave la presencia del ruido, que distorsiona, manipula y puede acabar por desinformar.

En el siglo xx hemos vivido la evolución desde la sociedad de masas hasta la sociedad de la información. En la primera, desarrollada a través de teorías como las de Ortega y Gasset o la «teoría hipodérmica» se considera a la ciudadanía como una masa impersonal y homogénea y aparece en todo su apogeo la manipulación. En la sociedad de la información —en la que nos encontramos— se multiplican las posibilidades de comunicar, los roles de emisor y receptor se intercambian constantemente y se acrecientan los estudios para conocer el sentir de la opinión pública. Las herramientas acaparan el papel central de muchos de nuestros procesos comunicativos.

2.4.1. La comunicación en las organizaciones

Para muchos autores (Weber, Barnard, Tönnies...) las organizaciones se han definido como aquellos grupos de personas coordinados en la búsqueda de un objetivo común. En el contexto de la globalización, la existencia de las organizaciones ha elevado la complejidad de nuestras sociedades. La labor de la mayoría de los trabajadores sociales se desarrolla en el interior de una organización.

En este punto habremos de distinguir los dos tipos de organizaciones comunicadoras que acogen iniciativas en el marco de los servicios sociales. Por un lado, las entidades públicas (servicios dependientes de la administración) con una estrategia de comunicación generalmente global que se deben a la ciudadanía y se financian con el erario público. Y por otro, aquellas iniciativas privadas, de capital participado, que ocupan el tercer espacio (GIDDENS, 1999) en un escenario de crisis del Estado de bienestar. La estrategia de comunicación empresarial, a diferencia de la pública, rompe con el formalismo y rigidez de la comunicación institucional y se introduce precipitadamente en el camino del marketing.

Hasta la fecha, la comunicación no ha sido elemento destacado en la gestión de las organizaciones. La planificación estratégica, la gestión de las distintas tareas y el liderazgo en los recursos humanos han centrado la preocupación de los gestores en el área de los servicios sociales. Esa ignorancia de la comunicación a la hora de ordenar el conjunto de la gestión en los servicios sociales ha acarreado algunas carencias. Sobre todo, ha reflejado una opacidad en los procedimientos y un desconocimiento por parte de la opinión pública de las acciones que se estaban poniendo en marcha.

Sin embargo, el ámbito del que se ocupan dichos servicios hace urgente un replanteamiento y una valoración de la comunicación en su justa medida. La comunicación en el trabajo social es importante por las siguientes razones:

- Muestra (hace visibles) la desigualdad y la injusticia que generan las sociedades en las que habitamos.
- Socializa la filosofía (ideario y valores) que persiguen y quieren dar a conocer nuestras organizaciones.
- Difunde, a través de mensajes e imágenes, la concreción de las iniciativas que se ponen en marcha desde las diferentes entidades.
- Sensibiliza a la opinión pública para que sea actor activo en los procesos de inclusión que se emprendan desde estos servicios.

A efectos prácticos, la puesta en marcha de una estrategia de comunicación en un servicio social deberá contar con una serie de fases que más adelante se concretarán en acciones:

- *Conocimiento de la organización y de las necesidades que se plantea.* Es imprescindible saber qué queremos conseguir para decidir qué queremos comunicar. Resulta clave ubicar la entidad en el contexto social para diseñar cómo queremos interrelacionarnos comunicacionalmente en sociedad.
- *La elaboración de un plan de comunicación.* Orienta y acota nuestras necesidades, detecta los problemas de socialización que tenemos como organización, enumera los objetivos que nos planteamos como entidad, elabora un cronograma (calendario de tareas), diseña un programa a través de objetivos más específicos y define la política general de comunicación.
- *La definición de los públicos objetivos a los que va a llegar nuestro mensaje.* Resulta fundamental en comunicación porque representa la mitad del proceso. Si conocemos al destinatario, podremos moldear y adecuar nuestro mensaje a sus necesidades y nuestra comunicación será más exitosa.
- *La creación del mensaje y la gestión de su difusión.* Una vez concretados los parámetros primordiales es la hora de construir el discurso. La realidad social, nuestra organización, los objetivos y el público ajustan nuestro mensaje y facilitan que su transmisión sea más certera.
- *La evaluación del conjunto del proceso comunicativo.* Toda acción desarrollada en una organización debe analizarse a posteriori. Esta fase nos ayuda a detectar las deficiencias y, si es necesario, replantear la estrategia.

En una coyuntura de creciente relevancia en la gestión de la comunicación, se ha hecho necesaria la dirección y planificación de este proceso por parte de un experto o conocedor de las inercias y los protocolos de actuación a la hora de difundir un determinado mensaje a la sociedad. El denominado «dircom» —director de comunicación— se convierte en la figura clave que

puede aglutinar y liderar este proceso con el manejo de todas sus variables. Esta figura profesional es más frecuente en organizaciones de mayor tamaño, pero debiera ser una competencia contemplada en cualquier entidad que quiera transmitir algo a la sociedad.

Los procesos de comunicación en nuestros servicios distinguen, al igual que en el resto de organizaciones, la información que se genera *ad intra* de la entidad (comunicación interna) de aquella información que se transmite *ad extra* de la organización (comunicación externa).

2.4.1.1. *Comunicación interna*

La comunicación interna reúne todos los procesos comunicativos que se establecen dentro de la organización, entre la dirección y los trabajadores y entre estos últimos.

Uno de los objetivos primordiales a la hora de establecer una estrategia de comunicación interna para una organización es el logro de una mayor interacción entre los miembros de dicha entidad. A pesar de la influencia de la comunicación empresarial en el diseño de la comunicación interna, su desarrollo es una buena herramienta para la socialización de estrategias y problemas.

Distintos autores (KREPS, 1990) han desarrollado los mecanismos que permiten los flujos internos de comunicación en una organización. Estos son algunos de ellos:

- La comunicación formal: transmite los mensajes oficiales de la organización, siguiendo las líneas del organigrama.
- La comunicación vertical: se realiza entre distintas escalas del organigrama jerárquico de la organización.
- La comunicación descendente: es la que se desarrolla de arriba hacia abajo en la jerarquía (por ejemplo, de directivos a empleados).
- La comunicación ascendente: la que se emprende desde debajo de la jerarquía en dirección hacia arriba (por ejemplo, de empleados a dirección).
- La comunicación horizontal: la que se efectúa en un mismo nivel de la jerarquía (por ejemplo, entre directivos).
- La comunicación informal: la que se lleva a cabo entre empleados, directivos u otros miembros de la organización de forma no oficial.

Las herramientas más habituales utilizadas en la comunicación interna son en la actualidad: el correo electrónico, la intranet (red de comunicación interna a través de las líneas de datos; un Internet adecuado a la organización), los *mailings* en papel, los avisos a través de carteleras y los boletines

periódicos de las grandes entidades destinados exclusivamente al personal. Existe, sin embargo, el peligro de caer en el mito tecnicista: considerar que en un servicio social todo lo puede resolver la técnica. Es necesaria por parte de la dirección una implicación que fomente el clima organizacional a través de las relaciones personales. Algunos autores (BARTOLI, 1992) consideran más importante el recurso de un talante más dialogante y humano que el uso de la tecnología.

2.4.1.2. *Comunicación externa*

La comunicación externa se entiende por aquel proceso que transmite la información y la imagen de la entidad a públicos ajenos de la propia organización. Las razones que explican la toma en consideración de una comunicación externa en una organización son para BEL MALLÉN (2004): la trascendencia que la comunicación ha adquirido en las sociedades posmodernas, la mejor identificación de la entidad y la necesaria canalización organización-público.

Los sistemas e instrumentos a través de los que comunicar son innumerables. En los servicios sociales todo el colectivo de profesionales debe interiorizar los fundamentos y las claves de comunicación para ofrecer un discurso unitario y una imagen común. Cada elemento de la entidad comunica; cada miembro de la organización comunica.

Pero, ¿qué objetivos tenemos cuando recurrimos a la comunicación externa para difundir algo fuera de nuestra organización?:

- La búsqueda de notoriedad social: situación de posicionamiento y visualización del servicio social en la sociedad, por ejemplo a través de un diseño de la imagen corporativa.
- La potenciación de las relaciones institucionales: la gama de contactos y relaciones públicas que facilita la labor coordinada y cooperante entre organizaciones.
- La generación de noticias: la transmisión de alguna novedad o campaña que deseamos dar a conocer desde nuestro servicio.

Los sistemas más importantes utilizados para poner en marcha la comunicación externa citados por BEL MALLÉN (2004) son:

- De carácter personal: entrevistas, mesas redondas, reuniones informativas of the record, ruedas de prensa, charlas, conferencias, sesiones informativas, presentaciones y discursos en general...
- De carácter escrito: cartas, notas de prensa, informes, comunicados, expedientes, memoria anual, revista institucional, folletos informativos, folletos institucionales, periódicos, revistas sectoriales, newsletters...

- De carácter audiovisual: videoconferencias, CD-Rom, vídeos, películas, cortometrajes, webs, mensajes SMS...

Los medios que cita BARTOLI (1992) a través de los cuales una entidad difunde la información a sus públicos objetivos son:

- Medios de comunicación (prensa, radio y televisión, sobre todo local)
- Internet (a través de la *web* y la presencia en portales temáticos..)
- Publicidad (por los medios masivos o por publicaciones de documentos)
- Promoción (en especial del área de alcance de nuestra entidad)
- Donaciones (ayuda financiera o logística a artistas, para causas humanitarias, o asociaciones sin ánimo de lucro)
- Patrocinios (financiación de iniciativas culturales o deportivas)
- Intervención en manifestaciones, coloquios...
- Artículos sobre el servicio social que ofrecemos publicados en revistas especializadas.
- Presencia de *stands* de la entidad en ferias y exposiciones, etc.

Aunque todos estos instrumentos y procedimientos son fundamentales para la elaboración de un mensaje que llegue a la opinión pública, la labor de los trabajadores sociales requiere de un muy estrecho contacto con los usuarios. La mayor parte de las tareas de nuestros servicios sociales se llevan a cabo de cara a diferentes colectivos sociales. Se constata por lo tanto la necesidad de un *feedback* periódico que nos ofrezca un termómetro fiable de las repercusiones que las acciones de nuestra entidad han tenido en el público. Un continuo sondeo a los receptores de nuestros mensajes y la posterior reflexión sobre el índice de satisfacción obtenido alimentará una mejor estrategia, y en definitiva el fomento de una comunicación más bidireccional.

2.4.2. Las nuevas tecnologías, instrumento de participación

Precisamente en el público, auténtico eje de nuestros servicios y labor profesional, está centrado este último apartado. En una dedicación de carácter social con tintes de mejora de los mecanismos que esta sociedad ofrece, la obsesión por que el destinatario de nuestras acciones se convierta en el protagonista de las mismas ha de ser una constante. La comunicación y más concretamente las nuevas tecnologías ponen a nuestra disposición innumerables instrumentos para hacer de ese deseo una realidad.

Que el fenómeno comunicativo es bipolar y además sirve para fomentar la interacción social entre distintos agentes ha sido constatado en varios momentos de este capítulo. Sin embargo, lo que verdaderamente consigue que

esa comunicación sea participativa es que se convierta en bidireccional, que tenga recorrido de ida y vuelta.

Debemos contemplar estas cuatro claves para hacer viable el binomio comunicación-participación en el ámbito del trabajo social:

- La dirección de nuestra profesión como trabajadores sociales está orientada al logro de la transformación social.
- Hemos recalcado que la comunicación se convierte en instrumento primordial de nuestra tarea social.
- La participación de la ciudadanía en los procesos sociales contiene un efecto inclusivo íntimamente ligado a la idea de transformación.
- La idea de participación transforma el fenómeno de la comunicación desde parámetros de gestión a ámbitos de cambio social.

En el pasado, cuando citábamos el término «participación» desde el tercer sector nos referíamos al fomento de iniciativas de la sociedad civil (asociacionismo, voluntariado social, atención personalizada a los usuarios) o a la apertura de cauces formales e informales de comunicación (buzones, envío de sugerencias, establecimiento de teléfonos de atención directa o de quejas). En la actualidad, en el campo de la comunicación las nuevas tecnologías abren un nuevo horizonte de posibilidades que están aún por descubrir.

Se ha afirmado por diversos autores que la Red cumple con el paradigma de la posmodernidad porque se ha convertido en el medio de comunicación exponente de la pluralidad y la democracia. En parte es verdad, pero no debemos caer en ciertos reduccionismos y tenemos la necesidad de no convertir en mero mito sus rasgos de instantaneidad, ubicuidad y transparencia. Los instrumentos están para utilizarlos, pero de forma racional y aprovechada al servicio de la comunidad, no como fines en sí mismo. Una buena gestión de la comunicación debe abrir cauces de participación a la ciudadanía, a nuestros públicos, en definitiva a nuestros usuarios.

En el aspecto más técnico, la puesta en marcha de una web (un sitio en Internet) por parte de nuestra entidad puede canalizar nuestras propuestas, difundir nuestra imagen y filosofía y abrir el canal para la participación de nuestro público. La comunicación a través de la Red se presenta de ida y vuelta, es bidireccional, interactúa y construye comunidades cibernéticas.

Nuestro objetivo primordial si queremos transformar lo exclusivamente tecnológico en instrumento social y cultural es dotarlo de sentido. Por ejemplo, la comunicación trasladada a la opinión pública con un sesgo educativo adquiere un carácter transformador. Los mensajes que difundimos desde nuestros servicios tienen ese rasgo educativo si llevan implícito el sentido de cambio, a través de la pedagogía comunicativa. Por ello, comunicar es transformar si contiene la intencionalidad de dicho cambio.

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN

El Plan de Comunicación se convierte en una herramienta de gestión clave para el desarrollo del plan estratégico de una organización. Afrontar este trabajo con rigor y efectividad requiere seguir una serie de pasos que pueden lograr un resultado final óptimo para nuestros intereses.

1. Diagnóstico de la realidad
 - 1.1. Análisis del entorno social, político y económico
 - 1.1.1. Necesidades de la sociedad en nuestro ámbito
 - 1.1.2. Espacios posibles de cubrir por nuestra organización
 - 1.2. Análisis de la situación actual de la organización
 - 1.2.1. Posicionamiento en el entorno
 - 1.2.2. Funcionamiento interno: DAFO
 - 1.2.3. Flujos comunicativos internos y externos
 - 1.2.4. Estructura comunicativa (si existe)
 - 1.2.5. Imagen que proyecta a la sociedad
 - 1.3. Análisis de los públicos
 - 1.3.1. Determinación del público objetivo
 - 1.3.2. Estratificación del público objetivo: Edad, sexo, nivel de vida...
 - 1.3.3. Descripción de sus necesidades
2. Enumeración de los objetivos
 - 2.1. Entronque en el Plan Estratégico de la organización
 - 2.1.1. Adecuación en los objetivos generales
 - 2.1.2. Adecuación en las acciones planificadas
 - 2.2. Definición de las líneas prioritarias de trabajo
 - 2.2.1. Delimitación de las estrategias de comunicación
 - 2.2.2. Delimitación de los sectores de actuación
 - 2.3. Definición de los objetivos de comunicación
 - 2.3.1. Delimitación de los objetivos prioritarios
 - 2.3.2. Delimitación de los objetivos estratégicos
 - 2.3.2.1. Delimitación de los objetivos específicos
 - 2.3.2.2. Correspondencia con acciones medibles y cuantificables
 - 2.3.2.2.1. Priorización de acciones
 - 2.3.2.2.2. Selección de los destinatarios
 - 2.3.2.2.3. Construcción del mensaje
 - 2.3.2.2.4. Presupuesto
3. Selección de los canales
 - 3.1. Las herramientas tradicionales
 - 3.1.1. Mailing
 - 3.1.2. Cartelería

- 3.1.3. Folletos
 - 3.1.4. Exposiciones temáticas
 - 3.1.5. Publicaciones locales
 - 3.2. Medios de comunicación
 - 3.2.1. Prensa
 - 3.2.2. Radio
 - 3.2.3. Televisión
 - 3.2.4. Internet
 - 3.3. Marketing
 - 3.3.1. Captación de nuevos públicos
 - 3.3.2. Fidelización
 - 3.4. Relaciones públicas
 - 3.4.1. Organización de eventos
 - 3.4.2. Comunicación relacional
 - 3.5. Identidad corporativa
 - 3.5.1. Stands
 - 3.5.2. Presencia pública
 - 3.5.3. Locales
 - 3.5.4. Homogeneización de la imagen
 - 4. Establecimiento de los tiempos y sus responsables
 - 4.1. Descripción de un cronograma
 - 4.1.1. Delimitación de tiempos y espacios
 - 4.2. Adjudicación de un responsable para el desarrollo de cada acción
 - 5. Seguimiento y evaluación de las acciones
 - 5.1. Gestión por procesos
 - 5.2. Establecimiento de mecanismos de seguimiento y de control
 - 5.2.1. Cumplimiento de los objetivos
 - 5.2.2. Optimización de los canales de comunicación
 - 5.2.3. Ajuste al tiempo previsto
 - 5.2.4. Satisfacción del público
-

Bibliografía

- BARTOLI, A. *Comunicación y organización. La organización comunicante y la comunicación organizada*. Paidós, Barcelona, 1992.
- BEL MALLÉN, J. L. (coord.). *Comunicar para crear valor. La dirección de comunicación en las organizaciones*. Eunsa, Pamplona, 2004.
- GIDDENS, A. *La tercera vía*. Taurus, Madrid, 1999.
- KREPS, G. L. *La Comunicación en las organizaciones*. Addison Wesley Iberoamericana, Buenos Aires (Argentina) (2ª edición), 1990.

3

Investigación social

-
- 3.1. Investigación–acción–participación.
Miren Ariño Altuna y Ane Ferran Zubillaga
 - 3.2. Análisis conversacional, de contenido y de discurso.
Miren Ariño Altuna
 - 3.3. Grupos de discusión y grupos focales.
Miren Ariño Altuna
 - 3.4. Técnicas para la obtención, elaboración y proceso de la información.
Laura Gallo Rodríguez
 - 3.5. Técnicas para el análisis de datos.
Laura Gallo Rodríguez
-

3.1

Investigación–Acción–Participación

Miren Ariño Altuna y Ane Ferran Zubillaga

En las Ciencias Sociales, frecuentemente nos encontramos con objetos de estudio rebeldes, con sujetos que por si mismos se constituyen en movimientos sociales, o con movilizaciones que se constituyen en sujetos. Y no sólo cuestionan o critican las técnicas que les analizan, sino que además practican sus propios experimentos de prueba y error (Tomás R. Villasante, 1995: 400)

3.1.1. Introducción: investigación en trabajo social

Como afirma J.J. Viscarret (2006: 27) la investigación en Trabajo Social va ligada a la intervención mediante un diálogo reflexivo con las personas y situaciones en las que los trabajadores sociales participan. Este autor nos habla de tres posibles orientaciones, positivista, hermenéutica y crítica, según las orientaciones epistemológicas e ideológicas de sus autores.

Brevemente, diremos que bajo la óptica positivista se da una clara elección por el rigor y la eficacia objetivista. El/la trabajador/a social será un experto cuyas metodología y técnicas se fundan en el conocimiento de los objetos permitiéndole verificar los resultados. Desde esta postura se da una preferencia por las técnicas cuantitativas. Bajo la orientación hermenéutica se afirma la subjetividad, acentuándose la comprensión de los fenómenos sociales. El/la trabajador/a social será un intérprete privilegiando el sentido y la explicación de las acciones. La finalidad de las acciones se evaluará en términos de posibilidades, de cambio y no tanto en términos de eficacia.

La práctica genera cultura y saber. Las técnicas preferidas desde esta orientación, serán las cualitativas. Y, por último, el posicionamiento crítico, va más allá y pretende enfrentar y evidenciar las situaciones de desigualdad e injusticia. Su objetivo fundamental es *saber cómo el discurso contribuye a la reproducción de la desigualdad y la injusticia social* (J.J. Viscarret, 2006: 29) Utilizará indistintamente técnicas cualitativas y cuantitativas, sin perder de vista los sujetos y la finalidad.

La investigación en ciencias humanas y sociales ha sido hasta hace poco casi exclusivamente cuantitativa. La cuantificación y medición de procesos y situaciones se ha convertido en el principal indicador del desarrollo científico. Sin embargo, en los últimos años, las ciencias humanas y sociales han entrado en crisis, y una de sus consecuencias ha sido la apertura hacia otras comprensiones de la realidad social y a otras estrategias para estudiarla. En efecto, en las últimas dos décadas es cuando se ha producido el inicio de cambio de forma suficientemente visible haciendo que cada día la apuesta cualitativa sea más importante, aunque no por ello el uso de métodos cuantitativos haya dejado de ser el dominante. *Si el uso de métodos cualitativos no es más general, es probablemente porque todavía se enseña más que los métodos cuantitativos, sobre todo los experimentales, son las pautas científicas por excelencia* (L-Iñiguez, 1995: 24)

La opción por una metodología básicamente cualitativa, es precisamente, una elección. Las ciencias humanas y sociales se ven implicadas siempre en procesos de comprensión e intervención de realidades que afectan a las personas, por lo que necesitan conocer en profundidad el contexto en el que actúan. Además, el hecho de estar orientadas hacia la intervención formando parte de la realidad social hace imposible que puedan situarse «fuera de». En efecto, analistas, investigadores, trabajadores sociales, personas, grupos, comunidades o instituciones, están incluidos en la realidad que estudian, por lo que únicamente desde «dentro» pueden llegar a comprender y a trabajar por los cambios.

La investigación social cualitativa es enormemente variada, pero se puede decir que las distintas posiciones tienen en común un compromiso con la comprensión, y una crítica a los métodos del positivismo. Los métodos cualitativos se muestran más adecuados para la *interpretación*. En efecto, los métodos cualitativos se adecuan a la comprensión, más que a la predicción, o dicho de otro modo, al pretender dar cuenta de la realidad social, comprender cuál es su naturaleza más que explicarla.

Optar por la metodología cualitativa en la investigación debería tener en cuenta al menos tres grandes cuestiones: el sentido histórico, los aspectos contextuales y la participación.

El sentido histórico se refiere a que los procesos sociales son temporales e históricos. La investigación no puede ser ajena a esta característica.

Tener en cuenta *los aspectos contextuales* requiere prestar atención a que cada proceso social está enmarcado en un entorno cultural particular. Los significados compartidos, el sistema de normas y reglas que cada cultura ha ido construyendo a lo largo de su historia, son características diferenciadoras del resto que no pueden ser ignoradas en la investigación ni en la evaluación. Además, la investigación cualitativa explicita las consecuencias sociales y políticas, que inhiben o favorecen el cambio social.

Y, por último, la *participación*. Existen muchos modos de entender la participación, en algunos casos, la participación se entiende como una modalidad de toma de decisiones; en otras se identifica con las formas de participación características de los procesos democráticos. En otras ocasiones, se considera también «participación» la simple transmisión de información a colectivos o grupos en temas que teóricamente les afectan.

Sin embargo, ciertas prácticas de intervención social, ignoran la importancia de la participación, lo que convierte en demasiadas ocasiones al/la profesional de trabajo social en un experto con poder de decisión «legitimado» por una metodología y unas técnicas, así como por el interés en la mejora de las condiciones de vida de las personas.

Otras posiciones respecto a la participación permiten romper estas dinámicas de imposición y aproximar la intervención a su contexto asumiendo que es inseparable investigador/a-objeto/sujeto de investigación, acción y participación. De este modo, entendemos la participación como una forma de acción colectiva en relación a las *decisiones de su propia praxis*. (L. Iñiguez, 1999:500)

3.1.2. La investigación-acción-participación

La IAP asume ciertos compromisos con la realidad social como la necesidad de hacer una investigación de teoría y praxis, la consideración del/la profesional como un agente de cambio social, la relación con el desarrollo de la conciencia social y el reconocimiento del carácter histórico y cultural de los fenómenos psico-sociales. Como práctica, la IAP asume ciertos presupuestos ideológicos como que la neutralidad valorativa no es posible por lo que, cuando el/la profesional actúa, expresa los valores que guían su trabajo. Igualmente, asume que el compromiso del/la investigador/a es con las personas investigadas y que los procesos de intervención e investigación son simultáneos e inseparables.

Los supuestos básicos de este método son que las personas construyen la realidad en la que viven; que las comunidades y los grupos en las que se inserta la acción investigadora tienen su propio desarrollo histórico y cultural, es decir, preceden a y prosiguen después de la investigación; que

la relación entre investigador/a y personas de la comunidad o grupo ha de ser horizontal y dialógica, donde el diálogo es a la vez una categoría social y epistemológica; que toda comunidad dispone de los recursos necesarios para su evolución y transformación; que la investigación es propiedad de las personas investigadas; que la persona que investiga ejerce un rol de persona que se inserta en una comunidad, y finalmente que el proceso de investigación debe romper la relación de dependencia intelectual y sustituirla por un modelo de relación horizontal con las personas investigadas (L. Iñiguez, 1999: 502).

La IAP utiliza distintas técnicas, tanto cualitativas como cuantitativas, pero son habituales el uso de la observación participante, la autoobservación, las entrevistas y los grupos de discusión o grupos focales

Algunas personas no se dejan objetivar y lo hacen negándose ante el poder de quienes les tratan como a objetos. Al reforzar sus posturas de sujetos, refuerzan su dignidad, y problematizan la asimetría social, retan al paradigma dominante de las ciencias sociales, primero replanteando la relación sujeto-objeto, la relación dominación-dependencia. Defienden una sociedad participativa, donde la relación fundamental sea sujeto-sujeto. Jesús Ibáñez (1990:177)

3.1.2.1. *Etapas y fases de una Investigación Acción Participativa (IAP)*

El proceso metodológico propuesto desde la IAP, tiene características propias: así la IAP pretende que «la comunidad se convierta en el principal agente de cambio para lograr la transformación de su realidad»⁶ Desde esta pretensión, la IAP se estructura en un proceso metodológico de acción que ordena y concreta el proceso de intervención.

Según LOPEZ-CABANAS y CHACÓN (2003:174) este proceso metodológico consta de las siguientes fases:

Fase preliminar, cuyo objetivo consiste en conocer la organización que promueve la IAP para poder determinar la posibilidad de su organización.

Fase 1: generar cohesión grupal y fijar objetivos.

En este primer momento se trata de constituir y organizar el grupo inicial, que será el responsable de dinamizar el trabajo; establecer las normas de funcionamiento grupal; despejar falsas expectativas sobre el proceso; y determinar el compromiso de cada uno de los miembros. Tras ello, el grupo deberá decidir y delimitar los aspectos de la realidad social sobre los que se

⁶ LÓPEZ-CABANAS, CHACÓN, 2003:170

centrará el proceso de la IAP, utilizando para ello técnicas que les permitan concretar y acordar los centros de interés del grupo.

Fase 2: diagnóstico participativo y análisis crítico de factores que inciden sobre el problema.

Se trata de conocer en profundidad el tema objeto de investigación-intervención. Esta fase se articula en cuatro momentos:

- A) La expresión abierta de la representación social del problema
- B) Cuestionamiento de esa representación inicial
- C) Recogida de más información
- D) Replanteamiento del problema

Fase 3: programación y ejecución del plan de acción.

Una vez conseguida una interpretación del problema compartida y común, se trata de determinar las acciones que habrá que llevar a cabo para su resolución.

Fase 4: evaluación del proceso global y reprogramación.

Esta evaluación afecta a todas las fases del proceso, siendo, por tanto, una evaluación continua que contrasta la validez de las hipótesis formuladas. La evaluación es «la base de la IAP y su avance en espiral: investigación-programación-actuación y evaluación y vuelta a empezar, todo ello con la participación de los miembros de la comunidad afectados por el proceso»⁷

3.1.3. La evaluación participativa

Entendemos que desde diversos enfoques puede solaparse la Investigación — Acción — Participación con la evaluación participativa, sin embargo queremos dedicarle algunos párrafos en este capítulo debido al interés que creemos tiene desde nuestra apuesta por un trabajo social participativo.

Concepto.

La evaluación es un proceso de construcción dialéctico, continuo, reflexivo y participativo cuya finalidad básica es la mejora y el cambio de los acontecimientos y situaciones; del conocimiento de tales hechos; y por último, de las actitudes y aptitudes o competencias con que se afrontan. Antes que un proceso de control externo de resultados, es una herramienta de aprendizaje interno. El énfasis en la participación, no sólo es una cuestión ética, sino que también es una opción eficaz para conseguir multiplicar recursos, incrementar la responsabilidad y acceder a resultados más realistas

⁷ LÓPEZ-CABANAS, CHACÓN, 2003:179

y con mayor consenso. Además, como afirma LINARES (2006) la evaluación es una «herramienta de poder» o de «apoderamiento» que permite tanto a las personas como a las organizaciones hacerse cargo de sus responsabilidades y procesos de mejora y transformación.

Fases de la Evaluación Participativa

Siguiendo a CABRERA (2005:21) las fases que comprende el modelo de evaluación participativa son cinco:

1. La *primera fase* es la de *sensibilización*. En ella se trata de dar a conocer el modelo, concienciar sobre la evaluación como proceso de aprendizaje, tomar la decisión de iniciar el proceso y formar el equipo de trabajo. En esta fase se presenta el modelo de evaluación participativa que se propone, para tomar en consideración sus implicaciones y decidir conscientemente su implementación.
2. En la *segunda*, se trata de *seleccionar el área prioritaria de evaluación y mejora*. Tiene por objeto planificar la revisión, identificando las áreas de interés, priorizarlas y seleccionar el área de evaluación y mejora.
3. En la *tercera*, una vez decidido el área de mejora, elaboraremos el *diagnóstico específico*. Esta evaluación diagnóstica del área priorizada, nos ayudará a contrastar la realidad actual, cómo es, con la realidad deseada, cómo debería ser. Como en la fase anterior, la primera actividad a desarrollar será la elaboración del plan de revisión: método de trabajo, calendario, distribución de tareas, indicadores de medida, información necesaria, fuentes de información y estrategias o instrumentos de recogida de información. Al finalizar esta fase, se proponen un conjunto de acciones de mejora.
4. La *cuarta fase* es la de la *innovación*. Es el momento de implementar las acciones de mejora seleccionadas. Se trata de llevar a la práctica los cambios requeridos, para lo cual, diseñaremos un proceso de planificación de la acción, seguimiento de las actividades innovadoras y evaluación de la efectividad de la innovación.
5. En esta *última fase* de *valoración del modelo*, se lleva a cabo la valoración del proceso seguido, analizando las potencialidades del mismo. A partir de esta valoración, si procede, podemos reiniciar el proceso, bien desde la segunda o tercera fase en función de si hubiera o no un área prioritaria seleccionada.

Bibliografía

BASAGOITI, M.; BRU, P. y LORENZANA, C. *IAP (Investigación-acción participativa)* «de bolsillo». ACSUR-Las Segovias, Madrid, 2001.

- CABRERA, F. *La evaluación participativa. Concepto y fases de desarrollo*. Colección La Acción Social. Cuadernos de Formación. N.º 50. Ed. Cáritas Española, Madrid, 2005.
- DOCUMENTACIÓN SOCIAL. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada. Investigación — Acción participativa. N.º 92. Caritas Española, Madrid, 1993.
- IBAÑEZ, J. *Investigación social de segundo orden*. Barcelona, Anthropos, 1990a.
- IÑIGUEZ, L. *Métodos cualitativos en psicología social*. Revista de Psicología Social Aplicada, 1995, 5 (1/2): pp. 4-26
- IÑIGUEZ, L. *Investigación y evaluación cualitativa: bases teóricas y conceptuales*. Atención Primaria, 1999, Vol. 23, n.º 8, pp. 496-502.
- LINARES MARQUEZ DE PRADO, E. *La evaluación participativa 2: Aplicación en el trabajo con personas en situación de grave exclusión*. Colección La Acción Social. Cuadernos de Formación. N.º 51. Ed. Cáritas Española. Madrid, 2006
- LOPEZ-CABANAS, M.; CHACON, F. *Intervención Psicosocial y Servicios Sociales. Un enfoque participativo*. Síntesis, Madrid, 1999.
- MATURANA, H. y VARELA, F. *El árbol del conocimiento. Las bases biológicas del comportamiento humano*. Debate, Madrid, 1990.
- VILLASANTE, T. R.; MONTAÑES, M. et al. *La Investigación social Participativa. Construyendo Ciudadanía*. El Viejo Topo, Madrid, 2000.

3.2

Análisis conversacional, de contenido y de discurso

Miren Ariño Altuna

3.2.1. Introducción

Los métodos y técnicas de análisis de textos o discursos hasta el momento no han venido siendo utilizados por los y las trabajadores/as sociales en nuestro contexto, sin embargo bien podrían ser instrumentos de apoyo al Trabajo Social, fundamentalmente en el ámbito de la investigación-acción-participación.

Para comprender los procesos que se desarrollan en los contextos en que vamos a colaborar, es imprescindible acceder a la cotidianidad de los sujetos, comprender los significados que en ella se comparten. En esta tarea, el habla, los procesos de comunicación, serán imprescindibles. La historia del análisis de los discursos se remonta a la misma historia del pensamiento, por tanto no pretendemos con este breve artículo hacer una recensión de todos los movimientos y disciplinas que han procurado material imprescindible para su estudio. Deseamos mostrar su interés y exigencia en cualquier investigación social.

3.2.2. Análisis conversacional

El Análisis Conversacional (AC) (Atkinson y Heritage, 1984) es uno de los métodos que surgen de la Etnometodología. Debido a este origen, el AC estudia procesos psicosociales que se dan en situaciones de interacción «cara

a cara». Su punto de partida básico es que el lenguaje puede ser comprendido por su uso y, por ello, reconoce la conversación como la forma social del lenguaje, es decir «de hacer cosas con las palabras» (J.L. Autin, 1971) colectivamente, con otras personas (Antaki, 1994).

El principio básico del AC, es que el significado no es el resultado de una operación que un/a observador/a externo/a elabore, sino más bien el intento de comprensión del significado que las personas participantes en una situación dan a sus propias acciones.

La consecuencia de ello es muy importante para la investigación social. Implica que los procesos que se analizan son *construidos* por las personas que participan en la interacción y, por lo tanto, que el significado lo proporcionan las personas interactuantes y no los investigadores (Antaki e Íñiguez, 1994). Este supuesto tiene importancia ya que sitúa al investigador y al trabajador social en una posición en la que lo relevante no es comprender qué está ocurriendo y qué significa lo que está ocurriendo, sino más bien, cuál es el significado que los propios actores de un contexto particular, dan a sus acciones.

El procedimiento técnico del AC consiste básicamente en el análisis de los turnos de intervención en las conversaciones, identificando las implicaciones que cada uno de los turnos conlleva y en la identificación del sistema de normas y de reglas que se pone en juego en esa clase de interacción. Este procedimiento implica la transcripción literal y minuciosa de las conversaciones que se analizan, respetando fielmente el orden y el origen de cada intervención.

El Análisis de la Conversación es un método que está siendo utilizado en el análisis de contextos de la vida cotidiana y en el análisis de las interacciones sociales.

Antaki (1994) muestra cómo investigar las interacciones sociales teniendo en cuenta la organización de las expresiones y los comportamientos de las personas, y lo hace analizando el caso particular de las discusiones.

Analistas destacados de la conversación serían, entre otros, Erving Goffman, Harvey Sacks, Emmanuel Schegloff, Gail Jefferson, John Heritage, Paul Drew.

Como veremos uno de los métodos de análisis conversacional podría ser el análisis del discurso oral, por ello, dejamos para más adelante algunas indicaciones mas concretas.

3.2.3. Análisis de contenido

J.L. Piñuel (1995) define el *análisis de contenido (AC)* como el conjunto de procedimientos interpretativos de *productos comunicativos* (mensajes, textos o discursos) que proceden de procesos singulares de comunicación

previamente registrados, y que, basados en técnicas de medida, a veces *cuantitativas* (estadísticas basadas en el recuento de unidades), a veces *cualitativas* (lógicas basadas en la combinación de categorías) tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se han producido aquellos textos, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior.

Se interesa por el carácter expresivo de las acciones humanas. Los diferentes modos de expresión humana se organizan en *lenguajes*, entendidos en su sentido más amplio. Toda expresión, del modo que sea, es un mecanismo de manifestación de la subjetividad. Como afirman P. Navarro y C. Díaz «(...) el uso de expresiones viene a ser el instrumento que vehicula nuestra capacidad de establecer relaciones intersubjetivas y son éstas las que hacen posible la interacción social. Desde este punto de vista, cabe afirmar que las expresiones constituyen el tejido propio de la vida social» (en DELGADO, J. M. y GUTIÉRREZ, J. 1998: 178).

El AC trabaja fundamentalmente con expresiones verbales (orales o escritas), aunque también estudia otros modos de expresión como los gestos, imágenes, expresiones musicales o arquitectónicas.

Las expresiones verbales en el AC son investigadas como textos, sin embargo este método se diferencia de otras técnicas de análisis textuales. La diferencia básica es que el AC se fija en el *contenido* que no se encuentra en la literalidad del texto, sino en un plano diferente en relación con el cual ese texto se define y habla de su sentido. El AC de un texto tiene por finalidad encontrar conexiones entre los niveles sintáctico, semántico y pragmático. De este modo toda técnica de análisis textual que aborde el análisis de textos desde una perspectiva exclusivamente sintáctica, estaría fuera del campo del AC.

Por otro lado es necesario diferenciar el AC también de otras metodologías más complejas como ciertas formas de *análisis de discurso* que utilizan teorías como el psicoanálisis, el marxismo, o determinadas formas de estructuralismo, como marcos de interpretación (Navarro, P. y Díaz, C. 1988:180).

Estas metodologías van más allá del análisis de los contenidos, procuran su redescubrimiento desde una interpretación de los sentidos subyacentes. Por tanto el AC trataría fundamentalmente de realizar un análisis de los contenidos, mientras que diferentes formas de *análisis de discurso* buscarían su interpretación bajo los distintos marcos teóricos.

3.2.3.1. *Procedimiento: Elementos de análisis y estrategias de investigación*

En cualquier texto puede seleccionarse contenidos muy diversos, el investigador decidirá cuáles de esos aspectos serán objeto de análisis, bajo

una estrategia que tendrá en cuenta fines y medios en cuatro niveles diferentes: el nivel pragmático, el teórico, el metodológico y el de las técnicas.

Los métodos y técnicas del AC son variados, sin embargo podría diseñarse un procedimiento más o menos estándar que sigue las fases de cualquier otra investigación, es decir:

- Delimitación de objetivos y medios.
- Concreción de las hipótesis.
- Propuesta metodológica, incluyendo la concreción del material empírico o corpus textual.

El corpus puede recopilarse o producirse como resultado de la intervención del investigador. Este conjunto de textos va acompañado de información extratextual de los autores, del contexto de producción, etc. todo ello será sometido a proceso de análisis.

