

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Trabajo Social

"La Entrevista como Técnica Básica del Trabajador

Social en Programas de Salud Ocular del Comité

Pro Ciegos y Sordos

Tesis

Presentada a la Dirección de la Escuela de
Trabajo Social de la Universidad de
San Carlos de Guatemala

Por

María del Rosario Najera Hernández

Previo a conferírsele el Título de
Trabajador Social

En el Grado Académico de

Licenciada

Guatemala, Noviembre de 1.995.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

5
(90)
4

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Trabajo Social

Autoridades Universitarias

Rector: Dr. Jafeth Ernesto Cabrera Franco.

Secretarios: Dr. Otto Manuel España Mazariegos.

Consejo Académico

Licenciadas: Rebeca Morán.
Licenciadas: Aracely Quiroa de Gómez.
Licenciadas: Carlota Delgado.
Licenciadas: Amaro Meléndez López.
Licenciadas: Blanca Mercedes Aroche.

Representantes Estudiantiles

Maestra de Educación Primaria: Edelmira Mendoza Pinelo.
Maestra de Educación Primaria: Margarita de Jesús García.
Maestra de Educación Primaria: Lilian Noemí Lucas V.
Maestra de Educación para El Hogar: Claudia Lorena Alfaro.
Bachiller en Ciencias y Letras: Sara O. Franco Tejeda.
Secretaria Comercial: Rosa Elena Barillas C.

Tribunal Examinador

Director: Lic. César Augusto Estrada Ovalle.
Secretaria: T.S. Miriam Sildo Fuentes.
Asesor: Lic. Edwin Gerardo Velasquez.
Revisor: Lic. Rolando López Godínez.
Coordinador del Programa
de Licenciatura: Lic. Edoar Flores González.

"Artículo 11: Los autores serán responsables de las opiniones y criterios expresados en sus obras".

Reglamento del Consejo Editorial de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

EDIFICIO S-1, 2o. NIVEL
Ciudad Universitaria, Zona 17
Guatemala, Centroamérica

Guatemala, 7 de septiembre de 1995

Teléfonos:

4 y 769595-86-88, Ext. 288-289

Telefax: 769590-769602

Fax: 769590

LIC. EDGAR FLORES
COORDINADOR
PROGRAMA ESPECIAL DE LICENCIATURA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
EDIFICIO

Señor Coordinador:

Por este medio me dirijo a usted para informarle que he tenido a bien ASESORAR el trabajo de Tesis: "LA ENTREVISTA COMO TECNICA BASICA DEL TRABAJADOR SOCIAL EN PROGRAMAS DE SALUD OCULAR DEL COMITE PROCIEGOS Y SORDOS", presentado por la Trabajadora Social MARIA DEL ROSARIO NAJERA HERNANDEZ.

Dicho trabajo ha cumplido con los lineamientos y procedimientos propios de una metodología científica, hecho que le permitió confrontar hipótesis y arribar a conclusiones realmente válidas.

El contenido expuesto evidencia claramente la utilidad que tiene la entrevista para el Trabajador Social, fundamentalmente en los estudios socioeconómicos que se efectúan en los Programas de Salud Ocular, así como presenta una propuesta de reformulación de la aplicación de la técnica de la entrevista por parte del Trabajador Social.

En tal sentido la presente tesis merece mi Dictamen favorable, por reunir satisfactoriamente los requisitos exigidos por las leyes y reglamentos de la Universidad de San Carlos y la Escuela de Trabajo Social.

Sin otro particular me suscribo, deferentemente.

LEER Y ENSEÑAR A TODOS


LIC. EDWIN GERARDO VELASQUEZ
ASESOR



DE TRABAJO SOCIAL.
EDIFICIO S-1, 2o. NIVEL
Calle Universidad, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

Noviembre 10 1995

Teléfonos:
760985-86-88, Ext. 288-289
Directos: 769890-769602
Fax: 769890

Licenciado
César A. Estrada Ovalle
DIRECTOR-ESCUELA TRABAJO SOCIAL
Edificio.

Señor Director:

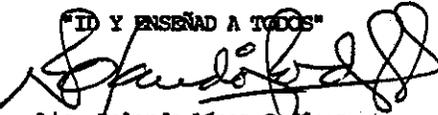
Respetuosamente me dirijo a usted, para informarle que mediante el oficio No. PEL-110/94 de fecha 9 de septiembre de 1994, se me designó para revisar el trabajo de tesis titulado: "LA EXPREVISTA COMO TÉCNICA BÁSICA DEL TRABAJADOR SOCIAL EN PROGRAMAS DE SALUD OCULAR DEL COMITÉ PROCIEGOS Y SORDOS", presentado por la estudiante MARÍA DEL ROSARIO NAJERA HERNÁNDEZ.

Se realizó la revisión minuciosa y sistemática del Informe Final, con el propósito de adecuarlo a las normas respectivas dictadas por la Escuela de Trabajo Social, y la sustentante verificó los replanteamientos señalados.

El proceso de revisión y orientación ha concluido, y en tal sentido emito dictamen aprobando el Informe Final, el cual cumple con los requisitos exigidos por esta unidad académica.

En consecuencia, recomiendo la impresión del trabajo de tesis de la Trabajadora Social María del Rosario Najera Hernández, y así pueda discutirse en su examen público, y opte a su graduación profesional.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Rolando López Godínez
INVESTIGADOR-REVISOR
AREA DE TESIS -P.E.L.-

RLG/eci.
cc: Archivo.



ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

OFICIO 8-1, 2o. NIVEL
Universidad, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

Noviembre 15 1995

Teléfonos:
760985-96-88, Ext. 238-239
Directos: 769290-769502
Fax: 769590

Licenciado
César A. Estrada Ovalle
DIRECTOR-ESCUELA TRABAJO SOCIAL
Presente.

Señor Director:

De manera atenta me dirijo a usted, adjuntándole para su conocimiento y efecto consiguiente, el INFORME FINAL de tesis: "LA ENTREVISTA COMO TECNICA BASICA DEL TRABAJADOR SOCIAL EN PROGRAMAS DE SALUD OCULAR DEL COMITE PROCEGOS Y SCRDOS", presentado por la estudiante MARIA DEL ROSARIO NAJERA HERNANDEZ.

El dictamen lo rindió favorablemente el licenciado Rolando López Godínez, en el oficio No. 208-34/95.

Al agradecer su atención, quedo de usted deferente servidor.

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Edgar Flores González
COORDINADOR
PROGRAMA ESPECIAL DE LICENCIATURA



EFG/edl.
cc: Archivo.



INSTITUTO DE TRABAJO SOCIAL

CALLE 6-1, 2o. NIVEL
CARRERAS DE LA UNIVERSIDAD, ZONA 12
GUATEMALA, CENTROAMÉRICA

Teléfonos:
60985-86-88, Ext. 235-289
Directos: 769590-769502
Fax: 769590

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL.
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.

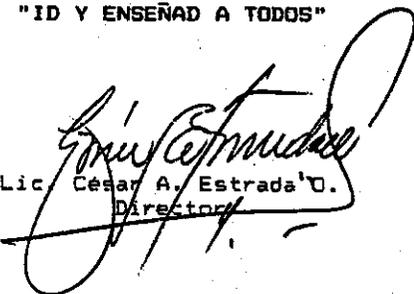
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.

En vista de los dictámenes favorables que anteceden de los licenciados Edwin Gerardo Velásquez y Rolando López Godínez, en calidad de Asesor y Revisor respectivamente, esta Dirección autoriza la impresión de la tesis "LA ENTREVISTA COMO TÉCNICA DEL TRABAJADOR SOCIAL EN PROGRAMAS DE SALUD OCULAR DEL NIÑO CIEGOS Y SORDOS", presentada por María del Rosario Jera Hernández, previo a conferírsele el título de Trabajador Social en el grado de Licenciado, una vez haya sustentado el examen respectivo.

En la Ciudad de Guatemala, a los diecisiete días del mes de noviembre de mil novecientos noventa y cinco.

"LEER Y ENSEÑAR A TODOS"




Lic. César A. Estrada U.
Director

EO/cdm
c.: archivo

ACTO QUE DEDICO

A : **Mi Hija**
Andrea Alejandra

**Con amor inmenso, como una mínima
recompensa a los días de soledad
que con mucha paciencia esperó mi
retorno a casa.**

**Que este esfuerzo que hoy finalizo
sirva de ejemplo para su futuro y
se trace meta que le sirvan para
alcanzar el éxito.**

A : **Toda mi Familia en general.**
Especialmente a José Luis Tocorá
Por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

- A : DIOS
Quien me dió fortaleza para llegar a obtener
este triunfo
- A : Universidad de San Carlos de Guatemala
- A : Escuela de Trabajo Social y al
Programa Especial de Licenciatura
- A : Lic. Edwin Gerardo Velásquez
Por su tiempo y dedicación
- A : Lic. Rolando López Godínez
Por su valiosa orientación
- A : Mis Padrinos
Licda. Georgina W. de Gaitán
Lic. Carlos Enrique Gramajo Rivera
Gracias por su cariño y estímulo
- A : Todas aquellas personas que contribuyeron
en la realización de este trabajo
¡ Dios les Bendiga !

INDICE

	Página
Introducción	i

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1. Características Generales de Guatemala.....	1
2. La Técnica de la Entrevista.....	9
3. Aspectos Conceptuales.....	40

CAPITULO II

1. Programa de Salud Ocular del Comité Prociegos y Sordos.....	54
2.1 Antecedentes Históricos.....	54
2.2 Programas Específicos.....	55
2.3 Condiciones Socioeconómicas de la Población atendida.....	59
2.4 Organización de la Institución.....	59
2.5 Cobertura.....	64

CAPITULO III

Análisis e Interpretación de la Investigación de Campo	65
- Condiciones Ambientales para la realización de la Entrevista.....	93
- Importancia de repetir la Entrevista.....	94
- Tiempo para realizar la Entrevista.....	96

CAPITULO IV

Propuesta de Intervención del Trabajador Social para la aplicación de la Técnica de la Entrevista	98
- Guía de Entrevista.....	99
Conclusiones	104
Recomendaciones	108
Bibliografía	111
Anexo	

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación titulado "La Entrevista como Técnica Básica del Trabajador Social en Programas de Salud Mental" del Comité Psicóticos y Sordos, fue elaborado con el propósito de conocer la utilidad e importancia que el profesional de Trabajo Social le da a la Técnica de la Entrevista, considerando ésta como una de las técnicas fundamentales de la profesión al se vale para desempeñar una de sus funciones.

La entrevista para que sea profesional va ligada a la capacidad, habilidad, condiciones personales del Trabajador Social y se logra a través de la experiencia.

Para que la entrevista cumpla con el propósito determinado en su realización, debe tenerse presente que siempre predominará uno de los dos: por lo cual el Trabajador Social debe manejarla equitativamente para lograr así, el éxito deseado.

Para llevar a cabo dicha investigación se propusieron los siguientes objetivos:

A.- Objetivos Generales:

- 1.- Establecer la importancia de la Técnica de la Entrevista la atención de casos sociales en los distintos programas salud ocular.
- 2.- Aportar lineamientos teórico-prácticos que sirvan de base Trabajador Social para que pueda ponerlos en práctica en atención de casos sociales.

B.- Objetivos Específicos:

- 1.- Determinar para qué utiliza la Trabajadora Social la Técnica de la Entrevista.
- 2.- Conocer cómo aplica la Trabajadora Social la Entrevista.
- 3.- Establecer los mecanismos que la Trabajadora Social emplea para realizar la Entrevista en casos sociales.
- 4.- Determinar cuáles son las limitaciones que la Trabajadora Social afronta al realizar la Entrevista en la atención de casos sociales.

Identificar los propósitos y utilidad que la Trabajadora Social le da a la entrevista en la atención de casos sociales.

Los objetivos fueron alcanzados, ya que se constató la importancia que las Trabajadoras Sociales le dan a la Entrevista en la atención de casos sociales.

Síntesis General:

La Entrevista es una Técnica utilizada por las Trabajadoras Sociales para la atención de casos sociales, por lo que para su aplicación es necesario seguir un proceso sistemático que incluye: Planificación, Ejecución y Evaluación de la misma."

Síntesis Específicas:

La mayoría de Trabajadores Sociales no toman en cuenta los objetivos de la entrevista, debido al alto número de personas a entrevistar, lo que da como consecuencia la obtención de datos subjetivos.

2.- Los Trabajadores Sociales no aplican la Entrevista sistemáticamente debido a que para su realización utilizan únicamente una ficha social previamente elaborada, lo que trae como consecuencia que los mismos no respondan a los objetivos definidos obteniéndose resultados diferentes.

3.- En la realización de la Entrevista se manifiesta una gran cantidad de limitantes, tales como: Factor tiempo, cantidad de personas a entrevistar, interferencias, diversidad de criterios profesionales, lo que da resultados poco satisfactorios. Dichas hipótesis fueron comprobadas y verificadas en un 100% a través de la investigación de campo realizada.

El informe se compone de cuatro capítulos: El primero, para mejor comprensión se divide en tres incisos:

- A.- Enfoca las características Generales de Guatemala.
- B.- Abarca todo lo relacionado a la Técnica de la Entrevista
- C.- Aquí se hace mención de los conceptos más importantes que utilizan durante el desarrollo del trabajo.

El segundo capítulo está dedicado a la Institución en donde llevó a cabo la investigación siendo la División Médica del Comité Pro Ciegos y Sordos.

el tercer capítulo contempla la interpretación y análisis de investigación.

cuarto capítulo contiene la propuesta de intervención del trabajador Social para la aplicación de la Técnica de la revista.

almente se exponen las conclusiones y recomendaciones.

El proceso metodológico que se utilizó en la realización del trabajo, es el inductivo-deductivo, auxiliándose de las técnicas observación, guías de investigación, cuadernos de campo, ficha, análisis de documentos bibliográficos, guía tabular, la cual consiste en la elaboración de una sábana de papel en la cual realizó la tabulación de la investigación de campo, utilizando boleta para recolectar toda la información necesaria, la cual se aplicó al 100% de Trabajadores Sociales que dependen de la División Médica del Comité Prociegos y Sordos.

pero que este trabajo sirva de base a los profesionales de Trabajo Social, para que se continúe profundizando en el tema y mejorar la utilidad de la Entrevista en la realización de su actividad profesional.

CAPITULO I
MARCO TEORICO

Características Generales de Guatemala.

Guatemala ha tenido distintos cambios a través del momento histórico que le ha tocado vivir, por lo cual para una mejor comprensión de lo anterior se hace mención de las distintas formaciones sociales que se han desarrollado.

Tomando en cuenta lo enunciado en el Seminario: "La familia y el proceso de cambio" realizado en la Escuela de Administración Pública, año 1,983, se considera que la primera formación económica-social es la sociedad primitiva, la cual se caracteriza por que el hombre satisfacía sus necesidades con la transformación de la naturaleza, comenzó a fabricar instrumentos de trabajo, de allí se originaron las relaciones de producción y la organización social.

Posteriormente se dedicó al pastoreo, la agricultura, la explotación de materiales, la fabricación de instrumentos; actividades que lo llevaron a ocupar un papel determinante en la sociedad primitiva lo cual dió origen a la formación del régimen patriarcal.

