

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

BIBLIOTECA CENTRAL-USAC  
DEPOSITO LEGAL  
PROHIBIDO EL PRESTAMO EXTERNO

LA IMPORTANCIA DEL INFORME SOCIAL  
EN TRABAJO SOCIAL DE CASOS



Previo a Conferirseles el Título de

TRABAJADOR SOCIAL

Guatemala, noviembre de 1,993

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

DL

15

T(679)

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR Dr. Juan Alfonso Fuentes Soria  
SECRETARIO Dr. Marco Antonio Quezada Díaz

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

DIRECTOR Lic. César A. Estrada  
SECRETARIA T.S. Miriam Silda Fuentes

CONSEJO ACADEMICO

REPRESENTANTES DOCENTES

LICENCIADA Amparo Meléndez López  
LICENCIADA Gloria Rebeca Morán  
LICENCIADA Blanca Mercedes Aroche  
LICENCIADA Aracely Quiroa de Gómez  
LICENCIADA Carlota Delgado

CONSEJO ACADEMICO

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Bachiller en Computación Claudia N. Golcher  
Maestra de Educación Primaria Mayra Elizabeth Mayorga S.  
Maestra de Educación Primaria Lourdes F. Ortíz  
Bachiller en C.C. y Letras Sandra Verónica López  
Maestra de Educación Primaria María Luisa Pérez B.  
Perito Contador Mario Rolando Velásquez

TRIBUNAL EXAMINADOR

DIRECTOR Lic. César Estrada O.  
SECRETARIA T.S. Miriam Silda Fuentes  
ASESOR Licda. Gloria Rebeca Moran  
REVISOR Licda. Elizabeth Florian  
COORDINADOR DEL AREA DE TRABAJO SOCIAL Licda. Eva Carolina de la Rosa de Martinez

BIBLIOTECA CENTRAL-USAC  
DEPOSITO LEGAL  
PROHIBIDO EL PRESTAMO EXTERNO

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

Edificio B-1, 3º Nivel  
Ciudad Universitaria, Zona 18  
Guatemala, Centroamérica

Teléfonos:  
780780-4 y 780983-88-88, Ext. 888-889

Guatemala,  
13 de septiembre de 1993

Señor Director  
Lic. César A. Estrada O.  
Escuela de Trabajo Social  
Universidad de San Carlos  
PRESENTE

Señor Director:

A través de la presente me dirijo a usted para rendir dictamen correspondiente al trabajo de tesis intitulado: "LA IMPORTANCIA DEL INFORME SOCIAL EN TRABAJO SOCIAL DE CASOS" que presentan a consideración de las estudiantes: Encarnación Chang Espina y Erika Guadalupe Morales Ramos.

Al respecto me permito manifestar que el trabajo mencionado, reúne los requisitos académicos establecidos por la Escuela, por lo que considero se autorice para seguir los trámites correspondientes.

Con muestras de consideración lo saludo atentamente.

" ~~ID Y ENSEÑAD A TODOS~~ "

  
Licda. Gloria Rebeca Morán M.  
A S E S O R A

GRM/wdec  
cc. archivo



ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio 2-1, 9º Nivel  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

Teléfonos:  
780790-4 y 780985-58-68, Ext.: 858-289

Guatemala,  
16 de noviembre de 1993

Señor Director  
Lic. César A. Estrada O.  
Escuela de Trabajo Social  
Edificio

Señor Director:

Atentamente me dirijo a usted, con el propósito de informarle que he finalizado el proceso de revisión de tesis titulada "LA IMPORTANCIA DEL INFORME SOCIAL EN TRABAJO SOCIAL DE CASOS" presentada por: ERLA GUADA LUPE MORALES RAMOS y ENCARNACION CHANG ESPINA.

El trabajo en mención, fue objeto de observaciones, correcciones y sugerencias, las cuales en su mayoría fueron incorporadas con la correspondiente retroalimentación en los aspectos técnicos y metodológicos.