3.2.3.2. Metodología del análisis de contenido

- a) *Selección de la comunicación que será estudiada.* Establecimiento de las unidades básicas de relevancia (de significación), que se denominan *unidades de registro*. Tendrán unas características y una amplitud (término, oración...) según los objetivos planteados y el método. Cada unidad deberá ser un segmento claro. Para otros autores las unidades de registro en un texto pueden ser palabras, temas (frases, conjunto de palabras), caracteres (personas o personajes), párrafos, conceptos (ideas o conjunto de ideas), símbolos semánticos (metáforas, figuras literarias), etc. (Krippendorff, K.1990).
- b) *Codificación de los datos o de las unidades de registro* adscritas a sus respectivas unidades de contexto, Bardin (1996) señala que la codificación es el proceso por el que los datos brutos se transforman sistemáticamente en unidades que permiten una descripción precisa de las características de su contenido.
Una vez codificadas, es decir tras ese proceso de adscripción, pueden ser contabilizadas y relacionadas.
- c) *Selección del sistema de recuento o de medida.* Para elaborar los significados en el recuento, se utilizan ciertas reglas:
 - Reglas de enumeración que establecen la *presencia o ausencia* de determinadas unidades;
 - Reglas de frecuencia o frecuencia ponderada;

- Reglas de relaciones entre unidades de registro. Se analiza su orden de aparición, o sus relaciones de contingencia (conurrencia o no en una misma unidad de contexto).

Siguiendo a Bardin (1996) la enumeración y reglas de recuento son las siguientes: presencia, frecuencia, frecuencia ponderada, intensidad, dirección, orden y contingencia.

- d) *Categorización*. Consiste en elaborar una clasificación de las unidades de registro, que ya han sido codificadas y relacionadas con sus unidades de contexto, según similitud y diferencias. Los criterios de clasificación pueden ser sintácticos (distinción entre nombres, adjetivos, verbos...), semánticos (distinción entre temas) o pragmáticos (formas de uso del lenguaje). Las categorías pueden ser establecidas por el investigador de diferentes modos, entre los que podemos citar: la revisión teórica y conceptual de su objeto de estudio, otros sistemas categoriales previos formulados por otros autores y el éxito obtenido con su construcción, opiniones de expertos y especialistas en el objeto de estudio, etc. (Navarro, P. y Díaz, C. 1995: 191–195).

Cuando el análisis se realiza por ordenador es posible realizar numerosas operaciones con las categorías. Los programas más utilizados de Análisis Cualitativo son Atlas.ti, Nudist, MaxQDA, Kwalitan, etc.

- e) *Inferencia o interpretación*. El analista de contenido busca algunas conclusiones o extrae inferencias —explicaciones— «contenidas» explícitas o implícitas en el propio texto. Tras la categorización, enumeración y relación, así como el posible tratamiento estadístico de los datos, comienza la difícil fase de interpretación. Es el momento de producción de teoría y por tanto dependerá de las referencias epistemológicas e ideológicas de los investigadores. Estamos hablando de una pluralidad de métodos, según se centren en niveles diferentes: sintáctico, semántico o pragmático.

3.2.4. Análisis del discurso

El Análisis del discurso (o estudios del discurso) estudia sistemáticamente el discurso escrito y hablado como una forma del uso de la lengua, como evento de comunicación y como interacción, en sus contextos cognitivos, sociales, políticos, históricos y culturales.

El Análisis del Discurso (AD) surgió en los años 1960 y 1970 en varias disciplinas y en varios países al mismo tiempo: la antropología, la lingüística, la filosofía, la poética, la sociología, la psicología cognitiva y social, la

historia y las ciencias de la comunicación. El desarrollo del AD fue paralelo y relacionado con la emergencia de otras disciplinas, como la semiótica o semiología, la pragmática, la sociolingüística, la psicolingüística y la etnografía de la comunicación.

El análisis del discurso es definido por L. Iñiguez (2003) como una herramienta de comprensión de los procesos sociales y como herramienta de transformación, de ahí el interés para los trabajadores sociales.

3.2.4.1. *Enfoques*

Por Análisis del Discurso encontramos distintas prácticas, distintos procedimientos con raíces y fundamentos teóricos muy diferentes. Simplificando, hay un primer gran conjunto, de orientación lingüística que está relacionado con la teoría de los Actos del Habla, con la Sociolingüística y con la Pragmática. En estas perspectivas el discurso se entiende como lenguaje en uso, la comunicación entre actores en un contexto determinado. También procedente de la lingüística, existe otro conjunto de analistas del discurso cuyos planteamientos le acercan a las Ciencias Sociales de una forma más clara. Conecta con el post-estructuralismo y reactualiza el trabajo de Foucault. En este grupo la concepción del discurso es más social y siempre ideológico.

La Escuela Francesa de Análisis del Discurso engloba otro conjunto de concepciones y de prácticas analíticas basadas en la teoría de la enunciación también heredera de los trabajos de M. Foucault.

Por último, el Análisis del Discurso surgido de la Lingüística crítica (ACD), comparte las características fundamentales de los tres grupos mencionados hasta ahora, pero ha puesto el énfasis en la conceptualización del discurso como práctica social, una práctica ideológica y de significación que construye y reconstruye las entidades sociales. El análisis crítico del discurso es un enfoque especial que toma posición política y analiza el papel del discurso en la reproducción de la dominación, así como en la resistencia contra esa dominación. Se interesa sobre todo por el análisis del racismo, del sexismo, el clasismo, la pobreza y la exclusión social, y se relaciona con movimientos sociales, como el feminismo, el pacifismo, el ecologismo, la antiglobalización, etc.

El ACD no tiene métodos fijos, sino que usa los mejores métodos adecuados al planteamiento y análisis de los problemas sociales, que son su objetivo principal. Los nombres más conocidos en ACD, entre otros, serían Roger Fowler, Michel Pêcheux, Norman Fairclough, Ruth Wodak, Luisa Martín Rojo, Teun A. Van Dijk.

De acuerdo con el profesor Van Dijk (1990), el ACD constituye una herramienta útil para quienes deseen comprender los mecanismos de poder en

la sociedad, sus estructuras y estrategias de legitimación, así como los procesos y las estructuras que se encuentran en su interior. En este sentido, el ACD siguió el ejemplo de la Teoría Crítica de la Escuela de Frankfurt iniciada por Adorno, Benjamin y otros antes de la Segunda Guerra Mundial.

Los analistas del discurso admiten que el discurso es *una forma de uso de lenguaje* que estudia *la conversación* (producto del acto de habla) y *el texto* (producto de la escritura) en un contexto determinado donde se intenta describir y explicar *quién* utiliza el lenguaje, *cómo* lo utiliza, *por qué* y *cuándo* lo usa (Van Dijk, 2000).

El ACD ha supuesto el establecimiento de un nuevo objeto de estudio que engloba una pluralidad de acciones sociales que se encarnan y se realizan a través del discurso: los abusos de poder, el control social y la dominación, el mantenimiento o la intensificación de las desigualdades sociales o la exclusión social.

Para realizar un buen ACD la pregunta básica es la siguiente: ¿Qué fenómeno social estamos intentando comprender o aclarar? Entendiendo que si hablamos de fenómenos sociales hablamos al mismo tiempo de relaciones sociales.

El Análisis Crítico del Discurso se puede estructurar en dos fases: a) Fase descriptiva y b) Fase interpretativa. El análisis de la información se puede realizar con la ayuda del programa N-VIVO para análisis de textos u otros programas de sistematización de textos.

3.2.4.2. Diferencias entre AC y AD

El *Análisis de Discursos* (AD) se distingue del *Análisis de Contenido* (AC) porque este último es un método más bien cuantitativo de las ciencias sociales que se aplica a grandes cantidades de textos con una codificación de propiedades observables de los textos. El análisis de contenido por lo tanto no tiene acceso a los sentidos o funciones (no observables) del discurso, y en general es mucho menos detallado que el AD.

De Bonville (2000), entre otros autores, sostiene que las diferencias entre los análisis de contenido y del discurso están relacionadas con su objeto de estudio y la manera de abordarlo. Como rasgos sobresalientes del AC señala una pretendida «objetividad», el énfasis puesto en lo sistemático, lo cuantitativo y manifiesto.

En tanto el análisis del discurso se ocupa de las propiedades más *delicadas* del lenguaje, se apoya sobre las propiedades lexicales y sintácticas de los textos para considerar el contexto. El planteamiento es más bien inductivo. Sus características fundamentales son: la subjetividad, la interpretación, es cualitativo e implícito.

Todas las formas de AD tienen una dimensión más bien teórica, una dimensión descriptiva y analítica y una dimensión aplicada. Las aplicaciones del AD se encuentran en todas las áreas de la sociedad, como los medios de comunicación, la educación (como los textos escolares, la interacción en el aula, aprendizaje de las lenguas), la publicidad y la propaganda, la política, la salud (para el análisis de trastornos del lenguaje y de la comunicación) y la acción social.

3.2.4.3. Dimensiones en el análisis discursivo

Una de las preguntas importantes para realizar un análisis de discurso es establecer cuáles son las estructuras discursivas o estrategias sobre las que se configura dicho discurso. Teóricamente el número de esas estructuras es muy elevado pero muchas de ellas aparecen irrelevantes para un estudio interesante, por lo tanto la tarea del investigador será establecer cuáles de esas estructuras son realmente significativas y/o relevantes para reconstruir el sentido del texto que todo análisis de este tipo supone.

Un principio de ordenamiento de las categorías esenciales para realizar un análisis discursivo es seguir la distinción teórica que formula Van Dijk (2000), a partir de la cual propone analizar el *discurso* en tres dimensiones principales:

El uso del lenguaje. Este aspecto describe los diferentes aspectos verbales de las expresiones.

La comunicación de creencias. El discurso también puede ser descrito a partir de acciones sociales que llevan a cabo los usuarios del lenguaje cuando se comunican entre sí en situaciones sociales y dentro de la sociedad y la cultura en general.

La interacción en situación social. En todo AD el contexto desempeña un papel fundamental en la descripción y explicación de piezas discursivas.

3.2.4.4. Categorías para el AD

Nivel superficial: se trata de analizar las manifestaciones observables o expresiones, sonidos audibles, marcas visuales y, también toda actividad no verbal como los gestos, las expresiones corporales, la proximidad que enmarca cualquier intercambio discursivo.

Estructuras sintácticas: existen diferentes estructuras sintácticas que son potencialmente relevantes para analizar diferentes discursos sociales si las podemos relacionar con aspectos semánticos, pragmáticos, interaccionales o cognitivos.

Estilo: entendido básicamente en términos de *variación*. El nivel estilístico estudia las variaciones discursivas en función del contexto.

Retórica: la dimensión retórica del discurso es relevante para un AD. La «elocutio» del discurso, tradicionalmente reconocida como la utilización de figuras retóricas, aportan elementos importantes para la reconstrucción del sentido. Especialmente aquellas figuras que se vinculan con el nivel semántico, tales como *metáfora*, *metonimia*, *hipérbole*, *eufemismo*, *ironía*, entre otras.

Actos de habla: La teoría de los *actos de habla* (Austin, Searle, Grice) supone al habla como una forma específica de acción. Los planteamientos de los filósofos del lenguaje son uno de los fundamentos principales de lo que hoy se conoce como teoría pragmática. Desde esta visión se considera que hablar es «un hacer», la lengua es su uso y ese uso siempre es contextualizado.

3.2.4.5. *El análisis crítico del discurso y sus principios interpretativos*

Según Wodak (2003), el ACD es heredero de otra corriente, la llamada «Lingüística Crítica», representada por autores como Roger Fowler, Gunther Kress o David Hodge, y que centraba sus investigaciones en cuestiones como la relación entre lenguaje y control social, a la vez que introducía en el estudio de los discursos los conceptos de poder, historia e ideología. Su análisis de las estructuras lingüísticas de poder tomaba como referencias la gramática funcional sistémica de Halliday, la retórica clásica, la sociolingüística, la obra de Michel Foucault y la Teoría Crítica Frankfurtiana, particularmente los trabajos de Jürgen Habermas. El ACD asume todas estas influencias, en mayor o menor medida, dependiendo del autor y añade otras como las de Laclau, Bourdieu e incluso Bajtin.

Para Wodak (2003), la finalidad del ACD es la de investigar, de forma crítica, la desigualdad social tal como viene expresada en los usos del lenguaje.

Según Xavier Laborda (1993), existen ocho principios que rigen el análisis del discurso y serían los siguientes:

1. El análisis crítico del discurso trata de problemas sociales.
2. Las relaciones de poder son discursivas.
3. El discurso constituye la sociedad y la cultura.
4. El discurso realiza una tarea ideológica.
5. El discurso es histórico.
6. La relación entre texto y sociedad es mediata.
7. El análisis crítico del discurso es interpretativo y explicativo.
8. El discurso es una forma de acción social.

3.2.4.6. Métodos

Es imposible en este espacio desarrollar las muy variadas metodologías para el análisis de los discursos, sin embargo existen varias publicaciones que desarrollan de modo profuso y que detallamos en la bibliografía.

3.2.5. Algunos programas informáticos para el análisis de textos

Programas cualitativos

- ATLAS/ti. Software para el análisis de datos cualitativos. Este programa, muy utilizado, *permite interpretar textos, manejarlos y contribuir a la formulación de teorías a través de la extracción del conocimiento conceptual de los documentos*. Permite utilizar un gran número de textos, así como material audiovisual. (<http://www.atlasti.com/de/>) Se puede acceder a un manual del programa bastante completo en la siguiente dirección: (<http://antalya.uab.es/jmunoz/cuali/Atlas5.pdf>).
- NVIVO (antes Nudist) es en estos momentos *uno de los programas líderes en el mercado para el análisis de contenido*. Permite establecer relaciones léxicas y conceptuales entre palabras, indexar ficheros y llevar a cabo operaciones de búsqueda utilizando operadores Booleanos.
- TextSTAT es un programa de *análisis de textos*. A partir de archivos de texto (ASCII, HTML, MS Word, OpenOffice.org), TextSTAT construye listas de frecuencias de palabras y concordancias. El programa puede leer sitios web completos, así como realizar búsquedas mediante expresiones regulares.

El programa no necesita instalación: hay que descomprimir el archivo zip en una carpeta y ejecutar el programa TextSTAT.exe.

Web del autor:

<http://www.niederlandistik.fu-berlin.de/textstat/software-en.html>.

- T-LAB <http://www.tlab.it/default.php>.

Es un software que propone un conjunto de instrumentos para el análisis de textos: de uso fácil, fiables e integrados entre ellos.

T-LAB permite —de manera rápida y fiable— de *extraer, comparar, y representar gráficamente los contenidos de los textos de distinto origen*: transcripciones de discursos, artículos de periódicos, documentos empresariales, materiales sacados de Internet, textos legislativos, libros, respuestas a preguntas abiertas.

Con T-LAB se pueden utilizar todo tipo de textos en formato electrónico: transcripciones de discursos, artículos de periódicos, documen-

- tos empresariales, materiales sacados de Internet, textos legislativos, libros, respuestas a preguntas abiertas, etc. Autor de T-LAB es D. Franco Lancia.
- THE ETHNOGRAPH. Este programa para el análisis cualitativo *permite el manejo y análisis de texto procedente de transcripciones de entrevistas, grupos de discusión, notas de campo, diarios, actas de sesiones y otros documentos*. La página de Ethnograph asegura que es el programa más utilizado para el análisis cualitativo desde 1985. (<http://www.qualisresearch.com/>).
 - VERBATIM BLASTER. Programa específico *para el análisis de preguntas abiertas* utilizando la técnica del análisis de contenido. (<http://www.statpac.com/content-analysis.htm>).

Programas cuantitativos

- LIWC (LINGUISTIC INQUIRY AND WORD COUNT) Analiza ficheros de texto palabra a palabra, calculando el porcentaje de palabras que concuerdan con las dimensiones establecidas.
- TEXTQUEST. *Es la versión para Windows del programa Intext* y permite el análisis de contenido cuantitativo. Se puede obtener una copia de demostración. <http://www.textquest.de/tqe.htm>.
- TEXTPACK. Diseñado en sus orígenes para el análisis de preguntas abiertas en las encuestas, el Textpack se ha extendido a lo largo de los años hasta cubrir muchos de los aspectos del *análisis de textos por ordenador y la mayoría de los relacionados con el análisis de contenido*. Incluye opciones que permiten rápidos y fáciles análisis así como estudios de validación y fiabilidad. <http://www.social-science-geis.de/en/software/textpack/spanish/>.

Bibliografía

- ATKINSON, J. M.; & HERITAGE, J. Eds. *Structures of social action: Studies in conversation analysis*. Cambridge University Press, Cambridge, 1984.
- Austin, J. L. *Cómo hacer cosas con palabras*. Paidós, Buenos Aires, 1971.
- BARDIN, L. *Análisis de contenido*. Akal, (1996 2.^a e).
- BODEN, D.; & ZIMMERMAN, D. *Talk and Social Structure*. Polity Press, Cambridge, 1991.
- CALSAMIGLIA-BLANCAFORT, H. & TUSON VALLS, A. *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Ariel, Barcelona, 1999.
- DE BONVILLE, J. *L'analyse de contenu des médias. De la problématique au traitement statistique*. De Boeck université, París, 2000.
- DELGADO, J. M. y GUTIERREZ, J. *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. Síntesis, Madrid, 1998.

- FOUCAULT, M. *El orden del Discurso*. Laia, Barcelona, 1971.
- GALLARDO-PAULS, B. *Análisis conversacional y pragmática del receptor*. Sinapsis, Valencia, 1996.
- GUASH, O. *Observación participante*. CIS, Madrid, 1997.
- IBÁÑEZ, J. *Perspectivas de la Investigación Social*. En GARCÍA FERNANDO, M.; IBÁÑEZ, J. y ALVIRA, F. (comp.). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (pp. 51-85). Alianza Universidad, Madrid, 1996.
- IBÁÑEZ, J. *El regreso del sujeto. La Investigación social de segundo orden*. Siglo XXI, Madrid, 1994.
- IÑIGUEZ, L. *Introducción Sección II: Análisis de la conversación y/o análisis del discurso*. En GORDO, A. J. y LINAZA, J.L. (comp.). *Psicologías, discursos y poder*. (pp. 109-113). Visor, Madrid, 1996.
- IÑIGUEZ, L. y ANTAKI C. *El análisis del discurso en psicología social*. Boletín de Psicología, 44: pp. 57-75, 1994.
- IÑIGUEZ, L. *Análisis del discurso*. Manual para las ciencias sociales. Editorial UOC, Barcelona, 2003.
- KORNIT, A. L. *Metodologías Cualitativas en Ciencias Sociales. Modelos y procedimientos de análisis*. Biblos, Buenos Aires, 2004.
- KRIPPENDORFF, K. *Metodología de análisis de contenido. Teoría y Práctica*. Paidós Comunicación, 1990.
- LABORDA, X. *De retòrica. La comunicació persuasiva*, Barcanova, Barcelona, 1993.
- NAVARRO, P. y DIAZ, C. *Análisis de contenido*, en DELGADO J. M. y GUTIÉRREZ J. (ed). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Síntesis, Madrid, 1994.
- LÓPEZ DE CEBALLOS, P. *Un método para la investigación - acción participativa*. Editorial Popular, Madrid, 1989.
- MUÑOZ JUSTICA, J. M. *Atlas/ti. Manual del programa*. Universidad Autónoma de Barcelona, España, 1997.
- NIETO GARCÍA, J. M. *Introducción al análisis del discurso hablado*. Editorial Universidad de Granada, Granada, 1995.
- PIÑUEL RAIGADA, J. L. & GAITÁN, J.A. *Metodología general. Conocimiento científico e investigación en la comunicación social*. Síntesis, Madrid, 1995.
- Técnicas de investigación en Comunicación Social*. Síntesis, Madrid, 1998.
- VALLES, M. S. *Técnicas cualitativas de investigación social*. Síntesis, Madrid, 1999.
- VAN DIJK, T. A. *La Noticia como Discurso. Comprensión, estructura y producción de la información*. Paidós, Barcelona, 1990.
- VAN DIJK, T. A. *Discurso como estructura y proceso*. Siglo XXI, Barcelona, 2000.
- WODAK, R. y MEYER, M. (comps.). *Métodos de análisis crítico del discurso*. Gedisa, Barcelona, 2003.

3.3

Grupos de discusión y grupos focales

Miren Ariño Altuna

3.3.1. Introducción

Técnica empleada por la Investigación cualitativa, que como la entrevista abierta o las historia de vida, trabaja a partir del habla, del discurso y de la comunicación. En los grupos de discusión, lo que se dice refiere a lo social, lo reproduce y cambia. Se da una representación y articulación del orden social y de la subjetividad. Se pretende reproducir un contexto social específico.

El grupo de discusión a diferencia de otras técnicas como la entrevista abierta, reordena mediante la creación de un discurso, una determinada situación social. En él se desarrolla una conversación en la que para el investigador los interlocutores desaparecen tras el discurso que construyen.

El grupo de discusión es un contexto social en si mismo, produce una conversación que intenta acercarse a contextos cotidianos, reproduciendo lógicas de conversación «naturales».

Las dos técnicas principales usadas para trabajar información en la metodología cualitativa son la observación participativa y las entrevistas en profundidad. Los grupos de discusión, también llamados focales poseen elementos de ambas técnicas, aunque mantienen su unicidad y distinción como método de investigación.

La metodología cualitativa centrada en la técnica de la discusión de grupos, supone que el análisis de discurso sea «el intento de dilucidar las actitudes en el lenguaje, al enfocar específicamente al lenguaje como expresión» (Ortí, 1986: 165). A través de esta metodología no se trata de cuantificar, sino de profundizar en las expectativas, conocimiento, opiniones e ideolo-

gías expresadas por aquellos que tienen que ver o que están directamente involucrados en la realidad social que se quiere investigar y transformar. Se trata pues de aprehender los «universos simbólicos» a través de los cuales se construye la realidad social dotada de significado para los individuos (Berger y Luckman, 1985). El análisis del discurso supone, como hemos visto en el artículo anterior, relacionar el posicionamiento ideológico y político de los discursos con la génesis y reproducción de los procesos sociales.

Los grupos de discusión iniciaron su aplicación en el ámbito de las investigaciones de mercados (Valles, 1997). Más tarde, dentro de la sociología general, como técnica adecuada de investigación de motivaciones, por ejemplo en el estudio de las concepciones sobre la salud, las actitudes ante el trabajo y la educación o las actitudes en torno al aborto, el ocio, etc. Poco a poco su utilización se ha ido ampliando a situaciones sociales más complejas, tanto personales, como sectoriales a las que se trata de responder desde el Trabajo Social y los Servicios Sociales

3.3.2. Criterios de formación en los grupos de discusión (Canales y Peinado, 1995)

- Es un grupo artificial. No es un grupo natural de conversación, ni de aprendizaje, ni un foro público, aunque se parezca, en parte, a cada uno de ellos. La existencia del grupo comienza y termina con la investigación y la producción discursiva.
- Los componentes del grupo deben situarse en relaciones simétricas.
- Realiza un trabajo, se orienta a la producción y al descubrimiento de estructuras de sentido.
- Crea un espacio de opinión grupal que pretende representar relaciones sociales de identificación colectiva.
- El grupo de discusión considera a cada miembro como parte de un proceso, «al conversar cambia, como cambia el sistema en que conversa» (J. Ibáñez, 1988:218).
- No es una entrevista de grupo.

3.3.3. Proceso en los grupos de discusión

3.3.3.1. *Demanda y diseño*

La demanda surge de una pregunta o un conjunto de preguntas que convertiremos en objetivos de la investigación que serán reorientadas e incluso reformuladas en el proceso de discusión.

El diseño deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

- Número de grupos.
- Variables o atributos de los participantes en cada grupo.
- Dispersión geográfica de los grupos.

El número de grupos variará en relación al agrupamiento de atributos distintos en un mismo grupo que logre respetar la homogeneidad de grupo. La «muestra» no se corresponderá con criterios estadísticos, sino de carácter estructural, de interrelaciones. El interés prioritario se lo concedemos a la representación de ciertas relaciones que, en cada estudio, consideremos pertinentes. Por lo tanto no existe un procedimiento regular sino adecuado y concreto a la situación a investigar. El modo concreto supondrá la tarea de establecer categorías sociales, cada una de las cuales represente una diferenciación discursiva. Se pueden emplear variables sociodemográficas que buscan obtener producciones de cada clase o conjunto y la selección de atributos para la composición de los grupos; lo que dependerá de los objetivos del estudio.

La condición a tener en cuenta sería la de formar grupo con los mínimos de homogeneidad para mantener la simetría en sus relaciones y el mínimo de heterogeneidad cuyo límite lo constituye las relaciones de exclusión.

El mínimo de grupos será de dos, aunque la decisión dependerá de múltiples variables y del objetivo del estudio. Por tanto, el número de grupos se determinará por saturación, es decir, cuando se considera que la adición de un nuevo grupo no aportará información nueva respecto al tema.

El tamaño de los grupos de discusión se sitúa entre cinco y diez participantes.

El *grupo focal* o *focus group* es una técnica que a veces se confunde con el grupo de discusión. Ambas técnicas toman la forma conversacional pero difieren en las bases teóricas en que se sustentan. El grupo focal tiene su origen en la tradición norteamericana aplicada principalmente a los estudios sobre televisión y marketing, mientras que el grupo de discusión tiene su base teórica en las investigaciones europeas sobre el discurso social, con un fuerte componente psicoanalítico. El grupo focal tiene predominantemente una finalidad práctica, buscando recopilar la mayor cantidad de información posible sobre un *tema definido o foco*; se parece algo más a una entrevista grupal, mientras que el grupo de discusión está destinado a producir un *discurso social* que se deriva del consenso de los integrantes del grupo sobre un tema o situación propuesta.

También podemos encontrar en la literatura la denominación de grupo focal de discusión que sería como decir grupo de discusión. El *grupo focal de discusión* es «focal» porque *focaliza* su atención e interés en un tema específico de estudio e investigación *que le es propio*, por estar cercano a su pensar

y sentir; y es de «discusión» porque realiza su principal trabajo de búsqueda por medio de la *interacción* discursiva y la contrastación de las opiniones de sus miembros.

Si tuviéramos que nombrar algunas características de los grupos de discusión, éstas podrían ser:

- Facilita el acceso al lenguaje propio de los participantes, sus conceptualizaciones y preocupaciones.
- La interacción grupal disminuye necesariamente el control que el moderador pueda ejercer sobre el grupo.
- Los participantes comparten con el moderador sus traducciones de ciertos términos de uso común en sus grupos sociales, clarificaciones útiles para entender sus sentidos.
- Maximizan las posibilidades de integrar nuevos temas no considerados por el investigador.
- Facilita la producción de argumentaciones más complejas.
- Las diferentes posturas que tiene el grupo, permiten a los participantes defender sus puntos de vista, extenderse, contra argumentar y ejemplificar, aportando información más personal ya que se sienten contenidos por el grupo.
- Ofrece la posibilidad de observar procesos colectivos de construcción de sentido.

A continuación nos referiremos al desarrollo de los grupos de discusión.

A. FASE DE CAMPO

Pasos previos:

- Convocatoria. Será competencia de los investigadores. La muestra se denomina muestra estructural, es decir, debe tener personas de todos los grupos sociales que pudieran tener opiniones distintas respecto al tema; se evitan las relaciones excluyentes (por ejemplo padres con hijos, personas de clase alta con clase baja, obreros con empresarios, entre otras). Se busca la mayor heterogeneidad dentro de la homogeneidad y los participantes no deben conocerse previamente. Estas reglas no suelen ser tan estrictas en los grupos focales.
- El lugar deberá elegirse como lugar «neutral», es decir un espacio que no signifique nada a priori para los participantes.
- El mobiliario contará con una mesa, a ser posible redonda, ya que facilita la comunicación, unas sillas cómodas para el trabajo. Y los lugares preferiblemente asignados de antemano.
- El registro se hará mediante grabaciones video-audio y su presencia se hará pública desde el inicio.

- La duración del grupo de discusión es variable, dependerá de la dinámica de cada grupo y del tema a tratar. El investigador deberá ser quien la especifique y oscilará entre los sesenta minutos y dos horas. Aunque puede haber circunstancias que requieran tiempos más largos.

B. LA DINÁMICA DEL GRUPO

La intervención inicial. El profesional interviene en el texto que se va a producir, pero lo hace a modo de observador. Cede las palabras, encuadra la tarea y la temática e incide en su producción a lo largo de la reunión. En la intervención inicial será necesario aclarar todo ello. Una intervención inicial podría contar con los siguientes aspectos:

- Saludo y agradecimiento por la colaboración.
- Enunciado del tema de forma general y claro, evitando sinónimos y la idea explícita o implícita de «problema». Será el discurrir del grupo quien decida si lo es, o no.
- El encuadre técnico de modo conciso y sencillo.

Por lo tanto, la primera intervención del profesional deberá establecer el estatuto legal para el grupo; enunciar una demanda que reconoce el valor de la voz de los participantes. El profesional vigila los límites del discurso, permite las diferencias y ocupa el lugar de la escucha activa. Se sitúa a la escucha de un discurso que se convertirá en saber. No ocupa el lugar del saber porque lo que quiere saber es el texto que se producirá. El rol del profesional que modera es el de motor del grupo y su preocupación será la de fomentar las relaciones simétricas entre los miembros. Debe limitar la divagación del grupo, e intervenir para la resolución de los nudos del discurso, aclarar puntos confusos, incompletos o contradictorios, que no aborde el grupo espontáneamente. En general, el moderador debe ser cuidadoso en no exponer sus propias ideas u opiniones, siendo su actitud en el grupo de discusión más distante y observadora, mientras que en el grupo focal puede ser más activa y directiva.

A partir de ese momento inicial el grupo comenzará a producir ese texto, sin embargo hay que citar algunas circunstancias que pueden dificultar el proceso:

- Que se le pida al profesional que dirija la conversación, que pregunte o que imponga los turnos. El profesional deberá rechazar el hacerse cargo de la dirección formal y explícita de la discusión.
- Ante el silencio, el profesional deberá insistir en que alguien tome la palabra.
- Si el que habla se dirige al profesional buscando aprobación, éste no responderá a tal demanda. Para el profesional no existe lo verdadero

o falso ni lo pertinente o no pertinente, a excepción de aquellas intervenciones que traspasen los límites del encuadre.

- El grupo se hará cargo de la situación y comenzará a crear grupo.

Las intervenciones del profesional durante las reuniones deberán tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Deberá fomentar las relaciones simétricas, la igualdad de los miembros. Controlar a los líderes para que siga habiendo grupo, sólo neutralizará a aquel líder que actúe contra el grupo.
- Intervendrá para que el asunto no se esfume o se aleje demasiado. Por tanto podrá actuar para resituar al grupo en su tarea.

C. ANÁLISIS DE LOS DATOS

- El análisis de datos consiste en examinar, categorizar y reorganizar la información obtenida. Debe ser abierto a lo nuevo y sistemático.
- Hay que analizar el discurso en función de los objetivos y de la profundidad del estudio; la interpretación tiene en cuenta evidencias que están más allá de las palabras concretas reflejadas en una transcripción y debe enmarcarse, a partir de las anotaciones recogidas durante el trabajo de campo, en las características de los miembros del grupo y el clima que rodeaba las intervenciones de los participantes.
- Para el análisis del texto producido por la conversación utilizaremos otras técnicas como son el análisis del discurso, análisis conversacional y análisis de contenido.
- El análisis del material producido por los grupos pasa por varias etapas, desde el análisis específico de cada grupo hasta análisis comparativos entre los diferentes grupos.
- En el análisis se tendrán en cuenta aspectos como los siguientes:
 - Tópicos emergentes. Semejanzas y diferencias en las argumentaciones.
 - Comparación de los tópicos correspondientes a los distintos grupos.
 - Las interacciones de sus miembros en la discusión fijando la atención a diversos indicadores como: temas repetidos; consensos y disensos sobre temas concretos; los cambios de opinión; presencia o no de diferentes opiniones respecto a un tema en cada participante; presencia o no de participantes dominantes. (Mónica Petracci en KORNBLIT, A. 2004: 78-80)

Bibliografía

- BERGER, P. L. ; LUCKMAN, T. *La construcción social de la realidad*. Amorrortu, Buenos Aires, 1985.
- CANALES, M. y PEINADO, A. *Grupos de discusión* (288-311) en DELGADO, J. M. y GUTIÉRREZ, J. *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. Síntesis Psicología. Madrid, 1995.
- IBÁÑEZ, J. *Más allá de la sociología. El Grupo de Discusión: teoría y crítica*. Siglo XXI, Madrid, 5.ª ed. 2003.
- Cuantitativo/Cualitativo en* REYES, R. *Terminología científico-social. Aproximación crítica*. Anthropos, Barcelona, 1988.
- KORNBLIT, A. *Metodologías Cualitativas en Ciencias Sociales*. Biblos, Buenos Aires, 2004.
- ORTÍ A. *La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta y la discusión de grupo*. En: *El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de Investigación*. Alianza Universidad; p. 171-203, Madrid, 1990.
- SUAREZ ORTEGA, M. *El grupo de discusión: una herramienta para la investigación cualitativa*. Laertes, Barcelona, 2005.
- VALLES, M. S. *Técnicas Cualitativas de Investigación Social*. Síntesis Sociológica, Madrid, 1997.
- ZAMANILLO, T, y GAITÁN, L. *Para comprender el Trabajo Social*.. EVD, Estella, 1991.

3.4

Técnicas para la obtención, elaboración y proceso de la información

Laura Gallo Rodríguez

Las técnicas de observación precisan del contacto directo con el entorno de actuación. Y el fin último de estas técnicas es la elaboración y proceso de la información importante para alcanzar los objetivos planteados.

Se pueden distinguir tres tipos de observación:

- La observación directa: se basa en el contacto directo con aquellas situaciones que tratamos de comprender, analizar y cambiar. Las técnicas son la observación simple o avanzada, las entrevistas en profundidad y los grupos de discusión.
- La observación mediante encuesta: se basa en un procedimiento estandarizado de preguntas que se realizan a los protagonistas de los hechos a investigar. Las técnicas son las encuestas, las escalas de actitud y los análisis sociométricos.
- La observación documental: se basa en documentos ya elaborados que recogen datos o reflejan hechos: las estadísticas, libros...

La observación, puede ser entendida como proceso, con una finalidad genérica, que es aproximarse a un mayor conocimiento de la realidad donde se quiere actuar. De todas maneras, esa realidad que intentamos conocer, no podemos entenderla o leerla de manera parcial y sincrónica, sino como vinculada a procesos y a diferentes construcciones intersubjetivas.

Toda observación es siempre relativa al punto de vista adoptado por un observador (Von Foester, 1981:257)

3.4.1. Observación directa

¿Qué es la observación directa?

La observación directa es una de las técnicas básicas de todo proceso de investigación y consiste en observar atentamente las situaciones y contextos, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es científica cuando se observa de manera intencional y planificada, con un objetivo claro, definido y preciso. Se considera una observación directa cuando la persona que está llevando a cabo la investigación se pone en contacto personalmente con las situaciones en las que desea participar.

¿Cuándo se utiliza?

La observación directa es una herramienta a utilizar siempre que necesitemos información sobre modos concretos de comunicación y comportamiento que se dan en situaciones sociales. Se considera de interés reseñar que el hecho a observar está temporalmente limitado, no se pueden realizar observaciones sobre comportamientos pasados ni futuros, sólo se pueden observar situaciones del presente.

A la hora de observar también se debe tener en cuenta estos condicionantes:

- Todo comportamiento y comunicación, se dan en un contexto o entorno social determinado.
- Todo comportamiento observado es producido por factores propios de la situación, tiene una construcción histórica y forma parte de un proceso donde prevalece lo social, lo cultural, lo político. Por ello es necesario determinar con claridad las condiciones iniciales en las que se producen el comportamiento y las relaciones.
- El comportamiento observado es el de personas en posiciones sociales, esto es: un juego de roles, tanto por expectativas de comportamiento y comunicación, como por posibilidades sancionadoras.
- Todo comportamiento en situaciones sociales lleva implícito una interpretación subjetiva por parte del actor.

¿Cuáles son los pasos a dar en una observación?

Se especifican a continuación los pasos a dar en una observación directa:

- Concretar el objeto, situación, caso que se va a observar.
- Concretar los objetivos de la observación.
- Concretar la forma con que se van a registrar los datos.
- Observar cuidadosa y críticamente.
- Registrar los datos observados.

- Analizar e interpretar los datos.
- Elaborar conclusiones.
- Elaborar el informe de observación (este paso puede omitirse si en la investigación se emplean también otras técnicas, en cuyo caso el informe incluye los resultados obtenidos en todo el proceso de investigación).

¿Qué tipos de observaciones directas existen?

La Observación directa puede ser:

- Observación Participante y no Participante

La observación participante se produce en la interacción social entre el investigador (TS) y los sujetos o colectivos, mediante la cual se recogen y elaboran las informaciones de modo sistemático. Fundamentalmente, la observación participante es la integración del observador en el espacio de la comunidad observada.

La observación participante es el proceso que autoriza a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades. La observación participante se caracteriza por acciones tales como tener una actitud abierta, libre de juicios, estar interesado en aprender más acerca de los otros y estar abierto a cuestiones inesperadas acerca de lo que se está aprendiendo.

Observación no participante es aquella en la cual se recoge la información «desde afuera», sin intervenir en el grupo social, hecho o fenómeno investigado, la gran mayoría de las observaciones sociológicas son no participantes, mientras que en el Trabajo Social suele recurrirse más a la Observación Participante dentro de la metodología de Investigación–acción–participación (IAP).

- Autoobservación

Por autoobservación entendemos la dinámica en la cual un sujeto de conocimiento se define como tal en virtud de su indisociabilidad respecto de aquello que constituye su objeto de estudio.

Autoobservador, es una persona que entiende su tarea de conocer como una tarea en la que, en última instancia, el conocimiento producido revierte sobre sí mismo, pues todo conocimiento implica una acción práctica sobre lo conocido, acción que supone una modificación de ese objeto, la inscripción en él de la acción cognitiva del sujeto y, en consecuencia, la imposibilidad de trazar nunca una frontera entre ambos, sujeto y objeto. De este modo el observador habla desde su experiencia como actor.

Constituye un procedimiento de aprendizaje/conocimiento inverso del realizado en la observación participante, ya que es el observado

quien aprende a ser observador de su propio contexto (J. Gutierrez, M. Delgado, 1995:163)

La autoobservación responde a un doble proceso:

- Atender deliberadamente a la propia conducta, situación;
- Registrarla a través de un procedimiento previamente establecido.

— Observación Estructurada y No Estructurada

Observación no Estructurada llamada también simple o libre, es la que se realiza sin la ayuda de elementos técnicos especiales.

Observación estructurada es en cambio, la que se realiza con la ayuda de elementos técnicos apropiados, tales como: fichas, cuadros, tablas, etc, por lo cual se la denomina observación sistemática.

— Observación de Campo y de Laboratorio

La observación de campo es el recurso principal de la observación descriptiva; se realiza en los lugares donde ocurren los hechos o fenómenos investigados. La investigación social y la educativa recurren en gran medida a esta modalidad.