De lo anterior puede deducirse que el régimen de la sociedad

primitiva y las fuerzas productivas están constituidas relaciones de cooperación simple dándose la división del trabajo que dió origen a la formación de las clases sociales constituidas por "grandes grupos de hombres que se diferencian entre si por el lugar que ocupan en la sociedad". (1)

El concepto anterior señala que uno de éstos grupos apropia del trabajo del otro tomando en cuenta que ocupa un lugar privilegiado dentro de un sistema social determinado.

Con esta división del trabajo se inician las relaciones de subordinación y explotación, dando lugar al surgimiento de la sociedad esclavista, donde se da la propiedad privada absoluta sobre los medios de producción y sobre la persona misma que es el esclavo, así como lo que éste produjera.

Para mantener el control sobre los esclavos, surge el Estado como medio de dominio, pero a pesar de ésta tomaron la decisión de sublevarse e hicieron desaparecer el régimen esclavista, dando lugar al surgimiento de la sociedad feudal. Aquí el señor feudal tenía el poder sobre el siervo, obligándolo a trabajar para él.

(1) Lenin: "Obras Escogidas". Vol 3, Editorial Progreso, Moscú 1976, Pág. 232.

a sociedad se caracteriza "por la propiedad sobre la tierra y propiedad relativa sobre el trabajador". (2)

La desaparición del sistema feudal dió paso a la formación sistema capitalista. "El Estado aquí aparece como instrumento represión contra los trabajadores para conservar intocable la propiedad privada". (3)

Realizada la descripción de los distintos sistemas sociales los cuales ha atravesado la sociedad, se llega a la conclusión de que el sistema social que actualmente domina a nivel de toda América Latina es el capitalista. Se tiene conocimiento según datos obtenidos en el informe final del Taller Regional sobre el papel de los medios de comunicación social en Alimentación y Nutrición, realizado en Guatemala, julio de 1993 en América Latina se registró un crecimiento económico importante hasta 1980, acompañado de cambios sociales profundos y avances notables en la educación, salud, etc., aunque este

Rosa Yolanda Camacho Chainy Girón: "Estudio comparativo de los logros en los Centros de Desarrollo Integral la Novena y Refugio Alianza que presta atención al niño de la calle con participación del Trabajador Social", Escuela de Trabajo Social, USAC, 1989, Pag. 5-6.

Tomasa De León Cabrera: "El Estado Guatemalteco, Políticas Sociales y Trabajo Social", IV Encuentro de Trabajo Social Centro América, México y el Caribe, Guatemala, 1987, Pag. 1.

desarrollo no ha sido beneficioso para todos los grupos de población y las diferencias en la distribución de ingresos fueron incrementando.

El proceso de la riqueza y urbanización intensiva ha acompañado de una concentración de la riqueza y un descenso del poder adquisitivo de los pobres.

La crisis económica de la década del 80 dejó al descubierto las insuficiencias estructurales que han caracterizado el desarrollo y agudizó los problemas sociales preexistentes.

"El desafío para el desarrollo de América Latina es grande como lo demuestra la existencia de 183 millones de pobres y 100 millones de desnutridos, etc." (4)

En Guatemala actualmente predomina el sistema capitalista en el cual parte de la base o estructura económica fundamentada en la producción y reproducción de bienes materiales. "La estruc

(4) Informe Final: "Taller Regional sobre el papel de los medios de comunicación social en Alimentación y Nutrición en Guatemala, 26 al 30 de julio 1993, NUT-54. Oficina regional de la FAO para América Latina y el Caribe, Santiago de Chile. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, Organización Panamericana de la Salud. Instituto de Nutrición de Centroamérica y Panamá. Pág. 1 - 2.

onómica de la sociedad en su base está constituida por las relaciones de producción incluyendo formas de propiedad y las relaciones derivadas de ellas que se establecen entre los hombres durante el proceso productivo". (5)

Tomando en cuenta lo anterior puede decirse que la base determina a la superestructura y actúa sobre la base en relación lo económico, jurídico-político e ideológico; haciendo la novedad que esto es distinto en cada Modo de Producción. Surge así el Estado como medio de ejercer dominio de la clase que posee los medios de producción.

Las funciones del Estado, dan legalidad a la propiedad privada, establecen los intereses de la burguesía y son ejercidas través de las llamadas Políticas Sociales, las cuales contienen el sistema imperante reproduciendo los intereses de la clase dominante. Podría decirse que las Políticas Sociales son estrategias que utiliza el Estado para aparentar dar solución a los problemas, aunque éstas solo se den a nivel de efecto y no de causa, por lo cual se concluye que: "Las Políticas Sociales son las condiciones creadas por el Estado para garantizar el Modo de

5) Víctor -Alfanaciev: "Fundamentos de Filosofía Marxista", Editorial Olimpo, México 1978, D.F. Pag. 271.

Producción Capitalista." (6)

Con respecto a las características general de Guatemala SEGEPLAN a través de un resumen realizado en el año 1991 sustenta que Guatemala puede considerarse como uno de los países más pobres de América Latina. Cuenta con 9.2 millones habitantes, de los cuales 7,084,000 viven en pobreza. Según los indicadores de desarrollo social se tiene un bajo nivel de vida y una escasa satisfacción de necesidades básicas.

La población es pluricultural y plurilingüe y cuenta con una fuerte presencia indígena. Crece a una tasa de 2.8%. El 62% vive en el área rural y está dispersa en 19,000 pequeñas comunidades de menos de 2,000 habitantes.

En la década de los 80, la economía experimentó una crisis generalizada. Disminuyeron los niveles de consumo y se desestimuló la inversión. Se generó un fuerte proceso inflacionario que alcanzó un nivel sin precedentes en la historia guatemalteca.

Actualmente existen insuficiencias en la estructura

(6) Tomasa Cabrera, Op. Cit., Pag. 2-3

nómica que han generado desigualdades en la distribución de la tierra. El 2.2% de propietarios poseen el 65% de la tierra útil. El 10% de la población capta el 44% del ingreso nacional. La existencia de las desigualdades sociales ha alimentado la existencia de conflictos armados y la violación a los derechos humanos.

Los desequilibrios en la estructura del mercado de trabajo han traducido en una elevación del nivel de desempleo abierto, en la agudización del subempleo y en una reducción de salarios reales. El 36% de la población económicamente activa no es calificada y el 42% no tiene escolaridad.

La calidad y cantidad de los servicios básicos para la población son deficientes e insuficientes ante una demanda creciente. Los altos índices de las enfermedades más comunes y de la mortalidad infantil recalca la urgencia de dar alta prioridad a programas de agua potable, de saneamiento básico y de atención sanitaria.

La desnutrición total de la población presenta altos niveles. No existe un control adecuado, ni una política de apoyo al incremento de la calidad y cantidad de los alimentos para la población.

Guatemala presenta uno de los indicadores mas altos América Latina en analfabetismo (49%). La pobre cobertura e ineficiencia de los servicios educativos a todo nivel, se agrava en las áreas rurales y, especialmente en las de población indígena. Las metodologías de enseñanza-aprendizaje son pasivas no hay adecuación de los calendarios y horarios escolares, falta de relación de los contenidos educativos con las necesidades e intereses, culturas e idiomas locales.

Los grupos afectados por la crisis económica y social son el niño y la mujer. La participación de la mujer dentro de la población que trabaja es muy reducida (24%). Casi no participa dentro de la actividad política del país.

El menor en circunstancias especialmente difíciles es el niño, constantemente obligado a luchar por su sobrevivencia. Tan solo en el área metropolitana, 224 mil menores residen en los asentamientos precarios urbanos. Cada día aumenta mas el número de menores huérfanos, de la calle, maltratados, refugiados, desplazados, institucionalizados, trabajadores y en actividades marginales de ingreso.

La situación del medio ambiente se caracteriza por una fuerte tendencia al deterioro y la extinción de los recursos.

"Solo un esfuerzo conjunto de todos los sectores del país irá mejorar el bienestar general de la población guatemalteca."

"Para 1984 la distribución de la población económicamente activa en Guatemala era la agricultura y lo sigue siendo, y el arrio medio anual en el área agrícola es el mas bajo" (8)

La Técnica de la Entrevista.

Importancia de la Entrevista como Técnica de Investigación Social.

Se considera que la Técnica de la Entrevista es uno de los cedimientos más utilizados en la Investigación Social. Es ciso tomar en cuenta que como Técnica Profesional no es propia investigador social, también es utilizada por el Psiquiatra, Psicoterapeuta, el Psicólogo, el Periodista, el Médico, el erdote, el Trabajador Social, etc., utilizándola cada quien a sus diversos fines.

Resumen del Plan de Acción de Desarrollo Social 1992-1996, 1997-2000: "Desarrollo Humano, Infancia y Juventud", Coordinado por la Secretaría General del Consejo Nacional de Planificación Económica (SEGEPLAN), Guatemala. Marzo 1992, Paq. 5-6.

Plan Nacional de Desarrollo ASIES. Diaonóstico Perspectivo, 1985.

La entrevista es una conversación oral entre dos personas de los cuales uno es el entrevistador y otro el entrevistado aunque éste varía según el tipo de entrevista éste diálogo es naturaleza profesional, a través del cual se llega a un acuerdo acerca de un problema determinado. Lo anterior quiere decir que tiene que contarse con personas y la posibilidad de interacción verbal dentro de un proceso de acción recíproca.

La Entrevista utilizada profesionalmente puede considerarse como: "Técnica de recopilación que va desde interrogación estandarizada hasta la conversación libre; en ambos casos se recurre a una guía o pauta, que puede ser formulario que contenga una serie de cuestiones que orienten la conversación." (9)

Todas las entrevistas tienen alguna finalidad y esto es que da el carácter de la entrevista, en su mayoría tiene como propósito obtener alguna información.

"Según el propósito profesional, la entrevista puede cumplir con funciones como:

(9) Ezequiel Ander-Egg: "Técnicas de Investigación Social Editorial El Ateneo, S. A. de C. V., 21 Edición, 3ª impresión en México, Pág. 226.

Obtener información de individuos o grupos.

Facilitar información.

Influir sobre ciertos aspectos de la conducta (opiniones, sentimientos, comportamientos) o ejercer un efecto terapéutico." (10)

En relación a lo anterior puede decirse que la Entrevista o Técnica de Investigación Social tiene que contar con una guía que contenga los lineamientos claves para que en su realización el propósito fundamental no se pierda y se obtenga los datos necesarios de acuerdo a las funciones específicas.

Teniendo presente la finalidad profesional, a veces con la entrevista se pretende obtener más de un propósito, aunque siempre predomina uno.

. Modalidad de la Entrevista.

La Entrevista en la Investigación Social presenta varias modalidades de acuerdo a la forma o procedimiento de realizarla. Según Ezequiel Ander-Egg en su obra citada, éstas pueden ser:

Entrevista Estructurada: Conocida también como formal o estandarizada. Para realizarla tiene que contarse con un

) Idem, Pág. 226.

formulario previamente preparado y estrictam
normalizado, a través de una serie de preguntas establec
con anterioridad. Toma la forma de un interrogat
teniendo como base las preguntas establecidas
anterioridad.

b.- Entrevista No Estructurada: Deja mayor libertad a
iniciativa, tanto del entrevistado como del entrevista
Se realiza por medio de preguntas abiertas que
respondidas dentro de una conversación. Aquí el entreis
responde con sus propias términos, tomando de base
referencia a la cuestión general que se le ha
formulado.

Dicha Entrevista puede adoptar tres modalidades, las cu
se describen a continuación:

* Entrevista Focalizada: (focus interview). Su preparació
realización requiere una gran experiencia, habilidad
tacto. Se elabora una lista de cuestiones a investigar,
cuales se derivan del problema general a estudiar. En bas
éstos problemas se establece una lista de tópicos
relación a los cuales se focaliza la entrevista.

La Entrevista Focalizada es excelente para realizar estud
de situaciones problemas que serán objeto de acciones de Trai

ial.

Entrevista Clínica: (Clínica interview). Se diferencia de la anterior en la orientación-enfoque: se trata de estudiar las motivaciones y sentimientos de las personas.

Entrevista No Dirigida: (Non-directive interview). Se deja en completa libertad al informante para que exprese sus sentimientos y opiniones, el encuestador tiene que animar a hablar de un determinado tema y orientarlo.

De lo anterior se comprende que para tomar la decisión entre lizar una entrevista estructurada o no estructurada, depende objetivo y carácter de la investigación.

La entrevista no estructurada presenta dos ventajas muy ortantes:

"No es sensible a la diferencia de lenguaje entre entrevistador y entrevistado.

Puede realizar una investigación sin necesidad de tener un conocimiento previo del nivel de información del entrevistado." (11)

) Idem, págs. 228 - 229.

1.2. Preparación de la Entrevista:

En la preparación de la Entrevista es necesario tomar cuenta el lugar en donde se realizará, puede ser:

a.- De gabinete.

b.- De campo.

a.- Entrevista de Gabinete:

Se lleva a cabo dentro de un ambiente físico que llene los requisitos mínimos para que la persona objeto de estudio sienta segura, tenga privacidad y aporte datos confiables que puedan interpretarse objetivamente.

En su realización se utiliza una guía, la cual puede ser Ficha Social, Formulario específico, Guía de entrevista, cualquier modalidad se lleva a cabo en forma estructurada.

Se considera importante hacer mención de algunos normas descritas por Hsin-Pao Yung para la realización de la entrevista y son:

- * "Aborde gradualmente al interrogado creando una corriente de amistad, identificación y cordialidad.
- * Ayuda al interrogado para que se sienta seguro y locuaz.
- * Déjelo concluir su relato y ayúdele luego a complementarlo.

contrastando fechas y hechos.

Procure formular las preguntas con frases fácilmente comprensibles; evite formulaciones embarazosas con carácter personal o privado.

Actúe con espontaneidad y franqueza, y con astucias y rodeos.

Escuche al informante con tranquilidad, paciencia y comprensión, pero desplegando una crítica interna inteligente.

Evite la actitud de "personaje" y la pose de "autoridad".

No dé consejos y no tenga admoniciones morales.

No rebata al informante.

Preste atención no sólo a aquello que él desea declarar, sino a lo que no quiere o no puede manifestar sin su ayuda.

Evite toda discusión sobre las consecuencias de las repuestas.

No apremie al interrogado, concédale tiempo suficiente para que acabe su relato y valore sus contestaciones." (12)

Entrevista de Campo

Generalmente se utiliza para realizar estudios en diferentes

Idem, Pág. 236,

grupos o comunidades para su aplicación y requiere preparativos específicos, así como de algunas recomendaciones y sugerencias.

b.1. Preparativos para la Entrevista de Campo.

A continuación se mencionan los que Ezequiel Ander-Egg, su obra Técnica de Investigación Social aporta como los importantes y son:

- * Presentación del Encuestador. Es importante presentar al entrevistador, enviando una nota que anuncie la visita y explique los motivos de la entrevista.
- * Concertar la entrevista por anticipado. Para esto es necesario conocer como tiene distribuido el tiempo y las ocupaciones de las personas que van ser entrevistadas.
- * Conocimiento previo del "campo". Es importante conocer el medio cultural del grupo o comunidad que se va a estudiar. También es necesario contar con información acerca de la persona a entrevistar.
- * Contacto previo con líderes. El fin es explicar los motivos y propósitos que se persiguen con la entrevista. Y lograr la colaboración para que sean agentes de "ablandamiento" en los entrevistados.
- * Selección del lugar para celebrar la entrevista: Buscar un lugar adecuado con el fin de realizar la entrevista en las mejores situaciones ambientales.