En virtud de lo anterior y por considerarse que hubo seriedad y responsabilidad al abordar el problema objeto de estudio, así como, por que reúne los requisitos establecidos, emito Dictamen Favorable, para que prosiga con los trámites siguientes.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licda. Elizabeth Florián  
REVISORA

EF/ndem  
c.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

Edificio S-1, 5º Nivel  
Ciudad Universitaria, Zona 18  
Guatemala, Centroamérica

Teléfonos:  
760790-4 y 760085-86-88, Ext.: 256-260

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

En vista de los dictámenes favorables que anteceden de las Licenciadas Gloria Rebeca Morán M. y Elizabeth Florián, en calidad de Asesor y Revisor respectivamente, esta Dirección autoriza la impresión de la tesis "LA IMPORTANCIA DEL INFOR ME SOCIAL EN TRABAJO SOCIAL DE CASOS", presentada por Erika Guadalupe Morales Ramos y Encarnación Chang Espina, previo a conferírsele el título de Trabajador Social una vez haya sustentado el examen respectivo.

En la ciudad de Guatemala, a los dieciséis días del mes de noviembre de mil novecientos noventa y tres.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



*César A. Estrada O.*  
Lic. César A. Estrada O.  
Director

CAEO/cdm  
c.c.:archivo

**TESIS QUE DEDICAMOS**

- A Nuestra Patria GUATEMALA
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
- A LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
- A NUESTRA ASESORA LICDA. GLORIA REBECA MORAN  
Reconocimiento y agradecimiento sincero  
por la acertada asesoría
- A NUESTRO REVISOR LICDA. ELIZABETH FLORIAN  
Agradecimiento por compartir su tiempo y  
orientarnos eficazmente
- A NUESTRA MADRINA LICDA. CAROLINA DE LA ROSA DE MARTINEZ  
Reconocimiento por su alta calidad humana  
y profesional
- A NUESTRA AMIGA YOLANDA MENDOZA GALVEZ DE MORALES  
Agradecimiento sincero por su amistad  
y fina colaboración

## ACTO QUE DEDICO

AL SUPREMO CREADOR

Por su infinita misericordia, fuente inagotable de sabiduría, por permitirme vivir este momento.

A MIS PADRES

FLORENCIA RAMOS QUIÑÓNEZ  
LEOPOLDO MORALES DE LEON  
Agradecimiento sincero por sus múltiples esfuerzos y comprensión a largo de mi carrera.

A MI ESPOSO

SERGIO ESTUARDO MOIR CABALLEROS  
Por el apoyo y amor que me brinda.

A MIS HIJOS

SERGIO STUART MOIR MORALES  
DAYANNA ERLA MARIEE MOIR MORALES  
Con todo mi amor. Que este triunfo sea para ellos un estímulo a su propia superación

A MIS HERMANAS

VERONICA ANTONIETA MORALES RAMOS  
MARLIS VICTORIA MORALES RAMOS  
Con amor fraternal.

A MIS SOBRINOS

HEATHER, EDRICK, KEVIN RODRIGUEZ MORALES  
ANDREA, FALON, ERICK DE LA CRUZ MORALES  
Con cariño.

A MI ABUELITA

GUADALUPE QUIÑÓNEZ CABRERA

A MI PRIMO

SERGIO NOE MENDEZ QUIÑÓNEZ  
Con especial cariño.

A MI CUÑADO

ERICK OMAR DE LA CRUZ ALDANA  
Con cariño.

A MIS SUEGROS

CARLOS HUGO MOIR ARIZA  
ELSA CABALLEROS DE MOIR  
Con especial cariño y admiración.

A MI FAMILIA,  
COMPAÑEROS Y  
AMIGOS

A MIS MADRINAS

LICDA. CAROLINA DE LA ROSA DE MARTINEZ  
LICDA. VERONICA MORALES DE DE LA CRUZ  
Reconocimiento sincero, por su amistad y los momentos compartidos a lo largo de mi formación profesional que quedarán grabados en mi corazón.