La observación de laboratorio o experimental se entiende de dos maneras: por un lado, es la que se realiza en lugares pre-establecidos para el efecto tales como los museos, archivos, bibliotecas y, naturalmente los laboratorios; por otro lado, también es investigación de laboratorio la que se realiza con grupos humanos previamente determinados, para observar sus comportamientos y actitudes. No suele hacerse desde el Trabajo Social.

— Observación Individual y de Equipo

Observación Individual es la que hace una sola persona, sea porque es parte de una investigación igualmente individual, o porque, dentro de un grupo, se le ha encargado de una parte de la observación para que la realice sola.

Observación de Equipo o de grupo es, en cambio, la que se realiza por parte de varias personas que integran un equipo o grupo de trabajo que efectúa una misma investigación.

3.4.2. Encuesta

¿Qué es la encuesta y cuándo se utiliza?

La observación a través de la encuesta es la estrategia de investigación social basada en un procedimiento estandarizado para recabar información, ya sea de

manera oral o escrita, de una muestra representativa de la población objeto de estudio, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. La información se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario.

La Encuesta presenta las siguientes características esenciales:

- La información se adquiere mediante observación indirecta, a través de las manifestaciones realizadas por las propias personas interesadas.
- La información abarca un amplio abanico de cuestiones.
- La información se recoge de forma estructurada (mismo orden de preguntas y mismas preguntas).
- Las respuestas se agrupan y se cuantifican.

Ventajas y desventajas de la Encuesta

La observación a través de la encuesta presenta sus ventajas y sus desventajas.

Entre las ventajas se destacan las siguientes:

- Permite abarcar un amplio abanico de cuestiones en un mismo estudio.
- Los resultados del estudio pueden generalizarse.
- Facilita la comparación de resultados.
- Posibilita la obtención de una información significativa.
- Ventaja económica: puede obtenerse un volumen importante de información a un mínimo coste.

Y entre las desventajas:

- No resulta adecuada para el estudio de poblaciones con dificultades para la comunicación verbal.
- La información se restringe a la proporcionada por el individuo (a preguntas generalmente cerradas).
- La presencia del entrevistador provoca efectos reactivos en las respuestas.
- La carencia de referencias contextuales y vitales de los individuos limita la interpretación de los datos de la encuesta.
- La existencia de obstáculos físicos (edificios vigilados, porteros automáticos)
- El desarrollo de una encuesta amplia resulta complejo y costoso.

¿Cuáles son los pasos a dar?

Éstas son las fases a llevar a cabo en una investigación mediante encuesta:

- Definición del objeto de estudio.
- Revisión bibliográfica del tema.
- Especificación de los objetos de investigación.
- Delimitación de las unidades de análisis: universo y muestra.
- Selección de la modalidad de encuesta a realizar.
- Diseño del cuestionario: formulación de preguntas.
- Pretest o validación del cuestionario.
- Codificación del cuestionario.
- Trabajo de campo: administración del cuestionario.
- Grabación de datos.
- Análisis de datos.
- Redacción del informe.

¿Qué tipos de encuestas hay?

Existen tres modalidades de encuesta en función de cómo se administre el cuestionario:

- La encuesta personal. Es la modalidad de encuesta donde la administración del cuestionario se realiza mediante una entrevista personal a los individuos de la muestra. Es el/la entrevistador/a quien formula las preguntas y anota las respuestas. Esta modalidad permite la consecución de un mayor porcentaje de respuestas, con una mayor calidad y una mayor espontaneidad y permite recabar información complementaria; asimismo favorece el tratamiento de temas complejos.
- Encuesta telefónica. La comunicación entrevistador/a-entrevistado/a acontece a través del hilo telefónico. Entre las ventajas se puede reseñar el abaratamiento de los costes económicos y de tiempo en el trabajo de campo dada la facilidad para acceder a los domicilios particulares. También permite la inclusión en la muestra de núcleos de población dispersos y personas de difícil localización e inhibe menos que la entrevista personal.
- Encuesta autoadministrada. Es una encuesta que va a ser autocumplimentada por la propia persona encuestada quien lee el cuestionario y anota las respuestas. Generalmente se remite vía correo ordinario o correo electrónico. Entre las ventajas destaca el hecho de que alcance áreas aisladas y a personas de difícil localización, abarata los costes del trabajo de campo, reduce el sesgo en las respuestas por la presencia del entrevistador/a y ofrece privacidad y más tiempo para responder el cuestionario.

La decisión sobre qué variedad de encuesta elegir se valora en función de:

- El tema objeto de estudio.

- Los objetivos de la investigación.
- La población objeto de estudio.
- La amplitud y la complejidad del cuestionario.
- El tiempo concedido para su realización.
- Los recursos (económicos y humanos) disponibles.

3.4.3. Documentación

¿Qué es y cuándo se utiliza?

Una estrategia básica de investigación consiste en acudir a archivos de datos y a fuentes bibliográficas en busca de la información, que otros autores han reunido, concerniente al tema de objeto de estudio.

La revisión bibliográfica de investigaciones previas es uno de los primeros pasos a dar ya que permite familiarizarse con el tema de estudio, sus antecedentes y la metodología ya ensayada. La información obtenida mediante la observación documental descubrirá el conocimiento que ya se tiene sobre el tema elegido.

La revisión documental se centra en la recogida de datos secundarios, aquellos datos estudiados por otras personas ajenas a la investigación actual, informaciones que no han sido producidas explícitamente para los objetivos de la investigación relacionadas con el objeto de estudio.

En la actualidad, con las nuevas tecnologías, los ordenadores e internet se han convertido en los principales sistema de almacenaje de documentación y el principal suministrador de datos secundarios.

Ventajas y desventajas de la revisión documental

Se citan a continuación las principales ventajas de la revisión documental:

- Ayuda al diseño y realización de un estudio, desde los inicios del proyecto hasta su conclusión.
- Supone un ahorro importante de costes de investigación: precisa de menos tiempo y recursos humanos y económicos.
- Posibilita el análisis comparativo entre sociedades diferentes.
- El estudio del pasado exige la utilización de datos secundarios, así permite cubrir amplios periodos de tiempo.
- Facilita el acceso a un mayor volumen de información (procedente de amplias y diversas muestras), difícil de alcanzar mediante una sola investigación primaria.
- Permite efectuar estudios de los comportamientos de las personas sin provocar conductas reactivas.

Entre los inconvenientes se destacan los siguientes:

- La no disponibilidad de la información por estar el acceso restringido o no adecuarse a la investigación actual.
- Falta de control o conocimiento del proceso de obtención de la información.
- Existen problemas de homogeneidad de la información, cambios con el tiempo, definiciones diferentes dificultan las comparaciones.

Principales fuentes secundarias

Las fuentes secundarias pueden clasificarse en seis categorías:

- Documentos públicos o archivos oficiales: expedientes, informes, registros, estadísticas...
- Documentos personales: autobiografías, cartas, diarios, relatos.
- Información de los medios de comunicación de masas: periódicos, películas, emisiones de radio y televisión.
- Medios audiovisuales: la grabadora, el cine, la fotografía, el vídeo.
- Materiales no verbales: dibujos, grabados, cuadros, esculturas.
- Archivo de datos sociológicos: encuestas, entrevistas...

Bibliografía

- ANDER-EGG, E. *Técnicas de Investigación Social*. Ateneo, 6º ed., México, 1994.
- ALVAREZ-GAYAO, J.L. *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*. Paidós, México, 2006.
- BABBIE, E. *Manual para la Práctica de la Investigación Social*. Desclée de Brouwer, Bilbao, 1996.
- CAÑAS MADUEÑO, J. A. y FERNANDEZ SÁNCHEZ. *Metodología de las Ciencias Sociales*. Universidad de Córdoba, Córdoba, 1994.
- CASTELLS, M. y DE IPOLA, E. *Metodología y Epistemología de las Ciencias Sociales*. Ayuso, Madrid, 1975.
- CEA D'ANCONA, M.A. *Metodología Cuantitativa: Estrategias y Técnicas de Investigación Social*. Síntesis, Madrid, 1998.
- DELGADO J. M. y GUTIERREZ, J. *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. Síntesis, Madrid, 1994.
- EYSSAUTIER DE LA MORA, M. *Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia*. Thomson Learning, México, 2002. (4ª ed.).
- FERMAN, G. S. y LEVIN, J. *Investigación en Ciencias Sociales*. Limusa, México, 1979.
- FLINCK, U. *Introducción a la investigación cualitativa*. Fundación Paideia, A Coruña, 2004.
- HERNÁNDEZ, R.; FERNANDEZ, C.; BAPTISTA, L. *Metodología de la investigación*. McGraw Hill, México, 2006.

- GARCIA FERNANDO, M.; IBÁÑEZ, J. y ALVIRA, F. *El análisis de la Realidad Social: métodos y técnicas de investigación*. Alianza Universidad, Madrid, 1986.
- GONZALEZ RIO, M. J. *Metodología de la Investigación Social*. Aguaclara, Alicante, 1997.
- GONZALEZ RÍO, M.J. *Metodología de la Investigación Social. Técnicas de recolección de datos*. Aguaclara colección Amalgama, Alicante, 1997.
- GRAWITZ, M. *Métodos y Técnicas de las Ciencias Sociales*. Hispano Europea, Barcelona, 1975, Tomo I.
- RUIZ OLABUÉNAGA, J. I.; ARÍSTEGUI, I.; MELGOSA, L. *Cómo elaborar un proyecto de investigación social*. Cuadernos Monográficos del ICE, n.º 7. Universidad de Deusto. 1998.
- SIERRA BRAVO, R. *Ciencias Sociales: Epistemología, Lógica y Metodología*. Paraninfo, Madrid, 1984.
- SIERRA BRAVO, R. *Técnicas de Investigación Social*. Paraninfo, Madrid, 1992.

3.5

Técnicas para el análisis de datos

Laura Gallo Rodríguez

3.5.1. Análisis e interpretación

Los procedimientos de análisis de los datos y la posible interpretación de los resultados han de estar ya previstos y anticipados antes de realizarse su recogida, e incluso antes de la construcción del cuestionario o de la planificación de la observación o de la preparación de la entrevista. De este modo, se centrará mejor el estudio en los aspectos de mayor interés, limitándose a la obtención de aquellos datos susceptibles de un análisis e interpretación adecuados al propósito de la investigación, evitando así el perderse en una maraña de datos inconexos sin posibilidad de ser convenientemente analizados.

Antes de proceder al análisis e interpretación de los datos, éstos han de ser sometidos a ciertas operaciones para hacerlos más manejables e inteligibles desde el punto de vista de nuestra hipótesis de trabajo. Tras el chequeo y la corrección del sistema de recogida de datos las operaciones básicas pueden reducirse a tres:

- Categorización: Por medio de esta primera operación se pretende establecer las categorías en que es posible dividir a la población estudiada de acuerdo con un criterio clasificatorio. En sociología se entiende por categoría un conjunto de personas que coinciden en un determinado aspecto o cualidad, sin necesidad de que exista otra relación entre ellas.
- Codificación: Es el procedimiento de transformación de los datos en símbolos numéricos, a fin de hacer más fácil y rápido su cómputo y tabulación.

- **Tabulación:** Es el procedimiento utilizado para facilitar el recuento de los datos, esto es, para determinar el número de individuos pertenecientes a cada una de las categorías establecidas en el proceso de categorización. Actualmente el recuento de los datos se realiza en el ordenador.

Después de este proceso de elaboración, es cuando se llega al análisis de los datos. Este análisis se puede llevar a cabo en tres etapas:

- **Análisis descriptivo:** descripción básica de los datos obtenidos en base a la distribución de frecuencias absolutas y relativas de cada una de las variables o categorías analizadas.
- **Análisis de tipologías:** descripción de los grupos o colectivos analizados según sus características o variables estudiadas.
- **Análisis relacional:** descubrimiento y análisis de las relaciones existentes entre las diversas características o variables estudiadas en la investigación.

3.5.2. **Presentación de resultados: informes**

Toda investigación concluye con la relación y presentación del informe final. Así, una vez comparados los resultados de la investigación con las hipótesis de partida y analizados los datos, se procede a la redacción del informe final.

El informe puede ser definido como la exposición ordenada de la información recogida y trabajada. En el informe se hará una exposición del objeto de estudio, de la metodología utilizada en la investigación y se procederá a plasmar los resultados y conclusiones obtenidas en la investigación, pudiendo incluir tablas y gráficos.

¿Por qué y para qué un informe?

El informe final es el acto con el que culmina el proceso de investigación y permite saber qué es lo que se ha descubierto y si este descubrimiento tiene validez y relevancia, y a su vez al explicar los métodos utilizados, posibilita que otros investigadores puedan repetir la investigación en similares condiciones y/o completar la investigación.

Un buen informe desempeña cuatro cometidos principales:

- Debe conseguir resumir lo más importante de una investigación e integrar los resultados en un marco teórico científico.
- Debe contribuir científicamente, al comparar sus resultados con los de otras investigaciones y calibrar su validez, su relevancia, su fiabilidad y su precisión.

- Debe ayudar a descubrir las lagunas que quedan y los nuevos interrogantes que se planteen.
- Debe contribuir a la mejora y cambio de las situaciones estudiadas.

La estructura y el contenido del informe

En cuanto a la estructura y el contenido del informe se puede decir que existen muchos y diferentes tipos, sin embargo, todos ellos comparten estos apartados fundamentales:

- **Portada**
En la portada del informe se recoge el título del informe que explica de manera breve y significativa la idea u objeto de la investigación. Además del título, la portada o primera página indica los datos del autor o autores del trabajo y la fecha de la realización.
- **Índice**
Esta página recoge el esquema general del trabajo y permite conocer de un vistazo el contenido y la estructura del documento. Conviene señalar las páginas de cada capítulo y apartados para facilitar su localización.
En el caso de elaborar un informe con tablas y gráficos también la realización de un índice específico facilita la localización de los datos.
- **Introducción**
En la introducción se pone de manifiesto el objeto o tema de investigación, el objetivo general y los objetivos específicos del estudio y el marco teórico dentro del cual se han formulado las hipótesis de trabajo.
En este apartado también se suele describir la metodología y las técnicas de investigación utilizadas para la obtención de la información. En el caso de una investigación basada en una encuesta se especifica el universo y la muestra objeto de estudio. En algunos informes se realiza un apartado metodológico específico ubicado detrás de la introducción o en el anexo.
Finalmente, la introducción suele realizar una breve descripción de la estructura del informe y del contenido de cada capítulo.
- **Exposición de resultados**
Este apartado viene marcado por el tema y los objetivos del trabajo, ahora bien el fin es el de exponer o plasmar los resultados obtenidos a través de la investigación.
Los resultados se deben recoger de manera ordenada, clara y detallada comenzando por los resultados generales o globales y continuando con las exposiciones parciales o específicas a temas concretos.

La elaboración de gráficos y tablas suelen facilitar la lectura y sirven de apoyo al contenido escrito del informe.

Finalmente, suele ser interesante realizar un resumen conciso, claro y sistemático de las conclusiones a las que permite llegar el estudio y en ocasiones se finaliza el informe con un apartado dedicado a las recomendaciones.

— Bibliografía y anexos

Tanto la bibliografía como los anexos sirven para garantizar el valor de la investigación, para darle crédito y para orientar al resto de investigadores.

La bibliografía sólo incluirá aquellas que aporten algo interesante a la investigación. Se enumerará la documentación consultada ordenada alfabéticamente por los apellidos de los autores indicando: apellido y nombre del autor, título, fecha de edición, editorial y lugar. (Véase el capítulo 6, el apartado Técnicas de Registro Bibliográfico).

Los apéndices o anexos son un complemento al contenido del informe y pueden ser: metodológicos, estadísticos, documentales, guiones de entrevistas, cuestionarios...

Bibliografía

- ANDER-EGG, E. *Técnicas de Investigación Social*. Ateneo, 6ª ed., México, 1994.
- ALVAREZ-GAYAO, J.L. *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*. Piados, México, 2006.
- BABBIE, E. *Manual para la Práctica de la Investigación Social*. Desclée de Brouwer, Bilbao, 1996.
- CAÑAS MADUEÑO, J. A. y FERNÁNDEZ SÁNCHEZ. *Metodología de las Ciencias Sociales*. Universidad de Córdoba, Córdoba, 1994.
- CASTELLS, M. y DE IPOLA, E. *Metodología y Epistemología de las Ciencias Sociales*. Ayuso, Madrid, 1975.
- CEA D'ANCONA, M.A. *Metodología Cuantitativa: Estrategias y Técnicas de Investigación Social*. Síntesis, Madrid, 1998.
- DELGADO J. M. y GUTIERREZ, J. *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. Síntesis, Madrid, 1994.
- EYSSAUTIER DE LA MORA, M. *Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia*. Thomson Learning, México, 2002. (4.ª ed.)
- FERMAN, G. S. y LEVIN, J. *Investigación en Ciencias Sociales*. Limusa, México, 1979.
- FLINCK, U. *Introducción a la investigación cualitativa*. Fundación Paideia, A Coruña, 2004.
- HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C.; BAPTISTA, L. *Metodología de la investigación*. McGraw Hill, México, 2006.

- GARCIA FERNANDO, M.; IBÁÑEZ, J. y ALVIRA, F. *El análisis de la Realidad Social: métodos y técnicas de investigación*. Alianza Universidad, Madrid, 1986.
- GONZALEZ RIO, M. J. *Metodología de la Investigación Social*. Aguaclara, Alicante, 1997.
- GONZALEZ RÍO, M.J. *Metodología de la Investigación Social. Técnicas de recolección de datos*. Aguaclara colección Amalgama, Alicante, 1997.
- GRAWITZ, M. *Métodos y Técnicas de las Ciencias Sociales*. Hispano Europea, Barcelona, 1975, Tomo I.
- RUIZ OLABUÉNAGA, J. I.; ARÍSTEGUI, I.; MELGOSA, L. *Cómo elaborar un proyecto de investigación social*. Cuadernos Monográficos del ICE, n.º 7. Universidad de Deusto. 1998.
- SIERRA BRAVO, R. *Ciencias Sociales: Epistemología, Lógica y Metodología*. Paraninfo, Madrid, 1984.
- SIERRA BRAVO, R. *Técnicas de Investigación Social*. Paraninfo, Madrid, 1992.

4

Técnicas de planificación, organización y gestión

4.1. Técnicas para la Planificación Social.

Ane Ferran Zubillaga

4.2. Técnicas para la organización y Gestión.

Ane Ferran Zubillaga

4.3. La supervisión en Trabajo Social.

Asun Berasategui Otegui

4.1

Técnicas para la Planificación Social

Ane Ferran Zubillaga

En la literatura respecto al tema de planificación encontramos diversas formas de definir el término: la ONU⁸ define la planificación como «un proceso de elección y selección entre cursos alternativos de acción, con vistas a la asignación de recursos escasos en orden a obtener objetivos específicos sobre la base de un diagnóstico preliminar que cubre todos los factores relevantes que pueden ser identificados». García Herrero y Ramírez Navarro (2002:23) definen planificación como «El conjunto de métodos y técnicas que permiten ordenar de forma previa y racional un proceso de producción». Por último, para Y. Dror⁹ la planificación es «el proceso preparatorio de un conjunto de decisiones para la acción futura dirigida al logro de objetivos por medios preferibles».

En servicios sociales, planificamos para cambiar una realidad en determinada dirección, con la aplicación de recursos idóneos, mediante actividades y acciones evaluables. García Herrero y Ramírez Navarro (2002:23) nos recuerdan que «planificar es una actividad instrumental al servicio de una oferta de atenciones a los ciudadanos. Permite «pensar» previamente cuál es la mejor oferta posible, teniendo como referencias las necesidades existentes y los recursos disponibles». Planificamos para mejorar nuestra intervención y facilitarla.

La planificación nos ayuda a analizar racionalmente el conjunto de posibilidades de actuación que tenemos en nuestras manos para cambiar la realidad

⁸ Citado en ALEMÁN BRACHO, C. y TRINIDAD REGUENA, A. (2006:128)

⁹ Citado en FERNÁNDEZ GARCÍA, T. ARES PARRA, A. (2002:59)

sobre la que queremos intervenir, nos ayuda a establecer prioridades, a establecer el marco de actuación, los objetivos que pretendemos alcanzar a partir del diagnóstico de la realidad y a gestionar los recursos disponibles.

Como en cualquier proceso de trabajo en el que se pretenda generar cambios, consideramos indispensable que en el proceso de planificación de una acción participen todas las personas que se verán implicadas en el desarrollo de lo planificado: tanto las personas que asumen la responsabilidad de su ejecución como aquellas que serán beneficiarias de los servicios o actuaciones diseñadas para mejorar la realidad objeto de intervención.

Mayoritariamente los autores que abordan este tema distinguen tres niveles de planificación: estratégica, táctica y operativa. La planificación estratégica hace referencia a aquella cuyo marco de actuación se establece a largo plazo, recoge líneas estratégicas de acción definiendo objetivos generales, aborda un territorio o sector amplio y establece la necesidad de priorizar las intervenciones que propone. Pretende una relación de equilibrio entre fines y medios, determina recursos necesarios y previsiones presupuestarias y facilita la formulación de programas y proyectos. El instrumento de la planificación estratégica es el Plan.

La planificación táctica concreta la estratégica a medio plazo, ordenando recursos disponibles en función de las estrategias priorizadas definiendo objetivos específicos. Supone la aplicación del plan a sectores o ámbitos territoriales concretos. Su instrumento es el programa.

La planificación operativa concreta la táctica a corto plazo, señala resultados precisos además de procesos, intervenciones y actuaciones para lograr esos resultados que se definen en objetivos operativos. Concreta el uso de recursos y elabora presupuestos detallados de gastos e ingresos. El instrumento de la planificación operativa es el proyecto.

4.1.1. Elementos básicos a considerar en un proceso de planificación

Antes de iniciar el proceso de planificación de la acción, las personas implicadas en él deben tomar la decisión sobre qué modelo de planificación van a implementar. Cualquier proceso de planificación en Servicios Sociales, sea del nivel que sea, responde a una determinada ideología o enfoque teórico que hay que explicitar porque condiciona las decisiones que se van adoptando: no es lo mismo planificar desde una metodología participativa que hacerlo desde enfoques directivos.

Teniendo presente esta cuestión, recogemos a continuación aquellos elementos que consideramos básicos en un proceso de planificación. En cualquier nivel de la planificación en el que nos situemos, encontramos elementos técnicos fundamentales que es preciso considerar.

- Conocimiento profundo de la realidad en la que se quiere intervenir. Cualquier planificación debe partir del conocimiento profundo del objeto de intervención que se completa con «una interpretación de la situación, es decir, qué significa lo que está pasando: el diagnóstico; y un deseo y una decisión de hacer alguna cosa para que la situación cambie» (Zamianillo, 2005:35). El diagnóstico general y/o específico constituyen la piedra angular sobre la que se asienta cualquier plan de intervención. Este conocimiento debe aportar información que nos permita caracterizar el objeto de estudio, en este caso el tema objeto de planificación, detectar los problemas existentes, los distintos sistemas en interacción, la demanda y las situaciones de riesgo psicosocial, e identificar los recursos colectivos e institucionales.
- Conocimiento del marco teórico —conceptual— normativo del área, sector o realidad en la que se va a actuar. En la planificación en Servicios Sociales, es imprescindible conocer el marco legal y normativo en los que se desarrolla la intervención. Es necesario tener en cuenta los principios básicos y generales de la política social que afectan al ámbito de acción al que se dirige el plan, programa o proyecto de intervención.
Además de estos principios, es necesario contar con el conocimiento preciso sobre el marco institucional en el que se ubica el plan, programa o proyecto que se esté elaborando. Las características de la institución o entidad, su misión y visión, los valores que propugna y las competencias del servicio, condicionarán en alguna medida el diseño establecido.
- Racionalización y priorización de la acción. Se trata de determinar cuáles son los núcleos de intervención. En cualquier proceso de planificación es preciso seleccionar las prioridades de actuación, aquellos ámbitos donde debemos incidir con más medios o mayor rapidez para garantizar la consecución de los objetivos, a partir de criterios u orientaciones que deben tenerse en cuenta para desarrollar las acciones tendentes al logro de esos objetivos.
- Fijación de objetivos en el tiempo. Se distinguen tres tipos de objetivos: generales, específicos y operativos, según el nivel de planificación en el que se incluyan: plan, programa o proyecto. Los objetivos generales expresan la intención de lograr determinados efectos o resultados genéricos relacionados con la mejora de la calidad de vida. Los objetivos específicos concretan los generales enunciando efectos específicos a lograr en una realidad concreta. Por último, los objetivos operativos expresan la intención de intervenir para lograr determinados resultados que son consecuencia directa y observable de la intervención. En cualquier caso, los objetivos deben ser claros

y evaluables, deben estar acotados en el tiempo (lograr qué en cuánto tiempo) y deben concretarse en actuaciones y/o actividades cuyo grado de concreción variará en función de si hablamos de un plan, programa o proyecto de intervención.

Este momento de establecer los objetivos es uno de los más importantes de la planificación del trabajo y a la vez uno de los más difíciles. Los objetivos sintetizan y concretan aquello que queremos lograr. Por eso deben ser formulados de manera que pueda evaluarse hasta qué punto se han conseguido.

- Calendarización de las actuaciones o acciones para el logro de los objetivos. Una vez establecidos los objetivos es preciso concretar las actuaciones o acciones tendentes al logro de los mismos. Se trata de determinar mediante qué acciones vamos a conseguir el logro de los objetivos propuestos. El grado de concreción de estas actuaciones y/o actividades estará en función del nivel de la planificación en la que nos situemos. En todo caso, la determinación de actuaciones y/o actividades y su calendarización son un elemento imprescindible en cualquier proyecto.
- Determinación de los recursos necesarios y disponibles. En este apartado hacemos referencia a los recursos humanos, materiales, económicos e institucionales que sería necesario movilizar para la ejecución del plan. Un plan, programa o proyecto será más realista cuando determine concretamente la cantidad de recursos necesarios y disponibles para la ejecución planteada.
- Determinación de las estrategias para la evaluación de resultados. En cualquier proceso de planificación es imprescindible determinar los instrumentos de evaluación para valorar el grado y calidad en el cumplimiento de los objetivos establecidos. Es importante poder prever indicadores que nos ayuden a determinar la eficacia: la relación entre los logros alcanzados con los objetivos previstos; el esfuerzo: la valoración de la cuantía; y la eficiencia: relación entre esfuerzo y resultado (cuánto hemos gastado para lograr qué). Sin lugar a dudas, para esta tarea de evaluación de los logros tiene especial importancia la formulación previa de objetivos claros, observables y evaluables.

4.1.2. Diseño de un proyecto social

4.1.2.1. Modelos para elaborar planes y proyectos sociales

En la literatura encontramos diversos modelos para el diseño de planes y proyectos sociales. Estos modelos difieren según sea el marco teórico-me-

todológico desde el que parten. En este manual recogemos algunas referencias.

A) COMPONENTES DE LOS PLANES DE SERVICIOS SOCIALES

Fuente: Hernán Montalbán, Díaz López, *Guía para la elaboración de planes de Servicios Sociales. Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. 2004.*

HERNAN y DIAZ, plantean un guión de contenidos que debe recoger el documento del plan. En este guión, se recogen los elementos señalados anteriormente:

- Naturaleza y alcance del plan. Donde se definen los ámbitos territorial, temporal, sectorial y el enfoque del plan.
- Análisis y diagnóstico de la situación de partida. Equivale a la fundamentación del plan.
- Fundamentos legales, políticos y técnicos del plan: tanto las leyes y normativa en las que se apoya el plan, como los principios generales que rigen la intervención y los criterios políticos y técnicos en los que se basa.
- Objetivos del plan
- Programas y medidas
- Cronograma: plan de ejecución.
- Presupuesto
- Diseño de evaluación y seguimiento.

B) ELEMENTOS DE UN PROYECTO SOCIAL

Presentamos a continuación aquellos elementos básicos que ha de recoger el documento de un proyecto social:

- Denominación. Este apartado comprende:
 - Título que expresa sintéticamente lo que se quiere realizar.
 - Organización o entidad responsable de su ejecución.
 - Ubicación sectorial (se relaciona y se contextualiza con el programa y plan al que pertenece o en el que se enmarca)
- Justificación¹⁰:

¹⁰ Algunos autores no hacen ninguna distinción entre la justificación del proyecto y la fundamentación del mismo, incorporando toda la información que se recoge en ambos apartados bajo el epígrafe de *fundamentación o finalidad* del proyecto. Los autores que los diferencian incorporan en el apartado de *justificación* toda la información necesaria referida a la situación que origina la realización del proyecto, el diagnóstico social y de necesidad. En el apartado de *fundamentación* se recogen aquellos argumentos que nos permitan «vender»

- Se explica la situación concreta y de malestar o de mejora posible que origina el proyecto. *¿por qué se elabora el proyecto?*
- Se presentan los datos estadísticos vinculados directamente con las necesidades en las que se pretende actuar (indicadores de necesidad)
- Se concretan las necesidades y su priorización, en base al diagnóstico previamente formulado.
- Grado de incidencia de la problemática en la población, en una franja de ella...

— Fundamentación:

- Definición o concreción de la idea central del proyecto: *¿qué se quiere hacer?*
- Marco legislativo y normativo regulador.
- Elementos que justifiquen las estrategia que plantea el proyecto: *¿por qué este proyecto es una solución viable y muy adecuada?*
- Argumentos que demuestren la oportunidad de intervenir.
- Algunas previsiones sobre expectativas futuras de la situación en caso de que se ejecute el proyecto y también en caso de no hacerlo.
- Referencia a otras experiencias que puedan presentarse como garantía de viabilidad.
- Referencias al enfoque teórico o modelo de intervención que será utilizado en el proyecto.

— Objetivos:

- Se formularán objetivos operativos, que podrán ser cuantitativos y/o cualitativos. Los objetivos operativos tienen que ser medibles y evaluables.

— Localización:

- Determinación del área geográfica donde se ubicará y se aplicará el proyecto.

— Población destinataria:

el proyecto en cuestión, la viabilidad y necesidad de la intervención planteada, así como la validez de las estrategias planteadas.

CELATS (Centro Latinoamericano de Trabajo Social) señala que para elaborar la justificación-fundamentación de un proyecto se debe incluir una síntesis de los problemas o necesidades detectadas (cuantitativa y cualitativamente), expresadas de modo concreto y claro y haciendo referencia al procedimiento utilizado para su conocimiento. Además es necesario desarrollar lo referente a los criterios utilizados para la selección de problemas prioritarios así como respecto a las alternativas de acción.

- Grupo de personas o población a la que se dirige el proyecto (requisitos exigidos) y que resultará beneficiaria directa o indirectamente.
- Determinación de actividades y modo de realizarlas:
- Conjunto de actividades a desarrollar para el logro de objetivos.
 - Metodología y especificación de técnicas que se vayan a implementar: modo de llevar a cabo las actividades junto a los procedimientos a utilizar: sistemas de trabajo, coordinación y distribución de responsabilidades...
 - Apoyos gráficos para visualizar el proceso. Diagrama de Gantt y flujogramas.
- Tiempo estimado:
- Secuencia de las acciones o calendarización del proyecto.
- Recursos disponibles y necesarios. Distinguiendo los recursos según sean específicos, asignados o imputados en función de su vinculación al proyecto que se está elaborando:
- Humanos: personal, su cualificación, su vinculación al proyecto
 - Materiales: Bienes de capital, material no fungible (inversión, alquileres, mantenimiento). Consumibles, material fungible.
 - Técnicos: medios tecnológicos necesarios.
 - Monetarios: recursos monetarios para ayudas directas a personas (atención directa, becas, etc) o grupos (subvenciones a organizaciones o entidades).
- Presupuesto:
- Se trata de una previsión razonable expresada monetariamente de los gastos e ingresos necesarios para la realización del proyecto en su conjunto. Existen diferentes modalidades para la elaboración de los presupuestos:
 - Relación de ingresos y gastos. García Herrero y Ramírez Navarro (2002:249) señalan que el presupuesto es «la expresión monetaria de valor de los inputs o recursos necesarios para llevar a cabo el Proyecto». En la citada obra, estos autores presentan modelos y ejemplos de presupuestos.
 - Presupuesto por programa (P.P.P). Es un sistema que presta especial atención a lo que realiza una organización o institución y no tanto a lo que gasta o compra para cumplir con sus funciones. El P.P.P. se presenta en base al trabajo que debe ejecutarse atendiendo tanto a objetivos específicos como a costos de ejecución de dicho trabajo. Clasifica los gastos conforme a proyectos y programas propuestos y muestra las ta-

reas a realizar dentro de ellos. (Aylwin Barros, N., 1976). En Pascual i Esteve, J.M (1987) se desarrolla ampliamente este modelo.

- Presupuesto en base cero: consiste en imaginar que no existe el servicio al que se fueran a asignar recursos, rompiendo así una tradición de un programa establecido y situándose así en un punto inicial / de partida (Base Cero). Su finalidad es la de intentar comparar objetivos con costos. Igual que el anterior, podemos encontrar este modelo en Pascual i Esteve, J.M (1987).

— Criterios de evaluación del proyecto:

- Evaluación de resultados. Contenido de la evaluación. Es necesario tener presente en el momento de la planificación *qué es lo que se quiere evaluar* al finalizar la ejecución del proyecto. Pero además del contenido de la evaluación, es necesario determinar previamente *cómo y cuándo se va a evaluar*: la metodología de evaluación (indicadores de evaluación, escalas, reuniones, metodologías participativas, etc.) y los momentos de la evaluación (en medio del proceso, al finalizar el proyecto, etc).
- Evaluación del proceso de planificación / programación y ejecución del proyecto. Determinación de áreas de mejora.

4.1.3. Técnicas de programación

Señalamos a continuación algunas técnicas que sirven de soporte a la programación. Cada una de ellas se refieren a un momento determinado del proceso de planificación.

4.1.3.1. *Análisis D.A.F.O.*

Nos referimos a una matriz cuyo objetivo es recoger gráficamente las Debilidades y Amenazas así como las Fortalezas y Oportunidades de la organización (institución, asociación, grupo, equipo de trabajo, etc) y del entorno en el que se sitúa. Se aplica tanto para la gestión de las organizaciones, toma de decisiones, como para el estudio de una realidad concreta, sea esta global, general o particular. El análisis interno de la organización recoge tanto las debilidades o puntos débiles como las fortalezas o puntos fuertes de la misma elaborando así un diagnóstico de situación. Este se completa con un análisis del entorno recogiendo tanto las amenazas externas, aquellos factores que consideramos negativos o que pueden tener incidencia negativa sobre el objeto de estudio, como las oportunidades, factores que consideramos positivos o puedan tener incidencia positiva sobre el objeto de estudio.

Matriz DAFO

Debilidades	Amenazas
Fortalezas	Oportunidades

El beneficio que se obtiene con su aplicación es conocer la situación real del objeto de estudio, así como el riesgo y las oportunidades que le brindan los agentes externos a ella.

4.1.3.2. *Diagrama de Gantt*

El diagrama de Gantt es un diagrama de barras desarrollado por Henry Gantt en el que se muestran las fechas de comienzo y finalización de las actividades y/o tareas programadas. El gráfico de Gantt es la forma habitual de presentar el plan de ejecución de un proyecto, recogiendo en las filas la relación de actividades a realizar y en las columnas la escala de tiempos que estamos manejando, mientras la duración y situación en el tiempo de cada actividad se representa mediante una línea dibujada en el lugar correspondiente.

Relación de actividades a realizar	Temporalización								
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
1.ª actividad									
2.ª actividad									
3.ª actividad									

A partir de este modelo básico, el diagrama, al que también se le denomina *planing*, puede incorporar diversas columnas donde se recojan otro tipo de referencias como por ejemplo quiénes son los responsables de la actividad señalada, las diversas fases de cada actuación, etc.

A continuación presentamos un modelo de *planing* que recoge actuaciones, las actividades correspondientes a cada actuación y los responsables de las mismas, así como el cronograma mensual.

Actuación	Actividades	Responsables	2007				2008					
			Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
1. ^a Actuación	1.1											
	1.2											
	1.3											
	1.4											
2. ^a Actuación	2.1											
	2.2											
	2.3											
3. ^a Actuación	3.1											
	3.2											
	3.3											
	3.4											

Bibliografía

- ALEMAN BRACHO, C. y TRINIDAD REQUENA, A. *Planificación y evaluación de Servicios Sociales*. Civitas Ed, Madrid, 2006.
- AYLWIN BARROS, N. y otros. *Un enfoque operativo de la metodología de Trabajo Social*. Humanitas, Buenos Aires, 1976.
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA. *Manual de planificación de proyectos sociales*. Madrid, 2000.
- ESPINOZA, M. *Programación: manual para los trabajadores sociales*. Humanitas, Buenos Aires, 1984.
- ESPINOZA, M. *Evaluación de proyectos sociales*. Humanitas, Buenos Aires, 1986.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T.; ARES PARRA, A. (coords). *Servicios sociales: Dirección, gestión y planificación*. Alianza editorial, Madrid, 2002.
- FROUFE QUINTAS, S. y SÁNCHEZ CASTAÑO, M.^a A. *Planificación e intervención socio-educativa*. Amaru, Salamanca, 1991.
- GARCÍA HERRERO, G. y RAMÍREZ NAVARRO, J. M. *Diseño y evaluación de proyectos sociales*. Certeza, Zaragoza, 2002.
- HERNÁN, M.^a J. y DÍAZ, M. *Guía para la elaboración de planes de Servicios Sociales*. Consejería de Familia y Asuntos Sociales, Comunidad de Madrid, 2004.

- LOPEZ-CABANAS, M. *Sistemas de registro en Servicios Sociales comunitarios*. Universidad de Málaga, 1997.
- PASCUAL I ESTEVE, J.M. *Planificación de Servicios Sociales* Ed. INTRESS. II Jornadas sobre Servicios Sociales en el medio rural. COASS, 1987.
- ZAMANILLO PERAL, T. *Planificación de programas*. En Revista de Trabajo Social Hoy, n.º 45. Ed. Colegio oficial de Diplomados-as en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, 2005.
- Manual de ayuda para la formulación de proyectos sociales*. Fundación Luis Vives, Madrid, 2005.

4.2

Técnicas para la Organización y Gestión

Ane Ferran Zubillaga

En este apartado recogemos aquellas técnicas que facilitan y ordenan la gestión de una organización. Somos conscientes de la diversidad de técnicas que se desarrollan actualmente y se implementan en la gestión de los Servicios Sociales. Por ello, a continuación señalamos algunas técnicas de organización y mejora continua, así como modelos de gestión global.

4.2.1. Técnicas de organización

La organización es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas que intentan obtener un objetivo explícito. Esta organización administrativa comporta una serie de requisitos tales como: precisar funciones de cada persona, definir las líneas de autoridad y de asesoría, describir cargos, distribuir recursos, etc. Las técnicas de organización son las herramientas necesarias que permiten y/o facilitan una organización racional de las mismas. Destacan tres tipos de herramientas: los organigramas, los manuales y los diagramas de flujo.