Aspecto personal del encuestador: La presentación personal es muy importante para que se pueda tener una buena acogida y aceptación por parte de la persona que se va a entrevistar. Puede decirse: Que el buen resultado de una entrevista depende en cierta medida de la impresión que cause el entrevistador.

Preparación específica: Esta es indispensable y debe ser tan amplia como lo permitan las circunstancias.

Calidades del entrevistador: Capacidad de comunicación, aptitud para captar las situaciones de los otros y búsqueda de la mayor objetividad.

Se podría concluir que el arte de entrevistar se aprende revistando y se perfecciona con normas obtenidas de la experiencia acumulada por los demás.

También hay que tomar en cuenta que el arte de la entrevista depende únicamente de un factor, sino existe una gran variedad; entre ellos, hábitos, destrezas, técnicas, actitudes,

Se dice que el estudio de la entrevista y su ejecución no es ciencia exacta; es un arte.

El profesional hábil no debe conformarse con un conjunto de reglas; podría decirse que no existe ninguno que garantice éxito. Sin embargo, se cuenta con algunos puntos de referencia generalmente aceptados, que pueden ayudar a evitar errores al aprender a renovar esfuerzos para establecer relaciones eficaces y efectivas con las personas entrevistadas.

b.2. Recomendaciones y sugerencias principales en Entrevista de campo.

Puede tenerse como las principales, las que Ezequiel Ander Egg enumera en su obra "Técnicas de Investigación Social", y las siguientes:

- * El contacto inicial: La necesidad de establecer una atmósfera agradable y de confianza.

Al presentarse por primera vez, luego de intercambiar saludos, tomando en cuenta las costumbres del entrevistado, se identifica como entrevistador mostrando su credencial. A partir de eso todo depende de sus cualidades personales, frente a una persona que va a ser entrevistada, el don de gente será el principal auxiliar.

Es importante en este primer momento establecer un rapport (comunicación positiva) entre el entrevistador y el entrevistado.

Seguidamente el entrevistador abordará el tema central de la
cuesta.

* Cómo formular las preguntas. Aquí debe tomarse en cuenta, si
es entrevista no estructurada las preguntas serán planteadas
dentro del contexto general de una conversación.

Y si es entrevista estructurada la formulación de las
preguntas tendrá un carácter más metódico, en ambos casos las
preguntas deben ser standarizadas tanto como sea posible, para
poder hacer comparaciones de la información recogida.

* Como obtener y completar respuestas. Una formulación
inadecuada puede sugerir la respuesta. Este aspecto debe
cuidarse tanto en el tono o en el énfasis de la pregunta.

* Como registrar respuestas. Lo mas recomendable es la
anotación directa mientras se desarrolla la entrevista,
mejor aún si se auxilia con una grabadora, previo
consentimiento del interrogado.

* Terminación de la entrevista. Debe terminar en un clima de
cordialidad y dejarse la "puerta abierta" para los próximos
encuentros si el caso lo amerita.

5. Ventajas de la entrevista.

Sobre este aspecto Silvia Dolores Boch Guerra y Dina Silve
ranizo Méndez, en su trabajo de investigación: "Técnicas

aplicadas por el estudiante de Trabajo Social en el Ejercicio Profesional Supervisado durante 1988", hacen mención de algunas ventajas y desventajas de la técnica de la entrevista, entre ellas:

* Ventajas:

- Mayor posibilidad de obtener información concreta y veraz.
- El entrevistador puede llevar al entrevistado hacia el objetivo.
- Permite la observación de reacciones del entrevistado.
- Permite obtener información aunque el entrevistado posea ningún nivel de escolaridad.

* Desventajas:

- Poca disponibilidad del entrevistado.
- Dificultad para la comprensión de las preguntas de la entrevista.
- Influencia negativa del entrevistador hacia el entrevistado." (13)

1.6. Dificultades y límites de la entrevista.

Sobre este aspecto Ezequiel Ander-Egg en su obra cita:

(13) Silvia Dolores Boch Guerra y Dina Siloe Granizo Méndez "Técnicas aplicadas por el estudiante de Trabajo Social en el Ejercicio Profesional Supervisado durante 1988". Escuela de Trabajo Social, USAC, Guatemala, Noviembre de 1990. Páginas 43 - 44.

a que no debe perderse de vista que el uso de la encuesta procedimiento de recopilación de datos, tiene limitaciones y dificultades, entre ellas pueden mencionarse:

Limitaciones inherentes a la Técnica de la Entrevista en si misma. Las mas principales son:

- * Limitaciones de la Expresión verbal.
- * Todas las respuestas tiene igual validez.
- * Posibilidad de divorcio entre lo que se dice y lo que se hace.
- * La falta de marco referencial común: la no coincidencia entre lenguaje, lengua y habla.
- * Carácter estático de la realidad que capta la encuesta.
- * La ausencia de secreto, propio de la entrevista.

Limitaciones provenientes de la persona encuesta. Se resumen en:

- * El sujeto entrevistado está dispuesto a proporcionar la información solicitada?
- * Estando dispuesta, no se encuentra bloqueado frente al encuestador?
- * Deseando y pudiendo responder, ha comprendido bien todas la preguntas?
- * Habiendo comprendido, responde con sinceridad?
- * Respondiendo con sinceridad, es capaz de expresarlo adecuadamente?

- Limitaciones provenientes del encuestador. Existen motivos que limitan la eficacia de la encuesta en cuanto a la veracidad de las respuestas, son ellas:

- * Aspecto Personal del encuestador. Su presentación física, su forma de vestir, su comportamiento, gestos, su lenguaje, su voz, etc., ejercen influencia sobre el ánimo de la persona entrevistada, consecuentemente sobre el contenido de las respuestas.
- * Las opiniones personales del encuestador. El encuestador debe hacer todo lo posible para que sus ideas, opiniones y preferencias no se reflejen ni proyecten en la interpretación de las respuestas ambiguas.
- * Limitaciones provenientes de la responsabilidad de los entrevistadores. (14)

2.- Conceptos y definición de la Entrevista.

Tomando en cuenta que la entrevista es uno de los procedimientos más utilizados para obtener información específica, para conceptualizarla y definirla debe tomarse en cuenta el profesional que la vaya a utilizar, teniendo claro el propósito y objetivo de la misma. Por lo cual se consi

(14) Idem. Pág. 238 - 242.

veniente hacer mención de algunos de ellos.

A continuación se mencionan los que se considera se adecuan
quehacer del profesional de Trabajo Social, partiendo de que

Entrevista: "Es un medio eficiente empleado conscientemente
a alcanzar una finalidad determinada". (15)

Para que la Entrevista se realice en forma profesional y
le de la importancia necesaria es importante tomar en
cuenta que: "La entrevista es una conversación seria que se
propone un fin determinado, distinto del simple placer de la
conversación". (16)

Luego de consultados varios autores, se puede concluir que
definición que mas se adecua a nuestra profesión, es la que
propone Ezequiel Ander-Egg, en su diccionario de Trabajo Social,
cual se resume así: "La Entrevista es una forma especializada
de obtener información, mediante la conversación de naturaleza
profesional que se realiza con el propósito de realizar una
investigación, efectuar un diagnóstico o proponer un

-
- 1) Bary y Tuerlink. "La asistencia Social Individual",
Editorial Aguilar S.A., 2a. Edición, 1964, Pags. 101 - 115.
 - 2) Ernesto-Escobar: "La primera Entrevista", Editorial Prensa
Médica, 2a. Edición, México, 1965.

tratamiento". (17)

Como se observa en la definición anterior, la entrevista tiene múltiples usos, entre los cuales mencionamos: Informar, Educar, orientar, motivar, etc, según el propósito que persigue. La importancia de la entrevista radica especialmente en el análisis que se haga después de realizarla.

A través de la entrevista el Trabajador Social tiene la oportunidad de conocer a su cliente, grupo o comunidad, con sus problemas y necesidades para elaborar un diagnóstico, valorar las posibilidades de solución y aplicar un tratamiento social adecuado.

La entrevista permite al Trabajador Social realizar un estudio crítico sobre sus intervenciones, tratar de mejorar la calidad de su trabajo y emplear de una manera consciente y sistemática los procedimientos que crea sean los más eficaces.

La entrevista también es importante porque previene los riesgos de una disertación o conferencia que pueda volverse aburrida o monótona, fría desconectada de los intereses de

(17) Ezequiel Ander-Egg: "Diccionario de Trabajo Social". Ed., Editorial El Ateneo S.A. de C.V., Pág. 114.

rsona, grupo o comunidad con lo que se esta llevando a cabo la labor profesional.

- **Objetivos y Finalidades de la Entrevista.**

El objeto y finalidad que se persigue con la utilización de entrevista en nuestra profesión es de obtener información de mas, ya sea de una persona en particular, o de un grupo o de a comunidad determinados. La entrevista nunca debe ser provisada.

El programa de la entrevista no es en sí rígido, el entrevistador se tiene que mostrar disponible, abierto a cualquier observación, dispuesto a seguir a la persona, grupo o comunidad donde se desarrolla la labor profesional, y también se estar dispuesto a modificar el plan de la entrevista si el so lo amerita, pero esta modificación debe ser consciente y luntaria.

Las entrevistas pueden tener distintas finalidades, como lo el estudio de un caso, grupo o comunidad, establecer una buena lación entre el cliente y el Trabajador Social para poder proporcionar ayuda a éstos para la solución de ciertos problemas anteados.

Es útil para ayudar y motivar a la persona a encarar mayor profundidad los diferentes problemas, ya que perm obtener información, opiniones, conocimientos especializad actualización de temas.

4.- Características de la Entrevista.

Lo que caracteriza a las charlas de Trabajo Social con cliente, grupo o comunidad; en su índole profesional. C entrevista es un medio empleado conscientemente para alcanzar finalidad determinada.

Es menos formal que una exposición verbal o un discu público, pero mas formal que un diálogo.

Evaluación de la Entrevista: Este parámetro es importante al utilizar la entrevista, ya que para poder reali la evaluación debe tenerse en cuenta: El propósito que nos ll a realizarla, la información brindada por el entrevistado, gestos y manera de comportarse al brindar la información; como también los resultados obtenidos en la misma.

5.- Actitud del Entrevistador.

El entrevistador debe asumir una actitud profesional, te el cuidado de preparar previamente el instrumento a utilizar

realización de la entrevista. No perder de vista el propósito
objetivos de la entrevista.

El ambiente físico del lugar en donde se realizará la
entrevista debe ser cómodo, discreto, para hacer sentir a la
persona segura y se pueda desenvolverse con soltura.

El entrevistador debe saber escuchar con atención, no
permitir las interrupciones, debe darle a la persona el lugar y
trato que se merece.

El entrevistado y el entrevistador deben estar colocados a
una distancia prudente, de tal forma que la comunicación oral que
establezca permita apreciar en mejor forma los cambios de
posición; la actitud y los sentimientos se dan a conocer a
través de los gestos, expresiones faciales y el tono de voz.

Es muy importante que el entrevistador utilice la
observación para aprovechar todos los detalles posibles y de ser
posible también la visita domiciliaria para poder hacer
verificaciones de los datos proporcionados.

Relación entre el entrevistado y el entrevistador.

Para que exista una relación entre el entrevistado y el

entrevistador. primeramente tiene que establecer un "raport", creando así un ambiente propicio para la realización de la entrevista.

Informar el propósito de la entrevista, brindar confianza, seguridad, crear atmósfera de aceptación, comprensión, tolerancia, hacer sentir la necesidad e importancia de la colaboración.

Tomando en cuenta que la entrevista es una función especializada de establecer comunicación y que a través de ella se podrá compartir ideas, también se reafirma el valor de la persona como objeto de estudio; dando así un mayor fortalecimiento a la relación entrevistado-entrevistador.

6. La Entrevista en Trabajo Social de Casos.

El primer método clásico de Trabajo Social que ha sido sistematizado es el llamado método de casos, el cual consiste en la ayuda social que se brinda a nivel individual utilizando una serie de procedimientos adecuados según se requiera.

Para abordar y dar solución a la problemática planteada en la persona objeto de estudio, él o la Trabajadora Social utiliza técnicas apropiadas entre ellas como indispensable La Entrevista.

A través de la entrevista se obtiene información precisa que es de mucha utilidad para poder brindar atención adecuada y así dar las soluciones necesarias.

La entrevista es básica en toda investigación social, a través de ella el Trabajador Social procura conocer a la persona, entenderla y ayudarla en la búsqueda de soluciones a su problemática.

Es importante tomar en cuenta que la realización de la entrevista, pueden presentarse algunos problemas entre los cuales mencionamos:

El entrevistado que rehusa responder,

El entrevistado que miente voluntariamente,

El entrevistado que involuntariamente y dejándose llevar de los procesos selectivos de la memoria, refiere detalladamente acontecimiento y experiencias muy deformadas o simplemente confiesa haber olvidado experiencias importantes que han caído en su subconsciente.

El problema del vocabulario, es decir, el entrevistador tiene un entrenamiento completamente determinado y muchas

veces distinto del significado familiar al entrevistado
(18)

6.1. El papel del Trabajador Social en la atención de casos sociales.

El Trabajador Social utiliza la entrevista para procurar su trabajo sea lo más objetivo posible, ya que de lo contrario se podría contar con elementos de juicio que ayuden a conocer causa del problema que presentan las personas.

Por lo consiguiente el papel del Trabajador Social es conocer ampliamente los objetivos, desempeñar funciones que permitan actuar según el caso lo amerite.

El manejo de la entrevista se perfecciona mediante experiencia y se va adquiriendo habilidad en su aplicación.

El Trabajador Social tiene que poner en práctica todos conocimientos teóricos adquiridos en relación a la entrevista debe conocer lo que es extraño a ella y lo que es pertinente por el buen manejo de la misma.

(18) Felipe Párdinas: "Metodología y Técnicas de Investigación Ciencias Sociales", Introducción Elemental, Editorial Siglo Veintiuno. Editores S.A., 11a. edición, octubre de 1970. Págs. 80-83.

Con la utilización de la entrevista se pretende conocer, analizar e interpretar en forma real el problema presentado.

Considerada la entrevista como una de las técnicas más importantes en la investigación social, el Trabajador Social debe manejarla adecuadamente para obtener resultados concretos y efectivos.

Trabajo Social.

Concepto de Trabajo Social.

Tradicionalmente se define como: "Una actividad práctica que tiene por finalidad estudiar los problemas o circunstancias que afectan a las colectividades y a los individuos para poderles servir; es la energía o conjunto de actividades puestas a disposición del que ha menester, aplicando una técnica con la que desarrollan recursos adecuados y eficientes para resolver y mediar situaciones afectivas de los débiles sociales." (19)

Otra definición es la siguiente: "Disciplina científica que utiliza los conocimientos de las ciencias sociales y los aplica a la realidad para comprenderla y transformarla. Está orientada al

) Alfredo. Saavedra: "Vocabulario de Trabajo Social". Edit. Estela, S. A., México, 1968. Pág. 120.

bienestar social a través del mejoramiento del medio y
incorporación de los individuos, procurando así un hor
participante de una realidad social que constituye un ma
adecuado a su desarrollo pleno." (20)

El Trabajador Social no se limita a velar por el bienes
de una parte de la sociedad, sino que su accionar abarca a t
una sociedad concreta, siendo así: "El Trabajo Social es
disciplina macrosocial de las Ciencias Sociales, con un enfo
objetivo y sistemático para lo cual hace uso de una metodolo
científica, realizando actividades concretas de investigaci
diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación continua, p
impulsar las condiciones necesarias de transformación social
apropiarse así, las mejores condiciones de vida". (21)

Otra definición de Trabajo Social es: "Es una práct
social fundamentada en las ciencias sociales que en fo
científica interviene en la problemática social a ni
individual, grupal y comunal derivada de la Estructura Económ

(20) I Jornada de Trabajo Social: "Participación Profesional
Trabajador Social del Banco Nacional de la Vivienda en
problemática Habitacional de los Sectores Populare
Guatemala, junio 1, 1987, Pág. 22.

(21) Bernarda Navarrio del Cid y Rosaura Gramajo: "Trabajo Soc
en la Sociedad Guatemalteca", Tesis de Trabajo Soci
USAC., 1983, Pág. 18.

social: propiciando mediante la organización y concientización a los sectores mayoritarios, su movilización y autogestión en la búsqueda de mejores niveles de vida que les permita el bienestar integral derivado de un proceso de promoción social constante que involucre en la transformación social". (22)

La definición anterior indica que el rol que el Trabajador Social debe asumir ante la problemática surgida tanto a nivel individual, grupal, o comunal como producto de la formación económico social, es de orientar y concientizar a los sectores mayoritarios para que a través de una verdadera organización se organicen y realicen autogestiones para lograr mejores condiciones de vida.

Existe diversidad de definiciones de Trabajo Social que podríamos resumirlo así: "El Trabajo Social es una rama de las Ciencias Sociales que procura conocer las causas y el proceso de los problemas sociales y su incidencia sobre las personas, grupos o comunidades para promover a éstos a una acción de corrección de sus efectos, erradicación de sus causas y rehabilitación de los afectados, teniendo como meta final el mas amplio Bienestar Social".

2) Julio César, Julio César: "La metodología de la Promoción Social", Tesis de graduación, Escuela de Trabajo Social, USAC, Guatemala. Noviembre de 1987. Pág. 132.

Social en un marco de desarrollo nacional auténtico y sostenido
(23).

En relación a lo anterior, se concreta que el Trabajo Social está contemplado como una rama de las Ciencias Sociales porque el objeto de estudio es el hombre como producto del medio socioeconómico en donde se desenvuelve, procura conocer los distintos problemas sociales que le afectan ya sea en lo individual, grupal o comunal para poder orientar en la búsqueda de soluciones adecuadas, velando porque dichos problemas sean atacados a raíz de sus efectos, combatir sus causas, brindar atención adecuada en el momento preciso para poder lograr un amplio bienestar social.

Tomando en cuenta que una de las áreas de intervención del Trabajo Social, es el área de la salud, se hace mención de la definición de Trabajo Social Hospitalario y dice: "Es la acción profesional que realiza el Trabajador Social como parte de un equipo multidisciplinario para estudiar y analizar las causas y efectos de los factores sociales y rehabilitación de la salud del individuo, apoyando y estimulando sus capacidades para que participe activa y conscientemente él y su grupo familiar en

(23) Cristina Sánchez Mejorada y Rosaura Unzueta Vásquez
"Historia y Metodología del Trabajo Social", Edición
Quinto Sol, S.A., México, 1984, Pág. 8.

lución de sus problemas médico sociales, utilizando en forma adecuada los recursos existentes en la comunidad." (24)

Se concluye que el Trabajador Social que realiza sus funciones en el área hospitalaria, forma parte de un equipo multidisciplinario en donde las acciones que le corresponden realizar son principalmente las de estudiar, analizar causas y efectos de los distintos factores sociales, económicos, de salud, c., que motivaron la búsqueda de institución especializada. Es en este momento que el Trabajador Social brinda todo el apoyo necesario, orientando, motivando a la persona y su respectivo grupo familiar para que tomen conciencia de la importancia que tiene su participación activa en la búsqueda de soluciones al problema por el cual atraviesa, ya que de esta manera podrá utilizar en mejor forma los recursos existentes en la comunidad.

.2. Filosofía del Trabajo Social.

El Trabajador Social para poder actuar en correspondencia con las necesidades e intereses reales de la población, necesita fundamentarse en una concepción Filosófica y Científica a través de la cual se le da toda la importancia necesaria a los niveles

-
- 4) I Taller de Trabajo Social Hospitalario: "Informe final de sistematización del Trabajo Social Hospitalario", Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala, 1988, Pág. 13.

de conciencia y organización de los sectores populares como med
fundamental para lograr los cambios estructurales que la sociedad
guatemalteca requiere.

Las concepciones filosóficas y científicas que representan
la ideología del Trabajo Social Guatemalteco, están implícitas
dentro de los principios, objetivos y funciones del Trabajo Social
aprobadas durante el III Congreso Nacional de Trabajo Social
realizado en la ciudad de Quetzaltenango en el año
1979.

Dichos criterios tienen vigencia aún, tomando en cuenta que
fueron definidos bajo la premisa de que el desarrollo social
es causal sino sujeto a las leyes vinculadas con el desarrollo del
mundo material; por lo consiguiente, orientan al Trabajo Social
para que realice una intervención de la realidad objetiva
comprometida con los sectores mayoritarios y no paliativa
mediatizadora dentro de la formación social guatemalteca.

Es necesario no perder de vista que existen grandes
limitantes que se afrontan en el ejercicio de la profesión, tal
como: La estructura de nuestra formación social, las políticas
sociales que son una representación superestructural de
aquella, la contradicción que existe entre lo teórico

metodológico y la realidad imperante, el propio nivel formativo de los profesionales del ramo, la falta de identificación ideológico-política con la población, los patrones culturales prevalecientes en la misma, etc.

No debe considerarse como obstáculo todo lo anterior, hay que buscar los mecanismos que nos permitan realizar una labor eficaz en beneficio de las grandes mayorías, se debe aprovechar el espacio mediante la orientación reflexiva a las grandes mayorías para que puedan actuar en la búsqueda de soluciones objetivas para lograr los cambios necesarios y se obtenga el bienestar integral.

3. Principios del Trabajo Social.

Se considera importante hacer mención de los principios que fueron aprobados en el III Congreso de Trabajo Social realizado en Quetzaltenango en el año de 1.979. Dichos principios se resumen de la siguiente manera:

- El Trabajador Social no debe ser visto como poseedor de las soluciones a los distintos problemas sociales, su función básicamente consiste en orientar adecuadamente en la búsqueda de soluciones adecuadas.
- Su intervención profesional debe inclinarse hacia la concientización respecto a la necesidad de transformación

social para lograr el bienestar integral.

- Es indispensable que los conocimientos teórico-prácticos estén apegados a la realidad.
- La acción profesional queda sujeta a las distintas contradicciones que se presenten, lo cual limitará los cambios que se pretendan realizar; pero si se perseverante y consecuente se podrá obtener que se proponga.
- El grado de conciencia, organización y lucha de los sectores desposeídos se constituyen en los medios para lograr transformaciones en beneficio de la sociedad.
- Es necesario capacitar para lograr mentalidad colectiva así a través de la cooperación, ayuda mutua, solidaria y deseo de superación se obtengan resultados positivos.

Se concluye que al poner en práctica los principios anteriores el Trabajador Social logrará que las acciones realizadas tengan carácter científico de acuerdo a la realidad que se estudia, esto como parte de un proceso gradual y progresivo.

Puede adueñarse que los objetivos y principios del Trabajo Social representan la ideología del Trabajador Social Guatemalteco, permitiéndole ubicarse e identificarse ideológicamente políticamente con los sectores mayoritarios del país. También

de lineamientos generales para actuar en cualquier campo y el de acción correspondiéndole al Trabajador Social definir aspectos operativos y metodológicos que cada situación particular requiere.

Objetivos del Trabajo Social.

A continuación se presenta un resumen de los objetivos Trabajo Social, los cuales fueron tomadas del III Congreso de Trabajo Social de Quetzaltenango. Siendo fundamentales:

Promover y participar en la investigación, planificación y ejecución de los distintos programas de bienestar social.

Promover, estimular y orientar adecuadamente la organización social.

Conocer la realidad nacional para aportar procedimientos para lograr la transformación social.

Contribuir para obtener cambios de mentalidad, actitud y comportamiento.

Incentivar la coordinación entre los distintos sectores afectados, las diferentes instituciones de servicio, para lograr la utilización adecuada de los recursos existentes en la realización de proyectos.

Propiciar y orientar la evaluación de los distintos programas de bienestar social.

Mantenerse informado del acontecer guatemalteco.

Los objetivos citados anteriormente dan lineamientos que el Trabajador Social realice sus acciones en forma ordenada, sistemática y planificada.

7.5 Funciones del Trabajador Social.

Para alcanzar los objetivos enumerados anteriormente se requiere que el Trabajador Social desempeñe funciones que permitan intervenir profesionalmente acorde a lo que se pretende alcanzar. Según el III Congreso Nacional de Trabajo Social, las funciones fundamentales son:

- Función de Investigación.
- Función de Planificación.
- Función de Organización para la movilización y desmovilización de las masas populares.
- Función de Promoción para la Transformación Social". (25)

C.- ASPECTOS CONCEPTUALES.

Se considera importante hacer mención de los conceptos que fueron utilizados en la relación de la investigación para una mejor comprensión de lo anteriormente expuesto, entre los que tenemos:

(25) Idem. Pág. 10.

En relación a lo expuesto se puede decir que para reali-
una investigación es indispensable contar con los medi-
adecuados para obtener todo lo necesario, esto se obtien-
través de un conjunto de mecanismos, procedimientos y medios
cuales determinan cómo hacer para alcanzar los objeti-

El Diccionario de Filosofía define a la técnica como
"Conjunto de mecanismos y de máquinas, así también de sistema
medios de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmi-
energía y datos. El Diccionario de Sociología, se refiere a
Técnica Social como: El conjunto de principios, métodos y med-
para el estudio y mejoramientos prácticos de la sociedad" (31)

4.- Técnica.

Podría concluirse que un Método adecuado, no sólo nos gui-
por el "camino" correcto para la persecución de los objeti-
trazados, sino que servirá de base para poder dar un orden lóg-
y coherente a la investigación realizada.

Es decir que con la utilización del método se obtiene lo
se pretende alcanzar ya que permite dar un orden lógico
coherente a lo que se desea estudiar.

sociedad." (27)

Tomando como referencia lo anterior puede concretarse que ciencia se ha ido formando de los hechos y conocimientos acumulados mediante la experiencia para luego verificarlos mediante la práctica en donde se tiene oportunidad describirlos, explicarlos, descartarlos; y de ésta manera producir nuevos hechos que le permitan luchar en la transformación de la naturaleza para obtener beneficios sociales.

3.- Método

"Etimológicamente Método proviene de META (hacia) y (camino), hay una intención preestablecida para llegar a meta, ante la cual se distingue un conjunto de medios consecuentes y racionales para su alcance". (28)

En relación a la definición anterior se concreta que método se entiende como el camino que tiene que recorrerse para poder llegar a una meta propuesta, se basa en reglas y procedimientos establecidos según sea lo que se pretende.

(27) M. B. Kedrov y A. Spirkin: "Hombre, Ciencia y Filosofía" Facultad de Ciencias Económicas, USAC, 1989, pag. 33.

(28) Hamilton Gordón: "Teoría y Práctica del Trabajo Social" Casos, Editorial Prensa Médica Mexicana, 1965, Pag. 63.

canzar.

Se considera necesario mencionar que según el folleto de abajo Social II, "Son herramientas, caminos, vías de acceso, medios para lograr los objetivos. Son modos de proceder conforme un determinado plan e incluyen las diferentes maneras de seguimiento para la formulación teórica, como también aquellas para la actividad práctica". (29)

Retomando lo expuesto puede considerarse que el método contiene los medios que se utilizan para lograr los objetivos propuestos. Pueda decirse que son lineamientos a seguir para la realización de un determinado plan que a la vez contempla los pasos para elaborar la teoría y la práctica.

"Método es la manera de alcanzar un objetivo, o bien, como determinado procedimiento para ordenar una actividad, es la manera de reproducir en el pensar el objeto que se estudia"

) Folleto: "Seminario de Trabajo Social II", Escuela de Trabajo Social, USAC, 1979.

) Alfredo Tecla: "Teoría, Métodos y Técnicas en la Investigación Social", México, Ed. Cultural Popular, S.A., 9a. Ed., 1974, Pág. 16.

Es decir que con la utilización del método se obtiene lo que se pretende alcanzar ya que permite dar un orden lógico y coherente a lo que se desea estudiar.

Podría concluirse que un Método adecuado, no sólo nos guía por el "camino" correcto para la persecución de los objetivos trazados, sino que servirá de base para poder dar un orden lógico y coherente a la investigación realizada.

4.- Técnica.

El Diccionario de Filosofía define a la Técnica como "Conjunto de mecanismos y de máquinas, así también de sistemas y medios de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir energía y datos. El Diccionario de Sociología, se refiere a la Técnica Social como: El conjunto de principios, métodos y medios para el estudio y mejoramientos prácticos de la sociedad" (31)

En relación a lo expuesto se puede decir que para realizar una investigación es indispensable contar con los medios adecuados para obtener todo lo necesario, esto se obtiene a través de un conjunto de mecanismos, procedimientos y medios los cuales determinan cómo hacer para alcanzar los objetivos.

(31) Ídem., Pág. 21.

puestos.

A estos mecanismos, procedimientos y medios se le denomina técnica, por lo cual la utilización adecuada es muy importante que a través de ella se obtendrán los lineamientos necesarios para poder actuar en correspondencia con el método.

Rául Rojas Soriano la define así: "Técnica es un conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilia al individuo en la aplicación de los métodos". (32)

Esto indica que la técnica define los pasos a seguir en la aplicación del método.

La Técnica es un elemento importante para la ciencia, una definición primaria y genérica nos dice que Técnica es: "El conjunto de mecanismos y de máquinas, así también como sistemas y medios de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir energía y datos, todo ello con vistas a la reproducción, a la investigación". (33)

2) Rául Rojas Soriano: "Guía para realizar investigaciones sociales", Imprenta Universitaria. 8a. Ed., México. 1985. Pág. 63.

3) M.M., Rosental y P.F., Ludin: "Diccionario Filosófico". Ed. Tecolut. 1a. Ed., México, 1979, Pág. 65

apropiarse así. las mejores condiciones de vida." (36)

De acuerdo a lo anterior puede decirse que es la definición más actualizada, ya que está contemplada como disciplina macrosocial, porque al llevarla a la práctica se vale de otras ciencias sociales a través de una metodología científica y las etapas de la planificación para impulsar el desarrollo integral de los sectores populares en forma sistemática.