Organigramas

Un organigrama es una sinopsis o esquema de la organización de una entidad, empresa o tarea. Se trata de una representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de parte de ella y de las relaciones jerárquicas existentes en cada una de ellas así como en su conjunto. Existen diferentes tipos de organigramas en función de su objeto (estructurales, funcionales,

especiales); del área que abarquen (generales, departamentales); y, del contenido que presenten (esquemáticos, analíticos)

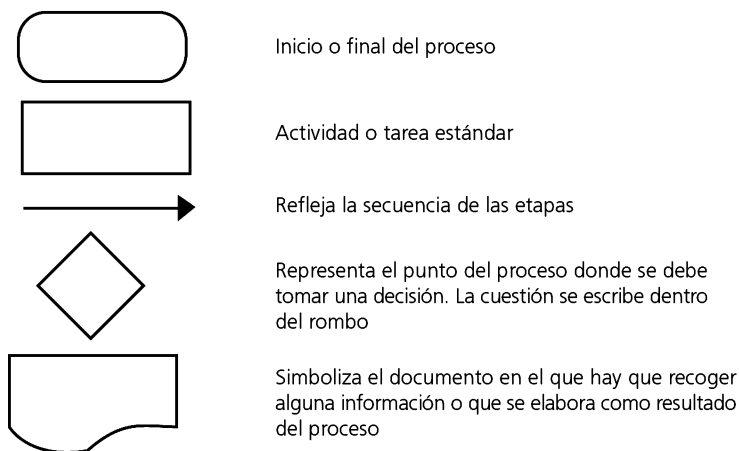
Manuales

Las organizaciones se dotan de manuales donde se recogen la distribución de funciones y tareas que cada cual ha de desempeñar, se especifican los deberes y responsabilidades de cada cargo, sus atribuciones, y procedimientos. El manual de organización señala lo que cada cual debe hacer y el de procedimientos indica cómo se debe desempeñar el trabajo y la secuencia de actividades para el logro de objetivos. Los manuales sirven para organizar el trabajo, sistematizarlo y documentarlo, facilitando así los procesos de toma de decisiones y de mejora de la acción.

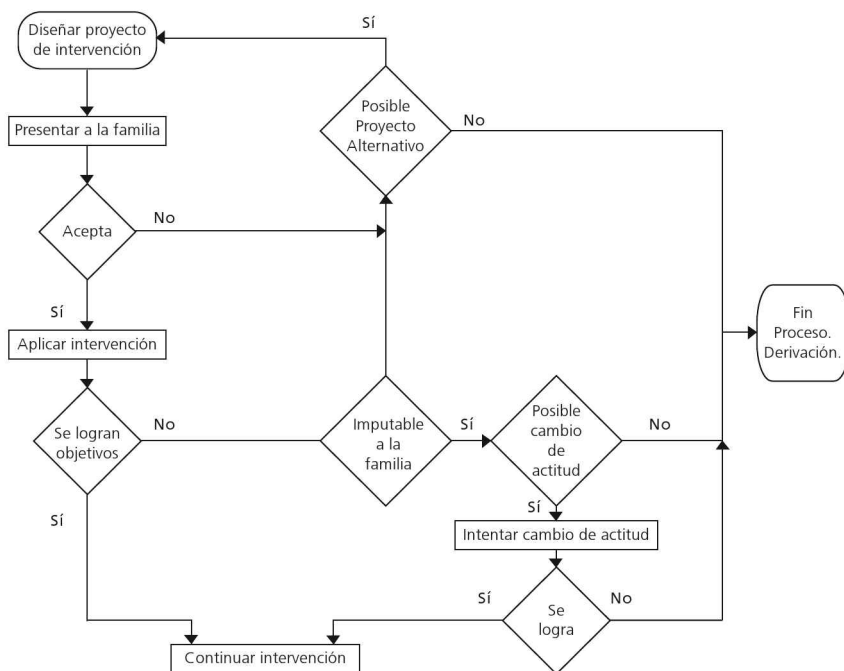
Diagramas de procedimiento o de flujo, flujogramas

La descripción de los procedimientos o de las actividades de un proceso de trabajo puede realizarse mediante un diagrama. Estos diagramas facilitan la interpretación de las actividades y procedimientos en su conjunto, permitiendo una percepción visual y secuencial de las mismas. La complejidad de los diagramas está en función de la cantidad de información que quieran plasmar así como de la complejidad del proceso que se pretende describir.

Este diagrama se compone de diferentes símbolos que expresan las etapas del proceso, las personas involucradas, la secuencia de las operaciones, la apertura de documentos, etc. Aunque todavía no existe ninguna norma específica, los símbolos más habituales son los siguientes:



Veamos un ejemplo:



Fuente: García Herrero y Ramírez Navarro (2002:215)

4.2.2. Técnicas de mejora continua

4.2.2.1. Ciclo PDCA

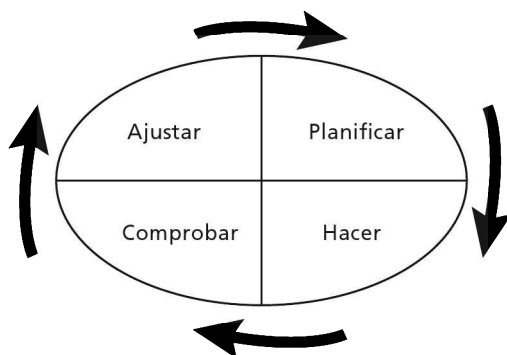
El ciclo PDCA, (siglas en inglés Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico que propugna que todo debe ser planificado, hecho, comprobado y ajustado para garantizar procesos de mejora continua. Es una aportación de W. Shewhart incorporada en los procesos de calidad. (Euskaliti 2003:18).

Aunque el ciclo PDCA no puede ser considerado exclusivamente como una técnica de programación es un proceso utilizado, también en organizaciones de Servicios Sociales, para la revisión del hacer, la búsqueda y definición de las áreas de mejora y la mejora continua.

Se compone de cuatro fases: planificación, ejecución, comprobación y ajuste. Cada fase se compone de diferentes subfases. Son las siguientes:

- Decisión sobre lo que hay que mantener y corregir.
- Estandarizar y consolidar procesos.
- Comunicar a los interesados.
- Preparar el siguiente plan.

- Identificar o definir áreas de mejora.
- Observar y analizar el tema: toma de datos.
- Definir y seleccionar acciones de mejora.
- Establecer objetivos a alcanzar.
- Establecer indicadores de control.



- Verificación de los resultados de las acciones emprendidas, controlando indicadores o parámetros previstos.
- Confrontación con objetivos.

- Preparar exhaustiva y sistemáticamente lo previsto.
- Aplicar de forma controlada el Plan.
- Verificar la aplicación.

4.2.2.2. Los Círculos de Calidad

Esta técnica, desarrollada por Ishikawa en 1962, es fruto de la necesidad de involucrar también a los operarios en la aplicación de la gestión de la calidad en las empresas. Se define de la siguiente manera: «Un *círculo de calidad* es un pequeño grupo compuesto por personas voluntarias, que resuelve los problemas de los niveles más operativos de la organización. Todos sus componentes pertenecen a la misma área de trabajo y, habitualmente, es el propio grupo quien determina el problema a resolver»¹¹.

Sus funciones principales son tres:

- Obtener mejoras en el seno de la organización.
- Involucrar y aumentar el compromiso de las personas con su organización.
- Constituir un canal de comunicación ascendente y descendente.

¹¹ Calidad Total. Modelo EFQM de excelencia. Euskalit, Fundación Vasca para la Calidad / Kalitateko Euskal Iraskundea.

Por medio de los Círculos de Calidad, la entidad estructura procesos de mejora continua que le permiten una evaluación constante de su acción, adecuándola a la realidad en la que se inserta.

4.2.3. Modelos de gestión global

4.2.3.1. *Enfoque del Marco lógico*

El Marco Lógico es una herramienta analítica para la planificación y la gestión de proyectos orientado por objetivos. Esta técnica fue desarrollada por la Agencia Estadounidense para el Desarrollo Internacional (USAID) durante los años 70 del siglo pasado. A partir de entonces, las principales organizaciones de cooperación al desarrollo han promovido su uso.

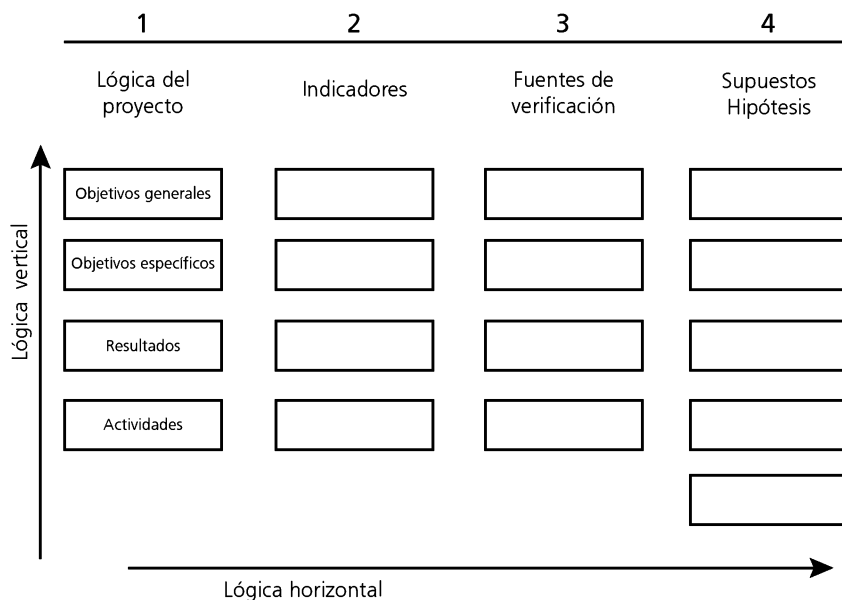
Este enfoque pretende responder a los problemas encontrados en la gestión de proyectos referidos a la escasa participación de las partes involucradas, especialmente la población en la que se va a implementar el proyecto y un seguimiento técnico y financiero poco riguroso.

El Marco lógico es una matriz (también llamada Matriz de Planificación) en la que se recogen esquemáticamente los elementos fundamentales del proyecto y las relaciones existentes entre ellos. En esta técnica prima tanto el proceso de elaboración de la matriz (cómo se ha realizado, quién ha participado), como el resultado de la misma, la matriz resultante. Es útil para planificar el proyecto y para tomar decisiones sobre el mismo¹².

Generalmente el marco lógico es un cuadro de cuatro columnas y cuatro filas que da respuesta a las siguientes cuatro preguntas.

- Qué queremos conseguir y alcanzar con el proyecto: la lógica del proyecto.
- Cómo podemos decir si lo hemos logrado y alcanzado: los indicadores.
- De dónde obtenemos la información que nos dice lo que hemos logrado y alcanzado: las fuentes de verificación.
- Qué más tiene que ocurrir para conseguir y alcanzar lo que queremos: supuestos o hipótesis.

¹² En el *Manual de ayuda para la formulación de proyectos sociales* publicado por la Fundación Luis Vives, se puede encontrar un ejemplo de utilización de esta herramienta para la formulación de proyectos de inserción socio-laboral para personas en riesgo de exclusión social



Fuente. Gestión del ciclo del proyecto Orientada hacia las personas. ECODE. 2004

4.2.3.2. Calidad total – Excelencia

Las últimas décadas del siglo pasado trajeron la implantación de los conceptos de calidad hacia todos los ámbitos organizativos superando los estrictamente industriales, donde se habían ido desarrollando desde inicios del siglo xx. Desde finales de la década de los 90, modelos de *gestión de la calidad* con las normas ISO y la *Calidad total – Excelencia* se han ido implantando también en los Servicios Sociales.

La *Calidad Total – Excelencia* es una «estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de manera equilibrada las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas y de la sociedad en general»¹³

Este modelo de gestión es un compendio de las mejores prácticas de gestión de empresas y organizaciones utilizadas para adaptarse a la realidad cada vez más cambiante y dinámica. Propone diversos cuestionarios de autoevaluación que permiten a las organizaciones analizar su situación, sus

¹³ Calidad Total. Modelo EFQM de excelencia. Euskalit, Fundación Vasca para la Calidad / Kalitateko Euskal Iraskundea

puntos fuertes y sus áreas de mejora, para poder establecer un plan de mejora siempre buscando el objetivo antes señalado.

El modelo de la Fundación Europea para la gestión de la Calidad – European Foundation for Quality Management (E.F.Q.M), propone un marco genérico de criterios que pueden aplicarse a cualquier organización o componente de la misma, basándose en la siguiente premisa: «La satisfacción de Cliente y Empleados y el Impacto en la Sociedad se consiguen mediante un Liderazgo que impulse la Política y Estrategia, las personas de la organización, las Alianzas y Recursos y los Procesos hacia la consecución de la Excelencia en los resultados de la organización»¹⁴

La implantación de sistemas de calidad total en los Servicios Sociales, parece un proceso creciente. Tal y como señalan diversos autores en la Revista Documentación Social (2002) dedicada al tema de la calidad como imperativo en la acción social, es importante iniciar procesos de adecuación de esta herramienta a la realidad concreta de cada organización de acción social.

4.2.4. Soportes informáticos para la gestión y planificación¹⁵

Las tecnologías de la información y la comunicación, agrupan a un conjunto cada día mayor de innovaciones tecnológicas al servicio de la sociedad. Estas innovaciones se traducen en un sinnúmero de herramientas, soportes y canales informáticos desarrollados para una diversidad de ámbitos. También para la gestión y planificación.

Es un campo muy amplio donde encontramos aplicaciones de código abierto y cerrado, software libre y de pago, o formatos estándares de facto o por convención.

En este manual queremos recoger algunos enlaces de interés que nos ayuden a encontrar aquellas herramientas de gestión y planificación que nos sirvan en nuestro trabajo.

Wikipedia

Wikipedia es uno de los múltiples proyectos de la Fundación Wikipedia. Esta fundación sin ánimo de lucro está dedicada a impulsar el crecimiento, desarrollo y distribución de contenido libre y plurilingüe y a proveer el contenido completo de estos proyectos basados en la tecnología wiki al público sin costo alguno.

¹⁴ Calidad Total. Modelo EFQM de excelencia. Euskalit, Fundación Vasca para la Calidad / Kalitateko Euskal Iraskundea

¹⁵ En la realización de este apartado han colaborado Josu Mendivil, Director del servicio informático de la Universidad de Deusto, Campus de San Sebastián y Mikel Madina, profesor de la Facultad de Humanidades de dicho campus.

En este site encontramos distintos catálogos que nos orientarán en la búsqueda de herramientas. He aquí algunos enlaces de interés:

- Ofimática tradicional.
http://en.wikipedia.org/wiki/comparison_of_office_suites
- Gestión de proyectos:
http://en.wikipedia.org/wiki/list_of_project_management_software.
- Trabajo colaborativo:
<http://en.wikipedia.org/wiki/groupware>
http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_collaborative_software

Universidad europea de Madrid

Esta universidad presenta en su web una página desde donde poder descargar software gratuito: navegadores web, suite de ofimática, herramientas de programación, etc. Desde esta página podemos acceder tanto a la descarga directa del programa como a la web del autor.

<http://www.uem.es/servicios-universitarios/tic/software>

CDlibre.org

Site creado por el profesor Bartolomé Sintes Marco en el que da a conocer programas libres/gratuitos. Aquí encontrarás un amplio catálogo de programas relacionados con la ofimática (agendas, calendarios, diagramas, gestión de proyectos, presentación, procesadores de texto), la programación, bases de datos, editores gráficos, buscadores, etc.

Su dirección: www.cdlibre.org

Solomanuales.org

En esta site encontrarás manuales y recursos formativos on-line de todo tipo: cursos, manuales y artículos relacionados, también, con aplicaciones informáticas para la gestión y planificación.

<http://www.solomanuales.org>

Bibliografía

EUSKALIT. *Guía para una gestión basada en procesos*. 2002.

EUSKALIT. *Calidad total: Modelo EFQM de excelencia*.

El enfoque del Marco Lógico. Manual para la planificación de proyectos orientada mediante objetivos. NORAD, Bilbao, abril 2004.

Revista Documentación Social, n.º 128. *La calidad como imperativo en la Acción Social*. Ed. Caritas Española, Julio-septiembre 2002.

4.3

La supervisión en Trabajo Social

Asun Berasategui Otegui

Existen múltiples definiciones de supervisión, y aunque algunas de ellas tienen grandes similitudes, todas ellas serían aceptables según el contexto y las circunstancias en que se apliquen.

En su aplicación en el trabajo social, según Fernandez, J. (1997) «cabe destacar, sobre todo, que la supervisión ofrece un setting donde facilitar una reflexión sobre las actuaciones profesionales y donde favorecer el mantenimiento de una curiosidad intelectual para ir estimulando el afán de aprender y de mejorar las propias actuaciones».

En la gestión de trabajo social, los objetivos específicos atribuidos a la supervisión variarán según se trate de una supervisión administrativa, educativa o de apoyo. No obstante y de manera general, habrá de contribuir a la mayor capacitación de los trabajadores sociales, al perfeccionamiento de la práctica profesional, a la mayor satisfacción en el ejercicio de la profesión y a la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios.

No es común el que se aplique una supervisión que responda puramente a una tipología u otra ya que responden a aspectos que en muchas ocasiones confluyen en las supervisiones que se aplican en el trabajo social, pero para comprender mejor sus diferencias las clasificaremos por separado.

— Supervisión administrativa

Se da siempre en el marco de una organización con el objetivo prioritario de que se cumplan los objetivos de dicha organización y la atención al usuario. El «producto» va por delante y el «productor», que es el trabajador social, se encuentra en un segundo término. Lo más habitual es que el supervisor se encuentre en un nivel de *staff*, ya que

generalmente cubre funciones de asesoramiento por lo que cuenta con un poder atribuido desde la dirección de la organización para que la parcela de organización que tiene asignada funcione. Le corresponden tareas que tienen que ver con la organización del trabajo, distribución de responsabilidades, establecimiento de cargas de trabajo, control de actividades, evaluación de resultados, etc. Por lo tanto, la demanda de supervisión, habitualmente viene determinada desde *arriba*.

— Supervisión educativa

En las escuelas de trabajo social fue donde se inició de forma más sistemática la aplicación de la supervisión como aprendizaje del método inductivo-deductivo con el que relacionar la teoría de las aulas con la práctica del trabajo social así como la capacidad de teorizar a partir de los hechos que constatan en la práctica. En las organizaciones, es la que tiene como objetivo primordial enseñar, formar y ayudar a mejorar conocimientos a los trabajadores sociales. Suele estar insertada en la organización bien a nivel de *staff*, bien a nivel de contratación exterior para ofrecer los recursos que permiten a los trabajadores sociales realizar su trabajo con eficacia, ayudando a mantener la profesionalización y a consolidar la identidad profesional.

— Supervisión de apoyo

Tiene como objetivo ofrecer apoyo a los profesionales, de forma que puedan superar mejor las tensiones y dificultades que se presentan en el ejercicio de su trabajo. La confrontación continua con las dificultades y con el sufrimiento humano, las situaciones de urgencia y su diversidad, hacen necesario que los trabajadores sociales se doten de un espacio donde reflexionar, recibir un *feedback* positivo de sus actuaciones y donde poder analizar y comprender el por qué se dan determinados procesos.

Una forma particular de la supervisión de apoyo es la que, junto con otros autores, Amaya Ituarte (2002) denomina supervisión clínica. En esta el objeto es la relación de ayuda psicosocial en sí misma y consecuentemente, los elementos que interactúan en ella: el trabajador social y sus vivencias y actuaciones a lo largo del proceso; la relación y la comunicación trabajador social-cliente y la interpretación que el trabajador social hace de su cliente, de sus necesidades, de lo que tiene que ofrecerle, etc.

Kadushin (1985), al hacer una delimitación entre los tres tipos de supervisión, señala que la administrativa estaría básicamente relacionada con un modelo de trabajo social eficiente, la educativa con un trabajador social competente y la de apoyo a un trabajo social comprensivo.

Sánchez, L y otros (1988), presentan como posibles contenidos de la supervisión los elementos siguientes:

- La definición de la relación supervisor-supervisados.
- El contexto, las funciones y la demanda de trabajo.
- La ideología, los valores, los sentimientos y las actitudes.
- La coordinación y la relación con los demás profesionales.
- La derivación.
- Los elementos teóricos profesionales en que se sustenta la práctica.
- La relación del trabajador social con los problemas de los usuarios.

Bunker y Wijnberg (1988), ofrecen como valores de la supervisión de los profesionales los siguientes:

- Favorecer que se instaure un diálogo profesional.
- Estructurar ocasiones para realizar intercambios y reflexiones sobre el trabajo.
- Promover la adquisición y la utilización de nuevas técnicas y capacidades.
- Crear un clima donde se da apoyo a los profesionales para que prueben sistemas innovadores y aprendan tanto de los errores como de los éxitos.

En el proceso de implantación de la supervisión a profesionales, Margaret Williamson (1969), denomina factores iniciales a tener en cuenta:

- Objetivos y funciones del servicio.
- Programa de actividades.
- Motivaciones de los usuarios del servicio.
- Dotación de personal.
- Relaciones entre los profesionales y los usuarios, y métodos que se utilizan en la prestación de los servicios.

Por último quisiéramos resaltar que, tal y como señala Hernández Aristu, J (1999), «la supervisión se presenta como un proceso de reflexión a través del cual el o los/as supervisandos/as van descubriendo algunas implicaciones en su trabajo que les impide, obstaculiza o dificulta realizar su tarea profesional de un modo efectivo y satisfactorio. El objetivo no es evitar estas implicaciones, sino percibir las y en su caso transformarlas, convirtiéndolas en las mejores aliadas para el trabajo social. Es precisamente en este proceso de desvelamiento y reemplazamiento donde se da en el supervisando un proceso de reciclaje y formación y crecimiento permanentes, en cuanto que la supervisión le permite crecer tanto como persona como desde el punto de vista profesional, aumentando su capacidad de percepción, su sensibilidad y su bagaje instrumental, metodológico y técnico».

Bibliografía

- BUNKER, D. y WINBERG, M. *Supervision and Performance*. Jossey-Bass Publishers, San Francisco, 1988.
- FERNANDEZ BARRERA, J. *La supervisión en el trabajo social*. Ed. Paidós, Barcelona, 1997.
- HERNANDEZ ARISTU, J. *La Supervisión: calidad de los servicios*. Ed. Eunate, Pamplona, 1999.
- ITUARTE TELLAEACHE, A. *La supervisión clínica en trabajo social*. Ed. Trabajo Social Hoy n.º 35, Madrid, 2002.
- KADUSHIN, A. *Supervisión in Social Work*. Ed. Columbia University Press, Nueva York, 1985.
- SANCHEZ PARDO, L. y otros. *La supervisión en el trabajo social, documentos para el debate*. Ed. Consejo General, Madrid, 1988.
- WILLIAMSON, M. *Supervisión en servicio social de grupo*. Ed. Humanitas, Buenos Aires, 1969.

5

La Evaluación

5.1. La Evaluación y sus técnicas desde una óptica operativa
Iker García Vesga y Mertxe Seco Piñeiro

5.1

La Evaluación y sus técnicas desde una óptica operativa

Iker García Vesga y Mertxe Seco Piñeiro

5.1.1. Concepto

Recogemos la definición de Colomer, M. (1979:35) que define la evaluación en Trabajo Social como «un proceso crítico referido a acciones pasadas con la finalidad de constatar, en términos de aprobación o desaprobación, los progresos alcanzados y hacer en consecuencia las modificaciones necesarias de las actividades futuras».

Cuando hablamos de evaluación en Trabajo Social, hay que destacar dos características por encima de todas las demás:

La primera, que siempre que pretendamos evaluar nuestra intervención, de alguna manera, deberemos tener en cuenta a la persona con/para la que trabajamos, *implicar en la evaluación al usuario o cliente*.

La segunda que una dinámica de evaluación *continua* siempre será mucho más rica que una evaluación puntual, más si tenemos en cuenta que en Trabajo Social trabajamos con procesos e itinerarios de cambio continuos.

La evaluación supone tener en cuenta una serie de aspectos:

- Valorar el coste de oportunidad que existe.
- Confrontar los objetivos de actuación con los resultados alcanzados (eficacia).
- Confrontar las realizaciones en relación con los recursos empleados (eficiencia).
- Medir, si es posible, los efectos negativos y positivos, con una metodología clara, analítica y conocida.

- Es un proceso de investigación y razonamiento destinado a asistir a los responsables de la toma de decisiones, a fin de que realicen una elección racional.
- Es una forma de hablar en un lenguaje común para comparar distintos programas y proyectos.
- Obliga a recoger mucha información sobre el programa y sistematizarla para su análisis.

En definitiva, es un procedimiento para mejorar y ayudar a la toma de decisiones.

Las técnicas de evaluación nos permiten comprobar en qué medida los resultados obtenidos coinciden con los deseados y con los objetivos planteados, poniendo en valor los resultados alcanzados e identificando los factores que han dificultado la consecución de los objetivos propuestos inicialmente, con el fin de mejorar futuras planificaciones. Podríamos sistematizar esto diferenciando tres funciones:

Función diagnóstica. Aparece al comienzo del proyecto de planificación social. El diagnóstico de las necesidades sociales y su conocimiento nos permite un diseño más perfecto de la intervención social.

Función predictiva. El conocimiento de las necesidades sociales nos permite pronosticar las posibilidades de reducción o corrección de tales eventos, según los recursos disponibles.

Función de control. Es inherente e inseparable a la evaluación. Nos asegura el control de las distintas variables que configuran el diseño de la planificación social.

Pueden existir múltiples tipologías referidas a formas y maneras de llevar a la práctica la evaluación, pero por su carácter práctico nos interesa nombrar dos categorías:

- En función de quién realiza la evaluación, ésta puede ser *interna* o *externa*.
- En función de cuándo se realiza, ésta puede ser *inicial*, *intermedia* y *final*; así como *puntual* o *continua*.

Merece la pena destacar que la evaluación inicial viene a ser lo que habitualmente denominados *diagnóstico social* inicial. Es el momento de la intervención que debe ayudarnos a identificar situaciones, problemas y sus factores causales en individuos y grupos, aportándonos los elementos fundamentales y suficientes en vista a la intervención. Su objetivo no es exclusivamente el *conocimiento*, sino la *orientación a la planificación*, por lo que sólo interesará conocer de la realidad aquello que nos ayude a actuar racionalmente. Son elementos de esta evaluación inicial:

- La caracterización de la unidad de trabajo.

- La identificación de los principales problemas existentes y sus relaciones.
- La especificación de los recursos existentes.
- La jerarquización de los problemas.
- El estudio en profundidad del problema a abordar.
- El pronóstico.

Hablar de evaluación significa, desde una perspectiva operativa, hablar de *indicadores sociales*. Ciertamente, hay una dificultad real para evaluar las intervenciones en la Ciencias Sociales. Es preciso situarse desde un encuadre teórico y utilizar unas variables bien definidas que puedan ser cuantificadas mediante unos indicadores susceptibles de medición, a los que nos referiremos como *indicadores sociales*.

Entendiendo por tanto la evaluación como un proceso sistematizado y continuo en Trabajo Social, operativizado mediante indicadores sociales, es importante ser consciente de que dicho análisis de los indicadores seleccionados debe acompañarnos durante todo el proceso de intervención, precisamente para que la evaluación como tal tenga sentido.

5.1.2. Los indicadores sociales en la evaluación

Para contrastar la consecución de los objetivos previstos, es necesario establecer medidores que ayuden a determinar de forma objetiva el grado de realización de la intervención. Se trata de definir indicadores que sean verificables objetivamente.

Es necesario destacar que aunque es difícil construir indicadores técnicamente correctos que den indicios de los aspectos cualitativos de las intervenciones, éstos son imprescindibles, puesto que permiten detectar problemas que necesitan de estudios más profundos en los que hay que poner en movimiento metodologías propiamente cualitativas, mediante técnicas específicas de observación, grupos de discusión, entrevistas...

Las funciones de los indicadores sociales son:

- Describir aproximadamente la realidad.
- Explicar dicha realidad en base a unos supuestos teóricos.
- Establecer comparaciones entre distintas situaciones.
- Prever futuros comportamientos.

Más que necesario, es imprescindible adecuar los indicadores al objeto de intervención. Se puede evaluar siempre que se tenga claro qué es lo que se quiere evaluar, debiendo limitarse la evaluación a los objetivos que se persiguen en el momento dado y adaptando los indicadores a esto. Partiendo de este punto, entendemos la diferencia entre:

Indicadores de necesidad, cuyo análisis nos llevará al diagnóstico del objeto de intervención.

Indicadores de esfuerzo, con los que medimos los esfuerzos dedicados al logro de los objetivos planteados a través de los recursos utilizados.

Indicadores de resultado, que permiten «comparar en un instante determinado lo que se ha alcanzado de acuerdo a una programación previa» (Espinoza, 1986); permiten medir los avances.

La exposición va a partir de esta distinción, siguiendo este esquema:

- a) Indicadores de necesidad.
 - a.1. Indicadores referidos al ámbito comunitario.
 - a.1.1. Indicadores de infraestructura urbana.
 - a.1.2. Indicadores sociodemográficos.
 - a.2. Indicadores referidos al ámbito individual-familiar.
- b) Indicadores de esfuerzo.
 - b.1. Listado de variables.
 - b.1.1. Atención individual-familiar.
 - b.1.2. Atención comunitaria.
 - b.1.3. Variables económicas.
 - b.2. Listado de indicadores de esfuerzo.
 - b.2.1. Indicadores de distribución de trabajo y asignación de costes.
 - b.2.1.1. Indicadores de distribución de trabajo individual-familiar.
 - b.2.1.2. Indicadores de distribución de trabajo comunitario.
 - b.2.1.3. Indicadores económicos.
 - b.2.2. Indicadores de calidad.
 - b.2.2.1. Indicadores de intervención individual-familiar.
 - b.2.2.2. Indicadores de intervención comunitaria.
 - b.2.3. Indicadores de dependencia de los usuarios.
 - b.2.3.1. Indicadores de intervención individual-familiar.
- c) Indicadores de resultado.

a. *Indicadores de necesidad*

A.1. INDICADORES REFERIDOS AL ÁMBITO COMUNITARIO.

Se pretende poder hacer un diagnóstico de necesidades del entorno de nuestro objeto de intervención. Es una parte de la intervención directamente desarrollada a partir de teorías y prácticas de la Sociología.

a.1.1. Indicadores de infraestructura urbana

Espacio urbano disponible.

- Hacinamiento urbano.
 - Densidad por kilómetro.
- Espacios de ocio.
 - Metros cuadrados de zona verde por habitante.
 - Metros cuadrados de otros espacios de utilización común.

Adecuación de las viviendas.

- Hacinamiento familiar.
 - Media de personas por vivienda.
 - Metro cuadrado de vivienda por persona.
 - Porcentaje de viviendas de menos de «x» metros cuadrados.
- Salubridad de las viviendas.
 - Porcentaje de viviendas con baño.
 - Porcentaje de viviendas con jardín o terraza de más de «x» metros cuadrados.
- Barreras arquitectónicas.

Degradación del medio físico.

- Espacios de riesgo.
 - Número de pasos a nivel.
 - Número de ruinas.
 - Número de vertederos.
 - Número de cruces peligrosos.
- Salubridad del medio.
 - Niveles de contaminación atmosférica.
 - Número de fuentes de ruido estresantes.

a.1.2. Indicadores socio-demográficos

- Estructura de edades:
 - $\frac{\text{Población 0-18 años}}{\text{Población total}} \times 100$
 - $\frac{\text{Población 19-64 años}}{\text{Población total}} \times 100$

- $\frac{\text{Población de más de 65 años}}{\text{Población total}} \times 100$
- Tasa bruta de natalidad: $\frac{\text{N.º nacimientos al año}}{\text{Población a mitad de año}} \times 100$
- Tasa bruta de mortalidad: $\frac{\text{N.º muertos al año}}{\text{Población a mitad de año}} \times 100$
- Tasa neta:
de inmigración $\frac{\text{N.º inmigrantes} - \text{N.º inmigrantes al año}}{\text{Población a mitad de año}} \times 100$
- Tasa crecimiento:
natural $\frac{\text{N.º nacimientos} - \text{N.º muertos al año}}{\text{Población a mitad de año}} \times 100$
- Tasa crecimiento:
demográfico $\frac{\text{Tasa crecimiento natural} + \text{Tasa inmigración}}{\text{Población a mitad de año}} \times 100$
- Tasa global:
de fecundidad $\frac{\text{N.º nacimientos al año}}{\text{N.º mujeres 15-49 años}} \times 100$
- Tasa bruta de reproducción: Número medio de niñas que nacería de un grupo de 1000 mujeres en edad de procrear, si éstas sobrevivieran hasta los 50 años y si estuvieran sometidas a las tasas actuales de fecundidad según la edad.
- Relación de dependencia: $\frac{\text{Pobl. 0-14 años} + \text{Pobl. de > 65 años}}{\text{N.º mujeres 15-49 años}} \times 100$
- Relación de persona:
por vivienda $\frac{\text{Población total}}{\text{N.º viviendas}}$
- Renta anual: Renta familiar media o renta individual media según la edad, el sexo, el estado civil...
- Tasa de: $\frac{\text{N.º personas que viven por debajo del nivel de pobreza}}{\text{Población total}} \times 100$
- Tasa de: $\frac{\text{Población desempleada}}{\text{Población total}} \times 100$
paro

$$\text{— Tasa de:} \quad \frac{\text{Población escolarizada de un grupo de edad}}{\text{Población total}} \times 100$$

escolarización

A.2. INDICADORES REFERIDOS AL ÁMBITO INDIVIDUAL-FAMILIAR

El desarrollo de este apartado se va a basar en el material elaborado por el grupo de trabajo promovido desde el Gobierno Vasco en el intento de unificación de la Ficha Social.

Situación económica.

— Cuantía de ingresos:

- Los ingresos de la unidad de convivencia son superiores al 50% de la renta disponible bruta de la Comunidad Autónoma del País Vasco-CAPV.
- Los ingresos mensuales de la unidad económica de convivencia se encuentran entre el 25% y el 50% de la renta disponible bruta de la CAPV.
- Los ingresos mensuales de la unidad económica de convivencia son inferiores al 25% de la renta disponible bruta de la CAPV.

— Fuente de Ingresos:

- Actualmente sin ningún tipo de ingresos.
- Perceptor ayudas económicas institucionales: renta básica, ayudas de emergencia u otras.
- Desempleo: prestación y subsidio.
- Trabajo:
 - Trabajo estable.
 - Trabajo esporádico / temporal.
- Patrimonio personal y/o rendimiento: cuenta corriente, bonos, acciones. Rentas, alquileres, pupilaje, intereses, plazo fijo...
- Pensionista:
 - Pensiones asistenciales y no contributivas en menores de 65 años
 - Pensión contributiva y no contributiva.
 - Prestación familiar por hijo a cargo. Incapacidad temporal.
 - Pensión SOVI.
 - Pensión mutua privada.
- Otras fuentes de ingresos:
 - Pensión separación.
 - Apoyo económico familiares/amigos.

- Becas.
 - Ingresos atípicos, premios, herencias...
 - Ingresos de economía sumergida.
 - Actividades marginales (prostitución, mendicidad, delincuencia...).
- Patrimonio computable/rentas:
- Patrimonio y/o rentas: 4 veces la renta básica o superior.
 - Patrimonio y/o rentas: inferiores a 4 veces la renta básica.
 - Sin patrimonio ni rentas.
- Gastos vivienda:
- Gastos vivienda (préstamo o alquiler) por importe inferior al 30% de los ingresos mensuales de la unidad de convivencia.
 - Gastos vivienda (préstamo o alquiler) por importe entre el 30% y el 50% de los ingresos mensuales de la unidad de convivencia.
 - Gastos vivienda (préstamo o alquiler) por importe superior al 50% de los ingresos mensuales de la unidad de convivencia. Desahucio o embargo por orden judicial.
- Otros gastos/Deudas/Impagos:
- Sin gastos extraordinarios o deudas o impagos que puede asumir.
 - Gastos extraordinarios (bienes no básicos) que no puede asumir. Gastos que sobrepasan el nivel económico de la familia.
 - Gastos bienes básicos: alimentación, vivienda, vestido... otros alojamientos (residencias, centros de día...) que no puede asumir con los ingresos que percibe.
 - Endeudamiento: deudas, impagos o atrasos de alquiler / hipoteca, créditos... servicios básicos (luz, agua, teléfono...) gastos derivados de problemas graves de salud.
 - Riesgo de perder la vivienda por impago, embargo de bienes.
 - Existe una situación de necesidad económica provocada por emergencia social: salida del hogar por problema social u otras dificultades...

Ocupación/Empleo.

— Ocupados: Actividad laboral:

- Trabajando:
 - Por cuenta ajena.
 - Por cuenta propia (autónomo, empresario, cooperativista).
 - Trabajo protegido.

- Actividad laboral sumergida:
 - Trabajo autónomo sin legalizar.
 - Ocupación por cuenta ajena sin contrato.
- Persona con ocupación pero:
 - Ocupación sumergida paralegal (prostitución, mendicidad...).
 - Ocupación sumergida ilegal (economía delictiva: robo, «trapi-cheo»).
- Condiciones Laborales:
 - Condiciones laborales adecuadas:
 - Empleo estable: contrato superior a 1 año.
 - Condiciones laborales adecuadas: horario, remuneración, condiciones laborales...
 - Deficiencias o precariedad en el trabajo:
 - Empleo inestable: trabajo discontinuo: eventual, eventual cíclico. Temporal, sucesivos contratos de corta duración (inferior a 3 meses).
 - Trabajo a tiempo parcial (siempre que no sea elección propia).
 - Condiciones laborales inadecuadas: sin contrato. Discriminación salarial, trabajo de riesgo, cambio de puestos.
 - Vivencia negativa por trabajo de inferior categoría profesional.
 - Condiciones laborales graves por:
 - Explotación laboral: horarios abusivos, remuneración ínfima, condiciones laborales inhumanas...
- No ocupados: inactivo o parado:
 - Inactivo (no inscrito en el INEM):
 - Estudiantes.
 - Labores hogar (sin búsqueda de empleo).
 - Otros (rentistas...).
 - Pensionista.
 - Desempleo:
 - Búsqueda de primer empleo.
 - Desempleo de menos de 1 año.
 - Situación de desempleo:
 - Edad: mayor de 45 años.
 - Incapacidad por motivos de enfermedad o minusvalía.

- Provocado por características/ circunstancias especiales: etnia, raza, religión, cultura, enfermedad con estigma, uso/abuso de drogas o alcohol, ludopatía u otros comportamientos adictivos, antecedentes delictivos...
- Por responsabilidades y obligaciones familiares «insustituibles».
- Por no disponer de permiso de trabajo.
- Inactivo voluntario: artistas u otros.
- Paro de larga duración (1 año o superior).
- Motivación al empleo:
 - Existe motivación e interés hacia el empleo.
 - Falta de motivación e interés hacia el empleo.
 - No se percibe motivación ni disponibilidad hacia el empleo y frecuente rechazo o abandono de ofertas laborales.

Situación vivienda.