7.- Programa.

Para poder llevar a la práctica cualquier actividad planificada, es necesario darle un orden adecuado a su desarrollo y esto se obtiene por medio de un programa, el cual puede definirse de la siguiente manera: "Los programas son aquellos planes en los que no solamente se fijan los objetivos y secuencia de operaciones, sino principalmente el tiempo requerido para realizar cada una de sus partes." (37)

Lo anterior indica que los programas además de enumerar

(36) Bernarda Navarino del Cid y Rosaura Gramajo: "Trabajo Social en la Sociedad Guatemalteca", Escuela de Trabajo Social, USAC, 1983, Pág. 18.

(37) Agustín Reyes Ponce: "Administración de Empresas", Teoría y Práctica, Primera Parte, Editorial Limasa, S.A. de C.V., Balderas 95, primer piso, 06040, México D.F., 1987, Pág. 174.

se va a hacer, también contemplan el tiempo que se va a utilizar.

Los programas son los que fijan el tiempo requerido para cada una de sus partes. Los programas pueden ser generales y particulares, a corto y a largo plazo.

Por programa se entiende que es el conjunto ordenado y coordinado de proyectos y actividades que tratan de atender problemas específicos y de la misma naturaleza.

Los marcos de la programación son:

- Global: Son los antecedentes que conforman las diversas estrategias en el enfrentamiento de situaciones.
- Específico: Son los antecedentes que conforman los detalles de las actividades o medios que se utilizaron para la ejecución del plan.
- Operativo: Es la coordinación de las actividades definidas en todos los proyectos.

Según Ezequiel Ander-Egg: "Programa se deriva del griego prográmo, "Aviso público" y éste del verbo prographein, "nunciar por escrito". Término que hace referencia a una asociación o conjunto de proyectos relacionados y coordinados

entre si, por ejemplo, construcción de caminos, construcción de escuelas, construcción de hospitales, etc., todas ellas como parte de las acciones a realizar para alcanzar las metas y objetivos del plan dentro de un periodo determinado". (38)

Se dice que los programas están integrados por proyectos que se interrelacionan entre si con el propósito de alcanzar metas y objetivos planificados dentro de un tiempo determinado.

8.- Salud Ocular.

Para poder referirnos a este parámetro partiremos de la siguiente definición: Salud ocular es dotar de servicios de atención ocular a toda la población, especialmente aquellas comunidades en donde se detectan mayores problemas visuales. Como anterior se logra apoyando activamente los programas que conllevan a prevenir dichas enfermedades; ya que existen algunas que pueden llevar a la persona a la ceguera.

Comúnmente se dice que es ciego aquel que no puede ver. Médicamente se llama así a la persona que posee agudeza visual inferior a 1/10 de la visión normal en el mejor ojo.

(38) Idem., Pag. 286.

La ceguera puede ser congénita o hereditaria, o producirse posteriormente a causa de afecciones, infecciones y traumatismos.

Entre los factores más conocidos de ceguera pueden mencionarse: glaucoma, tracoma, cataratas, retinitis, desprendimiento de retinas, etc., y últimamente se relaciona mucho con ello la Diabetes.

Según estudios realizados por la OMS, se calcula que hay por lo menos 28 millones de ciegos en el mundo, muchos de los cuales pudieron ser curados o liberados del riesgo, si hubieran suficientes y eficaces programas de prevención de la ceguera.

Se estima que la inmensa mayoría de los ciegos del mundo se localizan en los países "en desarrollo", donde la desnutrición, las infecciones y la falta de atención oftalmológica dan origen a una elevada proporción de casos de ceguera, situación que es aún más grave en las áreas rurales. Según la OMS, estos países tienen tasas de ceguera que son de 10 a 40 veces mayores que las de los países industrializados; considerándose que en estos últimos casos la ceguera se debe principalmente a trastornos degenerativos o metabólicos, no a la desnutrición o insalubridad como en los nuestros, en América Latina; por ejemplo, las causas principales de ceguera son: Las cataratas, glaucoma, ceguera de

origen infeccioso o nutricional, tracoma, oncocercosis enfermedad de robles y la ceguera causada por traumatismo oculares.

Para comprender a los ciegos, es necesario establecer que se dividen en dos: Los nacidos ciegos y los que enquecece posteriormente.

La diferencia está en que los ciegos de nacimiento puede ser educados y entrenados desde su nacimiento mismo, lo que hace posible que viva todas las etapas de su vida normalmente; en cambio los que pierden la vista en el transcurso de su vida requieren, antes que nada, aceptar una nueva limitación y readaptarse a la vida. Tanto en unos como en otros, la rehabilitación tiene sus facilidades y obstáculos, pero puede ser muy exitosa si se emprende con amor, eficiencia y eficacia, así como con un sentido social justo. En ambos casos, los ciegos son individuos normales cuya única limitación es no poder ver; es decir, poseen capacidades, talentos y habilidades que pueden hacer posible su adaptación y ajuste a cualquiera de las situaciones que enfrenta un individuo normal vidente, pero, mientras se preparan para ello, requieren una atención especial primordialmente en lo que se refiere a instrumentarlos para que puedan aprovechar su experiencia. El más grave problema para los

cos es de tipo económico, ya que la vista resulta un factor decisivo para poder ganar el sustento, especialmente en edades que no valorizan al individuo, ni se interesan por la persona. "Ello provoca que los ciegos no pueden ser vistos sino asociados únicamente a la "infamante actividad de la mendicidad".

9)

9) Elisa Molina de Sthal: "Contribución al movimiento de la Rehabilitación Integral de los Impedidos de la Vista en Guatemala". Tesis Profesional de Trabajo Social, Pág. 7.

CAPITULO II

.- Programas de Salud Ocular del Comité Prociegos y Sordos.

.1. Antecedentes Históricos.

El Comité Prociegos y Sordos, es una entidad, privada, no lucrativa, fundada el 3 de diciembre de 1945, regida por una Junta Directiva, integrada por destacados profesionales de diversas disciplinas, quienes prestan sus servicios ad-honorem. Tiene como objetivos principales:

- Prevención de la Ceguera y la Sordera.
- Tratamiento de las enfermedades de Ojos y Oídos.
- Educación de Niños ciegos y sordos.
- Integración de las personas ciegas y sordas, a los programas educativos y al campo laboral competitivo.

Por ser centro generador de atención especializada la demanda de la población dió lugar a que se ampliarán los servicios y como respuesta a las necesidades planteadas se funda el Hospital de Ojos y Oídos "Dr. Rodolfo Robles V.", en el año de 1974, marcando así, un gran adelanto en pro de la salud de toda la población, ya que de éste centro irradian casi todos los servicios de oftalmología y otología en el país.

2.2. Programas específicos.

Estos se llevan a cabo a través de tres grandes divisiones

- División Médica.
- División de Educación.
- División de Rehabilitación.

La investigación se realizó con los programas que dependen de la División Médica, por lo cual, únicamente se hace mención a esta división.

La División Médica tiene bajo su responsabilidad los siguientes programas.

a.- CENTRO DE ATENCION TERCIARIA;

Hospital de Días y Días "Dr. Rodolfo Robles V." en la ciudad capital cirugía especializada en Catarata. Reti Trasplantes de córnea. Glaucoma. Estrabismo. Oculoplástica Lentes Intraoculares y Cirugía Menor y servicios hospitalarios.

b.- CENTRO DE ATENCION SECUNDARIA:

* Centro Oftalmológico de Occidente, Quetzaltenango, servicios de Consulta Externa, atención de defectos Refracción, cirugía menor, cirugía especializada, extracción de Catarata, Estrabismo, Pterión Chalaziones y otras enfermedades, así como servicio

encamamiento.

- * Centro Regional para Prevención de la Ceguera, Zaragoza - Chimaltenango: cuenta con servicios de Consulta Externa, atención de defectos de refracción, cirugía especializada en extracción de catarata, Estrabismo, Pterigi6n. Chalaziones y otras enfermedades, así como servicio de encamamiento.

CENTROS DE ATENCION PRIMARIA:

Clinicas Oftalmológicas Departamentales. ubicadas en las siguientes áreas del país: Antigua Guatemala, Retalhuleu, Zacapa, San Pedro Carchá, Alta Verapaz. San Pedro Yepocapa. Estas Clinicas tienen servicios de Consulta Externa de Oftalmología y Cirugía Menor.

PROGRAMA DE OTOLOGIA Y PREVENCION DE LA SORDERA.

- * Consulta Externa.
- * Audiometría.
- * ARE (Audiometría de Respuestas Eléctricas)
- * Audifonos.

PROGRAMA DE PREVENCION DE LA CEGUERA.

El Comité Prociegos y Sordos de Guatemala, ha sido distinguido. al reconocérsele como Centro de Colaboración en Prevención de la Ceguera. por la Organización Mundial de la Salud.

El reconocimiento a la labor que en los campos de Prevención

SERVICIOS MEDICOS AUXILIARES.

- * Pediatría.
- * Neurología.
- * Psiquiatría.
- * Medicina Interna.
- * Laboratorio.
- * Rayos X.
- * Odontología.
- * Banco de Ojos.
- * Óptica.
- * Farmacia.
- * Trabajo Social.

ALBERGUES TEMPORALES.

Para pacientes en tratamiento y sus familiares, provenientes del área rural.

A su vez el Hospital de Ojos y Oídos "Dr. Rodolfo Robles", fue designado como centro colaborador de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) en Programas Nacionales de Salud Rural, para una mejor atención contempla dos programas fundamentales:

- Prevención de la ceguera, diagnóstico y tratamiento de enfermedades de los ojos. Conservación de la vista.

2.- Diagnóstico y tratamiento de enfermedades del oído. Tratamiento de problemas consecutivos de la sordera.

Los programas médicos se realizan a través de un personal multidisciplinario. médico y paramédico, que incluye oftalmólogos, otorrinolaringólogos, médicos generales, patólogos, pediatras, psicólogos, anesthesiólogos, neurólogos, radiólogos, odontólogos, farmacéuticos, enfermeras, trabajadoras sociales, técnicos en rayos X, laboratorio y personal auxiliar.

2.3 Condiciones Socio-económicas de la población atendida.

El Hospital es un centro especializado de Ojos y Oídos, brinda atención completa a las personas de escasos recursos económicos que asisten diariamente en demanda de servicio también atiende los casos que requieran un tratamiento altamente especializado y que son referidos por hospitales regional, clínicas departamentales y móviles del Comité.

2.4. Organización de la Institución.

A continuación se presenta el organigrama del Comité de Ciegos y Sordos. Dicho organigrama contempla la estructura de la institución.

Se puede decir que en toda institución para administrar correctamente las acciones es necesario planificar para reducir al mínimo los riesgos y al mismo tiempo aprovechar los recursos por lo cual se considera necesario que en la institución se establezca una verdadera coordinación entre los distintos departamentos que conforman la institución.

Partiendo de lo anterior, el Comité Pro Ciegos y Sordos cuenta con un organigrama organizacional, el cual funciona de la siguiente manera:

Cuenta con una Junta Directiva, la cual define las políticas, filosofía y estrategias de la institución.

Lo que se ha definido anteriormente lo dirige y ejecuta la Dirección Ejecutiva, la cual cuenta con un grupo de asesores y un asistente de la dirección, secretaria; además tiene bajo su responsabilidad la Lotería Santa Lucía, Auditoría Interna, Relaciones Internacionales y Relaciones Públicas.

A su vez de la Dirección Ejecutiva dependen:

a.- Dirección Administrativa:

Como su nombre lo indica, es la que se encarga

administrar, velar por que la institución cuente con todo el equipo necesario para su funcionamiento. Bajo su responsabilidad está la Secretaría, Asistente, Suministros, Estadística, Mantenimiento, Transporte, Mensajeros, Conserjes, Servicios, Seguridad, Tienda.

Dirección Financiera:

Dicho departamento se encarga de todo lo concerniente a las finanzas de la institución. Tiene bajo su responsabilidad, Asistente, Secretaria, Contabilidad General, Procesamiento de Datos, Caja, Pagos.

Dirección de Recursos Humanos:

La cual se encarga de la selección y contratación de personal, cuenta con Asesor Laboral, Secretaria, Oficial de Personal, Oficial de Selección de Persona, Oficial de Nóminas.

División Médica - Instituto de Ciencias de la Visión:

De aquí parten todos los servicios médicos otológicos y oftalmológicos. Bajo su responsabilidad están: Asistente de la División Médica, Secretaria y todas los Hospitales Regionales, así como clínicas departamentales. Anexo funciona el Instituto de Ciencias de la Visión, el cual se encarga de Post-Grado de Oftalmología.

División de Educación Especial de Rehabilitación:

La cual es la encargada de velar por el buen funcionamiento

de los distintos programas especiales con que cuenta el Comité Prociegos y Sordos, dirigidos a las personas ciegas y sordas a quienes médicamente les dan caso concluido en relación a atención médica. Dichos programas van dirigidos a niños y adultos y se dividen así:

- Servicios de Educación Especial para Niños, cuenta con
 - * Estimulación Temprana.
 - * Escuela para Niños Ciegos "Santa Lucía".
 - * Escuela para Niños Sordos "Frav Pedro Fonce d León".
 - * Integración Escolar.
 - * Programas Pre-Escolares Regionales.
- Servicios de Rehabilitación para Adultos del Área Urbana y Rural, cuenta con:
 - * Centro de Rehabilitación Integral.
 - * Centro de Capacitación Agropecuaria.
 - * Centro de Ancianos Ciegos.
 - * Talleres Protegidos "Santa Lucía".

f.- División de Trabajo Social:

El Departamento de Trabajo Social juega un papel importante dentro de la institución, por ser ésta de carácter asistencial. Cuenta con una Secretaría, y tiene bajo su responsabilidad todos los departamentos de Trabajo Social de las distintas dependencias con que cuenta el Comité

Prociegos y Sordos.

5 Cobertura.

Para una mejor atención y utilización de los recursos educativos y rehabilitación, el comité ha regionalizado sus servicios proyectándose a nivel urbano y rural abarcando área cional, como lo demuestra el mapa que se anexa.

CAPITULO III

ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INVESTIGACION DE CAMPO

La investigación de campo se realizó tomando en cuenta que la Entrevista es considerada como una de las técnicas básicas que utilizan las Trabajadoras Sociales en la atención de los casos sociales.

Para elaborar el presente capítulo se hizo necesario recabar datos por medio de una boleta que fue pasada a las Trabajadoras Sociales que laboran en la División Médica del Comité Pro-Ciegos y Sordos, y obtener el 100% de criterios de las profesionales que las utilizan .

Se tomó en cuenta a la División Médica porque geográficamente la Institución se ha extendido a nivel nacional, descentralizando los servicios para poder brindar atención especializada a toda la población.

Comprende las siguientes dependencias:

-) Hospital de Ojos y Oídos "Dr. Rodolfo Robles V.", cuenta con 9 Trabajadoras Sociales.
-) Departamento de Prevención de la Ceguera, cuenta con 4

Trabajadoras Sociales.

- c) Clínica Oftalmológica de Antigua Guatemala, cuenta con Trabajadora Social.
- d) Hospital Regional de Prevención de la Ceguera Zaragoza Chimaltenango, cuenta con 1 Trabajadora Social.
- e) Hospital Oftalmológico de Occidente, Quetzaltenango cuenta con 2 Trabajadoras Sociales.
- f) Hospital Regional del Sur, El Asintal, Retalhuleu, cuenta con 1 Trabajadora Social.
- g) Hospital Regional de Oriente, Zacapa, cuenta con Trabajadora Social.
- h) Hospital de Ojos y Oídos San Pedro Carchá, Alta Verapaz cuenta con 1 Trabajadora Social.
- i) Programa Pre-escolar para Niños Sordos, cuenta con Trabajadora Social.

Por la naturaleza de los servicios que brinda el Comité Pro-ciegos y Sordos, se considera que uno de los instrumentos básicos que utilizan es la Entrevista, por lo que se considera mejorar su utilidad.

Para poder realizar la investigación, fue necesario que las Trabajadoras Sociales que aplican la Técnica de Entrevista, aportaran su criterio.

Para principiar se les consultó a las Trabajadoras Sociales, con qué propósito utilizan la Entrevista, obteniéndose los resultados que a continuación se detallan:

CUADRO No. 1

PROPOSITO DE LA ENTREVISTA

Respuestas	No.	%
a) Para recopilar información Socioeconómica de las personas	18	90
b) Como medio para establecer inter-relación Entrevistado-Trabajador Social.	2	10
Total	20	100

Fuente: Investigación de Campo

En la atención de de los casos sociales que solicitan los servicios especializados de los distintos programas de la División Médica del Comité Prociegos y Sordos, por la naturaleza de los mismos la población contribuye para su tratamiento en la medida que sus posibilidades se lo permitan, por lo cual es necesario conocer la situación de cada persona, y ésto se logra utilizando adecuadamente la Entrevista como lo demuestra el cuadro anterior, en el cual se observa que el 90% de Trabajadoras Sociales utilizan la Entrevista con el propósito de recopilar información socio-económica de las personas.

La Entrevista posee múltiples usos dependiendo de propósito y el profesional que la utilice, por lo cual el 10 de Trabajadores Sociales opina que sirven como un medio par establecer interrelación con la persona objeto de estudio esto permite conocer la dinámica familiar.

Es importante resaltar que según sea el propósito finalidad siempre va a predominar uno.

La Trabajadora Social debe tener presente qué es lo que persigue con la utilización de la Entrevista, pues de esta manera se concretará a la obtención de la información par conocer problemas y necesidades, y así poder trazar un diagnóstico, contemplar las posibilidades de solución, brindar un tratamiento social adecuado; previniendo así que la Entrevista se vuelva aburrida y monótona.

Además, la Entrevista permite que la Trabajadora Social realice un estudio crítico sobre su intervención, para contemplar la forma de mejorar la calidad de su trabajo, empleando para ello procedimientos que considere sean más eficaces; por lo cual seguidamente se les preguntó qué pasos utilizan para realizar la Entrevista, a lo cual respondieron lo que se aprecia en el cuadro siguiente:

CUADRO No. 2

PASOS DE LA ENTREVISTA

Respuestas	No.	%
a) Rapport, desarrollo de la Entrevista utilizando instrumento específico, observación y análisis.	18	90
b) Planificación: Para Qué, Dónde y Cuándo se realizará.	2	10
Total	20	100

uentes Investigación de Campo.

La Entrevista se realiza utilizando un instrumento específico, tomando en cuenta determinados pasos que servirán para que la misma se desarrolle en un ambiente de cordialidad los datos a obtener sean los mas objetivos posibles.

Las Trabajadoras Sociales consultadas opinan en un 90% para realizar la Entrevista utilizan los pasos siguientes: Primeramente establecer un buen rapport, es decir comunicación positiva, luego realizar la Entrevista utilizando la Ficha Social ya elaborada, paralelamente observar actitudes y así hacer un análisis para dar una adecuada interpretación. Según el propósito de la Entrevista 10% de Trabajadoras Sociales son de la opinión de que es necesario Planificar la Entrevista: Para qué, dónde, y cuándo

se realizará, y así se obtendrá un mayor éxito, pues los recursos disponibles se estarán utilizando en mejor forma para llegar a conclusiones profesionales.

Es de mucho beneficio establecer los pasos a seguir en la realización de la Entrevista, no es aconsejable improvisarla; por lo cual es también preciso tener claro el instrumento más apropiado para realizarla.

A este respecto nos referimos en el cuadro que sigue:

CUADRO No. 3
INSTRUMENTO UTILIZADO EN LA ENTREVISTA

Respuestas	No.	%
a) Guía de Entrevista	10	50
b) Ficha Social	6	30
c) Formulario Específico	0	0
d) Guía de Entrevista y Formulario Específico	1	5
e) Ficha Social y Formulario Específico	1	5
g) Ninguno	2	10
Total	20	100

Fuentes: Investigación de Campo

El instrumento que utilizan las Trabajadoras Sociales en esta Institución para realizar la Entrevista, es la Ficha Social, la cual ya está previamente elaborada.

Según los resultados que se observan en este cuadro un 0% de las Trabajadoras Sociales consideran que es de más utilidad la Guía de Entrevista, porque es más flexible, solamente da lineamientos básicos de acuerdo al objetivo determinado; lo anterior permite llevar un orden específico obteniendo datos de interés general que pueden utilizarse para enriquecer el análisis según el propósito de la entrevista. Es muy importante observar que un 10% de Trabajadoras Sociales son del criterio que no se puede precisar cual es el instrumento más adecuado a utilizar en la realización de la Entrevista; éste tiene que seleccionarse tomando en cuenta el objetivo y propósito de la Entrevista, y esto dependerá lo que tenga que plasmarse en el instrumento seleccionado.

De allí, la importancia que se le debe dar a la entrevista en la atención de casos sociales, como se observa en el cuadro que a continuación se describe:

CUADRO No. 4

IMPORTANCIA DE LA ENTREVISTA

Respuestas	No.	%
a) Permite analizar la situación real de la persona objeto de estudio	14	70
b) Es personal y se puede aplicar a todo tipo de personas	2	10
c) Obtener valiosa información que servirá como base para brindar atención adecuada	4	20
Total	20	100

Fuente: Investigación de Campo

En la atención de Casos Sociales, la Entrevista es el instrumento primordial que utilizan las Trabajadoras Sociales, su importancia es trascendental, ya que permite hacer un análisis de la situación socio-económica de la persona que solicita los servicios especializados de la Institución.

Al respecto, el criterio del 70% de Trabajadoras Sociales consultadas es que la Entrevista es muy importante porque permite conocer el pensar, sentir y actuar de la persona objeto de estudio, al mismo tiempo se logra en forma directa conocer la dinámica familiar y el ambiente de donde procede, para poder brindar la atención y orientación

deuada según lo amerite el caso. Así mismo un 10% opina que la Entrevista es importante porque es personal y puede aplicarse a todo tipo de persona que tengan relación con el caso, sin importar grado de escolaridad, nivel socioeconómico, cultural, etc., lo cual permite analizar la situación real de cada caso para poder buscar soluciones.

A través de la Entrevista se puede obtener valiosa información, la cual servirá para comprender mejor a la persona objeto de estudio y dar una interpretación real del problema a estudiar; para su realización es necesario establecer procedimientos adecuados que permitan llevarla a cabo, esto lo observaremos en el cuadro que a continuación se describe:

CUADRO No. 5

PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR LA ENTREVISTA

Respuestas	No.	%
a) Establecer buena comunicación y luego recopilar datos	14	70
b) Utilización de la Ficha Social	3	15
c) Entrevista Dirigida	2	10
d) No contestó	1	5
Total	20	100

Fuente: Investigación de campo

Se puede apreciar en el cuadro anterior que un 70% de las Trabajadoras Sociales consultadas para realizar adecuadamente la Entrevista utilizan procedimientos que permitan llevarla a cabo dentro de un ambiente de cordialidad, lo que facilita la recopilación de información necesaria.

Las demás Trabajadoras Sociales consultadas se concentran en llenar la Ficha Social con que se cuenta en la Institución, lo cual da a la Entrevista modalidad de estructurada formal; quedando escrita la información obtenida en dicho instrumento.

De lo anterior se deduce que las Trabajadoras Sociales utilizan los procedimientos que consideran más convenientes para poder obtener los mejores resultados. Es importante agregar que las Entrevistas se realizan en forma individual.

Además de los procedimientos, es muy importante tomar en cuenta algunos otros aspectos como los que a continuación se detallan.

CUADRO No. 6

ASPECTOS IMPORTANTES DE LA ENTREVISTA

Respuestas	No.	%
a) Obtener datos concretos para poder analizarlos	1	5
b) Observar actitudes de la persona entrevistada	5	25
c) Disponibilidad de tiempo e inspirar confianza para poder obtener datos objetivos y así realizar una buena interpretación	7	35
d) Propósito de la Entrevista, Ambiente Físico y Lenguaje sencillo	7	35
Total	20	100

Fuente: Investigación de Campo

La Entrevista es utilizada para obtener información específica de las personas que solicitan los servicios de la institución, para su realización es necesario auxiliarse de la observación.

El cuadro anterior contempla los distintos criterios de las Trabajadoras Sociales en relación a cuál es lo más importante que se debe tomar en cuenta al realizar la entrevista.

Por lo que un 35% opina que es importante contar con el tiempo necesario para realizar la Entrevista, ya que esto le permitirá hacer una verdadera interpretación, profundizar más sobre las causas que motivaron a la persona en búsqueda de los servicios.

El otro 35% le da importancia a que se debe disponer de un ambiente físico adecuado, tener facilidad de palabra para utilizar lenguaje sencillo al nivel de la persona.

También es importante tener presente el perfil profesional, a lo cual un 5% de trabajadoras Sociales son de criterio que en la Entrevista debe obtenerse datos concretos que permitan hacer un análisis de los problemas que incidieron en la situación, tener claridad en el por qué y para qué de la información a recabar.

El manejo de la Entrevista no es innato, tiene que aprenderse y esto se logra mediante la experiencia, la cual le permitirá que se superen las limitantes que puedan surgir durante su realización, como en el cuadro siguiente se observa:

CUADRO No. 7

LIMITANTES DE LA ENTREVISTA

Respuestas	No.	%
a) Poca disponibilidad de tiempo y falta de privacidad	7	35
b) Interferencias constantes e indiferencia del entrevistado	5	25
c) El lenguaje o cultura de la persona y grado de escolaridad	3	15
d) Ambiente físico y desconocimiento de dialectos	1	5
e) Dificultad para establecer una buena comunicación y que los datos obtenidos no sean subjetivos	2	10
f) Ninguna	2	10
Total	20	100

Fuente: Investigación de Campo

Durante la realización de la Entrevista se afrontan limitantes que en cierta medida condicionan el desarrollo de la misma, entre ellos se puede hacer mención de la cantidad de personas a entrevistar, la ansiedad de las mismas en espera de que se le atienda, ambiente físico, interrupciones constantes tanto de las personas pendientes de entrevistar, como del personal de la Institución y personas ajenas a ella, etc., dando lugar a que la Entrevista en el menor tiempo posible.

Según opinión del 35% de trabajadoras Social consultadas, las limitantes que más se afrontan en realización de la Entrevista es la poca disponibilidad tiempo y la falta de privacidad. Lo anterior tomando cuenta que a la Institución asiste un gran cantidad personas en busca de servicios especializados.

La falta de privacidad se da más en las dependencias departamentales porque no se cuenta con ambiente físico adecuado que permita privacidad.

La opinión de un 5% que realiza su función profesora en área donde predomina la población indígena, la limitante mayor que afronta es la falta de comunicación por no tener dominio ni conocimiento de lenguas y dialectos, lo cual hace que la Entrevista se realice en forma muy subjetiva y los datos no tengan veracidad.

Y así sucesivamente las limitantes van surgiendo dependiendo del medio social, nivel cultural e idiosincrasias de la persona, por lo cual se considera que es conveniente planificar la Entrevista tomando en cuenta todo lo anterior además tomando en cuenta algunos otros aspectos como lo

que observaremos en el cuadro que a continuación se describe:

CUADRO No. 8

PLANIFICACION DE LA ENTREVISTA

Respuestas	No.	%
a) Qué se desea investigar y el objetivo de la Entrevista	11	55
b) Elaboración de una Guía	1	5
c) Tiempo, lugar y número de entrevistados	2	10
d) Aspecto social, económico, cultural y geográfico	3	15
e) Formación Profesional	2	10
f) No contestó	1	5
Total	20	100

Fuente: Investigación de Campo

La realización de la Entrevista se planifica tomando en cuenta el propósito, objetivo y finalidad de la misma.

Se consultó a la Trabajadoras Sociales qué aspectos se deberían tomar en cuenta en la planificación de la entrevista, siendo el criterio del 55% que es necesario partir de qué es lo que se desea investigar y el objetivo de la misma, teniendo presente las políticas institucionales para poder elaborar el instrumento adecuado y plasmar lo

investigado.

Dependiendo del tipo de Entrevista que se realice, opinión del 5% de Trabajadoras Sociales es que puede elaborarse una guía que permita desarrollarla en forma planificada logrando así obtener todo lo que se desea investigar.

Se logran mejores resultados si el profesional sabe utilizar adecuadamente los recursos que se presentan, ya que la Entrevista se desarrollará dentro de un ambiente propicio dándole prioridad a los aspectos más trascendentales según sea lo que se pretenda obtener.

Teniendo claro el propósito de la misma, se procede a ejecutarlo como se muestra en el cuadro siguiente:

CUADRO No. 9

EJECUCION DE LA ENTREVISTA

Respuestas	No.	%
a) Conocimiento teórico y habilidad para realizar la Entrevista	5	25
b) Tiempo necesario y ambiente adecuado que permita privacidad	11	55
c) Preparación del instrumento a utilizar, tener claro el objetivo de la Entrevista	4	20
Total	20	100

Fuente: Investigación de campo.

La ejecución de la Entrevista en los casos sociales que se atienden en la Institución es por medio de la utilización de la Ficha Social, la cual ya está previamente estructurada; podría decirse que es un interrogatorio en el cual las preguntas se plantean siempre en el mismo orden y se formulan en los mismos términos.

Según criterio de las Trabajadoras Sociales consultadas, un 55% manifiesta que para ejecutar la Entrevista es necesario contar con tiempo y ambiente adecuado que permita privacidad para poder establecer una buena comunicación y utilizar el instrumento adecuado, tomando en cuenta el objetivo de la Entrevista. Es importante que el 25% opina

que para ejecutarla se hace necesario contar con los conocimientos teóricos y habilidad para realizarla, dichos conocimientos dan lineamientos generales para confrontar la teoría con la práctica, adecuándola a la realidad objetiva.

Una vez ejecutada la Entrevista es necesario evaluar los resultados obtenidos, para poder analizar en qué medida se lograron los objetivos trazados.

Según el criterio de las Trabajadoras Sociales consultadas, los aspectos que se deben tomar en cuenta para evaluar la Entrevista se mencionan a continuación:

CUADRO No. 10

ASPECTOS PARA EVALUAR LA ENTREVISTA

Respuestas	No.	%
a) Análisis de la información obtenida	5	25
b) Si se lograron los objetivos de la Entrevista	14	70
c) Observación, actitud del Entrevistado	1	5
Total	20	100

Fuente: Investigación de campo.