- Disponibilidad:
 - Una unidad convivencial / una vivienda:
 - Se dispone de una vivienda para la unidad familiar (propia, amortización, usufructo, alquiler...).
 - Residencia de larga estancia.
 - Vivienda compartida: varias unidades convivenciales / una vivienda:
 - Coarriendo: alquileres compartidos por varias personas o familias.
 - Subarriendo.
 - Alojamiento en pensiones.
 - Hospedaje, pupilaje.
 - Joven con dificultad de emancipación.
 - Adulto con dificultades para independizarse.
 - Sin vivienda.
 - «Sin techo».
 - Vivienda ocupada ilegalmente.
 - Infravivienda: chabola, coches, furgonetas, garaje, camarotes...
 - Temporalmente: albergue, centro de acogida o similar, vivienda cedida temporalmente.
 - Extrema necesidad de vivienda por situación de emergencia: conflicto familiar, desahucio, embargo, vivienda en ruinas (incendio, inundación...).

— Estabilidad de vivienda:

- Sin cambios de vivienda en periodos superiores a 5 años.
- Cambios de vivienda:
 - A pesar de cambios continuados, actual estabilidad.
 - Cambios de vivienda en periodos superiores a 2 años e inferiores a 5.
 - Cambios de vivienda en periodos inferiores a 2 años.
 - Cambios frecuentes de domicilio a diferente municipio.
 - Hogares sin domicilio fijo, con gran movilidad.
 - A pesar de estabilidad anterior, previsión de cambios por dificultades de mantenimiento.

— Condiciones de habitabilidad:

- Habitabilidad:
 - Condiciones adecuadas.
 - Cierta deterioro, carencias de suministros o deficiencias en los mismos.
 - Inhabitabilidad por deficiencias graves en construcción y/o mantenimiento inadecuado: mal estado de la vivienda, en ruinas.
 - Insalubridad: humedad, suciedad, olores, falta de ventilación...
 - Hacinamiento (superficie media por persona inferior a 15 mts. cuadrados, adultos duermen con niños, sin espacio diferenciador para dormir...).
- Barreras Arquitectónicas:
 - Sin barreras arquitectónicas que afecten a la persona usuaria.
 - Con barreras arquitectónicas que no suponen grave problema para la persona usuaria.
 - Barreras arquitectónicas que suponen un grave problema para la persona usuaria (barreras propio domicilio, vivienda sin ascensor, —dificultades de movilidad—).

— Equipamiento y suministro:

- Equipamiento:
 - Dispone y son adecuados: equipamiento básico: buenas condiciones de uso, cocina, nevera, lavadora, ducha o baño, teléfono. Menajería y mobiliario básico.
 - Deterioro y/o deficiencias: deterioro del equipamiento básico: cocina, nevera, lavadora, ducha o baño, teléfono. Menajería y mobiliario básico.

- Carece de: algún equipamiento básico: cocina, nevera, lavadora, ducha o baño, teléfono. Menajería y mobiliario básico.
- Suministros:
 - Dispone y son adecuados: suministro/s básico/s: agua corriente, agua caliente, WC, electricidad, calefacción.
 - Deterioro y/o deficiencias: deficiencia/s de suministro/s básico/s: agua corriente, agua caliente, WC, electricidad, calefacción.
 - Carece de: algún suministro/s básico/s: agua corriente, agua caliente, WC, electricidad, calefacción.
- Ubicación:
 - Acceso:
 - Tiene acceso a los servicios básicos.
 - Poco adecuado: dificultades de acceso a los servicios básicos.
 - Inadecuado: aislada de los servicios básicos (aislamiento geográfico).
 - Ubicación:
 - Zona/Barrio normalizado.
 - Cierta deterioro de zona.
 - Zona degradada.

Relación Convivencial personal-familiar.

- Red de apoyo familiar:
 - Persona con red familiar y apoyo familiar continuado.
 - Fragilidad vínculos familiares:
 - Persona con red familiar, apoyo puntual, solo en momentos críticos.
 - Carencia de vínculos familiares:
 - Persona con red familiar pero no cuenta con ningún apoyo de familia.
 - Carencia de red familiar.
 - Abuelo/a en rotación.
- Desajuste convivencial:
 - Adecuada convivencia, sin factores de vulnerabilidad a destacar.
 - Situación de vulnerabilidad por alguno/s de los siguientes factores:

- Unidad de convivencia incompleta:
 - Familia con proceso de separación/divorcio.
 - Familia con proceso de separación/divorcio conflictivo.
 - Familia monoparental.
 - Orfandad.
 - Hospitalización.
 - Institucionalización: privación libertad (cárcel).
 - Ausencias prolongadas, separación temporal: enfermedad, trabajo...
 - Fallecimiento de algún miembro unidad convivencial
- Embarazo no deseado.
- Embarazo precoz (menos de 20 años).
- Familia prematura: paternidad precoz (menos de 20 años).
- Incapacidad de control de conducta del menor.
- Historial personal/familiar de desestructuración: procesos de institucionalización, a cargo de familiares, maltrato, abandono, abusos...
- Existencia desajuste convivencial y desatención de miembros vulnerables (adultos/menores/adultos vulnerables: mayores/ discapacitados), ocasionado por alguno de los siguientes factores:
 - Unidad de convivencia incompleta :
 - Familia con proceso de separación/divorcio.
 - Familia con proceso de separación/divorcio conflictivo.
 - Familia monoparental.
 - Orfandad.
 - Hospitalización.
 - Institucionalización: privación libertad (cárcel).
 - Ausencias prolongada, separación temporal: enfermedad, trabajo...
 - Fallecimiento de algún miembro unidad convivencial.
 - Embarazo no deseado.
 - Embarazo precoz (menos de 20 años).
 - Familia prematura: paternidad precoz (menos de 20 años).
 - Incapacidad de control de la conducta del menor.
 - Historial personal / familiar de desestructuración: procesos de institucionalización, a cargo de familiares... maltrato, abandono, abusos.
- Conflictos relacionales:

- Relaciones positivas o sin problemas a destacar.
- Sin conflictos relacionales a destacar en ningún ámbito (pareja, padres — hijos/as, con familia extensa, con amigos, vecinos...).
- Deterioro de relaciones: unidad convivencial con carencia de relaciones y/o en conflicto relacional (con deterioro de relaciones) y posible atención deficitaria a sus miembros mas vulnerables (menores y adultos vulnerables: mayores y discapacitados):

– Pareja/Padres – Hijos:

- Imposibilidad o grave dificultad para el diálogo.
- Discusiones frecuentes.
- Falta de respeto.
- Duplicidad de órdenes.
- Conflicto de roles.
- Conductas autoritarios o laxitud de disciplina.
- Utilización de miembros vulnerables en conflictos.
- Rechazo o pasividad ante algún miembro.

– Con familia extensa: manipulación, relación conflictiva / rota.

- Grave conflicto / desprotección miembros vulnerables: unidad convivencial con conflicto relacional y/o atención inadecuada o desatención de miembros causada por:

– Abandono:

- Físico: negligencia: higiene, alimentación, vestido o sueño, en cuidados médicos, vigilancia y control, seguridad.
- Emocional: abandono psicológico: falta de respuesta a las necesidades afectivas, incomunicación activa en la relación, sentimiento de culpabilidad.
- Abandono del hogar o expulsión domicilio de tutores, cónyuges o miembros pareja.
- Expulsión o fuga: otro miembro familia.
- Expulsión o fuga: menores/jóvenes (o manifestación expresa).
- Menores acogidos, tutela, en su familia; delegada custodia hijos; hijos tutelados por administración; han vivido en hogares alternativos.
- Desprotección por orfandad, por no reconocimiento del menor.

– Maltrato:

- Físico: malos tratos físicos: prenatal (por abuso de alcohol o drogas). Daños físicos, golpes, quemaduras. Retraso no orgánico en el desarrollo.

- Emocional: maltrato psicológico: desatención. Trato vejatorio. Comunicación verbal con desprecio y burlas; Rechazo afectivo, aislamiento o incomunicación; amenazas de abandono o expulsión; amenaza contra la seguridad e integridad personal; descontrol parental de emociones.
- Maltrato material y económico: abuso de poder en el manejo presupuesto familiar; se excluyen a miembros que deben participar...
- Separación o Divorcio: incumplimiento pago pensiones (compensatoria, alimenticia).
- Abuso sexual: perversión de menores, incesto, violación, vejación sexual, exhibicionismo, abuso de la autoridad para conseguir placer.
- Agresión sexual.
- Corrupción: exposición cotidiana a hábitos de alcoholismo, drogas, prostitución; delincuencia; proxenetismo; extorsión. Inducción a delincuencia, mendicidad, consumo de alcohol, drogas...
- Explotación de menores: mendicidad, actividades laborales y/o domésticas.
- Síndrome de munchausen por poderes.
- Familias con conflictos violentos y tensión continuada (denuncias, intervenciones policiales, verbalización agresión verbal y/o física...).

Organización de vida cotidiana.

— Organización vida cotidiana:

- Sin dificultades importantes en ningún aspecto básico relativo a la organización cotidiana.
- Presenta dificultades en algún/os de los siguientes aspectos:
 - Alimentación:
 - Falta de hábitos de alimentación. Escasa, sin variedad, sin elaborar. Inadecuada por edad o enfermedad, desorganización horarios.
 - Deficitaria. Carencia de suministros o deficiencias en los mismos (se reduce cantidad comida / saltan comidas/ desnutrición).
 - Higiene Personal / Familiar:
 - Falta de hábitos de higiene, aspecto general, descuidado
 - Deficitaria: suciedad corporal, cabello, ropa...

- Higiene vivienda:
 - Falta de hábitos de higiene, aspecto general descuidado.
 - Deficitaria: suciedad acumulada.
- Reparto tareas domésticas:
 - Descuido en las tareas y en horarios. Se carga sobre algún miembro; miembros con capacidad no contribuyen a las tareas.
 - Sin hábitos y horarios establecidos para la realización de tareas (se dejan sin hacer o de forma deficiente). Se carga sobre algún miembro; miembros con capacidad no contribuyen a las tareas, recaen en menores por negligencia de adultos. Existe apoyo exterior o institucional.
- Administración económica: distribución del presupuesto:
 - Gasto con poco juicio en cuanto a la distribución del gasto. Sin prioridades. Sin ahorro a pesar de ingresos suficientes.
 - Gasto inadecuado: no cubre necesidades básicas y gasto en bienes no básicos. Mala administración: no llega a fin de mes: endeudando. Crisis económicas concurrentes.
- Organización en educación y atención de menores y /o miembros vulnerables:
 - Desorganización en: horarios, seguimiento escolar... Se ponen reglas pero dificultad para cumplirlas, dificultad control de conductas, para conseguir el respeto.
 - Sin reglas, sin control ni supervisión de actividades. Deja funciones paternas. Habitualmente solos en el hogar, sin supervisión o con persona no capacitada para su cuidado. No reciben la atención médica siempre que la precisan apoyo institucional.
- Sobrecarga familiar de algún miembro:
 - Imposibilidad temporal de atención de cuidadores habituales (trabajo, enfermedad, vacaciones...).
 - Sobrecarga familiar o de algún componente de la familia por atención de algún miembro de la unidad convivencial o de la familia extensa.

Escolarización (edad: menos de 16 años)

— Rendimiento escolar:

- Normalizado rendimiento escolar similar al estándar.
- Deficitario: rendimiento escolar inferior al estándar.
- Inadecuado: fracaso escolar, absentismo escolar, desescolarización (enseñanza obligatoria), abandono prematuro.

— Problemas escolares:

- Sin problemas escolares a destacar.
- Con dificultades y/o problemas escolares:
 - Escolarización conflictiva, étnicos, religiosos, sanitarios... por motivos conductuales: participación /relación grupos de acciones delictivas.
 - Problemas de aptitud menor, dificultades de aprendizaje.
 - Actitud negativa del menor y/o la familia ante el centro. Desmotivación, desinterés. Tránsito de normas.
 - Graves desajustes relacionales en el centro escolar (entre iguales, menor-profesorado, familia-centro educativo). Conductas disruptivas. Agresiones, fugas.
 - Problemas psicológicos y/o de conducta: limitación intelectual, hiperactivo, problemas conducta alimentaria, recibe atención psicológica/psiquiátrica, conductas delictivas.

— Idiomas:

- Conoce (habla / entiende / escribe) alguna de las lenguas oficiales del País Vasco.
- Conoce (habla / entiende / escribe) alguna de las lenguas oficiales del País Vasco, pero presenta dificultades.
- Conoce (habla / entiende / escribe) ninguna de las dos lenguas oficiales del País Vasco.

Competencias / habilidades sociales y ajuste psicoafectivo.

— Competencia social:

- El sujeto exhibe comportamientos competentes suficientes. Tiene capacidad y habilidades adecuadas para comunicarse y relacionarse socialmente.
- El sujeto tiene capacidad y habilidades pero no las exhibe por ansiedad condicionada, variables culturales, religiosas o educativas. Presenta dificultad y escasas competencias sociales y habilidades:
 - Habilidades básicas de interacción-comunicación (comunicación verbal y no verbal. Relacionarse socialmente. Iniciar y mantener una conversación...).

- Asertividad y expresión de sentimientos asertivo (expresión de deseos, opiniones, derechos o sentimientos y captar los de demás). Autoafirmación, afán de superación.
- Habilidades en el manejo de alternativas a la agresión. Resolver conflictos (escuchar, formular preguntas, negociar, razonar, plantear alternativas, autocontrol).
- Carece de recursos personales: el sujeto no posee la habilidad/competencia en su repertorio de comportamiento. Carece de capacidad y habilidades suficientes:
 - Habilidades básicas de interacción-comunicación (comunicación verbal y no verbal. Relacionarse socialmente. Iniciar y mantener una conversación...).
 - Asertividad y expresión de sentimientos asertivos (expresión de deseos, opiniones, derechos o sentimientos y captar los de demás). Autoafirmación, afán de superación.
 - Habilidades en el manejo de alternativas a la agresión. Resolver conflictos (escuchar, formular preguntas, negociar, razonar, plantear alternativas, autocontrol).
- Competencia cognitiva:
 - El sujeto exhibe comportamientos competentes suficientes. Tiene capacidad y habilidades adecuadas para el análisis y resolución de problemas.
 - El sujeto tiene capacidad y habilidades pero no las exhibe por ansiedad condicionada, variables culturales, religiosas o educativas. Presenta dificultad y escasas competencias cognitivas y habilidades:
 - Habilidades de auto observación y determinación de necesidades propias y de terceros. Analizar con realismo su situación.
 - Capacidad para anticipar eventos y realizar previsiones. Proponer objetivos y plantear alternativas realistas.
 - Destrezas para evaluar apoyos-recursos disponibles conocer y utilizar sus propios recursos (person./ famil.).
 - Capacidad en el proceso de atribución de causalidad: estilo atribucional lógico-racional.
 - Manejo y autocontrol de los impulsos.
 - Destrezas y habilidades de planificación.
 - Capacidad para solicitar ayuda y seguir consejo.
 - Carece de recursos personales: el sujeto no posee la habilidad/competencia en su repertorio de comportamiento. Carece de capacidad y habilidades suficientes:

- Habilidades de auto observación y determinación de necesidades propias y de terceros. Analizar con realismo su situación.
- Capacidad para anticipar eventos y realizar previsiones. Proponer objetivos y plantear alternativas realistas.
- Destrezas para evaluar apoyos-recursos disponibles conocer y utilizar sus propios recursos (personal/ familiar).
- Capacidad en el proceso de atribución de causalidad: estilo atribucional lógico-racional.
- Manejo y autocontrol de los impulsos.
- Destrezas y habilidades de planificación.
- Capacidad para solicitar ayuda y seguir consejo.

— Competencia instrumental:

- El sujeto exhibe comportamientos competentes suficientes. Tiene capacidad y habilidades adecuadas para la consecución de determinados logros.
- El sujeto tiene capacidad y habilidades pero no las exhibe por ansiedad condicionada, variables culturales, religiosas o educativas. Presenta dificultad y escasas competencias instrumentales y habilidades:
 - Habilidades para encontrar un lugar donde vivir (buscar piso).
 - Habilidades para buscar y/o mantener el empleo.
 - Habilidades para organizar el tiempo libre.
 - Habilidades para hacer y mantener amistades.
 - Habilidades para usar los recursos comunitarios.
 - Habilidades para participar y organizarse en la vida comunitaria.
 - Habilidades para afrontar crisis vitales.
 - Habilidades para seguir prescripciones de salud.
- Carece de recursos personales: el sujeto no posee la habilidad/competencia en su repertorio de comportamiento. Carece de capacidad y habilidades suficientes.
 - Habilidades para encontrar un lugar donde vivir (buscar piso).
 - Habilidades para buscar y/o mantener el empleo.
 - Habilidades para organizar el tiempo libre.
 - Habilidades para hacer y mantener amistades.
 - Habilidades para usar los recursos comunitarios.
 - Habilidades para participar y organizarse en la vida comunitaria.
 - Habilidades para afrontar crisis vitales.
 - Habilidades para seguir prescripciones de salud.

Formación académica y capacitación profesional (edad: 16 o más años).

— Formación Académica:

- Estudios realizados:
 - Analfabeto.
 - Persona analfabeta funcional, neoelector.
 - Persona sin estudios, insuficiente al estándar cultural de la zona.
 - Sin finalizar enseñanza obligatoria, insuficiente al estándar cultural de la zona.
 - Titulación no reconocida (academias...).
 - Con formación no reglada, pero adecuada al estándar cultural de la zona.
 - Finalizada enseñanza obligatoria.
 - Estudios secundarios.
 - Con ciclo formativo ocupacional.
 - Título medio o superior.
 - Formación no homologada (estudios extranjeros).

— Idiomas:

- Conoce (habla / entiende / escribe) alguna de las dos lenguas oficiales del País Vasco.
- Conoce (habla / entiende / escribe) alguna de las dos lenguas oficiales del País Vasco, pero presenta dificultades.
- No conoce (habla / entiende / escribe) ninguna de las dos lenguas oficiales del País Vasco o presenta grandes dificultades.

— Grado de empleabilidad:

- Experiencia laboral:
 - Con experiencia acumulada.
 - Experiencia profesional escasa.
 - Sin experiencia laboral.
- Cualificación:
 - Cualificación y formación (reglada o no reglada) adecuada y suficiente al estándar de empleo de la zona.
 - Cualificación o formación inadecuada e insuficiente al estándar de empleo de la zona.
 - Sin cualificación profesional: desfasada (obsoleta) o escasa capacitación laboral, inadecuada al estándar de empleo zona.

Información Recursos.

— Información:

- Posee información adecuada y/o suficiente.
- Insuficiente o inadecuada información o desinformación en algún aspecto:
 - Los recursos sociales.
 - Los recursos de otros sistemas (sanidad, educación, vivienda, pensiones, prestaciones desempleo...).
 - Recursos de participación social (asociacionismo, voluntariado, grupos auto-ayuda...).
- Desconocimiento y falta de información en general:
 - Los recursos sociales.
 - Los recursos de otros sistemas (sanidad, educación, vivienda, pensiones, prestaciones desempleo...).
 - Recursos de participación social (asociacionismo, voluntariado, grupos auto-ayuda...).

— Capacidad:

- Tiene capacidad para dirigirse a ellos u otras fuentes de información.
- Tiene capacidad para dirigirse a recursos, pero solo bajo orientación/supervisión profesional.
- Tiene dificultades personales (edad, cultural...) de acceso a los recursos.

Salud / Discapacidad / Dependencia.

— Discapacidad:

- Sin disminución significativa, a pesar de existir deficiencia permanente: discapacidad nula o leve (hasta 24%).
- Presenta discapacidad y dificultades asociadas.
 - Presenta discapacidad (desconocemos el grado) asociada a:
 - Enfermedad física crónica / aguda.
 - Enfermedad mental.
 - Discapacidad física.
 - Discapacidad sensorial.
 - Discapacidad psíquica.
 - Abuso drogas / alcohol.
 - Ludopatía / otros comportamientos adictivos.

- Certificado de minusvalía: discapacidad funcional orgánica moderada: 25%-49% asociada a:
 - Enfermedad física crónica / aguda.
 - Enfermedad mental.
 - Discapacidad física.
 - Discapacidad sensorial.
 - Discapacidad psíquica.
 - Abuso drogas / alcohol.
 - Ludopatía / otros comportamientos adictivos.
- Certificado minusvalía: discapacidad funcional orgánica severa: grave / muy grave / absoluta: 50% / 75% / 100%, asociada a:
 - Enfermedad física crónica / aguda.
 - Enfermedad mental.
 - Discapacidad física.
 - Discapacidad sensorial.
 - Discapacidad psíquica.
 - Abuso drogas / alcohol.
 - Ludopatía / otros comportamientos adictivos.
- Tratamiento:
 - Sin tratamientos continuados, pudiendo necesitar tratamientos puntuales no específicos.
 - Requiere tratamientos continuados que no requieren supervisión:
 - Cuidados especiales, tratamiento médico específico.
 - Programas de deshabituación de tóxicos y alcohol.
 - Necesita tratamiento continuado y supervisión:
 - Cuidados especiales, tratamiento médico específico.
 - Programas de deshabituación de tóxicos y alcohol.
- Dependencia: atención 3ª persona:
 - No requiere ayuda para actividades diarias. No dependencia de tercera persona.
 - Requiere la atención de otras personas (apoyo/supervisión):
 - Actividades básicas: autocuidado (levantarse-acostarse, vestido, alimentación) e higiene personal.
 - Actividades instrumentales: la realización de algunas tareas diarias (preparación comida, limpieza vivienda, manejo dispositivos domésticos...).

- Por dificultades de movilidad dentro del hogar (cama, silla ruedas, dificultades deambular...).
- Por dificultades desplazamiento fuera del hogar: dificultad acceso a transporte: silla de ruedas, bastones, dificultades deambular.
- Por dificultades en la comunicación (teléfono, puerta, ayuda en caso urgencia).
- Precisa atención permanente de otras personas (dependencia tercera persona) por encontrarse incapacitado para:
 - Actividades básicas: autocuidado (levantarse-acostarse, vestido, alimentación) e higiene personal.
 - Actividades instrumentales: la realización de algunas tareas diarias (preparación comida, limpieza vivienda, manejo dispositivos domésticos...).
 - Por dificultades de movilidad dentro del hogar (cama, silla ruedas, dificultades deambular...).
 - Por dificultades desplazamiento fuera del hogar: dificultad acceso a transporte: silla de ruedas, bastones, dificultades deambular.
 - Por dificultades en la comunicación (teléfono, puerta, ayuda en caso urgencia).

Ajuste psicoafectivo.

— Dificultades o trastornos:

- El sujeto no manifiesta ni se perciben indicadores de desajuste psicoafectivo relevantes.
- El sujeto manifiesta y/o se percibe o se detecta ciertos comportamientos asociados a dificultades de ajustes psico-social que requieran diagnóstico profesional y/o existe diagnóstico al respecto (informe):
 - Dificultades asociadas a:
 - La capacidad intelectual.
 - El deterioro cognitivo y edad.
 - El fracaso afectivo.
 - Las respuestas psicosomáticas.
 - La sexualidad e identidad sexual.
 - Trastornos de la conducta alimentaria.
 - El control de los impulsos.
 - El comportamiento antisocial.
 - La ingesta de sustancias tóxicas.
 - Dependencias sin sustancias.

- Trastornos adaptativos básicos asociados a:
 - El estado de ánimo.
 - Cuadros de ansiedad.
 - Cuadros mixtos.
 - Trastornos de comportamiento.
- El sujeto exhibe comportamientos de ajuste psicoafectivo que requieren diagnóstico profesional y/o existe diagnóstico profesional relacionado con graves trastornos de ajuste psicoafectivo (informe):
 - Dificultades asociadas a:
 - La capacidad intelectual
 - El deterioro cognitivo y edad.
 - El fracaso afectivo.
 - Las respuestas psicosomáticas.
 - La sexualidad e identidad sexual.
 - Trastornos de la conducta alimentaria.
 - El control de los impulsos.
 - El comportamiento antisocial.
 - La ingesta de sustancias tóxicas.
 - Dependencias sin sustancias.
 - Trastornos adaptativos básicos asociados a:
 - El estado de ánimo.
 - Cuadros de ansiedad.
 - Cuadros mixtos.
 - Trastornos de comportamiento.
- El sujeto emite comportamientos asociados a dificultades de ajustes psico-social de cierta gravedad:
 - Dificultades asociadas a:
 - La capacidad intelectual.
 - El deterioro cognitivo y edad.
 - El fracaso afectivo.
 - Las respuestas psicosomáticas.
 - La sexualidad e identidad sexual.
 - Trastornos de la conducta alimentaria.
 - El control de los impulsos.
 - El comportamiento antisocial.
 - La ingesta de sustancias tóxicas.
 - Dependencias sin sustancias.

- Trastornos adaptativos básicos asociados a:
 - El estado de ánimo.
 - Cuadros de ansiedad.
 - Cuadros mixtos.
 - Trastornos de comportamiento.
- Evidencia de sufrimiento psico-físico: diagnóstico profesional relacionado con graves trastornos de ajuste psicoafectivo:
 - Dificultades asociadas a:
 - La capacidad intelectual.
 - El deterioro cognitivo y edad.
 - El fracaso afectivo.
 - Las respuestas psicosomáticas.
 - La sexualidad e identidad sexual.
 - Trastornos de la conducta alimentaria.
 - El control de los impulsos.
 - El comportamiento antisocial.
 - La ingesta de sustancias tóxicas.
 - Dependencias sin sustancias.
 - Trastornos adaptativos básicos asociados a:
 - El estado de ánimo.
 - Cuadros de ansiedad.
 - Cuadros mixtos.
 - Trastornos de comportamiento.

Aceptación social.

— Grado de aceptación:

- La persona refiere que es aceptada socialmente, sin problemas de rechazos en su entorno.
- Existen hechos, acontecimientos... constatados por profesional y/o que la persona refiere y/o manifiesta:
 - Recibir un rechazo pasivo (inhibición de contacto sin comportamiento agresivo).
 - Recibir un rechazo activo, incluso con comportamientos agresivos, verbales y no verbales.

— Repercusión del grado de aceptación:

- Adecuada integración social: posibilidad de ejercer libremente los derechos sociales generales, incluidos el de participación y libre expresión.

- Dificultades inserción social: persona que plantea hechos, acontecimientos... y/o manifiesta: existe repercusión leve en la vida del sujeto de discriminación o desigualdad en el uso y disfrute de derechos sociales generales por:
 - Disfuncionalidad familiar.
 - Institucionalismo.
 - Etnia, raza, religión, cultura.
 - Inmigración (situación regularizada).
 - Inmigración (situación irregular).
 - Toxicomanía (alcoholismo / drogadicción).
 - Adicciones (ludopatía u otros comportamientos adictivos).
 - Discapacidad.
 - Enfermedad con estigma: enfermedad mental, sida...
 - Prostitución.
 - Conductas delictivas y/o transgresoras.
 - Delincuencia (presos: prisión/ 3º grado/condic./ expresos).
 - Transeuntismo / indomiciliados / mendicidad.
 - Discriminación por razones de edad.
 - Discriminación de género: sexismo.
 - Orientación sexual (homosexualidad, travestismo, transexuales...).
 - Modelo de vida alternativo («ocupas»...).
- Problemas inserción social: persona que plantea hechos, acontecimientos y/o manifiesta: repercusión grave en la vida del sujeto (laboral, escolar, relaciones informales...) de discriminación o desigualdad en el uso y disfrute de derechos sociales generales, presión o prohibición de uso y disfrute por coerción colectiva y/o normativa por:
 - Disfuncionalidad familiar.
 - Institucionalismo.
 - Etnia, raza, religión, cultura.
 - Inmigración (situación regularizada).
 - Inmigración (situación irregular).
 - Toxicomanía (alcoholismo / drogadicción).
 - Adicciones (ludopatía u otros comportamientos adictivos).
 - Discapacidad.
 - Enfermedad con estigma: enfermedad mental, sida...
 - Prostitución.
 - Conductas delictivas y/o transgresoras.
 - Delincuencia (presos: prisión/ 3º grado/condic./ expresos).
 - Transeuntismo / indomiciliados / mendicidad.

- Discriminación por razones de edad.
- Discriminación de género: sexismo.
- Orientación sexual (homosexualidad, travestismo, transexuales...).
- Modelo de vida alternativo («ocupas»...).

Participación y relaciones sociales.

— Redes informales:

- Redes informales: existe relación frecuente y no es conflictiva en los diferentes ámbitos amigos, vecinos, compañeros trabajo..., relaciones derivadas de participación en actividades lúdicas o deportivas, relaciones derivadas de participación en otros grupos).
- La relación con sus redes informales son escasas en alguno/s de los siguientes ámbitos:
 - Amigos.
 - Vecinos.
 - Compañeros trabajo.
 - Relaciones derivadas de participación en actividades lúdicas o deportivas.
 - Relaciones derivadas de participación en otros grupos.
- Redes informales: relaciones nulas, conflictivas, rotas o inadecuadas para el sujeto:
 - Amigos.
 - Vecinos.
 - Compañeros trabajo.
 - Relaciones derivadas de participación en actividades lúdicas o deportivas.
 - Relaciones derivadas de participación en otros grupos.

— Aislamiento Social:

- Sin aislamiento social.
- Sin aislamiento social, pero solo se relaciona con miembros de su grupo de pertenencia y/o referencia (inmigrantes, étnias, toxicómanos...).
- Relaciones frecuentes con grupos marginales.
- Ausencia de relaciones sociales no familiares, pasa mucho tiempo solo.
- Desarraigo y/o aislamiento social por:
 - Inmigración: lengua/cultura/etnia.
 - Emigrante retornado.

- Haber estado internado.
- Por falta de autonomía.
- Sectas.
- Fobia social.
- Otros.

b. *Indicadores de esfuerzo*

B.1. LISTADO DE VARIABLES

b.1.1. Atención individual-familiar:

- Número de casos atendidos:
 - Número de casos de orientación e información.
 - Número de casos de tratamiento.
- Antigüedad de los casos:
 - Número de casos iniciados hace menos de un mes.
 - Número de casos iniciados entre 1 y 6 meses.
 - Número de casos iniciados entre 6 meses y 1 año.
 - Número de casos iniciados hace más de un año.
- Número de visitas efectuadas.
- Número de entrevistas con usuarios:
 - Número de primeras entrevistas.
 - Número de entrevistas posteriores.
 - Número de entrevistas dentro del centro.
 - Número de entrevistas fuera del centro.
- Número de reuniones con profesionales del centro:
 - Número de reuniones de estudios y valoración de casos.
 - Número de reuniones para valoración y coordinación interna de servicios.
- Número de reuniones con profesionales externos al centro:
 - Número de reuniones de estudios y valoración de casos.
 - Número de reuniones de gestión y movilización de recursos.
- Número de entrevistas / visitas con familiares, amigos, vecinos y otras personas relacionadas con el usuario:
 - Número de entrevistas/visitas de gestión y movilización de recursos.
 - Número de entrevistas/visitas de estudio y valoración de casos.

- Número de horas dedicadas a atención individual-familiar:
 - Número de horas dedicadas a entrevistas con usuarios.
 - Número de horas dedicadas a gestión y movilización de recursos.
 - Número de horas dedicadas a estudio y valoración de casos.
 - Número de horas dedicadas a valoración y coordinación interna de servicios.

b.1.2. Atención comunitaria:

- Número de proyectos desarrollados durante un periodo dado.
- Número de reuniones con profesionales del centro destinadas a:
 - Estudio y valoración previas a la puesta en marcha del proyecto.
 - Publicidad o información sobre el proyecto.
 - Gestión y movilización de los recursos necesarios.
 - Evaluación y seguimiento de profesionales que han participado en el proyecto.
- Número de actividades con profesionales externos al centro destinadas a:
 - Estudio y valoración previas a la puesta en marcha del proyecto.
 - Publicidad o información sobre el proyecto.
 - Gestión y movilización de los recursos necesarios.
 - Evaluación y seguimiento de profesionales que han participado en el proyecto.
 - Formación y reciclaje profesional.
- Número de actividades con vecinos, evaluando asimismo el número de vecinos participantes en las mismas.
- Número de entidades / instituciones contactadas:
 - Número de entidades invitadas a participar en el proyecto.
 - Número de entidades que han colaborado en el desarrollo del proyecto.
- Número de horas de intervención comunitaria dedicadas a:
 - Estudio y valoración previas.
 - Publicidad e información.
 - Gestión y movilización de recursos.
 - Actividades propias del proyecto.
 - Evaluación y seguimiento.

b.1.3. Variables económicas:

- Importe bruto total de la nómina correspondiente a trabajadores que llevan a cabo la intervención directa.

- Importe bruto total de la nómina correspondiente a trabajadores dedicados a actividades indirectas.
- Gastos corrientes del centro, deducidos los de personal.
- Importe total de las prestaciones directas en metálico o en bienes tangibles.

B.2. LISTADO DE INDICADORES DE ESFUERZO

b.2.1. Indicadores de distribución de trabajo y asignación de costes

b.2.1.1. Indicadores de distribución de trabajo individual-familiar.

- $$\frac{\text{Total horas / mes dedicadas a atención individual-familiar}}{\text{Total horas / mes dedicadas a entrevista}}$$
- $$\frac{\text{Total horas / mes dedicadas a atención individual-familiar}}{\text{Total horas / mes dedicadas a reuniones con profesionales del centro}}$$
- $$\frac{\text{Total horas / mes dedicadas a atención individual-familiar}}{\text{Total horas / mes dedicadas a reuniones con profesionales de fuera del centro}}$$
- $$\frac{\text{Total horas / mes dedicadas a atención individual-familiar}}{\text{Total horas / mes dedicadas a visitas}}$$
- $$\frac{\text{Total horas / mes dedicadas a atención individual-familiar}}{\text{Total horas / mes dedicadas a entrevistas, reuniones, visitas}}$$
- $$\frac{\text{Total horas / mes dedicadas a entrevistas}}{\text{Total entrevistas / mes}}$$
- $$\frac{\text{Total casos atendidos / mes}}{\text{Total casos de información y orientación / mes}}$$
- $$\frac{\text{Total casos atendidos / mes}}{\text{Total casos de intervención / mes}}$$
- $$\frac{\text{Total casos atendidos / mes}}{\text{Total casos de seguimiento y apoyo / mes}}$$

- $$\frac{\text{Total casos atendidos / mes}}{\text{Profesionales dedicados a la intervención individual-familiar}}$$
- $$\frac{\text{Total casos atendidos / mes de información y orientación}}{\text{Total profesionales dedicados a intervención individual-familiar}}$$
- $$\frac{\text{Total casos atendidos / mes de intervención}}{\text{Total profesionales dedicados a intervención individual-familiar}}$$
- $$\frac{\text{Total casos atendidos / mes de seguimiento y apoyo}}{\text{Total profesionales dedicados a intervención individual-familiar}}$$
- $$\frac{\text{Total casos / mes de programa de intervención específico (ayuda a domicilio, intervención familiar, inserción sociolaboral, ...)}}{\text{Total profesionales dedicados a dicha intervención específica}}$$

b.2.1.2. Indicadores de distribución de trabajo comunitario.

- $$\frac{\text{Total horas / mes de intervención comunitaria}}{\text{Total horas / mes dedicadas a actividades de información y publicidad}}$$
- $$\frac{\text{Total horas / mes de intervención comunitaria}}{\text{Total horas / mes de reuniones para gestión y movilización de recursos}}$$
- $$\frac{\text{Total horas / mes de intervención comunitaria}}{\text{Total horas / mes dedicadas a estudio y valoración de proyectos}}$$
- $$\frac{\text{Total horas / mes de intervención comunitaria}}{\text{Total horas / mes dedicadas a actividades de evaluación y seguimiento}}$$
- $$\frac{\text{Total horas / mes de intervención comunitaria}}{\text{Total horas / mes dedicadas a actividades propias del proyecto}}$$

b.2.1.3. Indicadores económicos

- Coste/hora de cada categoría profesional que lleva a cabo intervención directa.
- Coste total de la intervención individual-familiar.
- Coste total de la intervención comunitaria.
- Coste total de las actividades indirectas (formación, gestión, planificación...).
- Coste total de las prestaciones directas otorgadas a cada sector de intervención.
- Coste total del trabajo con cada sección de intervención.
- Coste total de la formación y reciclaje del personal.
- Coste total de cada programa de intervención específico (ayuda a domicilio, ayudas de emergencia social, intervención familiar, inserción sociolaboral...).
- Coste promedio de cada caso de intervención específica.

b.2.2. Indicadores de calidad

b.2.2.1. Indicadores de intervención individual-familiar.

- $$\frac{\text{Total casos atendidos / mes}}{\text{Total casos / mes derivados a servicios externos}}$$
- $$\frac{\text{Total horas / mes dedicadas a atención individual-familiar}}{\text{Total casos atendidos / mes}}$$
- $$\frac{\text{Total entrevistas / mes}}{\text{Total casos atendidos / mes}}$$
- $$\frac{\text{Total horas/mes dedicadas a reuniones/vistas de estudios y valoración de casos}}{\text{Total casos atendidos / mes}}$$
- $$\frac{\text{Total horas / mes dedicadas a reuniones de gestión y movilización de recursos}}{\text{Total casos atendidos / mes.}}$$

b.2.2.2. Indicadores de intervención comunitaria.

- $$\frac{\text{Número de entidades e instituciones invitadas a participar en el proyecto}}{\text{Número de entidades e instituciones que han colaborado}}$$
- $$\frac{\text{Número de personas que está previsto colaboren en el proyecto}}{\text{Número de entidades e instituciones que han colaborado}}$$
- $$\frac{\text{Número de personas que está previsto asistan a actividades propias del proyecto}}{\text{Número de personas que asisten}}$$

b.2.3. Indicadores de dependencia de los usuarios

b.2.3.1. Indicadores de intervención individual-familiar

- $$\frac{\text{Total casos que permanecen abiertos a fin de mes}}{\text{Total casos que se abren ese mes}}$$
- $$\frac{\text{Total casos atendidos / semestre}}{\text{Total casos cerrados / semestre}}$$
- $$\frac{\text{Total casos atendidos / semestre}}{\text{Total casos terminados / semestre}}$$
- $$\frac{\text{Total casos atendidos / semestre}}{\text{Total casos terminados + cerrados / semestre}}$$
- $$\frac{\text{Total casos abiertos / semestre}}{\text{Total casos cerrados / semestre}}$$
- $$\frac{\text{Total casos abiertos / semestre}}{\text{Total casos terminados / semestre}}$$
- $$\frac{\text{Total casos abiertos / semestre}}{\text{Total casos terminados + cerrados / semestre}}$$

- $$\frac{\text{Total casos que permanecen abiertos en fecha determinada}}{\text{Total casos abiertos desde hace más de un año}}$$
- $$\frac{\text{Total casos abiertos en un año}}{\text{Total de esos casos que son reabiertos}}$$
- $$\frac{\text{Total casos terminados + cerrados / semestre}}{\text{Total casos derivados en ese semestre}}$$
- $$\frac{\text{Total casos que permanecen abiertos a fin de mes}}{\text{Total casos atendidos en ese mes}}$$

c. *Indicadores de resultado*

La elección de estos indicadores dependerá de lo que se pretenda medir y a qué nivel se quiere hacer dicha evaluación (individual, familiar, comunitario).