La Entrevista se evalúa tomando en cuenta el objetivo y propósito de la misma; es importante observar la actitud del entrevistado para poder darle la interpretación de acuerdo al propósito de la misma.

La opinión del 70% de Trabajadores Sociales consultadas es que para Evaluar la Entrevista hay que verificar si se lograron los objetivos de la misma; esto, tomando en cuenta el propósito que nos llevó a realizarla.

Es importante resaltar que un 5% de las Trabajadoras Sociales opinan que las actitudes del entrevistado son aspectos que se deben tomar en cuenta para evaluar la entrevista, esto tomando en cuenta que a través de los gestos, postura, manera de comportarse y el grado de participación, se puede captar si la información proporcionada se ajusta a la realidad y así analizar si se cumplieron los objetivos de la entrevista.

Con la utilización de la Entrevista en la obtención de datos sociales se obtienen grandes ventajas como las que se detallan a continuación:

CUADRO No. 11

VENTAJAS DE LA ENTREVISTA

Respuestas	No.	%
a) Obtener información específica	16	80
b) Se tiene contacto directo con el objeto de estudio	4	20
Total	20	100

Fuente: Investigación de campo.

La Entrevista se realiza en forma individual y tiene la ventaja que si se aplica indistintamente a todo tipo de personas, se obtiene mayor porcentaje de respuestas y información más precisa.

La opinión del 80% de Trabajadoras Sociales con respecto a las ventajas que se obtienen con la realización de la Entrevista es que a través de ella se obtiene información específica de la problemática por la que atraviesa la persona objeto de estudio.

El 20% de Trabajadoras Sociales expresan que la ventaja que se tiene contacto directo con la persona objeto de estudio, se tiene oportunidad de observar mejor las reacciones, gestos, movimientos del rostro, tono de voz, se necesita que sepa leer o escribir, tiene mayor

flexibilidad, se puede adaptar mas facilmente a la persona o circunstancias, se tiene oportunidad de conocer mejor a la persona, permite establecer una relación de confianza y cordialidad entre la persona, y de esa forma obtener datos pegados a la realidad para realizar una buena interpretación y orientación adecuadamente.

Es importante distinguir si los datos proporcionados son falsos o verdaderos, por lo cual se consultó a las Trabajadoras Sociales qué criterios emplean para determinar esto, y se obtuvieron los resultados que se describen en el cuadro siguiente:

CUADRO No. 12

CRITERIOS PARA DETERMINAR LA CONFIABILIDAD DE LOS DATOS

Respuestas	No.	%
a) Observar actitudes:	14	70
b) Espontaneidad en sus respuestas:	2	10
c) Confrontar datos con visita domiciliarias:	4	20
Total	20	100

Fuente: Investigación de campo.

Durante la realización de la Entrevista se puede determinar la confiabilidad de los datos utilizando la

observación y en casos especiales se recurre a la visita domiciliaria.

La persona a entrevistar se muestra muy ansiosa, cuando se trata de hacer valoración socio-económica en mayoría tratan de que la información a proporcionar no sea su totalidad verídica.

Criterio del 70% de las Trabajadoras Social consultadas es que para poder determinar la confiabilidad los datos es importante manejar en forma muy consecuente observación para poder apreciar actitudes de la persona entrevistada, gestos, espontaneidad, nerviosismo, duda confusión premeditada, arreglo personal, et

En casos en los que realmente la persona entrevista tenga mucha astucia y no es posible determinar confiabilidad, quedando la duda en la Trabajadora Social opina el 20% que lo mas adecuado es realizar visita domiciliaria para confrontar la información

La espontaneidad en sus respuestas también es un criterio para determinar la confiabilidad de la información

Para la realización de la Entrevista, según sea propósito de la misma, se considera necesario utilizar

instrumento específico tomando en cuenta que en la institución se hace uso de la Ficha Social y se consultó a los Trabajadores Sociales sobre su utilidad obteniéndose los criterios siguientes:

CUADRO No. 13
UTILIDAD DE LA FICHA SOCIAL

Respuestas	No.	%
1) Es útil	17	85
2) No es útil	2	10
3) No contestó	1	5
Total	20	100

fuente: Investigación de campo.

Como ya se dijo el instrumento que se utiliza en la institución para realizar la Entrevista es la Ficha Social, la cual ya está previamente elaborada y estructurada de tal manera que la información que se requiera llene el propósito por el cual se realiza.

Según criterio del 85% de Trabajadores Sociales consultadas, la Ficha Social tiene gran utilidad para la realización de la Entrevista, porque está elaborada tomando en cuenta los objetivos de la misma, las preguntas ya están

diseñadas y se hace mas fácil obtener las respuestas de datos que se desea conocer, permite sistematizar el procedimiento para obtener la información necesaria en el menor tiempo.

Por el contrario hay un 10% que expresan que no es útil, pues teniendo las preguntas previamente elaboradas se cae en la rutina, provocando que la investigación se dé en forma rígida y mecanizada.

Es importante tomar en cuenta que indistintamente el criterio de cada Trabajadora Social en cuanto al instrumento a utilizar, es necesario sistematizar la Entrevista de tal manera que las preguntas se realicen en orden de importancia según sea el propósito de la misma.

Se consideró necesario obtener el criterio de las Trabajadoras Sociales acerca de la importancia que tiene el ejecutar sistemáticamente la Entrevista, obteniéndose información que se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO No. 14

SISTEMATIZACION DE LA ENTREVISTA

Respuestas	No.	%
a) Alcanzar los objetivos propuestos:	9	45
b) Llevar un orden adecuado:	9	45
c) No contestó:	2	10
Total	20	100

Fuente: Investigación de campo.

La sistematización de la Entrevista sirve para dar un orden correlativo a los pasos que se siguen en la realización de la Entrevista y de esta manera obtener toda la información necesaria para poder realizar un análisis objetivo.

A criterio del 45% de Trabajadoras Sociales consultada la importancia de sistematizar la Entrevista radica en que de esta manera se logran alcanzar los objetivos propuestos, pues siguiendo un proceso adecuado es más factible obtener información concreta, alcanzando así la finalidad de la Entrevista.

El criterio del otro 45% es que con la sistematización se logra llevar un orden o secuencia de los pasos a seguir en la realización de la Entrevista. Como ya se ha venido

mencionando, en la Institución una de las técnicas básicas que se utilizan es la Entrevista, la cual se lleva a cabo utilizando distinto procedimiento.

CUADRO No. 15

FORMA DE REALIZAR LA ENTREVISTA

Respuestas	No.	%
a) Libre	5	25
b) Dirigida	15	75
Total	20	100

Fuente: Investigación de campo.

En los casos que se atienden en la Institución la Entrevista se realiza en forma dirigida utilizando una Ficha Social.

Para conocer la opinión de las Trabajadoras Sociales respecto se les consultó; según el procedimiento que usted emplea, la Entrevista la lleva a cabo frecuentemente en forma libre o dirigida, y se obtuvieron los siguientes criterios.

Opina el 75% de las entrevistadas que la realizan en forma dirigida, tomando en cuenta que se trabaja con Ficha Social ya elaborada estructurada de tal forma para que apliquen los profesionales para conocer las situaciones

ociales.

Son del criterio un 5% que se debería realizar en forma libre y no limitarse a lo que está escrito, pues en algunos casos es necesario profundizar mas, también no debe perderse de vista que se trabaja con personas y no puede ser igual con todos, dá opción a ser creativos y utilizar tiempo libre.

Para que la Entrevista se lleve a feliz término, es necesario tomar en cuenta si el ambiente en el que se realiza es propicio, obteniéndose los resultados que a continuación se describen:

CONDICIONES AMBIENTALES PARA LA REALIZACION DE LA ENTREVISTA

La realización de la Entrevista en su mayoría se lleva a cabo dentro de un ambiente físico y privado para hacer sentir importante a la persona y los datos que reporte sean los mas pegados a la realidad.

El 65% con criterio de que SI cuentan con un ambiente propicio para la realización de la Entrevista, pues se cuenta con oficina privada, lo cual permite dar confianza y hacer sentir importante a la persona y recalcarle que su información tiene caracter confidencial.

No así el 35% que opinaron NO cuentan con ambiente propicio lo cual les dificulta hacer una verdadera interpretación, ya que se tiene mucha interferencia, no hay privacidad, no se cuenta con lugar específico, y exceso de trabajo.

Si no se cuenta con las condiciones ambientales adecuadas, podría pasar desapercibida alguna información importante, por lo que habría que contemplar algún procedimiento para completarla.

Al dar por terminada la Entrevista debe establecerse si el caso va a ameritar más de una sesión o una serie de ellas tomando en cuenta lo anterior se consultó con las Trabajadoras Sociales acerca de considerar si la Entrevista debería repetirse para verificar la información que se desea obtener, a lo cual expresaron lo que a continuación describe:

IMPORTANCIA DE REPETIR LA ENTREVISTA

La técnica que se utiliza en la Institución en la atención de casos sociales es la Entrevista, la cual se realiza como punto de partida para poder ubicar a la persona socio-económicamente, y de acuerdo a ella hacer que particip

conómicamente en su tratamiento.

La Entrevista que se realiza es la de gabinete; por lo cual se consideró importante obtener información acerca de la importancia de repetir la Entrevista para verificar la información que se debe obtener y se obtuvieron los siguientes criterios: El 65% son del criterio que SI, porque sirve para ahondar en casos que surga duda, a veces en una primera Entrevista no se obtienen todos los datos deseados, se puede verificar y obtener mas información.

Lo contrario opinó un 35%, consideran que NO es importante ya que se estaría creando duplicidad de trabajo, considerándose mas adecuado realizar visita domiciliaria; esto también daría lugar a que la persona manipule la información.

No debe perderse de vista que pasado algún tiempo si es recomendable con fines de actualización de caso.

Para la realización de la Entrevista es preciso contar con tiempo destinado a ello, lo cual motivó a que les preguntara a las Trabajadoras Sociales: Para que la entrevista tenga mejores resultados, cuál es el tiempo que se les debería dedicar? obteniéndose los criterios que se anotan

en la información que a continuación se describe:

TIEMPO PARA REALIZAR LA ENTREVISTA

La cantidad de personas que solicitan los servicios de la Institución promedian 500 casos diarios, de los cuales el 90% son atendidos por Trabajo Social, ante la cantidad de personas a atender y la ansiedad que maneja cada quien que espera de que se le atienda, obliga a realizar la Entrevista en un mínimo de tiempo.

Consultadas las Trabajadoras Sociales acerca del tiempo que se les debería dedicar a la Entrevista para que tengan mejores resultados, opina el 65% que no hay tiempo estipulado porque este puede variar de acuerdo a la habilidad que se tenga, también depende de lo que se quiera conocer, tipo de persona a quien va dirigida, necesidad de la persona, tomar en cuenta que cada caso es personal, único y el tiempo debe ser libre adecuado a cada caso; hay circunstancias que dependen de la persona entrevistada y su limitación, no perder de vista que es sujeto no objeto y merece todo nuestro respeto. Hay que tomar en cuenta el tamaño de la Entrevista y el número de personas a entrevistar.

Observese en los resultados que la habilidad para

realizar la Entrevista es muy importante, ya que en la mayoría de los casos es punto de partida para que cada profesional de acuerdo a su experiencia le dedique lo que considera mas apropiado.

En la realización de la Entrevista es muy importante no perder de vista que hay que dar a la persona el tiempo suficiente para pensar en sus respuestas.

La teoría nos indica que la Entrevista debe realizarse contemplando el tiempo suficiente para que el entrevistado tenga oportunidad de pensar las respuestas y las pueda matizar, y no dar por respondida una pregunta con respuestas que derivan de otras.

El tiempo será estimado de acuerdo a las necesidades del estudio; por lo tanto será el entrevistado y el entrevistador quienes determinen el limite de tiempo necesario para el desarrollo de la Entrevista.

CAPITULO IV

PUESTA DE INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL PARA LA ICACION DE LA TECNICA DE LA ENTREVISTA

En el desempeño de su quehacer profesional el Trabajador Social hace uso de una serie de técnicas propias de la investigación social, considerándose que la mas importante en la atención de Casos Sociales es la ENTREVISTA.

La importancia de la entrevista radica en que a través de ella se obtiene una primera aproximación con la persona objeto de estudio permitiendo así asentar bases que contribuyan para que se pueda establecer comunicación a nivel profesional y de esta manera orientar para la búsqueda de soluciones.

El marco referencia en donde actúa el profesional de Trabajo Social no es estático, sino se mantiene en constante evolución y desarrollo evolución y desarrollo, motivo por el cual se hace necesario mejorar las técnicas a utilizar y así los servicios sean en concordancia con las necesidades de la población atendida.

Se pretende en este capítulo hacer un aporte que contribuya a mejorar la eficiencia del Trabajador Social, en cuanto a la

aplicación de la Entrevista.

Tomando en cuenta que en la Institución la Entrevista realiza en forma estructurada, utilizando una Ficha Sc previamente elaborada; por la cantidad de personas que atienden, en la mayoría de casos la ficha resulta muy complio cual da lugar a que se realice en forma mecaniz considerándose importante la elaboración de un instrumento sea mas flexible y que contenga lineamientos básicos tomand cuenta el propósito de la entrevista, pues no debe perders vista que se trabaja con personas y cada caso es completam distinto uno de otro.

Se propone que se utilice una guía de entrevista con datos siguientes:

GUIA DE ENTREVISTA:

Fecha: _____

A. Datos Generales del Paciente:

(nombre, edad, estado civil, escolaridad, profesión, oficio, etc.)

Situación Socio-económica:

- Cuántas personas forman el grupo familiar: _____
- Profesión u oficio actual: _____
- Salario: _____
- Otros aportes económicos: _____
- Ingresos: _____
- Egresos: _____
- Dirección: _____

Observaciones: _____

Cuota de colaboración: _____

La Guía de Entrevista no debe ser una receta, sino deberá ser flexible, fácil de manejar, sujeta a prueba y evaluarse para ver si es funcional o no.

La Guía debe sustentarse en:

- Objetivos de la Institución.
- Objetivos del Programa.
- Objetivos de Trabajo Social.

Debe tenerse presente que el instrumento debe tomarse

solamente como una guía

Esta propuesta de Guía llevará un instructivo en donde mencionará o explicará cada uno de los aspectos y que es lo que se pretende obtener en cada parámetro.

Además es necesario que constantemente se realicen talleres para evaluar la aplicación de la entrevista, unificar criterios en relación al entorno y así poder establecer los lineamientos fundamentales para cada rubro, según el propósito de la entrevista, tomando como base la situación socio-económica actual y las necesidades de la población, adecuándola cada vez al medio procurando mejorar su aplicación.

Se considera importante sugerir algunos lineamientos:

a.- A ESCUELAS FORMADORAS DE TRABAJADORES SOCIALES:

- Que la formación teórico-metodológica se fundamente en la preparación adecuada de la utilización de las técnicas de investigación social, procurando establecer la importancia de la entrevista.
- Que la ENTREVISTA, para que se logren mejores resultados debe de interrelacionarse con la Observación, Visita Domiciliaria, Reuniones Grupales.
- Elaborar un manual que contenga todas las áreas de intervención de los Trabajadores Sociales, conocer la

políticas de cada una, va que dependiendo del tipo de institución, así es el propósito de la Entrevista.

A PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL EN EJERCICIO:

Tener claro el propósito y objetivo de la Entrevista.

Unificar criterios a nivel de gremio.

Interesarse por la retroalimentación en cuanto a Técnicas de Investigación para lograr la eficacia del Trabajo Social.

Realizar talleres para compartir las experiencias profesionales.

A TRABAJADORAS SOCIALES DE LA DIVISION MEDICA DEL COMITE PROCIEGOS Y SORDOS:

Actualizar los conocimientos teóricos sobre la Entrevista y utilizar adecuadamente la Observación, Visita Domiciliaria.

Talleres mensuales para retroalimentación sobre la importancia de realizar la Entrevista en forma planificada, unificar criterios.

Utilizar guía de Entrevista, utilizar adecuadamente la Observación.

Disponer de dos Trabajadores Sociales para que realicen Visitas Domiciliarias en casos necesarios para completar la información obtenida en la Entrevista.

Contar con un traductor bilingüe para la realización de la

Entrevista en los casos de las personas que se comun-
solamente en idioma indigena.

- Por ser trascendental la primera Entrevista que la cant
de personas atendidas se distribuyan equitativamente de
manera que se les pueda dedicar el tiempo necesaria que
caso amerite.
- Disponer en todo momento de un ambiente fisico adecuado.
- Plan educacional a la poblacion atendida: Importancia d
colaboracion en la realizacion de la Entrevista.

CONCLUSIONES:

La intervención del Trabajador Social en la atención de casos sociales requiere del técnica de investigación social, siendo la Entrevista una de las esenciales.

La Entrevista en Trabajo Social se considera como una técnica de investigación la cual es utilizada como medio de comunicación especializada para obtener información específica sobre algo que se desea investigar.

La Técnica de la Entrevista es fundamental en la atención de Casos Sociales que asisten a las distintas dependencias de la División Médica del Comité Prociegos y Sordos, tiene como propósito establecer la situación socio-económica de las personas que solicitan los servicios especializados de la Institución.

La Entrevista como técnica de recopilación de datos toma la forma de un interrogatorio standarizado, porque para su realización se cuenta con una Guía que orienta la conversación, consistiendo ésta en una Ficha Social la cual hace que adopte la modalidad de estructurada.

5.- La ventaja de la Entrevista es que se puede aplicar a todo tipo de personas que solicitan los servicios de la Institución sin importar: edad, grado de escolaridad, procedencia, religión, etc., y después de obtener información necesaria se realiza un análisis para poder darle la interpretación adecuada según el propósito u objetivos que se persiguen.

6.- Durante la realización de la Entrevista surgen limitantes que en cierto modo son obstáculos para que los objetivos se alcancen en su totalidad, entre esas limitantes están: Poca disponibilidad de tiempo, cantidad de personas a entrevistar, falta de privacidad, interferencia, indiferencia del entrevistador, desconocimiento de idioma, nivel cultural, etc.

7.- La Entrevista no se realiza en forma sistemática, debido a la cantidad de personas que solicitan los servicios, lo que hace que en la mayoría de veces se limiten a llenar la Ficha Social en forma mecanizada, instrumento que ya se encuentra previamente elaborado tomando en cuenta los fines que persigue la institución.

8.- La Entrevista que se realiza en la institución es la

gabinete, se lleva a cabo en forma estructurada o formal, por medio de lo cual se pretende conocer las causas que motivaron a la persona en la búsqueda de solución a la problemática por lo que atraviesa.

La Entrevista tiene la ventaja de poder relacionar la teoría con la práctica o realidad objetiva, pues a través de ella se capta el sabor de las respuestas. se puede observar reacciones ademanes, gestos, movimientos, tono de voz, etc.; esto con la finalidad de obtener información específica y objetiva.

- En la realización de la Entrevista existe diversidad de criterios profesionales en lo concerniente a establecer la situación socio-económico de las personas que solicitan atención especializada, lo que da como consecuencia resultados diferentes al realizar el análisis e interpretación de la Entrevista.

- La primera Entrevista que se realiza a las personas es básica o fundamental. para los intereses de la institución, ya que en este momento que se inicia la relación con propósitos de brindar los beneficios adecuados a las necesidades que presenta.

- 12.- Dentro de las funciones y atribuciones básicas desempeñan los Trabajadores Sociales está la investigación, la cual llevan a cabo por medio de utilización de la Entrevista, pues a través de ella persigue el conocimiento, análisis e interpretación de realidad de los problemas sociales como objeto de estudio.
- 13.- La Entrevista es una de las técnicas que más se utilizan en la investigación social y el propósito va a depender del profesional que la utilice por lo que en el caso específico de los Trabajadores Sociales, una vez realizada y analizada toma importancia porque a través de ella se pueden emitir criterios que permitan obtener elementos de juicio para poder ubicar a la persona en un nivel socio-económico y poder establecer su grado de participación en el tratamiento.

RECOMENDACIONES

Que la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala se preocupe por mejorar los contenidos teórico-metodológicos en relación a las técnicas de investigación que utilizan el Trabajador Social en la desempeño de sus funciones y específicamente la Entrevista como una de las primordiales.

Que el Trabajador Social reconozca la importancia de la técnica de la Entrevista como instrumento que le permita realizar un trabajo social científico, y así velar por su espacio profesional.

Que el Trabajador Social que desempeña sus funciones en los distintos centros de la División Médica del Comité Prociegos y Sordos se motive por reforzar su conocimiento teórico-práctico con el fin de mejorar la utilidad de la Entrevista.

Procurar que la Entrevista se lleve a cabo en forma sistematizada para que los resultados sean lo mas objetivos posibles, va que dependiendo del tipo de investigación que se quiera realizar así va a ser el instrumento que sea necesario utilizar en su realización.

- 5.- Que el instrumento que se utilice en la realización de Entrevista sea analizado por lo menos una vez al año para evaluar si aun llena los requisitos para el propósito que fue elaborado.
- 6.- Que el Trabajador Social a través de su habilidades y experiencia utilice estrategias para superar las limitaciones que se puedan presentar durante la realización de Entrevista y así poder obtener datos verídicos y confiables.
- 7.- Para que los objetivos y propósitos de la Entrevista sean mas objetivos posibles debe planificarse de tal manera que los procedimientos utilizados quinen el proceso de lineamientos adecuados en la persecución de lo que se desea investigar.
- 8.- Que el instrumento que se utiliza en la realización de Entrevista, se elija tomando en cuenta el tipo y naturaleza de la investigación. Podría sugerirse que la mas adecuada es la Guía de Entrevista por ser mas flexible.
- 9.- Lograr que durante la realización de la Entrevista establezca interrelación con las demás técnicas de investigación social, entre ellas: La Observación, Sondaje

etc., como parte de un todo en búsqueda de objetivos concretos.

- Que a través de Seminarios-Talleres, el Trabajador Social actualice sus conocimientos teóricos-prácticos, utilizando socio-dramas para que las expresiones sirvan de base para poder unificar criterios y de ésta manera mejorar la aplicación de la Entrevista.
- Que el Trabajador Social desarrolle habilidad para desenvolverse, sensibilidad para lograr aceptación, cuidar su aspecto personal para que se pueda iniciar una verdadera comunicación.
- Que a través de reuniones constantes se analice el instrumento utilizado en la realización de la Entrevista, se tenga claridad de lo que se pretende obtener en cada rubro que la conforma y así lograr resultados positivos.
- Que la evaluación sea una guía constante para que el Trabajador Social se preocupe por mejorar la utilidad de la Entrevista, adecuándola cada vez mas a las necesidades de la población en busca del Bienestar Social.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA METODOLÓGICA:

- . Ander-Egg, Ezequiel: 1990. "Técnicas de Investigación Social", Editorial el Ateneo S.A. de C.V., 21 Edición, 3a. Impresión, México.
- . Baena Paz, Guillerminas: 1975. "Tesis en 30 días", Editores Mexicanos Unidos, 2a. Edición, México.
- . Bosch García, Carlos: 1982. "La Técnica de la Investigación Documental", Editorial Trillas, 11a. Edición, Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad Universitaria, 04510, México, D. F.
- . Folleto Mimeografiado: 1990. "Curso Técnicas de Investigación Sociológica", Publicación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales a través del departamento de Artes Gráficas y Rep., USAC.
- . Pardini, Felipe: 1973. "Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales", Introducción Elemental Editorial Siglo Veintiuno, S.A., 11a. Edición, Buenos Aires, Argentina.
- . Tecla J., Alfredo
Garza R., Alberto: 1974. "Teoría, Métodos y Técnicas en la Investigación Social", Colección Técnicas No. 9, Editorial Cultural Popular, S.A., 9a. Edición, México.
- . Rojas Soriano, Raúl: 1985. "Guía para realizar Investigaciones Sociales", Imprenta Universitaria, 8a. Edición, México.

BIBLIOGRAFIA GENERAL:

1. Afanaciev, Victor: 1978. "Fundamentos de Filosofía Marxista", Editorial Olimpo México, D. F.
2. Ander-Egg, Ezequiel: 1988. "Diccionario de Trabajo Social", Editorial El Ateneo, 10a. Edición, 2a. Reimpresión en México, México.
3. Bary y Tuerlink: 1964. "La Asistencia Social Individual" Editorial Aguilar S.A., 2a. Edición.
4. Boch Guerra, Silvia Dolores y Dina Siloe Granizo Méndez: 1990. "Técnicas Aplicadas por el estudiante de Trabajo Social en el Ejercicio Profesional Supervizado durante 1988", Escuela de Trabajo Social, USAC, Guatemala, Noviembre.
5. Camacho Chaiy Girón, Rosa Y.: 1989. "Estudio Comparativo de los logros en los Centros de Desarrollo Integral la Novena y Refugio Alianza que presta atención al niño de la calle con participación del Trabajador Social", Escuela de Trabajo Social, USAC.
6. De León Cabrera, Tomas: 1987. "El Estado Guatemalteco, Políticas Sociales y Trabajo Social". IV Encuentro de Trabajo Social Centro América, México y el Caribe, Guatemala.
7. Díaz Argueta, Julio Cesar: 1987. "Metodología de la Promoción Social", Escuela de Trabajo Social, USAC, Noviembre, Guatemala.

- Escobar, Ernesto:
1965. "La Primera Entrevista",
Editorial Prensa Médica. 2a.
Edición, México.
- Folleto Mimeografiado:
1979. "Seminario de Trabajo Social II",
Escuela de Trabajo Social, USAC,
Guatemala.
- Folleto Mimeografiado:
1979. "III Congreso de Trabajo Social",
Quetzaltenango, Guatemala.
- Folleto Mimeografiado:
1984. "III Congreso de Trabajo Social
Reconceptualización del Trabajo
Social Guatemalteco", Escuela de
Trabajo Social, USAC.
- Folleto Mimeografiado:
1993. "Taller Regional sobre el Papel
de los Medios de Comunicación
Social en Alimentación y
Nutrición", Guatemala, 26 al 30
de Junio NUT-54, Oficina Regional
de la FAO para América Latina y
el Caribe, Santiago de Chile,
Organización de las Naciones
Unidas para la Agricultura y la
Alimentación, Organización
Panamericana de la Salud,
Instituto de Nutrición de Centro
América y Panamá.
- Gordón, Hamilton:
1965. "Teoría y Práctica del Trabajo
Social de Casos", Editorial
Prensa Médica Mexicana.
- Lenin:
1976. "Obras Escogidas", Editorial
Progreso, Moscú, Vol. III., 2a.
Edición.
- M. B. Kedrov y A.
Spirkin:
1989. "Hombre, Ciencia y Filosofía",
Facultad de Ciencias Económicas,
USAC.
- M. M., Rosental y
P. F., Ludings:
1979. "Diccionario Filosófico",
Editorial Tecolut, 1a. Edición,
México.

17. Molina de Stahl, Elisa: "Contribución al Movimiento de Rehabilitación Integral de Impedidos de la Vista Guatemala", Tesis de Trabajo Social.
18. Navarajo del Cid, Bernarda y Rosaura Graaajo: "Trabajo Social en la Sociedad Guatemalteca", Tesis Escuela Trabajo Social, USAC. 1983.
19. Orellana de Mendiá, Elba R. Morales Sagastume, Gilda O. "Importancia de la Observación como Técnica del Trabajo Social en el Desarrollo de Comunidades", Escuela de Trabajo Social, USAC. 1990.
20. Plan Nacional de Desarrollo: "ASIES", Diagnóstico Perspectiva Editorial Talleres Gráficos Serviprensa, Guatemala. 1986.
21. Reyes Ponce, Agustín: "Administración de Empresas Teoría y Práctica", Primera Parte, Editorial Limusa, S.A. C.V., Balderas 95, Primer Piso 06040, Trigesimocuarta Reimpresión, México, D. F. 1987.
22. Resumen del Plan de Acción de Desarrollo Social: "Desarrollo Humano, Infancia y Juventud", coordinado por Secretaría General del Consejo Nacional de Planificación Económica (SEGEPLAN), Guatemala marzo. 1992.
23. Saavedra, Alfredo: "Vocabulario de Trabajo Social Editorial Estela, S.A., México. 1968.
24. Sánchez Mejorada, Cristina y Unzueta Vázquez, Rosaura. "Historia y Metodología del Trabajo Social", Ediciones Sol, S.A., México. 1984.

25. Seminario de Trabajo Social: 1988. "Metodología del Trabajo Social Investigación Aplicada en el Trabajo Social Guatemalteco" Escuela de Trabajo Social, USAC, s/e, s/e.
26. Seminario de Trabajo Social I: 1984. "Las Técnicas en Trabajo Social", Escuela de Trabajo Social, USAC, s/e, s/e.
27. Taracena Paz, Aura M. 1985. "Análisis de la Técnica de la Entrevista en casos sociales de la Oficina de Trabajo Social en el Bufete Popular", Escuela de Trabajo Social, USAC, s/e, s/e.
28. I Jornada de Trabajo Social: 1987. "Participación Profesional del Trabajador Social del Banco Nacional de la Vivienda en la Problemática Habitacional de los Sectores Populares", Guatemala, junio, s/e, s/e.
29. I Taller de Trabajo Social Hospitalarios: 1988. "Informe Final Sistematización del Trabajo Social Hospitalario", Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala, s/e, s/e.

ANEXO 1

**Departamentos que cuentan con dependencias del Comité
Prociegos y Sordos:**

1. Clínica Oftalmológica de Antigua Guatemala, Sacatepequez.
2. Hospital de Ojos y Oídos "Dr. Rodolfo Robles V." Guatemala
3. Hospital Regional de Prevención de la Ceguera, Zaragoza, Chimaltenango.
4. Hospital Regional del Sur, El Asintal, Retalhuleu.
5. Hospital Regional de Oriente, Zacapa.
6. Hospital de Ojos y Oídos, San Pedro Carchá, Alta Verapaz.
7. Centro Oftalmológico de Occidente, Quetzaltenango.