Para finalizar con este apartado dedicado a los indicadores, señalar que podemos diferenciar tres diferentes conjuntos de métodos para poner en marcha la evaluación:

- *Métodos documentales.* Consisten básicamente en análisis de contenido de registros, actas, estadísticas, historiales sociales, fichas sociales, informes sociales... Estos métodos trabajan sobre información que existía antes de la evaluación.
- *Métodos interrogativos.* Incluyen las entrevistas y la utilización de encuestas, tanto a nivel individual como grupal. Siempre es necesario establecer contacto con las personas afectadas.
- *Métodos de observación.* La observación es un potente método de la evaluación cualitativa, en tanto que permite indagar más allá de la información estandarizada que proviene de las encuestas.

5.1.3. **Técnicas de evaluación de grupo**

Aunque de modo general lo presentado hasta aquí sobre indicadores de evaluación sea válido para la valoración de grupos, parece conveniente que antes de finalizar este apartado sobre evaluación hagamos mención especial a las técnicas de evaluación del proceso grupal.

En relación a los objetivos, las técnicas de evaluación se harán viables siempre y cuando aquellos estén formulados de modo claro y medible, comportando indicadores capaces de ser observados y medidos.

5.1.3.1. *Evaluación por el grupo*

Como bien señala De Robertis, C. (1994), todo grupo, en un momento u otro de su funcionamiento, siente la necesidad, o el deseo, de proceder a un balance, de evaluar sus realizaciones y su vida de grupo.

La evaluación del grupo no es jamás un fin en sí. Se trata de un medio para controlar mejor lo que pasa, para hacer progresar al grupo hacia los objetivos que se ha propuesto alcanzar. Pero este medio es muy importante como dominio de los fenómenos de grupo, como forma de profundizar el análisis de lo vivido, como modalidad de volverse más operativo y más eficaz.

Según De Robertis, la evaluación puede versar sobre contenidos diversos, según los objetivos perseguidos. Generalmente se refiere a tres dominios:

- La producción del grupo. Se trata de considerar las realizaciones del grupo a la luz de los objetivos perseguidos.
- Los procesos y el funcionamiento del grupo. Conciérne a todo lo que es del orden del funcionamiento interno y externo de éste. Tratará sobre los procesos siguientes:
 - Toma de decisiones
 - Acción, ejecución de programa
 - Elaboración de normas
 - Influencia y presiones hacia la conformidad
- Las relaciones interpersonales y los roles individuales. Se analizarán las características del liderazgo, los subgrupos así como los aislados y/o rechazados. Las medidas sociométricas de Moreno y su representación gráfica pueden ser utilizadas para dar una foto, en un momento dado, de la estructura relacional del grupo. Para Moreno, J.L.: «La sociometría intenta medir las relaciones de simpatía y antipatía que existen en un *grupo*. Cada miembro debe designar aquel a quien elegiría como amigo, vecino o colaborador. Estos datos permiten trazar un *sociograma* que resume gráficamente las interacciones dentro del grupo: polos de atracción, rechazos, escisiones. Con esta técnica, un observador imparcial debe dilucidar los *conflictos* existentes en el grupo». (Diccionario de Psicología, 1971).

5.1.3.2. Evaluación por observador

Presentamos a modo de ejemplo, una lista de verificación del observador sobre dinámica interna de los grupos, tomado de Beal, G.M. y otros (1964)

— *Fines (metas y objetivos).*

- ¿Los fines están claramente definidos o hay falta de definición?
- ¿Los fines fueron determinados cooperativamente o fueron fijados de manera arbitraria?
- ¿Existe un reconocimiento definido de la presente posición en relación con las metas o falta tal reconocimiento?
- ¿Trata la gente de determinar un rumbo de acción sin acordar en primer lugar la finalidad que ese rumbo de acción intenta lograr?

— *Medios (programas y actividades).*

- ¿Contribuyen los medios o las actividades a las finalidades acordadas, o se están tornando aquellos en fines en sí mismos?
- ¿Los nuevos enfoques para alcanzar los fines son probados y ensayados de buen grado?

— *Atmósfera o clima.*

- ¿Existe una atmósfera de permisividad y cordialidad, o hay un sentimiento «defensivo»?
- ¿Existen sentimientos de inhibición o de competición; el pensamiento es objetivo o subjetivo?
- ¿Constituyen las instalaciones materiales un ambiente que contribuye al bienestar?
- ¿Hay tensiones personales no resueltas?

— *Comunicaciones.*

- ¿Existen para las comunicaciones tanto vías formales como informales?
- ¿Pueden los miembros inferiores de la organización comunicarse con los superiores?
- ¿Tienen los miembros suficiente conocimiento para coordinar sus actividades eficazmente?
- ¿Se comparte el conocimiento y hay trabajo de equipo?
- ¿Existen métodos definidos para compartir el conocimiento, los planes, etc.?
- Las deficiencias en la comunicación ¿han estimulado la formación de camarillas?

— *Participación.*

- ¿Contribuyen todos los miembros a la discusión grupal?
- ¿Existen oportunidades para que todos participen?
- ¿Está distribuida la participación por todo el grupo o está centrada en el conductor?
- ¿Asumen todos los miembros responsabilidades?

— *Heterogeneidad.*

- ¿Son variados los antecedentes y las experiencias?
- ¿Son expresadas tanto las ideas progresistas como las conservadoras?
- ¿Conducen las diferencias a conflictos?

— *Capacidades en relaciones humanas.*

- ¿Cuál es la naturaleza de los esquemas de interacción dentro del grupo?
- ¿Cómo son manejados los contactos entre diferentes niveles de habilidad?
- ¿Prevalecen las actitudes de antagonismo o las amistosas?
- ¿Los esquemas de interacción erigen barreras sociales?
- ¿Se cultiva y se desarrolla la interacción o se la desalienta?

— *Normas de operación.*

- ¿Son realistas los niveles de aspiración?
- ¿Se comparte la responsabilidad?
- ¿Se perciben esquemas interpersonales positivos?
- ¿Están algunos miembros aislados psicológicamente?
- ¿Hay propósitos ocultos?

— *Control social.*

- ¿Se ajustan los miembros a las expectativas del grupo?
- ¿Se otorga reconocimiento a los miembros por satisfacer las normas del grupo?
- ¿Existen sanciones o controles, tanto formales como informales, que puedan invocarse?
- ¿Algunos miembros pasan por alto ostensiblemente las normas, para lograr cierto tipo de reconocimiento?

— *Definición de papeles.*

- ¿Están claramente definidos los papeles funcionales?
- ¿Es bien comprendida y aceptada la estructura general de la organización?

- ¿Se definen los papeles por exclusión?
- ¿Son dejados los individuos en libertad para determinar la dirección y los límites de su personalidad?

— *Papeles de productividad grupal.*

- ¿Entienden los miembros la naturaleza de los papeles de miembros de un grupo productivo?
- ¿Están interesados los miembros en los papeles de tareas, pero son negligentes con respecto a los papeles de formación de grupo?
- ¿Trabajan conscientemente los miembros a fin de aumentar su habilidad para la creación de papeles funcionales adicionalmente?

— *Identidad.*

- ¿Exhibe el grupo una definida vivencia de un «sentimiento del nos»?
- ¿Sienten los miembros un interés común con respecto a los otros miembros y al grupo como totalidad?
- ¿Los miembros se identifican más entre sí o con el grupo como totalidad?
- ¿Se basa la identificación con el grupo sobre sus objetivos, sobre el grupo mismo, o sobre una combinación de estos?
- ¿Demuestran los miembros genuina buena voluntad para trabajar y sacrificarse por lograr el acuerdo y los objetivos propuestos?

— *Conducción.*

- ¿Es el esquema de conducción democrática o autocrática?
- ¿Es rígido o flexible el esquema?
- ¿Hay un sentimiento definido de que existe conducción?
- ¿Se delega la autoridad?
- ¿Se toman decisiones bien definidas?
- ¿Se comparte la determinación de las decisiones?
- ¿Hay clara definición de la política?

— *Tamaño del grupo.*

- Considerando sus objetivos, ¿es el grupo demasiado grande o demasiado pequeño?
- ¿Son adecuadas al tamaño del grupo las técnicas que se utilizan?
- ¿Es el grupo suficientemente grande como para requerir técnicas especiales para llevar a cabo la comunicación y otros elementos de la dinámica interna?

— *Evaluación grupal*

- ¿Aceptará el grupo la evaluación?
- ¿Es objetivo el grupo acerca de su funcionamiento?
- ¿Puede enfrentar problemas emocionales relacionados con su procedimiento y hacer modificaciones inteligentes?
- ¿Se ha logrado un buen equilibrio entre los métodos establecidos y la disposición para experimentar?

Bibliografía

ESPINOZA, M. *Evaluación de proyectos sociales*. Ed. Humanitas, Buenos Aires, 1986.
GOBIERNO VASCO. *Diagnóstico e intervención social: herramienta informática para el Trabajo Social*. 2006.

6

Documentación

6.1. Documentación en Trabajo Social

M.^a José Goñi Agudo

6.2. Técnicas administrativas

Miren Lizeaga Otxotorena

6.3. Técnicas de registro y análisis bibliográfico

Eva Izeta Permisán

6.1

Documentación en Trabajo Social

M.^a José Goñi Agudo

6.1.1. Introducción

En su tarea diaria los trabajadores sociales se valen de una gran cantidad de información que deben saber reconstruir contando con las fuentes más idóneas, elaborar y compartir con quienes estén de algún modo implicados en el trabajo de mejora y cambio de las situaciones en las que se actúe.

Para ello utilizan numerosos soportes documentales donde consignan la información necesaria para el conocimiento e interpretación de la realidad en la que intervienen. Es necesario que esta información sea susceptible de ser transmitida de un modo sistemático y con rigor.

Una buena documentación debe de garantizar su utilidad para el profesional, para la institución y para el usuario; deberá salvaguardar los derechos de los usuarios, incluido el derecho a la privacidad y el respeto a su confidencialidad en lo que se refiere a la información.

Además la información documentada de carácter no privado, deberá ser también sistemática, permitiendo la organización, difusión y coordinación, así como la investigación y evaluación del trabajo y de los recursos empleados con el fin de mejorar tanto los servicios y programas como las metodologías e instrumentos de actuación.

Por último, destacar que aunque la documentación profesional se erige fundamentalmente como instrumento de ayuda a los usuarios también y por este motivo, se asocia al rigor y profesionalidad de aquel que la utiliza. Con esto queremos decir que la documentación del Trabajo Social contribuye significativamente a configurar la representación social de la profesión, a formar una imagen colectiva. Con esta premisa y liderado por

el Consejo General de Colegios Profesionales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en los últimos años se ha hecho un importante trabajo plasmado en diversas publicaciones al objeto de consensuar y tratar de unificar dentro de la comunidad profesional el diseño y utilización de las técnicas e instrumentos considerados más específicos: historia, informe y ficha social. Esta empresa ha ido paralela e interrelacionada al gran desarrollo en los últimos años del Sistema Público de Servicios Sociales; a la incorporación de trabajadores sociales en equipos interdisciplinares y el desarrollo de la informática.

Este debate sigue abierto, en las páginas siguientes tratamos a la vez que de definir cada uno de los documentos más utilizados en la práctica profesional, proponer los modelos de los mismos que respondan a esa idea de consenso citada anteriormente.

6.1.2. Clasificación

A continuación, pasamos a definir los documentos más utilizados:

- Historia social
- Ficha social
- Ficha de identificación
- Informe social
- Crónica de grupo
- Escalas de valoración social
- Genograma
- Mapa de relaciones
- Ecomapa
- Ficha relacional
- Registro de entrevistas
- Hoja de seguimiento
- Fichero de recursos
- Memorias
- Registro de actividades
- Ficha de recogida de datos de instituciones

6.1.3. Historia Social

Es el primer documento en el tiempo de todos los utilizados en Trabajo Social. Su fundamento se encuentra en el método biográfico de amplio uso en las ciencias sociales.

«Es el documento en el que se registran exhaustivamente los datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos de la situación sociofamiliar de un usuario, la demanda, el diagnóstico y subsiguiente intervención y la evolución de tal situación» (Colom Masfret, 2005: 81)

Es donde se recoge el conjunto de documentos que constituyen y contienen la información global del caso.

La historia social es un instrumento vivo y por lo tanto abierto al proceso de trabajo por lo que debe actualizarse periódicamente. En esta medida la conforman el conjunto de documentos varios que contienen, total o parcialmente, datos e información sobre la evolución social de la persona y/o su núcleo de convivencia, red social, etc. Esto es:

- Documentos personales utilizados en el proceso de diagnóstico social
- Certificados de cualquier tipo
- Dictámenes de otros profesionales
- Escalas aplicadas para determinar la necesidad diagnóstica
- Solicitudes de soporte y recursos
- Informes sociales internos y externos
- Hojas de seguimiento
- Otros (Ficha relacional, Genograma, Ecomapa, Registros de entrevistas...)

La Historia Social se elabora desde diferentes ópticas u opciones epistemológicas del Trabajo Social, guía y refleja la intervención, va más allá de la enumeración descriptiva, mostrando las relaciones entre la información y las vivencias de las personas con quienes trabajamos. Se hace una sincronización de los hechos presentados con otros acontecimientos que puedan ser relevantes y se respeta las expresiones empleadas por los usuarios, lo que recoge su forma particular de nombrar las cosas, riqueza que se pierde en otros documentos.

No existe un modelo único de Historia Social, sino que dependerá tanto de la opción epistemológica, como del tipo de Servicio de los objetivos de la intervención.

6.1.4. Ficha social

El contenido de la Ficha Social coincide esencialmente con el de la Historia, sólo que recoge únicamente los datos cuantificables o sistematizables. El Consejo General de Colegios Profesionales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales publicó *Dos documentos básicos en Trabajo Social. Estudio de la aplicación del Informe y Ficha Social* (1985), en él se dice en relación a la Ficha social:

— Definición conceptual

«Soporte documental e instrumento de trabajo en el que se registra la información en forma susceptible de ser ordenada, entresacada y almacenada».

— Definición operativa

«La parte común sistematizable y cuantificable de la historia social».

— Objetivos Generales:

- Conocer la demanda de Servicios Sociales.
- Conseguir un lenguaje común en Trabajo Social para el análisis de la realidad.

— Objetivos Específicos:

- Conocimiento del perfil sociodemográfico de la población que acude a los Servicios Sociales.
- Detección de los problemas presentados y tipos de solicitud.
- Utilización de los recursos existentes e identificación de los no existentes.
- Duración media de los casos atendidos.
- Establecimiento de indicadores de actividad profesional.
- Ser fuente de datos para los informes sociales.
- Análisis de datos y programación.

Por cuestiones de confidencialidad, la ficha consta de dos partes separables:

- Aquella que contiene los datos confidenciales de identificación personal que quedarán depositados en el Centro o Servicio Social.
- Otra que proporciona la información objeto de análisis y proceso de datos.

A continuación se adjunta el *Modelo de ficha social editado por el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en 1986*, actualizado por los autores de este libro.

N.º DE EXPEDIENTE

CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES
DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y
ASISTENTES SOCIALES

[illegible]

I. Datos del usuario/a

1.º	2.º
APELLIDOS NOMBRE DIRECCIÓN POBLACIÓN PROVINCIA N.º D.N.I.	N.º CARTILLA SEG. SOCIAL DISTRITO POSTAL CÓDIGO
N.º CARTILLA ASISTENCIA MÉDICO-FARMACEUTICA	

Un modelo de ficha social. Manual de utilización. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1986

III. Datos Socio-Demográficos

[illegible]

SEXO

1. Varón
2. Mujer

ESTADO CIVIL

1. Soltero/a
2. Casado/a
3. Viudo/a
4. Divorciado/a
5. Separado/a legal
6. Separado/a de hecho
7. Unión consensuada
8. Otros
9. Ns/Nc

PRIMER USUARIO

01. Padre
02. Madre
03. Esposo
04. Esposa
05. Compañero
06. Compañera
07. Hijo
08. Hija
09. Abuelo
10. Abuela
11. Nieto
12. Nieta
13. Suegro
14. Suegra
15. Yerno
16. Nuera
17. Hermano
18. Hermana
19. Cuñado
20. Cuñada
21. Tío
22. Tía
23. Sobrino
24. Sobrina
25. Otros familiares
26. Acogido
27. Sin parentesco
99. Ns/Nc

DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA

00. Ninguna
01. Discapacidad física
02. Discapacidad intelectual
03. Discapacidad auditiva
04. Discapacidad de lenguaje
05. Discapacidad visual
06. Enfermedad mental
07. Enfermedad orgánica
08. Dependencia moderada. Nivel I
09. Dependencia moderada. Nivel II
10. Dependencia severa. Nivel I
11. Dependencia severa. Nivel II
12. Dependencia. Nivel I
13. Dependencia. Nivel II
14. Gran dependencia. Nivel I
15. Gran dependencia. Nivel II
- 16.
17. etc.
30. Más de 1 situación anterior
31. Otras enfermedades o dependencias
99. Ns/Nc

SITUACIÓN LABORAL

01. Trabaja por cuenta propia
02. Trabaja por cuenta ajena fijo
03. En prácticas, en formación, tiempo parcial
04. Temporero, eventual, interino, trabajos periódicos o discontinuos
05. Parado con subsidio
06. Parado sin subsidio
07. Busca primer empleo
08. Pensionista invalidez total
09. Pensionista invalidez absoluta
10. Pensionista gran invalidez
11. Pensionista viudedad
12. Pensionista jubilación
13. Pensionista asistencia social
14. Retirado sin pensión
15. Invalíd sin pensión
16. Rentista
17. Estudiante o en edad no laboral
18. Amo/a de casa
19. Otros
99. Ns/Nc

OCUPACIÓN

01. Empresarios con asalariados
02. Empresarios sin asalariados
03. Agricultores por cuenta propia
04. Profesiones liberales
05. Directivos, altos funcionarios, cuadros superiores y oficiales y jefes de las FF.AA.
12. Cuadros y funcionarios medios y suboficiales de las FF.AA.
21. Empleados de oficina
22. Vendedores
23. Subalternos
31. Capataces y similares de industria y servicios
32. Trabajos cualificados de la industria y servicios
41. Trabajos no cualificados de industria y servicios
42. Trabajadores agrícolas por cuenta ajena
43. Trabajadores no cualificados a domicilio
51. Buhonero, compra-venta ambulante o similar
52. Otras profesiones ambulantes (circo, ...)
53. Mendigo ambulante o sin habitación
54. Mendigo fijo o con habitación
55. Prostitución organizada
56. Prostitución individual
57. Otras profesiones marginales por cuenta propia
58. Otras profesiones marginales por cuenta ajena
61. Trabajador en taller ocupacional o similar
62. Trabajador en institución penitenciaria
63. Trabajador en otra institución cerrada o semiaabierta
71. Profesiones irregulares al margen de la ley
81. Ninguna
98. No aplicable
99. Ns/Nc

NIVEL DE ESTUDIOS

00. Analfabeto
01. Adulto aprendiendo a leer y escribir
02. Adulto sabe leer y escribir (sin estudios)
03. Cursando educación preescolar
04. Cursando educación infantil
05. Cursando educación primaria. 1º ciclo.
06. Cursando educación primaria. 2º ciclo.
07. Cursando educación primaria. 3º ciclo.
08. Cursando Educación Secundaria Obligatoria. 1º ciclo.
09. Cursando Educación Secundaria Obligatoria. 2º ciclo
10. Titulado de Graduado en ESO
11. Cursando Formación Profesional. Grado Medio
12. Titulado Técnico Medio
13. Cursando Bachiller
14. Titulado Bachiller
15. Cursando Formación Profesional. Grado Superior
16. Titulado Técnico Superior
17. Cursando Carrera Superior
18. Titulado Superior o asimilado
19. Cursando Educación Especial
20. Sin escolarizar (en edad escolar)
21. Sin escolarizar (antes de edad escolar)
99. Ns/Nc

COBERTURA SANITARIA

1. Cartilla de S.S.
2. Cartilla de Asistencia Médico-Farmacéutica
3. Mutua obligatoria de las Administraciones.
4. Mutua obligatoria de empresa
5. Ninguna
6. Otros
9. Ns/Nc

1. Tipo de vivienda		2. Régimen de tenencia		3. N.º de habitaciones (excluidas cocina, baño, vestíbulos, etc.)		6. Equipamiento del hogar (respuesta múltiple)	
☐	1. Sin domicilio	☐	1. Sin vivienda	☐	1. De pieza única	☐	1. Agua corriente
☐	2. Piso	☐	2. Cedida	☐	2. Dos	☐	2. W.C.
☐	3. Vivienda unifamiliar	☐	3. Realquilada	☐	3. Tres	☐	3. Ducha
☐	4. Pensión	☐	4. Alquilada	☐	4. Cuatro	☐	4. Electricidad
☐	5. Chabola	☐	5. Propia, pagándose	☐	5. Cinco	☐	5. Gas butano
☐	6. Casa prefabricada, caravana	☐	6. Propia, pagada	☐	6. Más de cinco	☐	6. Gas ciudad
☐	7. Institución (residencia, ...)	☐	7. Otros	☐	7. No aplicable	☐	7. Agua caliente
☐	8. Otros	☐	8. Ns/Nc	☐		☐	8. Teléfono
☐	9. Ns/Nc	☐	9. No aplicable	☐		☐	9. Nevera eléctrica
						☐	10. Calef. casa entera
						☐	11. Lavad. autom.
						☐	12. Lavavajillas
						☐	13. Radio
						☐	14. T.V. b/n
						☐	15. T.V. Color
						☐	16. Vídeo
						☐	17. Automóvil
						☐	18. No aplicable

IDONEIDAD DEL RECURSO APLICADO

1. Muy baja
2. Regular
3. Aceptable
4. Total

VALORACIÓN DE LOS PROBLEMAS PRESENTADOS

(Valoración diagnóstica del profesional. Puede coincidir o no con el usuario)

01. Menor mal atendido
02. Pervención de menores
03. Trabajo de menores
04. Menor abandonado
05. Menor semibandonado
06. Menor que se fuga de casa
07. Padre que abandona el hogar
08. Madre que abandona el hogar
09. Carencia de padre
10. Carencia de madre
11. Padre/madre solo/a
12. Viudez
13. Separación/divorcio
14. Falta de integración familiar
15. Conflicto familiar
16. Sin familia
17. Persona desatendida
18. Carencia afectiva
19. Soledad
20. Malos tratos
21. Accidente de trabajo
22. Enfermedad profesional
23. Baja por enfermedad
24. Invalidez transitoria
25. Invalidez total
26. Enfermedad orgánica crónica
27. Enfermedad orgánica aguda
28. Enfermedad terminal
29. Enfermedad mental crónica
30. Enfermedad mental aguda
31. Hospitalización
32. Alcoholismo
33. Drogadicción
34. Malnutrición
35. Foco enfermedad infecto-contagiosa
36. Insalubridad ambiental
37. Esterilidad
38. Embarazo
39. Post-parto
40. Discapacidad física
41. Discapacidad psíquica
42. Discapacidad auditiva
43. Discapacidad del lenguaje
44. Discapacidad visual
45. Retraso Psicomotriz
46. Transtornos de conducta
47. Problemas escolares
48. Falta de escolaridad
49. Absentismo escolar
50. Bajo nivel cultural
51. Páro
52. Trabajo eventual
53. Subempleo
54. Absentismo laboral
55. Inadaptação laboral
56. Pluriempleo
57. Deudas
58. Retraso pago deudas mensuales
59. Presupuestos insuficientes
60. Mala administración del presupuesto familiar
61. Ausencia de ingresos
62. Ausencia de ingresos fijos
63. Casa ruinosa
64. Hacinamiento
65. Condiciones insalubres de la vivienda
66. Desahucio
67. Falta de vivienda
68. Falta transitoria de vivienda
69. Barreras arquitectónicas
70. Externo de instituciones penitenciarias
71. Interno de inst. penit. Preventivo
72. Interno inst. Penit. Penado
73. Prostitución
74. Violación
75. Delincuencia
76. Transcurre sin medios
77. Mendicidad
78. Discriminación étnica
79. Emigración
80. Desarraigo
81. Institucionalismo
82. Internamiento en institución
83. Situación de alto riesgo
84. Situación ilegal en el país
90. Dependencia moderada
91. Dependencia Severa
92. Gran dependencia
98. Otros, especificar

DEMANDAS PRESENTADAS-RECURSOS APLICADOS IDONEOS

(Relacionadas con el problema presentado)

01. Centro de acogida para menores
02. Hogares-cuna
03. Hogares familiares
04. Residencias para menores
05. Pisos de jóvenes
06. Centros de día para menores
07. Talleres ocupacionales
08. Acogimiento familiar
09. Adopción
10. Guardia y custodia
11. Centros de internamiento.
12. Protección de menores
13. Tribunal de menores
14. Centros de atención a la mujer
15. Residencias maternales
16. Centros para mujeres en dificultad social
17. Centros atención mujeres prostitutas
18. Centros de aten. mujeres víctimas maltrato
19. Centros de urgencia para mujeres
20. Casas de acogida
21. Viviendas tuteladas
22. Planificación familiar
23. Planificación de aborto
24. Terapia familiar
25. Centros de día para personas mayores
26. Hogares y club de pensionistas
27. Residencias para válidos
28. Residencias asistidas.
29. Servicios de estancias diurnas
30. Hospitales geriátricos.
31. Ayuda a domicilio
32. Asistencia sanitaria y farmacéutica
33. Unidades de convivencia
34. Centros de media estancia
35. Centros de corta estancia
36. Centros orientación, diagnóstico y tratamiento para discapacitados.
37. Centros de recuperación discapac. Físicos
38. Centros de atención discap. Físicos
39. Centros de atención discap. Intelectual
40. Centros ocupacionales
41. Educación especial
42. Equipo psicopedagógico
43. Centros especiales de empleo
44. Pisos tutelados
45. Centros de atención drogodependientes
46. Centro ambulatorio
47. Comunidad terapéutica
48. Unidad desintoxicación hospitalaria
49. Dispensario metadona
50. Pisos de reinserción
51. Centros de día ocupacionales
52. Albergues de indomiciliados
53. Centros de acogida transeuntes
54. Comedores
55. Centros de baja exigencia
56. Centros de día
57. Centros de acogida a personas inmigrantes
58. Centros de orientación jurídico- social
59. Reagrupamiento familiar
60. Tramitación, documentación, Admon. Civil
61. Tramitación, documentación Admon. Seg Soc
62. Normalización, Admon emigrantes refugiados
63. Prestación económica pública, periódica
64. Ayuda económica pública, no periódica
65. Ayuda económica privada
66. Exención tasas municipales
67. Prestación ortopédica, gafas, prótesis, etc
68. Asesoramiento jurídico
69. Derivación servicios correspondientes
70. Información sobre servicios locales
71. Ocio y tiempo libre
72. Colonias de verano
73. Petición de trabajo
74. Servicios de orientación al empleo
75. Petición de vivienda
76. Petición de residencia, alojamiento
77. Repatriación
78. El propio trabajador social
98. Otros, sin especificar
99. Ninguno

INDICADORES DE ACTIVIDAD

1. Información y orientación
2. Estudio y valoración
3. Coordinación y/o movilización
4. Consejo
5. Apoyo
6. Conciliación
7. Tratamiento social
8. Otras actividades

6.1.4.1. SIUSS, Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales

Es una aplicación informática de amplio uso en los servicios sociales generales, comunitarios o de atención primaria. Otros servicios sociales especializados y áreas de actividad en trabajo social: educación, justicia, empresa... emplean cada vez más fichas e historias sociales informatizadas.

EL SIUSS, a semejanza de otros programas, es una aplicación informática de la Ficha Social diseñada con objeto de conseguir una utilización sencilla y ágil de la información; permitir el manejo de un gran volumen de datos y poner a disposición de los profesionales y responsables de los servicios una explotación inmediata de los mismos para el estudio y planificación.

El salto del papel al soporte informático resulta imprescindible para realizar una intervención profesional adecuada, sin embargo no podemos obviar que conlleva riesgos, de los cuales, el más importante consiste en saber cómo garantizar la confidencialidad de los datos de los usuarios.

CONCEPTO

El Sistema de Información de Usuarios (SIUSS) es el programa informático de desarrollo de la Ficha Social, que permite la recogida de los datos del usuario de los servicios sociales, información necesaria para realizar una intervención profesional como respuesta a una demanda social. Se elabora a través de expedientes familiares y permite a los trabajadores sociales de base la gestión de los mismos.

OBJETIVOS

- Recabar los datos básicos de los Usuarios.
- Disponer de un instrumento útil y ágil que permita un seguimiento de la intervención.
- Posibilitar el conocimiento de las características y perfil de los usuarios e intervenciones realizadas.

CONTENIDO

En el nivel de toma de datos que corresponde a la Unidad de Trabajo Social, su contenido se estructura en una parte troncal que contiene los datos de la unidad de convivencia y la intervención profesional, estructurada en los siguientes bloques:

- Datos del usuario
- Datos socio-familiares
- Datos de hábitat
- Intervención social:

- Demanda
- Valoración
- Recurso idóneo
- Recurso aplicado

UTILIDADES

Gestión:

- Desarrollo de la Ficha Social.
- Gestión de prestaciones.
- Búsqueda de información.
- Facilita el seguimiento de actuaciones.
- Consulta.
- Obtención rápida de datos e informes.
- Sirve de apoyo a un adecuado diagnóstico social.
- Posibilita el almacenamiento y organización de la información.

Explotación:

- Directa, se obtienen estadísticas prediseñadas.
- Exportación de datos a paquetes estadísticos más complejos.

ESTRUCTURA

El SIUSS está estructurado en 4 niveles independientes pero interrelacionados entre si, para el intercambio de información:

- *Unidad de Trabajo Social (UTS):* en este nivel se encuentra el contenido y desarrollo de la Ficha Social.
Esta diseñado para su utilización por el trabajador social y en el conjunto del programa sería la tarea de toma de datos.
- *Centro de Servicios Sociales:* Recibe los datos de la UTS para sus propias explotaciones. Define las UTS y sus zonas.
- *Comunidad Autónoma:* Recibe los datos del Centro de Servicios Sociales para sus propias explotaciones. Define la estructura de los Centros y sectores de su territorio.
- *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales:* Recibe los datos de las Comunidades Autónomas y realiza las explotaciones de todo el territorio.

RESULTADOS QUE SE OBTIENEN

Una vez instalado el programa en las Comunidades Autónomas, Centros de Servicios Sociales y UTS y recibidos los volcados de datos de todo el territorio, se podrán obtener, mediante el tratamiento de los mismos y explotaciones estadísticas correspondiente, los siguientes resultados:

- Perfil de los usuarios de Servicios Sociales.
- Perfil de usuarios de cada una de las prestaciones básicas.
- Información sobre las demandas y su evolución temporal.
- Información sobre las intervenciones profesionales y recursos aplicados.

Con toda la información obtenida, se podrá realizar:

- Estudios de necesidades y recursos.
- Reordenación de los recursos sociales.
- Evaluación del sistema.
- Desarrollo y promoción de los Servicios Sociales.

6.1.5. Ficha de identificación

Es un documento en el que se recogen los datos de identificación personal del usuario al que se concede un número también de identificación. Su finalidad es la localización de cualquier expediente o historia social. Es opcional en función de la Instituciones.

6.1.6. Informe social

«Síntesis explicativa, respecto de una situación dada, que emite el trabajador social como resultado del estudio, valoración y dictamen para el logro de un objetivo determinado» (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1985: 47)

«El informe social es el dictamen técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo el diplomado en Trabajo Social / Asistente Social. Su contenido se deriva del estudio a través de la observación y la entrevista, donde queda reflejada en síntesis la situación objeto, valoración, un dictamen técnico y una propuesta de intervención profesional» (Código Deontológico de la Profesión de diplomado en Trabajo Social, 1999:8)

«...El informe social no es un juicio sobre la situación o la persona, sino una correlación de informaciones sobre aspectos específicos y pormenorizados de la realidad observada y analizada, estructurada de tal modo que, dirigido a otros sectores profesionales y/o instituciones, permita la consecución de los fines deseados.

El informe social posee un valor de testimonio en la detección de problemas y situaciones sociales. Es un documento profesional por excelencia, ya que por medio de él se prueba o acredita la autenticidad de un hecho o circunstancia».

Por tanto el informe social recogerá los siguientes elementos:

- Remitente
- Datos personales del solicitante y su núcleo familiar
- Aspectos significativos de su contexto ambiental y social
- Informaciones anejas relacionadas con la situación
- Análisis de la solicitud
- Valoración diagnóstica

Para cumplir los siguientes *objetivos*:

- Información de la existencia y características de una situación social concreta, con el propósito de paliarla o modificarla
- Obtener y/o promover recursos
- Facilitar información a otros profesionales

Cumpliendo con el código deontológico de la profesión:

- Veracidad de los datos expuestos, sin omisión deliberada ni falseamiento de los mismos.
- Confidencialidad, las informaciones facilitadas a un profesional están amparadas por el secreto profesional
- Oportunidad de la emisión del informe para lograr el mayor grado de eficacia.

«Dado que el informe social posee un contenido específico y diferenciado, obliga a ser un documento de competencia exclusiva de los Diplomados en Trabajo Social/Asistentes Sociales...» (*Consejo Gral. de Colegios Oficiales en Trabajo Social y Asistentes Sociales sobre el Informe Social*, 1993)

Tipología de informes sociales

A) Según el nivel de intervención:

- Individuales
- Grupales
- Comunitarios
- Institucionales

B) Por su diseño previo:

B.1) Modelos de informe social tipificado:

Existen informes sociales que se realizan cumplimentando un modelo predeterminado en el que los distintos apartados se acompañan de opciones tipo de entre las que el técnico selecciona la

que se adecua al caso en estudio. Estos se utilizan, por ejemplo, en solicitud de plazas en residencias de ancianos, entre otros, de la Diputación Foral de Guipúzcoa.

La tipificación del informe suele responder a la necesidad de evaluar un elevado número de expedientes con una disponibilidad temporal de recursos limitada.

B.2) Modelos de informe social abiertos pero con estructura preestablecida.

En estos modelos se indican las cuestiones que deben ir incluidas en el informe, pero las repuestas son abiertas.

B.3) Sin modelo previo.

Muchos trabajadores sociales abordan la elaboración del informe social sin esqueleto previo, aunque con las directrices del Consejo realizando modificaciones en función de la finalidad.

C) Por su finalidad:

C.1) De información, presentación, seguimiento o tratamiento.

C.2) De solicitud: su finalidad es la obtención de una prestación o servicio.

C.3) De cierre o transferencia de casos.

C.4) Por la obligatoriedad de la emisión:

- Preceptivos: exigidos por disposición legal expresa
- Facultativos: Cuando se juzguen necesarios para resolver
- Informes periciales
- Informes de inspección y gestión

Hay otro supuesto, que es objeto de debate, y está relacionado con quién es el sujeto que emite el informe social. Cada vez con más frecuencia hay trabajadores sociales que forman parte de equipos multidisciplinares que realizan informes como tales. En ocasiones la aportación de cada disciplina se refleja en apartados diferenciados aunque la valoración y orientación sea conjunta y en otras, todos sus apartados son cumplimentados por el equipo en consenso.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES SOCIALES (Colom Masfret, 2005):

Son *cualidades técnicas* del informe:

- La fiabilidad de los datos.
- La precisión terminológica.

- La claridad expositiva.
- La argumentación didáctica.

Criterios para su elaboración:

- No se puede elaborar un buen informe social si no se apoya en una base sólida de conocimiento sustentada en una labor de investigación social en la que se utilizan todas las técnicas necesarias y disponibles; la entrevista, la observación, el análisis documental, los informantes clave.
- Es conveniente citar las fuentes de las que se obtienen los datos, especialmente cuando se trate de una información de especial interés o si reviste un carácter especializado. Así mismo, resulta recomendable reflejar las técnicas empleadas para la obtención de la información.
- La información que se aporta debe estar debidamente acreditada. Los juicios de valor no fundamentados en hechos empíricos, no solo pueden ser base de una valoración diagnóstica incorrecta, sino ser para el profesional causa de conflictos de tipo ético y legal.
- Cuando el informe social debe explorar las conductas, actitudes y opiniones de varias personas implicadas en una misma situación problema, es importante contrastar el mayor número de información disponible garantizando que se contemplen los diferentes puntos de vista y señalarlos distintivamente.

MODELOS

Informe Social Individual

MODELO 1

«Propuesta sobre el contenido del informe social del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales» (1985)

Institución
Informe emitido por
Fecha
Solicitado por
Dirigido a
Motivo del Informe

1. Datos de identificación del sujeto/s
 - 1.2. Nombre y apellidos
 - 1.3. Domicilio

- 1.4. Fecha y lugar de nacimiento
 - 1.5. Sexo
 - 1.6. Estado civil
 - 1.7. Nacionalidad
 - 1.8. DNI., pasaporte
 - 1.9. Ocupación
 - 1.10. Profesión
 2. Características del núcleo familiar
 - 2.1. Composición del núcleo de convivencia
 - 2.1.1. Datos de identificación del núcleo familiar
 - 2.1.2. Nombre y apellidos
 - 2.1.3. Vínculo parental o relacional
 - 2.1.4. Fecha de nacimiento
 - 2.1.5. Profesión
 - 2.1.6. Ocupación
 - 2.2. Historia familiar. Secuencias cronológicas determinantes en la evolución individual y familiar.
 - 2.3. Relaciones familiares
 - 2.4. Situación socioeconómica
 - 2.4.1. Ingresos familiares netos
 - 2.4.2. Renta per cápita
 - 2.4.3. Fuentes de ingreso
 - 2.4.4. Gastos fijos mensuales
 - 2.4.5. Gastos extraordinarios
 - 2.5. Datos sobre la salud del grupo de convivencia
 3. Características del entorno social
 4. Ubicación del núcleo de convivencia
 - 4.1. Vivienda
 - 4.1.1. Régimen de tenencia o uso
 - 4.1.2. Tipo de vivienda
 - 4.1.3. Condiciones de habitabilidad
 - 4.2. Características generales del barrio o zona
 - 4.2.1. Tipo de barrio o zona
 - 4.2.2. Equipamiento y servicios
 - 4.2.3. Asociacionismo
 5. Relaciones sociales y vecinales
 - 5.1. Referencia histórica de la evolución del proceso de socialización individual y/o familiar
 - 5.2. Relaciones sociales actuales con el entorno.
 6. Interpretación y valoración de la situación
 - 6.1. Síntesis de los datos más significativos y análisis de la incidencia de éstos sobre la situación descrita
 - 6.2. Dictamen profesional. Opinión o juicio que se emite sobre la situación y sobre los recursos necesarios para la prevención y/o modificación de la cuestión planteada.
-

MODELO 2

Información básica que debe contener el Informe Social (Colom Masfret, D. 2005)

1. Titular:
 - Nombre y apellidos
 - DNI.
 - Dirección
 - Teléfono
 - Fecha de nacimiento
2. Nombre y apellidos del representante legal en su caso
3. Tipología del caso: se trata de un caso nuevo o ya conocido en el servicio
4. Antecedentes: breve resumen de la intervención anterior. Si es posible se recuperará el informe social admitido como documentación
5. Motivo de la consulta, cuál es la razón por la que el trabajador social ha iniciado el estudio social actual
6. Demanda que realiza la persona
7. Características del núcleo de convivencia
 - Con quién convive, tipología de la relación, posibilidades de ayudarle
 - Se considerará además de la familia de origen de la persona contemplando que hay personas, especialmente menores que no conviven con los responsables directos
8. Red de relaciones
 - Relaciones personales del titular o titulares
 - Personas importantes para ayudar al cliente
9. Características de la vivienda
 - Recoger la percepción que el cliente tiene de su vivienda
10. Situación laboral
 - Profesión y ocupación en el momento de emitirse el informe
 - Trayectoria laboral
11. Situación de salud
 - Siempre que se pueda avalar mediante informes médicos se hará mención al estado de salud, en caso contrario, se recogerá la información facilitada por la persona siempre remarcando que no se ha visto ningún informe médico que lo acredite
12. Valoración de la situación actual por la persona
 - Se recogerá la percepción de la persona con el objeto de favorecer su autonomía
 - Tanto en relación con los factores de protección como de riesgo
13. Diagnóstico social
 - A elección del profesional se puede adoptar códigos de diagnósticos existentes

14. Demanda profesional
 - El profesional debe incluir su demanda específica. Propuesta técnica
 15. Potencialidades
 - Remarcar las posibilidades de la persona para resolver su situación
 - Resaltar sus capacidades y apoyos
 16. Profesional emisor
 - Nombre, apellidos y número de colegiado
 17. Institución emisora
 18. Pertenencia de la organización que emite el informe
 19. Áreas de actuación
 20. Campo
-

Informe Social de Grupo

MODELO 1¹⁶

1. Estudio
 - 1.1. Datos generales del grupo: nombre, n.º de miembros, edades, sexo, barrio/domicilio, nivel de instrucción, oficio/empleo
 - 1.2. Datos particulares de cada miembro (si procede): nombre y apellidos, sexo, fecha y lugar de nacimiento, estado civil, nivel de instrucción, oficio/empleo, domicilio
 - 1.3. Datos sobre el funcionamiento del grupo: tipo de grupo, origen y evolución, finalidad/objetivos, actividades, interrelación, participación, liderazgo, etapa en que se encuentra, problemática
 - 1.4. Datos sobre la institución
2. Diagnóstico o interpretación
 - 2.1 Del grupo: cómo se ve el grupo, cómo ve su problemática, cómo ve su actividad, cómo ve su interrelación y participación, disposición para el tratamiento, relación con los profesionales
 - 2.2 De los problemas:
 - 2.2.1. Problemas que afectan al grupo: económicos, sanitarios, educativos, familiares, de relaciones, culturales, de liderazgo, problemas personales que repercutan en el grupo
 - 2.2.2. Cómo los perciben

¹⁶ Reelaboración a partir de ARIÑO, M.; ARRIETA, E. et al. *Manual de Técnicas utilizadas en Trabajo Social*. Edita Escuela Universitaria de Trabajo Social de Donostia-San Sebastián, 1990, (3ª reimpresión).

- 2.2.3. Problemas principales y secundarios
 - 2.2.4. Origen, causa, consecuencias
 - 2.2.5. Actitud y disposición frente al plan de acción
 - 2.3. De la Institución:
 - 2.3.1. Cómo la ve el grupo
 - 2.3.2. Cómo la ve el trabajador social
 - 2.3.3. Cómo la ven otros profesionales
 - 2.3.4. ¿Sirve a los fines del grupo?
 - 2.4. De las personas:
 - 2.4.1. Cómo ven al grupo amigos y familiares
 - 2.4.2. Cómo lo ven los profesionales
 - 2.4.3. Cómo lo ve el trabajador social
 - 3. Valoración global de la situación.
-

MODELO 2: (E. Ander-Egg 1987)

1. Datos de Identificación
 - Nombre del grupo
 - Domicilio social
 - Fecha de creación
 - Fines generales
 - Teléfono
2. Variables de estudios e indicadores
 - Composición del grupo: Nombre y apellidos, función o cargo en el grupo, datos personales de cada miembro.
 - Evolución social del grupo:
 - Historia del grupo: origen y objetivos del grupo, secuencias y cambios significativos de la vida del grupo.
 - Evolución de la integración y cohesión grupal: tipo, características
 - Evolución de la proyección grupal.
 - Análisis intragrupal.
 - Afianzamiento grupal existente (análisis de los valores e ideología)
 - Construcción grupal existente (dinámica interna): Liderazgo, comunicación, roles y actitudes, participación, normas, problemas de ajuste...
 - Sistemas de trabajo grupal, toma de decisiones, resolución de problemas...
 - Análisis contextual:
 - Situación social del medio externo
 - Repercusiones del medio en el grupo
 - Proyección del grupo en el medio
3. Diagnóstico grupal
 - Formulación de problemas
 - Definición, clasificación y análisis de los mismos.

- Recursos internos y externos existentes
 - Jerarquización de problemas
 - Pronóstico grupal
4. Observaciones de interés
- Personas que puedan facilitar información o contactos con el grupo, etc
-

Informe Social a Nivel Comunitario

(M.^a Ángeles Campo, 1988)

1. Estudio

- *Descripción histórica y geográfica*
 - Proceso histórico
 - Delimitación y descripción geográfica espacial del barrio
- *Análisis demográfico, análisis de población*
 - Población total. Densidad de población
 - Distribución de la población por:
 - Edad
 - Sexo
 - Estado Civil
 - Procedencia
 - Porcentajes de población por sectores
 - Estructura ocupacional de la población:
 - Distribución de la población:
 - Nivel de instrucción, sexo, edad y estado civil
 - Nivel ocupacional, sexo, edad y estado civil
 - Porcentaje de población parada, distribuida por sexo y edad
 - Porcentaje de paro juvenil, distribuido por sexo y edad
 - Composición media familiar
- *Aspectos dinámicos de la población:*
 - Natalidad
 - Nupcialidad
 - Mortalidad general e infantil
 - Crecimiento vegetativo
 - Movimientos migratorios
- *Análisis de equipamiento y calidad de vida*
 - Equipamiento cívico
 - Oficinas de organismos de las administraciones públicas
 - Alcaldía de barrio
 - Juzgados
 - Policía

- Correos y telégrafos
- Cajas de Ahorro
- Bancos
- Buzones
- Cabinas telefónicas
- Evaluación de la situación actual
- Equipamiento educacional
 - Guarderías
 - Educación infantil
 - Educación primaria
 - Guarderías de educación especial. Escuelas de educación especial o aulas de educación especial en las escuelas de primaria e infantil.
 - Enseñanza secundaria
 - Escuelas de Formación Profesional
 - Alfabetización y Formación de adultos
 - Otros centros de enseñanza
 - Evaluación de la situación actual.
- Equipamiento religioso
 - Locales de culto
 - Diferentes organizaciones religiosas existentes en el barrio
- Equipamiento sanitario-asistencial
 - Ambulatorios y centros de salud del Sistema Público de salud
 - Dispensarios
 - Centros de orientación familiar e infantil
 - Consultas geriátricas
 - Hospitales y clínicas
 - Clubes y residencias de ancianos
 - Centro de Servicios Sociales
 - Evaluación de la situación actual
- Equipamiento deportivo
 - Instalaciones deportivas. Tipos de instalaciones
 - Evaluación de la situación actual
- Equipamientos para esparcimiento
 - Plazas
 - Zonas verdes (parques y jardines, zonas de paseo...)
 - Módulos de juego para niños, tercera edad...
 - Evaluación de la situación actual
- Vialidad y comunicaciones
 - Vías de comunicación con otros barrios, con el centro de la ciudad, dentro del barrio
 - Redes de agua, luz, gas...
 - Alcantarillado
 - Asfaltado

- Señalización horizontal y vertical
- Transportes públicos: número de líneas, frecuencias
- Flujo de circulación
- Recogida de basuras y servicios de limpieza
- Iluminación de lugares públicos
- Posibles contaminaciones
- Evaluación de la situación actual
- Urbanismo y vivienda
 - Tipos de vivienda: media de superficie, calidad de las mismas.
 - Chabolismo
 - Densidad de población y equipamiento
 - Especulación del suelo: carestía de las viviendas
 - Evaluación de la situación actual
- Comercios e industrias. Actividades comerciales
- Sociedades y asociaciones
 - Asociaciones de vecinos
 - Asociaciones de padres de alumnos
 - Asociaciones profesionales
 - Asociaciones ecologistas
 - Asociaciones parroquiales
 - Asociaciones deportivo-recreativas
 - Asociaciones culturales
 - Asociaciones asistenciales
 - Asociaciones para distintos sectores de población

2. Diagnóstico

- Guía de diagnóstico de la comunidad
- Descripción de la situación
- Explicación de la situación
- Ponderación de la incidencia de los distintos factores intervinientes en dicha situación
- Comprobación de la situación dada con otra situación tipo tenida como modelo, como meta de vida comunitaria obedeciendo a razones antropológicas
- Cómo ve la comunidad su papel
- Qué papel se asigna a si misma
- Cómo ve su función, sus objetivos, su capacidad
- Cómo ve la comunidad el papel del trabajador social
- Relaciones entre: organizaciones, grupos, personas, líderes
- Roles representados por los grupos y las personas dentro de la comunidad
- Situaciones problemáticas:
 - Quiénes los ven
 - Son síntomas, causas de otros
 - Qué incidencia tienen en la comunidad
 - ¿Se deben de atajar de inmediato?
- Grupos
- Personas, vecinos de la comunidad, otros técnicos

Informe Social de Institución.

(Ana M.^a Fernández y Antonio M. Jiménez 2006)

1 Carátula

- Nombre del trabajador social
- Nombre de la entidad a la que pertenece
- Dirección
- Número de colegiado
- Informe solicitado por...
- Motivo del informe
- Fecha de emisión

2. Datos generales del centro

- Nombre del centro
- Dirección
- Teléfono. Fax. Correo electrónico
- Entidad de la que depende
- Entidad que lo gestiona
- Responsable
- Población atendida:
 - Sector
 - Edad
 - Sexo
- Capacidad del centro
- Ocupación del centro
- Tipo de centro (residencial, ocupacional...)
- Centro: público, privado sin ánimo de lucro, privado con ánimo de lucro, concertado, subvencionado.
- Fechas y horarios de funcionamiento
- Posesión de todas las autorizaciones y revisiones obligatorias.

3. Metodología y fuentes de información

- Reuniones y entrevistas del trabajador social con los distintos colectivos del centro
- Visitas, observación directa
- Análisis documental
- Otras técnicas de investigación aplicadas.

4. Condiciones materiales y arquitectónicas.

- Metros cuadrados
- N.º de plantas
- N.º de habitaciones
- N.º de camas total
- Existencia de barreras arquitectónicas. Posibilidades de eliminación
- Condiciones generales de habitabilidad
- Adecuación al tipo de actividades
- Hacinamiento

- Distribución de las distintas áreas
 - Principales problemas detectados
5. Recursos Humanos
- Organigrama del centro con la titulación y años de experiencia del personal
 - Ratio de personal
 - Número de trabajadores en cada turno
 - Dinámica relacional entre los trabajadores y la dirección, los trabajadores y los usuarios
 - Grado de satisfacción en la realización de sus tareas
 - Características concretas del personal en caso de existir
 - Principales problemas detectados
5. Usuarios
- Características generales
 - Dinámica relacional entre los usuarios
 - Grado de satisfacción
 - Relaciones mantenidas con los familiares
 - Situación legal de la capacidad de los usuarios
 - Expedientes individuales
 - Principales problema detectados
6. Entorno
- Localidad y barrio en la que se encuentra situado
 - Accesos
 - Dinámica relacional del centro con el barrio: integración, actividades comunes, aceptación del centro
 - Principales problemas detectados
7. Datos económicos
- Fuentes de financiación del centro
 - Precio plaza
 - Gastos generales del centro
 - Principales problemas detectados
8. Normas de funcionamiento del centro
- Existencia de normativa de régimen interior
 - Visitas, horarios
 - Órganos de representación de los usuarios
 - Comunicaciones con los familiares
 - Presentación de reclamaciones y quejas
 - Régimen disciplinario
9. Actividades del Centro
- Análisis de la programación anual y general del centro
 - Análisis de las programaciones individuales, seguimiento y supervisión de las mismas
 - Calidad en la atención, prestaciones y servicios

10. Valoración y Diagnóstico

- Grado de adecuación a la normativa existente
- Problemática detectada, jerarquizándola
- Pronóstico
- Posibilidades de solución, recursos con los que se podría contar, resistencias al cambio. Intervenciones urgentes.

6.1.7. Crónica de grupo

Es una narración en el tiempo en donde se recoge lo acontecido en una reunión, el desarrollo de la misma. La utilidad de esta técnica está en posibilitar una mejor interpretación del grupo y al grupo.

MODELO: CRÓNICA DE GRUPO (M.A. CAMPO. 1978)

- A) Encabezamiento: identificación del grupo
 - Fecha y número de reunión
 - Número de miembros ausentes y presentes.
 - B) Relato: todo lo acontecido en la reunión, desarrollo de la sesión y esquema de la situación.
 - C) Interpretación-Diagnóstico: el por qué de comportamientos y situaciones grupales. Comprende:
 - Análisis de la reunión: ambiente y esquema de interacciones.
 - Análisis del grupo como un todo: interacciones, liderazgo, conflictos subgrupos, actitudes de cambio.
 - Análisis de la interacción entre los miembros: aceptación, rechazo, roles socio-afectivos y de tareas, reacciones...
 - D) Plan de acción: próxima reunión, qué se hará, dónde, por qué
-

6.1.8. Escalas de valoración social

Es un instrumento validado estadísticamente que contribuye a la elaboración de un diagnóstico social ayudando a identificar situaciones sociales y/o cuantificando lo que ya se había identificado previamente. Procuran una valoración sistematizada de las áreas que resultan de mayor interés y trascendencia a la hora de establecer las bases de la intervención profesional.

La utilización de instrumentos de valoración sistemáticos pasa por cumplir una serie de requisitos básicos (Memoria: Escala de Valoración Social de la Dependencia, Pamplona 2004:8):

- Que sean de fácil aplicación.

- Que requieran poco tiempo para su realización.
- Que estén orientados hacia un área concreta.
- *Validez*. Que proporcionen una medida útil de la función que se está estudiando.
- *Fiabilidad*. Que al ser administrado por diferentes entrevistadores, obtengan el mismo resultado en el mismo tiempo.
- *Sensibilidad*. Que sea sensible a aquellos cambios producidos en el estado del usuario o paciente.
- *Reproductibilidad*. Que se obtenga el mismo resultado en mediciones repetidas, en ausencia real del cambio.
- Determinar si es fiable a través de grupos de usuarios de ambientes educacional, racial o socioeconómico diferentes.
- Utilidad para transmitir información.
- Capacidad de controlar los progresos o deterioros a largo tiempo.

Por último y en lo que al modelo de recogida de información se refiere, las diferentes situaciones pueden ser explorados a través de entrevistas, historias de vida, visitas domiciliarias semiestructuradas... o de otros instrumentos de valoración estandarizados (tal es el caso de las Escalas de Palacios, Zarit, Family Apgar...)

MODELO 1: ESCALA DE GIJÓN/ESCALA DE VALORACIÓN SOCIO-FAMILIAR¹⁷

A. Situación familiar

1. Vive con familia, sin dependencia física/psíquica
2. Vive con cónyuge de edad similar
3. Vive con familia y/o cónyuge y presenta algún grado de dependencia
4. Vive solo y tiene hijos próximos
5. Vive solo y carece de hijos o viven alejados

B. Situación económica

1. Más de 1,5 veces el salario mínimo
2. Desde 1,5 veces el salario mínimo hasta el salario mínimo inclusive
3. Desde el salario mínimo a pensión mínima contributiva
4. L.I.S.M.I. — F.A.S. — P.N.C
5. Sin ingresos o inferiores al apartado anterior

C. Vivienda

1. Adecuada a necesidades
2. Barreras arquitectónicas en la vivienda, o portal de la casa
3. Humedades, mala higiene, equipamiento inadecuado

¹⁷ Escuela de Estudios en Ciencias Sociales. *Escala de Valoración Socio-Familiar*. Gijón. 1995.

4. Ausencia de ascensor, teléfono
5. Vivienda inadecuada (chabolas, declarada en ruinas, ausencia de equipamientos mínimos)

D. Relaciones sociales

1. Relaciones sociales
2. Relación social solo con familia y vecinos
3. Relación social solo con familia o vecinos
4. No sale del domicilio, recibe familia
5. No sale y no recibe visitas

E. Apoyos de la red social

1. Con apoyo familiar o vecinal
2. Voluntariado social, ayuda domiciliaria
3. No tiene apoyo
4. Pendiente de ingreso en residencia geriátrica
5. Tiene cuidados permanentes

Observaciones:

Puntuación:

De 5/9: buena/aceptable situación social

De 10/14: existe riesgo social

Más de 15: problema social

6.1.9. Genograma

Instrumento para la organización y análisis de información sobre el sistema familiar a tres generaciones. Pretende la descripción gráfica y dinámica de la estructura, proceso de desarrollo y la delineación de las relaciones familiares.

Es un instrumento complejo, que no solo ayuda a la ordenación y análisis conjunto de la información entre demandante y profesional, sino que también es un instrumento metodológico de intervención.

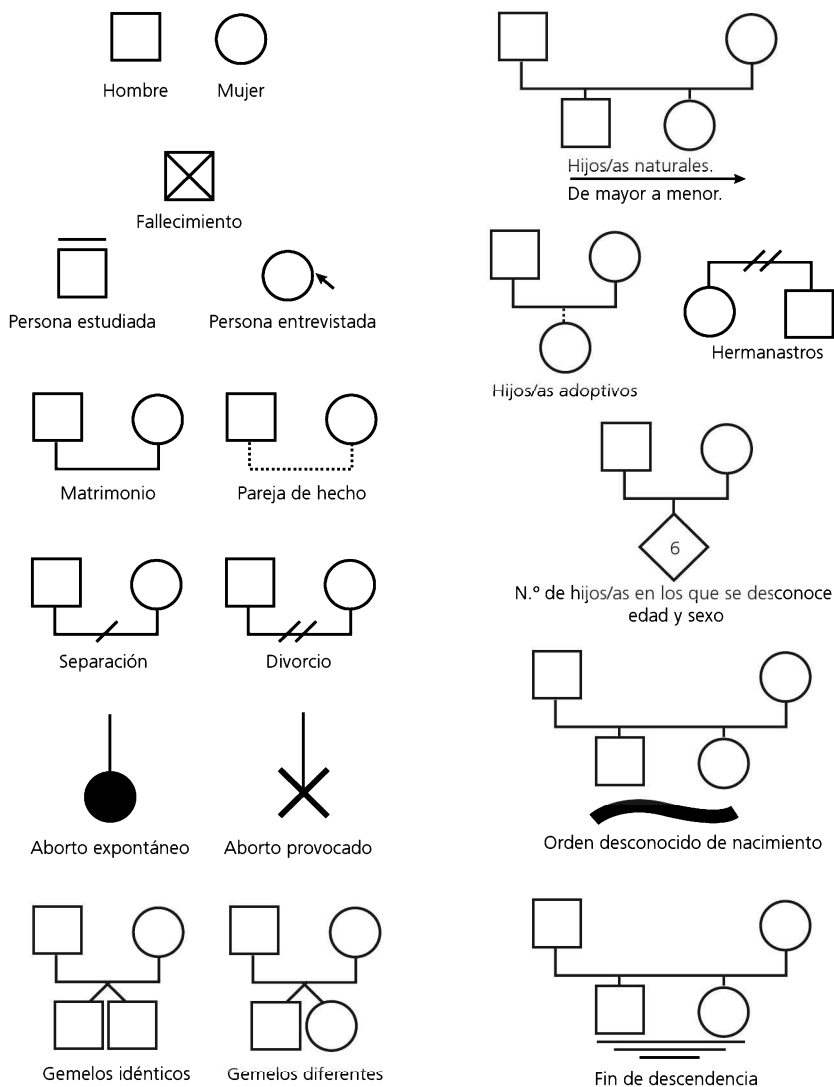
La representación gráfica facilita el acercamiento a la realidad a estudio y se puede incluir en el informe social.

Nota: Algunos autores distinguen entre *genograma* como instrumento de organización de los elementos más estructurales (sistemas, subsistemas, alianzas, conflictos, límites, jerarquías) —Escuela de Filadelfia—; *historiograma* como instrumento más dinámico, de análisis de procesos (secuencias de hechos, patrones, reglas, ciclos...) —Escuela de Palo Alto, California—; *mapa de relaciones* como instrumento de descripción y evaluación de las relaciones familiares. Autores como McGolrick, M. y Gerson, R. en *Genogramas en la evaluación familiar*, (1987: capítulo 2), realizaron un esfuerzo de síntesis y unificación elaborando un modelo amplio y complejo para la evaluación familiar. Reúnen tres niveles en su construcción:

- 1) trazado de la estructura familiar;
- 2) registro de la información sobre la familia;
- 3) delineado de las relaciones familiares.

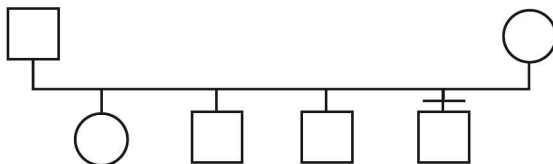
GENOGRAMA

Símbolos más habituales

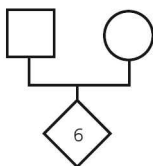


Ejemplos:

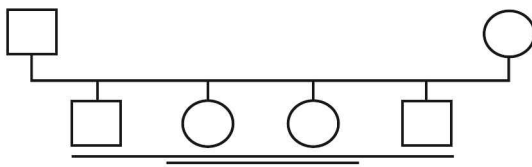
- Elisa se entrevista con el/la trabajador/a social para hablar del hijo pequeño que tiene una discapacidad física.



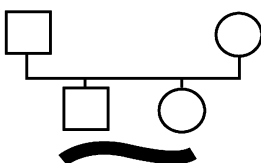
- Unos padres consultan sobre un asunto puntual y comentan al/la trabajador/a social que tienen seis hijos. No parece necesario detallar la edad ni el sexo de éstos, pero de momento es útil anotar el número de hijos que tienen.



- Una pareja tiene dos hijos afectados de una discapacidad hereditaria. La madre comenta que ya no puede tener hijos. El señalar este aspecto en el diagrama familiar actualiza en la memoria del/la trabajador/a social un dato importante.



- Sabemos que una pareja tiene dos hijos, un niño y una niña, pero ignoramos quién es el mayor y quién el pequeño.



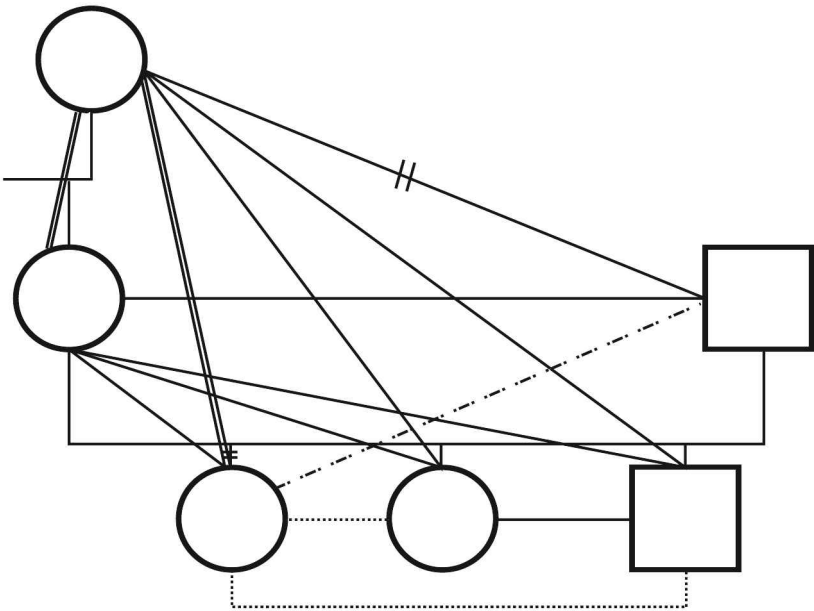
6.1.10. Mapa de relaciones familiares

Se trata de un diagrama que elaborado conjuntamente con la familia, en todos lo casos en que sea posible, da como resultado un gráfico en el que se plasman la calidad de las relaciones entre los diferentes miembros del sistema familiar. Se dibujan alianzas, coaliciones, conflictos, apegos... Y ofrece información sobre el estilo familiar de relación (abierta, cerrada, amalgamada, escindida...). Es un instrumento de descripción y valoración de las relaciones familiares. Es aconsejable efectuar actualizaciones de este mapa ya que durante el proceso de intervención surgirán cambios en las relaciones familiares.

Símbolos más habituales:

—————	Relaciones de apoyo significativas y fuertes
.....	Relaciones distantes
=====	Relaciones intensas
- - - - -	Relaciones tensas y conflictivas
——— // ——	Ruptura de la comunicación
→ → →	Dirección de la relación

Ejemplo:



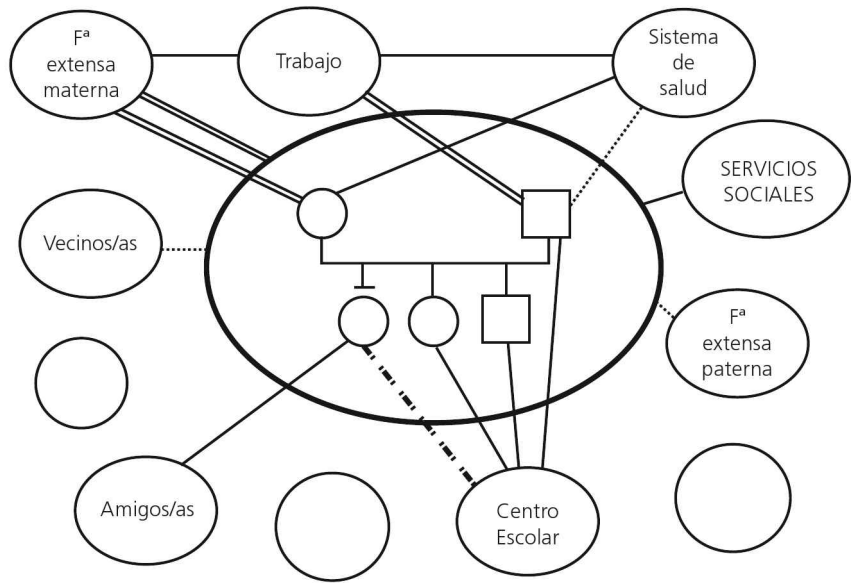
6.1.11. Ecomapa

Es un instrumento que procura la descripción gráfica de las relaciones de un grupo o familia con su entorno. Su objetivo fundamental, desde el trabajo social, es el de valorar las relaciones y recursos, apoyo social, de los usuarios con su entorno. A través de un círculo se representa al grupo de convivencia con su mapa de relaciones. Alrededor de este círculo se dibujan otros círculos que representan los sistemas de relaciones externos al núcleo: familias extensas, vecindario, amistades, el medio laboral, el tiempo libre, la salud, los servicios sociales, la educación, etc. Se debe de señalar las relaciones de cada uno de esos círculos con todos los miembros, de forma individual y como grupo.

Símbolos más habituales:

—————	Relaciones de apoyo significativas y fuertes
.....	Relaciones débiles
=====	Relaciones intensas
- - - - -	Relaciones tensas y conflictivas
→ → →	Dirección de la relación

Ejemplo:



6.1.13. Registro de Entrevista

Es un documento en el cual se recogen los datos significativos resultantes de una entrevista a fin de elaborar el estudio más complejo de la situación atendida.

Se realizan también registros de entrevistas grupales.

MODELO

Expediente n.º:	N.º de entrevista:
Centro:	
Fecha: Hora: Duración:	
Lugar de la entrevista:	
Objetivo de la entrevista:	
Desarrollo de la entrevista:	
Valoración:	
	— Variaciones ante la demanda inicial
	— Posición del usuario ante la demanda
	— Se da repuesta a la situación demandada
	— Relación entre la demanda/valoración/alternativa de solución
	— Como está actualmente la situación
	— Observación del trabajador social.

6.1.14. Hoja de seguimiento

Es un instrumento cuya finalidad es la de seguir la evolución y los cambios sufridos en la realidad atendida.

MODELO 1¹⁸

Dpto. de Trabajo Social:		Hoja N.º
		N.º de expediente:
Fecha:	Entrevistas, gestiones y evolución.	

¹⁸ Reelaboración a partir de ARIÑO, M.; ARRIETA, E. et alt. *Manual de Técnicas utilizadas en Trabajo Social*. Edita Escuela Universitaria de Trabajo Social de Donostia-San Sebastián, 1990, (3ª reimpresión).

MODELO 2¹⁹

Servicio:		N.º de Expediente:
Otros Servicios que intervienen:		Fecha:
Proceso:		
Intervención concreta:		
Valoración:		
Nuevas demandas:		

6.1.15. Fichero de recursos

Actualmente existen guías públicas de recursos, que se actualizan periódicamente, por otra parte está la posibilidad de acceso a Internet, en este contexto desde el Consejo proponen la creación de otras bases de datos a modo de fichero de recursos basados en un sistema de información que, además de los recursos en sí recoja la eficiencia para nuestra organización de cada uno de ellos.

6.1.16. Memoria anual

Es un documento que se confecciona a partir de informes periódicos de trabajo y de informes de actividades puntuales, cuya finalidad es:

- Evaluar el trabajo realizado durante un periodo determinado
- Informar y difundir la labor profesional desarrollada
- Evaluar la adecuación entre las necesidades atendidas y los recursos utilizados y/o disponibles
- Planificar futuras acciones.

¹⁹ Reelaboración a partir de ARIÑO, M.; ARRIETA, E. et al. *Manual de Técnicas utilizadas en Trabajo Social*. Edita Escuela Universitaria de Trabajo Social de Donostia-San Sebastián, 1990, (3ª reimpresión).

MODELO²⁰

Departamento de Trabajo Social:

Memoria elaborada por:

Periodo de tiempo que abarca:

1. Descripción de las tareas realizadas por el Departamento
2. Actividades previstas que no hayan podido realizarse y motivo
3. Proyectos futuros
4. Personal del Departamento
5. Medios materiales
6. Resumen estadístico anual:
 - Personas que han solicitado algún servicio: n.º de entrevistas
 - Problemas presentados
 - Problemas solucionados
 - Organismos a los que se ha acudido para solventarlos
 - Gestiones
 - Comentarios finales

6.1.17. Ficha de registro de actividades

Se trata de documentos en los que se sistematiza el trabajo realizado con los objetivos de evaluar; coordinar y programar acciones.

MODELO: HOJA ESTADÍSTICA DE ACTIVIDADES DE TRABAJO SOCIAL

Fecha	N.º	Remitido por	Demanda	Valoración	Indicadores de actividad	Gestiones	Tiempo	Alternativas

MODELO: HOJA DE REGISTRO DE ACTIVIDADES DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL

Fecha	Actividad	Tiempo	Finalidad	Técnicas	Lugar	Participantes

²⁰ Reelaboración a partir de ARIÑO, M.; ARRIETA, E. et al. *Manual de Técnicas utilizadas en Trabajo Social*. Edita Escuela Universitaria de Trabajo Social de Donostia-San Sebastián, 1990, (3ª reimpresión).

MODELO: PAUTAS PARA RELACIONAR OBJETIVOS Y TAREAS DE TRABAJO SOCIAL

Objetivos generales	Nivel/ núcleo	Objetivos específicos	Tareas realizadas	Técnicas	Indicadores de actividad

6.1.18. Ficha de recogida de datos de instituciones

Son instrumentos que nos ayudan a registrar los datos de recursos y servicios de una determinada organización.

MODELO²¹: FICHA DE RECOGIDA DE DATOS DE UNA INSTITUCIÓN

Nombre del Centro:

Domicilio: c/

n.º:

Población:

Provincia:

Tlfno:

Móvil:

e-mail:

Página WEB:

Área: (Infancia, SSB, mayores...)

Finalidad de la entidad:

Personal:

— A tiempo completo:

— A tiempo parcial:

Usuarios:

Requisitos o criterios de acceso al Centro o Programas:

Servicios y prestaciones:

Locales: (superficie, distribución, comunicación, barreras arquitectónicas, usos compartidos / no compartidos...)

Equipamientos: (educativos, rehabilitación, ocio, reinserción...)

Programas:

Horario: (diurno, parcial, permanente...)

Estructura - Organigrama:

Estructura de participación:

Modelo de coordinación:

Financiación del servicio: (fuentes, convenios...)

Presupuesto anual:

Dependencia jurídica:

Observaciones:

²¹ Reelaboración a partir de Ariño, M.; ARRIETA, E. et al. *Manual de Técnicas utilizadas en Trabajo Social*. Edita Escuela Universitaria de Trabajo Social de Donostia-San Sebastián, 1990, (3ª reimpresión).

Bibliografía

- COLOM MASFRET, D. *Libro Verde del Trabajo Social. Instrumentos de Documentación Técnica*. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, Madrid, 2005.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de España. Informe social y programa individual de atención (PIA), Madrid, 2007.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Dos documentos básicos en Trabajo Social. Estudio de la aplicación del informe y ficha social. Siglo XXI, Madrid, 1985.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Dictamen sobre el Informe Social. Madrid, 1993.
- Eusko Jaurlaritza, Departamento de Justicia, Empleo y seguridad Social. Diagnóstico e Intervención Social. Herramienta Informática para el Trabajo Social. Vitoria-Gasteiz, 2006.
- FERNÁNDEZ, A. M.; JIMÉNEZ, A. M. El informe Social. Cuestiones a debate. Colegio Oficial Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Córdoba.
- PÉREZ RIVERO, L. La documentación específica en trabajo social: la historia, la ficha y el informe social. Cuadernos de Trabajo Social 2000, n.º 13, pp. 75-90, 2000.

6.2

Técnicas administrativas

Miren Lizeaga Otxotorena

Las técnicas administrativas son las herramientas que utiliza todo profesional para comunicarse por escrito, tanto a nivel interno, con cada uno de los estamentos de la Institución como a nivel externo con otros profesionales, directores, etc., de otras Instituciones y con los ciudadanos. Tienen el objetivo de solicitar o facilitar información respecto al trabajo que se desempeña.

En este capítulo, seguiremos las recomendaciones realizadas por el Instituto Vasco de Administraciones Públicas (IVAP) y señalaremos las propuestas y modelos que nos facilita la publicación «Libro de estilo del IVAP».

El lenguaje administrativo se ha caracterizado a lo largo de la historia por su estilo obsoleto, oscuro y alejado de la comunicación cotidiana, pero en los últimos años muchos gobiernos de todo el mundo están implantando un estilo administrativo más comprensible y cercano a los usos cotidianos.

El nuevo lenguaje administrativo pretende desterrar de nuestros documentos frases kilométricas, estructuras impersonales, fórmulas vacías de contenido, etc. e implantar un estilo llano y eficaz, cuyo objetivo es lograr un lenguaje más accesible y servir de instrumento para una comunicación ágil y transparente.

A continuación presentamos los documentos más utilizados, dentro del Trabajo Social, exponiendo el significado de cada uno de ellos con el correspondiente modelo.

6.2.1. Oficio

Concepto:

Es un documento administrativo que normalmente se utiliza para las comunicaciones entre unidades y órganos administrativos. En contraposición a la carta, se caracteriza por un contenido estrictamente administrativo y oficial, y por un tono formal, neutro y objetivo.

Partes de que consta:

- *Datos del destinatario:* aparecerán en la parte superior derecha del documento, de forma que puedan verse en caso de utilizarse sobres con ventanilla.
 - *Nombre y apellido:* basta con un apellido; no es preciso adjuntar el señor/señora al nombre.
 - *Cargo.*
 - *Servicio o sección.*
 - *Institución u organismo.*
 - *Dirección postal.*
- *Saludo:* de carácter neutro (Señor/Señora, Estimada señora/Estimado señor). Ya no se utilizan tratamientos honoríficos de corte reverencial.
- *Texto:* está estructurado en torno a ciertas fórmulas administrativas y su prosa es concisa y algo rígida.
- *Despedida:* de carácter neutro (Un cordial saludo, Atentamente, Cordialmente)
- *Firma:* firma y rúbrica, nombre y apellidos, cargo.
- *Fecha:* en todos los escritos administrativos es imprescindible incluir el lugar y la fecha para facilitar su archivo.

MODELO DE OFICIO

M.^a José Goñi
Jefa de Prestaciones Económicas
Dpto. Derechos Humanos
Diputación Foral de Guipúzcoa
Paseo Zarategi 99, 1º
20001 DONOSTIA

Estimada señora:

Junto con este oficio, le envío la siguiente documentación para completar el expediente de Renta básica de Nombre y Apellidos, vecino de la localidad:

- Contrato de trabajo
- Última nómina
- Certificado de empadronamiento.

Atentamente,

Fdo: M.^a Victoria Oiarbide
Trabajadora Social del Ayuntamiento de Arralde
N.º coleg: 1183

Arralde, a 3 de julio de 2007

6.2.2. Certificado

Concepto:

Es un documento que acredita actos o situaciones de carácter administrativo. El solicitante suele ser una persona, órgano o entidad que necesita justificar, por ejemplo, la asistencia a un curso, las retribuciones percibidas o los estudios realizados.

Partes de que consta:

- *Título:* hemos de describir el objeto del certificado (Certificado de asistencia, Certificado de colaboración)
- *Certificación:* hay que incluir los datos del solicitante (nombre y apellidos, DNI...) y el objeto del certificado, en el que tenemos que expresar con concisión y claridad los elementos cuya constancia se garantiza.

- *Fórmula de despedida*: Para que así conste, expido el presente certificado.
- *Identificación del emisor*: debe constar la firma, el nombre y apellidos, y el cargo de la persona que acredita el certificado y, en consecuencia, es responsable de su autenticidad. Suelen ser los directores de departamentos, los secretarios de ayuntamientos, etc.
- *Fecha*: en el pie del documento se consignará siempre el lugar y la fecha de su emisión.

MODELO DE CERTIFICADO

Certificado de Asistencia

Doña Arantxa Alkorta Etxabe

Ha asistido al curso «Gestión de prestaciones en Servicios Sociales», de 30 horas de duración, impartido en Donostia del 3 al 7 de julio de 2007, y organizado por la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Deusto.

Para que así conste, expido el presente certificado,

Milagros Olaizola Antía
Responsable de formación externa
Universidad de Deusto

Donosita, 30 de agosto de 2007

6.2.3. Autorización

Concepto:

Es un documento por el cual se concede a una persona autoridad o facultad de hacer alguna cosa.

Partes de que consta:

- *Encabezamiento*: datos personales del autorizador, AUTORIZA, y datos del autorizado.
- *Asunto*: ha de detallarse lo que se quiere autorizar.
- *Fórmula de despedida y fecha*: y para que conste y surta los efectos oportunos...
- *Firma del autorizador*: puede también firmar el autorizado y escribir su DNI.

MODELO DE AUTORIZACIÓN

Ana Sanz Díaz de Uré, como Responsable del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Andoain,

AUTORIZO a Mara Zubillaga Lizeaga, miembro de la Asociación de Mujeres Haizea, a utilizar el local municipal sito en la calle Orkolaga 20, bajo, de Andoain, el día 8 de septiembre de 2007 con el fin de impartir una charla-coloquio sobre la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Y para que conste y surta los efectos oportunos, firmo la presente Autorización, en Andoain, a 14 de agosto de 2007.

Fdo: **Ana Sanz**
Responsable de Servicios

Fdo: **Mara Zubillaga**
Asociación Haizea

6.2.4. Saluda

Concepto:

Se emplea para presentar una persona, cursar una invitación, acusar recibo de algo, etc. Su uso debe ser restringido. En castellano se redacta en tercera persona.

Partes de que consta:

- *Encabezamiento*: el cargo de la persona que lo envía y la palabra formularia SALUDA. Suele estar impreso.
- *Espacio en blanco*: irá escrito el asunto, mencionando el nombre o cargo del destinatario, sin su domicilio. Se escribe sólo en este espacio, pues el resto del documento va impreso.
- *Firma*: Nombre y apellidos de la persona que cursa el documento (suele estar impreso) y firma.
- *Fórmula de despedida*: también está impresa. «Aprovecha esta ocasión para testimoniarle su consideración y aprecio.»
- *Lugar y fecha*: la localidad de la persona que envía el SALUDA y la fecha también estarán impresas.

MODELO DE SALUDA

LA COORDINADORA DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE TRABAJO SOCIAL DE SAN SEBASTIÁN

SALUDA

A los Decanos y Directores de las Facultades, Escuelas Universitarias y Departamentos de Trabajo Social y les remite el Preprograma del VII Congreso de Escuelas de Trabajo Social a celebrar en mayo del año próximo con el fin de que lo distribuyan entre el profesorado y alumnado de su Centro.

Arantxa Itxaso Manterola

Aprovecha esta ocasión para expresarle su consideración más sincera.

San Sebastián, 24 de junio de 2007

6.2.5. Instancia

La instancia era un documento administrativo dirigido a una personalidad, en el que se solicitaba algo. El tratamiento que se utilizaba era honorífico, de corte reverencial (EXCMO. SR.-V.E., ILMO. SR.-V.I., etc.).

Hoy en día la *Instancia* está en desuso, y es sustituida por la *Solicitud*.

6.2.6. Solicitud

Concepto:

Es un documento mediante el cual un ciudadano solicita a la Administración algo que, por regla general, está contemplado en la normativa vigente. Muchas dependencias administrativas disponen de modelos normalizados de solicitud con el fin de facilitar esta tarea al ciudadano. La solicitud debe ser breve, concreta y explícita, con un tono respetuoso pero directo.

Partes de que consta:

- *Departamento al que se dirige:* se escribirá en la parte superior derecha.
- *Título:* que exprese claramente el objeto de la solicitud.

- Identificación del solicitante: estructurados en apartados (nombre y apellidos, representación, DNI, domicilio, teléfono).
- Exposición: explicación de los motivos por los que se formula la solicitud.
- Solicitud: expresión clara y concreta de la petición que se realiza.
- Documentos aportados: se mencionan los documentos que aportamos para completar la solicitud.
- Lugar y fecha.
- Firma de la o del solicitante.

MODELO DE SOLICITUD

Departamento de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Arizkun

SOLICITUD DE SUBVENCIÓN

Nombre y apellidos:	Mercedes Belamendia Etxebeste
En representación de:	Asociación de padres y madres
DNI:	15000864P
Domicilio:	Migelenea, B ^a Peralats, ARIZKUN
Teléfono:	948007690

EXPONGO:

Durante el próximo curso escolar, la Asociación de Padres y Madres de Arizkun tiene intención de organizar unas jornadas sobre la adolescencia, con charlas informativas y talleres de trabajo en las que podrán participar todos los padres y madres que tengan interés.

Por lo expuesto, **SOLICITO:**

Una subvención de 1.000 euros para poder contratar a especialistas en la materia que puedan impartir las charlas y dirigir los talleres de trabajo.

Adjunto la siguiente documentación:

- Proyecto de las jornadas
- Presupuesto

Arizkun, a 3 de agosto de 2007
La solicitante: Mercedes Belamendia

6.2.7. Carta

Concepto:

Es un documento que una persona envía a otra en un tono cordial y personalizado. Es uno de los escritos que más se utilizan. Su contenido puede ser muy variado (cartas de bienvenida, invitaciones, agradecimientos, respuestas a solicitudes, informativas, etc.). Su contenido es mucho más amplio que el del *oficio*. Deben ser claras, sencillas y concisas.

Partes de que consta:

- *Datos del destinatario:* aparecerán en la parte superior derecha del documento, de forma que puedan verse en caso de utilizarse sobres con ventanilla.
 - *Nombre y apellido:* basta con un apellido; no es preciso adjuntar el señor/señora al nombre.
 - *Cargo* (si lo tiene).
 - *Institución u organismo* (si pertenece a alguna).
 - *Dirección postal.*
- *Saludo:* según quien sea el destinatario, puede ser de carácter cordial (Querido compañero/Querida compañera;; Apreciada compañera/Apreciado compañero:), de carácter más neutro (Señor/Señora:; Estimada señora/Estimado señor:), o de carácter formal (Señor director/Señora directora:).
- *Texto:* al inicio haremos una introducción al tema. Posteriormente, expresaremos el objetivo de la carta y finalmente comunicaremos las propuestas, las consecuencias, etc.
- *Despedida:* de carácter cordial (Un abrazo, Afectuosamente, Con afecto); de carácter neutro (Un cordial saludo, Atentamente, Cordialmente); de carácter formal (Respetuosamente, Aprovecho la ocasión para demostrarle mi respeto).
- *Firma:* firma y rúbrica, nombre y apellidos.
- *Fecha:* lugar y fecha.

MODELO DE CARTA

Juan José San Miguel
Trabajador Social
Ayuntamiento de Arrasate
Goiko Plaza s/n. ARRASATE

Estimado compañero:

Como ya sabes, quedé encargada de informarme sobre el próximo Congreso de Trabajo Social que se va a celebrar en las Islas Canarias.

Según la información que me han enviado de la Secretaría, el Congreso se celebrará del 8 al 12 de abril de 2008 en Las Palmas de Gran Canaria. El precio de la inscripción es de 100 euros y próximamente me enviarán diferentes ofertas de vuelos y hoteles, así como el boletín de suscripción y las condiciones que deben tener las comunicaciones que queramos presentar.

Ya te iré informando de todo, pero de momento quería que supieras las fechas concretas, para que puedas ir organizándote para el viaje.

Un abrazo,

Fdo: M.^a José Larrea
Trabajadora Social

Aldaz, a 3 de julio de 2007

6.2.8. Correo Electrónico

Concepto:

Podemos utilizar este medio siempre que conozcamos la dirección de correo electrónico de la persona destinataria. Dadas las ventajas que ofrece el correo electrónico, cada vez es más utilizado tanto en la comunicación interna como externa y va sustituyendo a las cartas, al teléfono y al fax. Nos permite adjuntar programas, ficheros y archivos de una forma rápida, y además el correo electrónico queda siempre registrado.

Criterios de redacción:

- Es conveniente rellenar siempre la casilla *asunto*, de modo que anunciemos el contenido del mensaje y el lector se haga una rápida idea del mismo.

- Es preferible no abordar muchos temas en un mismo mensaje. Facilitaremos así su archivo.
- El mensaje debe ser lo más directo, sencillo y conciso posible, siempre cuidando de no caer ni en la frialdad, ni en una excesiva cordialidad.
- No se debe escribir con mayúsculas, ya que dificulta la lectura.
- Han de evitarse las abreviaturas y las siglas, pues el destinatario quizá no las conozca.
- Ha de evitarse enviar un archivo sin mensaje. Es aconsejable saludar al receptor y escribirle unas líneas sobre el contenido del archivo.
- Al final del mensaje se aconseja introducir los siguientes datos:
 - Nombre y apellidos
 - Cargo
 - Servicio/Departamento/Área
 - Teléfono
 - Texto de salvaguarda de la confidencialidad: «Este mensaje contiene información privilegiada o confidencial a la que sólo tiene derecho a acceder el destinatario. Si usted lo recibe por error, le agradeceríamos que no hiciera uso de la información y que se pudiese en contacto con el remitente.»

6.2.9. Convocatoria – Orden Del Día

Concepto:

Es un documento administrativo por medio del cual se solicita la presencia de una persona en un día, lugar y hora determinada. Es importante incluir una referencia al orden del día. La convocatoria corresponde a la presidencia de un órgano administrativo, si bien puede delegar esta tarea en el secretario. El lenguaje tiene que ser neutro y conciso. La convocatoria para las reuniones debe enviarse con antelación, una semana antes puede ser suficiente. En algunos casos no está de más adjuntar el acta de la reunión anterior.

Partes de que consta:

- *Título.*
- *Datos de la reunión:* identificación del órgano administrativo que se va a reunir, lugar, día y fecha.
- *Personas convocadas:* con nombre y apellidos.
- *Orden del día:* todos los asuntos deben ir numerados. Se ordenarán los puntos a tratar según la prioridad o importancia de los temas y

los tiempos disponibles. El primero y el último punto del orden del día suelen ser casi siempre los mismos (lectura y aprobación del acta anterior, ruegos y preguntas).

- *Despedida*: una despedida neutra (atentamente, cordialmente).
- *Firma*: del presidente o secretario.
- *Lugar y fecha*.

MODELO DE CONVOCATORIA – ORDEN DEL DÍA

CONVOCATORIA DE REUNIÓN COMISIÓN INFORMATIVA DE SERVICIOS SOCIALES

Día: 24-06-2007

Hora: 10,30

Lugar: Centro de Servicios Sociales. Sala de Comisiones.

Personas convocadas:

Jon Zubillaga Lizeaga, concejal de EB-IU

Eli Otaño Zubeldia, concejala de EA

Carlos Arruebarrena Redondo, concejal del PSE-PSOE

Ana Ibarbia Fernandez, trabajadora social

Orden del día:

1. Propuesta de aprobación de Acta de fecha 10-06-2007.
2. Propuesta de renovación del contrato para la gestión del servicio de bar del Hogar del Jubilado.
3. Propuesta de aprobación de compra de mobiliario para el piso de acogida de mujeres.
4. Ruegos, preguntas y propuestas.

Atentamente,

Pilar Azpeitia Gonzalez
Presidenta de la Comisión

Getaria, a 18 de junio de 2007

6.2.10. Acta de Reunión

Concepto:

Es un relato formal y exacto del contenido de una reunión, de los temas tratados, de las intervenciones y de los acuerdos adoptados. Suele enviarse a los participantes de la reunión junto con la convocatoria de la próxima

reunión a fin de que recuerden las deliberaciones y acuerdos que en su día se adoptaron.

En el caso de sesiones plenarias (Parlamento, ayuntamientos, etc), las actas suelen recoger palabra por palabra el desarrollo de la sesión. En otras actas más «informales» es suficiente con resumir de forma clara y, sobre todo, objetiva, lo acontecido a lo largo de la reunión.

La labor de redacción corresponde al secretario, quien utilizará la tercera persona del singular para referirse a sí mismo, excepto en la fórmula final, donde utilizará la primera persona del singular. Se utiliza mucho el estilo indirecto: *la presidenta recuerda que...*

Partes de que consta:

- *Título:* similar al que previamente se utilizó en la convocatoria.
- *Datos generales de la reunión:* especificando el órgano administrativo del que se trata, número de la sesión, día, hora y lugar en que ésta tuvo lugar.
- *Asistentes y ausentes:* nombre y apellidos y cargo de todos ellos.
- *Orden del día:* se indica en apartado numerados, respetando el orden que se fijó en la convocatoria.
- *Deliberaciones:* transcripción resumida de las intervenciones y deliberaciones que se hayan producido en la sesión. Se redacta en presente.
- *Acuerdos:* se detallan de forma ordenada, en cada punto, los acuerdos adoptados, indicando el número de votos en uno y otro sentido.
- *Fórmula final:* una frase que suele redactar el secretario en primera persona: *y no habiendo más asuntos que tratar, la presidenta da por finalizada la sesión, de la cual, como secretario, levanto acta.*
- *Firma y visto bueno:* el secretario es quien redacta y firma el acta. La presidencia da el visto bueno (Vº Bº).

MODELO DE ACTA DE REUNIÓN

ACTA N.º 9 DE LA COMISIÓN INFORMATIVA DE SERVICIOS SOCIALES

IDENTIFICACIÓN DE LA REUNIÓN

Órgano: Comisión informativa de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arralde.

N.º de sesión: 9

Día: 24-06-2007

Lugar: Centro de Servicios Sociales de Arralde. Sala de Comisiones.

Hora de inicio: 10,30

Hora de finalización: 11,30

Asistentes:

Pilar Azpeitia Gonzalez, concejala de EAJ-PNV y Presidenta de la Comisión.
Jon Zubillaga Lizeaga, concejal de EB-IU
Eli Otaño Zubeldia, concejala de EA
Ana Ibarbia Fernández, trabajadora social
Idoia Golpe Villar, secretaria

Excusa su asistencia:

Carlos Arruebarrena Redondo, concejal de PSE-PSOE

ORDEN DEL DÍA

- 1.- Propuesta de aprobación de Acta de fecha 10-06-2007.
- 2.- Propuesta de renovación del contrato para la gestión del servicio de bar del Hogar del Jubilado.
- 3.- Propuesta de aprobación de compra de mobiliario para el piso de acogida de mujeres.
- 4.- Ruegos, preguntas y propuestas.

DELIBERACIONES Y ACUERDOS**1. Propuesta de aprobación de Acta de fecha 10-06-2007**

Habiendo sido remitida el Acta de la reunión de fecha 10-06-2007, se acuerda por unanimidad aprobar la misma.

2. Propuesta de renovación del contrato para la gestión del servicio de bar del Hogar del Jubilado

La Presidenta solicita sacar el punto del orden del día para realizar diversas gestiones con la actual adjudicataria del servicio de bar y con la Junta del Hogar del Jubilado. Pide disculpas por no haber realizado estas gestiones con anterioridad.

Se acuerda tratar el tema en la próxima reunión.

3. Propuesta de aprobación de compra de mobiliario para el piso de acogida de mujeres

La trabajadora social informa sobre el estado actual del mobiliario del piso de acogida. Teniendo en cuenta que en los últimos años han sido acogidas muchas mujeres en este servicio, y que la mayoría de ellas vienen con niños y niñas de corta edad, es lógico que los muebles estén deteriorados. La tapicería de los sofás está rota, la mesa de centro está rayada, los cajones del armario no cierran y las manchas de la alfombra ya no pueden limpiarse bien. Habría que renovar todo el mobiliario de la sala. Por el contrario, los muebles de las habitaciones están bien.

Jon Zubillaga pregunta sobre el estado de la cocina y los baños del piso de acogida. Ana Ibarbia comenta que hace 4 años se renovaron tanto la cocina como los baños, y que están en buen estado.

Eli Otaño pregunta si hay partida presupuestaria para realizar esta compra. La Presidenta responde que sí, que a finales de 2006, la trabajadora social le comentó la necesidad de renovar mobiliario en el piso, por lo que se tomó en cuenta en la elaboración del Presupuesto de 2007. Hay partida presupuestaria disponible para ello.

Se acuerda por unanimidad solicitar 3 presupuestos de mobiliario para renovar la sala del piso de acogida de mujeres a los proveedores habituales, y estudiarlos en cuanto lleguen.

4. Ruegos, preguntas y propuestas

Jon Zubillaga propone que la próxima reunión se convoque a las 11,30 horas y no a la hora habitual, 10,30, pues por un asunto personal no podrá llegar antes.

Se acepta la propuesta.

Y no habiendo más asuntos que tratar, la Presidenta da por finalizada la sesión, de la cual, como Secretaria, levanto acta.

Fdo: Idoia Golpe Villar
Secretaria

VºBº: Pilar Azpeitia Gonzalez
Presidenta de la Comisión

Arralde, a 27 de junio de 2007

6.2.11. Curriculum Vitae

Concepto:

Documento que una persona candidata presenta a una empresa o entidad con el fin de demostrar que cumple los requisitos solicitados por la misma y favorecer así su elección.

Partes de que consta:

- Datos personales: nombre y apellidos, DNI, lugar y fecha de nacimiento, dirección, teléfono y correo electrónico.
- Experiencia laboral: señalando la empresa contratante, la actividad realizada y el tiempo transcurrido.
- Estudios realizados: no es necesario detallar todos los estudios realizados desde la juventud; basta con mencionar el título superior obtenido (diplomatura, licenciatura, máster), indicando el año y el centro en que se obtuvo la titulación.
- Cursos: deben señalarse sólo los cursos que guarden relación con el puesto de trabajo al que aspiremos (nombre del curso, certificado obtenido, centro y fecha).
- Idiomas: indicar el idioma, dónde y cuándo se ha estudiado y titulación obtenida.
- Informática: nombre del curso, lugar, fecha y titulación.
- Otras aptitudes: por ejemplo, carné de conducir, habilidades organizativas, relacionales, etc.
- Anexos: todos los títulos y certificados que demuestren la veracidad de lo indicado. Los anexos no siempre han de entregarse en un primer momento con el curriculum, sino que a veces se aportarán cuando la empresa contratante lo indique o muestre interés en ello.
- Firma y fecha.

MODELO DE CURRICULUM VITAE

CURRICULUM VITAE

1. DATOS PERSONALES

Nombre: Iker Alustiza Lasa

DNI: 15.000.888 T

Lugar y fecha de nacimiento: Zumaia, 13-03-1965

Domicilio: c/ Urbistondo 3, 5º A- 20.666 ZUMAIA (GIPUZKOA)

Teléfono: 943 000853

Correo electrónico: ialustiza@eee.org

FOTO

2. EXPERIENCIA PROFESIONAL

- 1989–1994: 5 años de experiencia como trabajador social en el Centro de Salud Mental de Beasain (Centro dependiente en un principio de la Diputación Foral de Guipúzcoa y posteriormente transferido a Servicio Vasco de Salud-Osakidetza)
- 1994–2006: 12 años de experiencia profesional como trabajador social en el Ayuntamiento de Zumaia, en Servicios Sociales de base.
- Docencia: Supervisión de prácticas de tercer curso a estudiantes de trabajo social durante 5 años (1992-1997)

3. ESTUDIOS REALIZADOS

- Diplomatura en Trabajo Social: 1986. Estudios realizados en la Escuela Diocesana de Trabajo Social de San Sebastián.
- Master en Intervención en Violencia contra las mujeres: 2000. Estudios realizados en la Universidad de Deusto, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

4. OTROS CURSOS

- Curso sobre «Inmigración y Servicios Sociales», impartido por el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, de 20 horas de duración. Noviembre de 2002.

5. IDIOMAS

- Euskara: lengua materna y perfil lingüístico 3 del Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP), obtenido en 1994.
- Inglés: 5º grado en la Escuela Oficial de Idiomas de San Sebastián. 1999. Certificación de ciclo superior.

6. INFORMÁTICA

- Curso «Word Avanzado», de 30 horas de duración y organizado por el Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP), en febrero de 2004.
- Curso «Excel 2000 Avanzado», de 30 horas de duración y organizado por el Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP), en julio de 2004.

7. OTRAS APTITUDES

- Dispongo de permiso de conducir B y coche propio.

Fdo: Iker Alustiza

Zumaia, a 6 de julio de 2007

Bibliografía

- AGIRRE, J.; ALKORTA, K.; ARANA, O.; DIAZ DE LEZANA, A.; EIZAGIRRE, J.; ELIZONDO, L.; KAIFER, A.; LOZANO, J.; MATEO, M.; OLAIZOLA, M.; PEREZ DE HEREDIA, J.K. *Hizkera argiaren bidetik*. Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP), 1994.
- ARACAMA, J.M.; ARRIETA, A.; LOZANO, J.; ROBLES, J.M.; URRUTIA, R.M. *Libro de estilo del IVAP*. Instituto Vasco de Administración Pública, (IVAP), 2005.
- EIZAGIRRE, J.; ESPAÑA, E.; GOROSTIZA, A.; IRIBAR, M.; TELLERIA, A.; URRUTIA, R.M. *Argiro idazteko proposamenak eta ariketak*. Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP), 1997.

6.3

Técnicas de Registro y Análisis Bibliográfico

Eva Izeta Permisán

Se entiende por bibliografía la relación de citaciones bibliográficas de los documentos consultados para la realización de un trabajo, un artículo, un proyecto, etc. La bibliografía es imprescindible para dotar de credibilidad al trabajo realizado y, ante todo, para localizar los documentos que se referencian.

6.3.1. Pautas para la elaboración de referencias bibliográficas

Los datos de la referencia se tomarán del documento al que se refieren: el documento fuente. Se extraerán principalmente de la portada, y de otras partes de la obra en caso necesario. Se pueden añadir elementos que no aparezcan en el documento fuente, con el fin de completar la información. Estos elementos deberán ir encerrados entre corchetes [] o entre paréntesis (), normalmente a continuación del elemento modificado.

Autor

- Los nombres de persona podrán abreviarse a sus iniciales.
- Cuando existen varios autores se separarán por punto y coma y un espacio, y si son más de tres se hará constar el primero seguido de la abreviatura *et al.*
- Después de los apellidos y nombre de los editores, directores, compiladores o coordinadores, hay que añadir la abreviatura correspondiente al tipo de función que realiza: comp., coord., ed., etc.

- Si el autor es una entidad se indicará el nombre de la misma tal y como aparece en la fuente:

En las entidades de gobierno se indica en primer lugar el nombre geográfico y a continuación el nombre de la institución. Ej: ESPAÑA. MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. INSTITUTO DE LA JUVENTUD.

Si el nombre que identifica a la entidad es ambiguo se añade entre paréntesis el nombre de la ciudad dónde se halla. Ej: BIBLIOTECA NACIONAL (Madrid)

Título

- Se escribe en cursiva, tal y como aparece en la fuente.
- Los subtítulos se pueden escribir tras el título separado por dos puntos y espacio.

Edición

- Se hará constar en la forma que aparece en la publicación cuando sea edición distinta a la primera.

Datos de publicación

- El lugar geográfico donde se ha publicado el documento se cita en la lengua de éste. Si se considera necesario se puede añadir entre paréntesis el nombre de la provincia, estado o país.
- Si hay más de un lugar de publicación o más de un editor, se cita el más destacado y los demás se omiten añadiendo «etc.».
- Si el lugar de publicación no aparece especificado, se cita uno probable entre corchetes seguido del signo de interrogación «?», o bien no se indica lugar alguno y se pone [s.l.] (sine loco)
- En el nombre de editor, se omiten los términos genéricos como editorial, ediciones, etc., excepto que formen parte del nombre.
- Si no aparece en el documento nombre de editor, se puede poner la abreviatura [s.n.] (sine nomine)
- Si la fecha de publicación que aparece en el documento no es la correcta, se transcribe ésta y a continuación se pone entre corchetes la fecha real.
- Si se desconoce el año de publicación, se sustituye por la fecha del depósito legal, el copyright o la de impresión en este orden de prioridad. Ej: DL 2000, cop. 1999, imp. 1980
- Si citamos un documento aún no publicado pondremos en el lugar de la fecha «(en prensa)».

6.3.2. Documentos Impresos

6.3.2.1. Monografías

APELLIDO(S), Nombre. *Título del libro*. N.º de edición. Lugar de edición: editorial, año de edición. ISBN

Ejemplos:

MCFATE, K.; LAWSON, R.; WILSON, W.J. (editors). *Poverty inequality, and the future of social policy*. New York: Russell Sage Foundation, 1995. 756 p. ISBN: 0-87154-593-4

FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES. *La ética del trabajo social: principios y criterios*. Madrid: Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1996

6.3.2.2. Partes de monografías

APELLIDO(S), Nombre. «Título de la parte». En: Responsabilidad de la obra completa. *Título de la obra*. Edición. Lugar de edición: editorial, año de edición. Situación de la parte en la obra.

Ejemplo:

FERNÁNDEZ VIGUERA, Blanca. «Feminización de la pobreza en Europa y procesos de exclusión social». En: HERNÁNDEZ ARISTU, J.; OLZA ZUBIRI, M. (comps.). *La exclusión social: reflexión y acción desde el trabajo social*. [Pamplona]: Eunate, DL 1998. p. 315-335.

6.3.2.3. Publicaciones en serie

Título de la publicación en cursiva. Responsabilidad. Edición. Identificación del fascículo. Lugar de edición: editorial, fecha del primer volumen-fecha del último volumen. ISSN

Ejemplo:

RTS: revista de trabajo social. Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya. 2004, n.º 176. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, 1969. ISSN: 0212-7210

6.3.2.4. Artículos de publicaciones en serie

APELLIDO(S), Nombre. «Título del artículo». *Título de la publicación seriada*. Edición. Localización en el documento fuente: año, volumen, número, páginas.

Ejemplos:

JONES, Fiona; FLETCHER, Ben C.; IBBETSON, Keith. «Stressors and strains amongst social workers: demands, supports, constraints, and psychological health». *British Journal of Social Work*, 1991, vol. 21, núm. 5, p. 443-469.

PARIS, P. Et al. «La recerca sobre joventut a Catalunya». *Papers*, 2006, núm. 79, p. 285-317

6.3.2.5. Legislación

País. Título. *Publicación*, fecha de publicación, número, páginas.

Ejemplo:

España. Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. *Boletín Oficial del Estado*, 13 de enero de 2000, núm. 11, p. 1422-1441

6.3.2.6. Congresos

Se citan como una monografía.

APELLIDO(S), Nombre. *Título*. N.º de edición. Lugar de edición: editorial, año de edición. ISBN

Ejemplo:

II Congreso Estatal sobre Infancia Maltratada. Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco, Servicio Central de Publicaciones, 1993. ISBN: 84-457-0345-5

6.3.2.7. Ponencias de congresos

Se citan como parte de una monografía.

APELLIDO(S), Nombre. «Título de la parte». En: APELLIDO(S), Nombre. *Título de la obra completa*. N.º de edición. Lugar: editorial, año de publicación. ISBN

Ejemplo:

ZAMANILLO PERAL, Teresa. «La intervención profesional». En: 7.º *Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. La intervención social en la Europa sin fronteras*. Barcelona, 3, 4 y 5 de diciembre de 1992. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, DL 1992, pp. 53-77.

6.3.2.8. *Tesis no publicadas*

APELLIDO(S), Nombre. «*Título de la tesis*». Dirección. Clase de tesis. [Tipo de documento]. Institución académica en la que se presenta, lugar, año.

Ejemplo:

LASCURAIN SANCHEZ, María Luisa. *Análisis de la actividad científica y del consumo de información de los psicólogos españoles del ámbito universitario durante el período 1986-1995*. Director: Elías Sanz Casado. Universidad Carlos III de Madrid, Departamento de Biblioteconomía y Documentación, 2001.

6.3.2.9. *Informes*

INFORMES PUBLICADOS

APELLIDO(S), Nombre. *Título del informe*. Lugar de publicación: editorial, año. Serie, n.º de la serie. (Disponibilidad)

Ejemplo:

GARDE, Juan Antonio (ed.). *Políticas sociales y Estado de bienestar en España: informe 2003*. Madrid: Fundación Hogar del Empleado, 2003. 155 p.

INFORMES INÉDITOS

APELLIDO(S), Nombre. «*Título del informe*». Informe inédito. Organismo que lo produce, año.

Ejemplo:

SIADeco. *Estudio de las necesidades sociales no cubiertas por los servicios sociales públicos en la Comunidad Autónoma de Euskadi*. Informe inédito. Donostia-San Sebastián, SIADeco, 1999. 95 p.

6.3.3. **Documentos Audiovisuales**

6.3.3.1. *Grabaciones*

APELLIDO(S), Nombre. *Título*. [Designación específica del tipo de documento]. Lugar: editorial, año.

Ejemplo:

TAVERNIER, Bertrand. *Hoy empieza todo*. [DVD]. Madrid: Manga Films, 1999.

6.3.3.2. Programas de radio y televisión

Nombre del programa. Responsabilidad. Entidad emisora, fecha de emisión.

Ejemplo:

Jorge Luis Borges. Director y presentador: Joaquín Soler Serrano. RTVE, 1980. Videoteca de la memoria literaria; 1

6.3.4. Documentos Electrónicos

Son aquellos documentos que están en formato electrónico, creados, almacenados y difundidos por un sistema informático. Pueden ser definitivos o no, tanto en la forma como en el contenido.

La norma ISO 690-2 especifica los elementos que hay que incluir en las citas bibliográficas de los documentos electrónicos y establece una ordenación obligatoria de los elementos de la referencia.

Ofrece además una serie de convenciones para la transcripción y presentación de la información obtenida a partir de un documento electrónico.

La información fuente se obtendrá del propio documento que habrá de estar disponible. La fecha de consulta es imprescindible para los documentos en línea.

Las especificaciones para la elaboración de referencias bibliográficas de documentos electrónicos, en general, siguen las mismas pautas que para los documentos impresos.

- Los elementos señalados con un asterisco son opcionales
- Los elementos señalados con dos asteriscos son obligatorios para los documentos en línea

6.3.4.1. Textos electrónicos, bases de datos y programas informáticos

Responsable principal. *Título* [tipo de soporte]. Responsables secundarios*. Edición. Lugar de edición: editor, fecha de edición, fecha de actualización o revisión, [fecha de consulta]**. Descripción física*. (Colección)*. Notas*. Disponibilidad y acceso**. Número normalizado*

Ejemplos:

LÓPEZ DOBLAS, Juan. *Personas mayores viviendo solas. La autonomía como valor en alza* [en línea]. Madrid: Imserso, 2005 [Consulta: 10 de junio de 2006]. Disponible en Web: <<http://www.seg-social.es/imserso/documentacion/pubcatestu.html#seriemay>>.

BALLESTEROS, C. y otros. *Los microcréditos: alternativa financiera para combatir la exclusión social y financiera en España* [en línea]. Madrid, Fundación Nantik Lum, 2004. 36 páginas [Consulta: 10 de junio de 2006]. Disponible en Web: http://www.nantiklum.org/Cuaderno_monografico_1.pdf

6.3.4.2. *Partes de textos electrónicos, bases de datos y programas informáticos*

No tienen una identidad separada del documento que los contienen, por ejemplo, capítulos, secciones, fragmentos, entradas en directorios y bases de datos bibliográficas, etc.

Responsable principal (del documento principal). *Título* [tipo de soporte]. Responsable(s) secundario(s) (del documento principal*). Edición. Lugar de edición: editor, fecha de edición, fecha de actualización o revisión [fecha de consulta]**. «Designación del capítulo o parte, Título de la parte», numeración y/o localización de la parte dentro del documento principal*. Notas*. Disponibilidad y acceso**. Número normalizado*

Ejemplo:

La inclusión en el mundo laboral: un desafío para las personas sin hogar [en línea]: Madrid: Ayuntamiento, [1999] [Consulta: 10 junio de 2006]. Capítulo 3. Contexto de la política social y proyectos locales. Disponible en Web: http://www.munimadrid.es/principal/ayuntamiento/servMuni/servsociales/publicaciones/Guia_Laboral.pdf

6.3.4.3. *Contribuciones en textos electrónicos, bases de datos y programas informáticos*

Se consideran contribuciones aquellas partes de documentos que tienen un contenido unitario e independiente de las otras partes del documento que las contiene.

Responsable principal (de la contribución). «Título (de la contribución)» [tipo de soporte]. Elemento de enlace (En:) Responsable principal (del documento fuente). *Título (del documento fuente)*. Edición. Lugar de edición: editor, fecha de edición, fecha de actualización/revisión. Numeración y/o localización de la contribución dentro del documento fuente. Notas*. Disponibilidad y acceso**. [Fecha de consulta]**. Número normalizado*.

Ejemplo:

«Ainaud de Lasarte, Joan» [cd-rom]. En: *Enciclopedia multimedia DeAgostini*. [Barcelona]: Planeta DeAgostini, DL 1997. Vol. 1. ISBN 84-395-6023-0.

6.3.4.4. *Publicaciones electrónicas seriadas completas*

Responsable principal. *Título* [tipo de soporte]. Edición. Designación de los números (fecha y/o número)*. Lugar de edición: editor, fecha de edición [fecha de consulta]**. Descripción física*. (Colección)*. Notas*. Disponibilidad y acceso**. Número normalizado

Ejemplo:

Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria = Revista de servicios sociales [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco, 1986-2001 [Consulta: 10 de junio de 2006]. Irregular. Disponible en web: <http://www.siiis.net/zerbitzuan.php>. ISSN 1134-7147

6.3.4.5. *Artículos y contribuciones en publicaciones electrónicas seriadas*

Responsable principal (del artículo). «Título (del artículo)». *Título* (de la publicación principal) [tipo de soporte]. Edición. Designación del número de la parte. Fecha de actualización o revisión [fecha de consulta]**. Localización de la parte dentro del documento principal. Notas*. Disponibilidad y acceso**. Número normalizado

Ejemplos:

CARBELO, Begoña; JAUREGUI, Eduardo. «Emociones positivas: humor positivo». *Papeles del psicólogo* [en línea]. Vol.27 (1), 2006 [Consulta: 10 de junio de 2006]. Disponible en web: <http://www.cop.es/papeles/vernumero.asp?ID=1281>

FANTOVA, Fernando. Apostar por los servicios sociales. *El País.es*. 1 junio 2006.

http://www.elpais.es/articulo/pais/vasco/Apostar/servicios/sociales/elpepiautpvs/20060601elpvas_13/Tes/ [Consulta: 10 junio 2006]

Presentación y ordenación de listas de referencias bibliográficas:

Han de seguirse unas normas a la hora de ordenar la bibliografía, bien sean referencias bibliográficas o bien citas bibliográficas:

1. Referencias bibliográficas: la bibliografía que se encuentra al final del trabajo, después de los anexos y antes de los índices, generalmente se ordena alfabéticamente por el primer elemento (autor ó título).
2. Citas bibliográficas: se ordenan numéricamente según el orden en el que se citen en el texto.

En caso de haber varios documentos de un mismo autor, se reemplaza el primer elemento de la segunda referencia y siguientes por una raya. Ejemplo:

STANDING, G. *Unemployment and labor market flexibility: the United Kingdom*. Geneva: ILO, 1986.

—. «Toward economic democracy and labour flexibility? An era of experimentation», en: *In Search of flexibility: the new soviet labour market*, edited by Guy Standing. Geneva: ILO, 1991.

6.3.5. Referencia Bibliográfica

Definición: es el conjunto de datos necesario para identificar un documento por medio de sus aspectos formales. Es el resultado de la descripción bibliográfica de los documentos. Su redacción está regulada por la norma ISO 690/1987. Los datos formales para identificar un documento son: título, mención de responsabilidad, edición, publicación, descripción física, serie, número normalizado y, para las partes de obras, información del documento fuente.

Su finalidad es facilitar la recuperación de los documentos por medio de la identificación individualizada de cada unidad bibliográfica, es decir, las distintas ediciones o versiones de cada obra e, igualmente, partes de obras cuando sea necesario.

El conjunto de referencias bibliográficas que aparecen al final de un documento indicando las obras consultadas en su realización, recibe el nombre de bibliografía.

6.3.5.1. Software para la Gestión de referencias bibliográficas

Existen en el mercado diferentes programas para la gestión de referencias bibliográficas, como Refworks ó Endnote. Dado que desde todos los centros universitarios tenemos acceso a las bases de datos de ISI Web of Knowledge, que incorporan la herramienta **EndNote Web** de forma gratuita, vamos a comentar brevemente sus características.

EndNote Web es una herramienta para el almacenamiento en línea de referencias bibliográficas, que ofrece la posibilidad de dar formato a bibliografías en el procesador de textos. No tiene todas las capacidades del programa EndNote pero sí una serie de ventajas, como son:

- Al estar integrado en la Web of Knowledge, el usuario puede enviar referencias a su biblioteca en EndNote Web en un solo paso.
- ISI Web of Knowledge identifica referencias almacenadas en Endnote Web para futuras búsquedas.
- Se pueden ver los registros desde cualquier ordenador con acceso a Internet.

- Se pueden compartir las citas con otra serie de usuarios de EndNote Web.
- Se pueden añadir citas desde múltiples bases de datos adheridas a EndNote Web.
- Almacena hasta 10.000 referencias por cuenta de usuario.
- Da formato de bibliografía a nuestras referencias, y permite insertarlas en un documento de texto.

Para utilizarlo hay que registrarse como usuario, rellenando un formulario. El registro debe hacerse desde la página de la Web of Knowledge <http://www.accesowok.fecyt.es/login/> y luego pinchar en *Go to my Endnote Web Library*.

A partir de los registros almacenados en EndNote Web, podemos crear bibliografías con diferentes formatos. También se puede trabajar con EndNote Web mientras realizamos trabajos en word mediante el programa *Cite while you write*, que podemos bajarnos desde la página de EndNote Web (desde la opción *Download Installers*). Este programa nos crea en Word una nueva barra de herramientas que nos permite:

- Acceder directamente desde Word a nuestra Biblioteca en Endnote Web para:
 1. Crear citas a partir de nuestras referencias, de dos formas, mediante una nota al pie o como una referencia bibliográfica
 2. Editar las citas
 3. Cambiar el formato bibliográfico...

Bibliografía

- ARTIUM. LIBURUTEGIA ETA DOKUMENTAZIO SAILA. *Cómo citar bibliografía* [Recurso en línea] [Consulta: 09 de septiembre de 2006] <http://www.artium.org/biblioteca/CitarBibliografia.PDF>
- ESTIVILL, Assumpció; URBANO, Cristóbal. *Cómo citar recursos electrónicos* [en línea]. Versión 1.0. [Barcelona]: Universidad de Barcelona. Facultat de Biblioteconomía y Documentació, 30 mayo 1997. <<http://www.ub.es/biblio/citae.htm>> [Consulta: 26 abril 2002]
- LÓPEZ YEPES, José (editor): *Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación*. Madrid, Síntesis, 2004.
- UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID. *¿Cómo citar bibliografía?* [Recurso en línea]. [Consulta: 26 abril 2006]. <http://www.uc3m.es/biblioteca/GUIA/citasbibliograficas.html>

Temas de Trabajo Social, núm. 6

Concebido como una guía de interés para estudiantes, profesorado y profesionales, podemos encontrar en este libro diferentes técnicas, cualitativas y cuantitativas, que los/as Trabajadores/as Sociales utilizan en su práctica profesional. Las técnicas están relacionadas con referentes teóricos y deben ser coherentes con los contextos de aplicación y con las opciones profesionales. Una técnica no es un instrumento aislado ni un fin en si mismo, sino un medio para el ejercicio del Trabajo Social.