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS PERSONAJE LLENO DE AMOR, LUZ Y SABIDURIA
- A MIS PADRES ADRIAN CHANG RECINOS  
ARMINDA ESPINA DE CHANG  
Con inmensa gratitud y reconocimiento en los esfuerzos y grandes sacrificios por buscar mi superación profesional
- A MIS HERMANOS ADRIAN, GUSTAVO, CARLOS, GLADYS, ARMINDA, CLARITA, ALEXANDER Y NADIA  
Con amor fraternal por su incondicional apoyo
- A MI ESPOSO WALTER LEONEL MENDEZ SOLIS  
Con amor por los sueños e ilusiones compartidos
- A MIS ABUELOS MARIANO CHANG Y CLARA RECINOS  
RUBEN ESPINA RECINOS Y JOSEFINA ESPINA  
RODOLFO AGUILAR Y ENCARNACION RECINOS  
Flores sobre sus tumbas
- A MIS SUBEGROS ROLANDO BERNA MENDEZ MORA  
ALICIA SOLIS DE MENDEZ  
Admiración a su sólido ejemplo y por su ayuda en todo momento
- A MIS SOBRINOS JOYCITA, LISITA (QPD), PAOLA, GUSTAVO, MIGUEL, GABRIELA, ALEJANDRO, ADRIANA, FERNANDO Y RUBEN  
Con ternura
- A MIS CUÑADOS JOYCY, OSCAR, MONICA, ALVARO, LUIS  
EDYN, MARITZA, BYRON Y CORALIA  
Con respeto
- A MI PRIMA VILMA PALMA SANDOVAL  
Con todo mi aprecio
- A MIS COMPAÑERAS VERO (QPD), BETTY, LOIDA, JACQUELINNE  
Recuerdos inolvidables de momentos felices
- A MIS AMIGAS ARGENTINA, MIRNA, SILVIA, MAGDA, SONIA, REYNA  
CONY, NOHELIA, CARMENCITA Y MARIA DE LOS ANGELES  
Amistad sincera
- A MIS PADRINOS DE GRADUACION LICDA. CAROLINA DE LA ROSA DE MARTINEZ  
LIC. FLORENCIO LEON  
Con agradecimiento y cariño



## INDICE

	Pág
INTRODUCCION	
CAPITULO I	
1. EL TRABAJO SOCIAL COMO PROFESION	6
1.1. Origen del Trabajo Social de Casos	7
1.2 Breve historia del Trabajo Social en Guatemala	11
1.3 Definición del Trabajo Social de Casos	17
1.4 Principios y Objetivos del Trabajo Social de Casos	19
CAPITULO II	
2. EL INFORME SOCIAL DE CASOS	25
2.1 Definición	25
2.2 Objetivos	26
2.3 Características	28
2.4 Instrumentos	29
2.5 Técnicas	31
2.6 Tipos	32
2.7 Etica Profesional	37
CAPITULO III	
3. OPINION DEL TRABAJADOR SOCIAL GUATEMALTECO SOBRE EL INFORME SOCIAL DE CASOS	42
3.1 Instituciones que atienden Trabajo Social de Casos	42
3.2 Tipos de Informes Sociales de Casos y que se utilizan por su área y objetivo	43
3.3 Resultado y Análisis de datos obtenidos sobre la opinión del Trabajador Social guatemalteco en relación a la importancia sobre el Informe Social de Casos	43

#### **CAPITULO IV**

<b>4. PROPUESTA SOBRE EL INFORME SOCIAL DE CASOS</b>	<b>60</b>
4.1 Importancia	61
4.2 Definición del Informe Social de Casos	61
4.3 Objetivos del Informe Social de Casos	62
4.4 Características del Informe Social de Casos	62
4.5 Técnicas e Instrumentos del Informe Social de Casos	64
4.6 Etica en el Informe Social de Casos	65
4.7 Propuesta de Datos que deben tomarse en cuenta al elaborar un Informe Social de Casos	68
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>72</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>75</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## INTRODUCCION

El Trabajo Social es una profesión que tiene en su intervención profesional gran relación con la orientación en la búsqueda de soluciones a diversos problemas, intereses o necesidades de individuos, grupos o comunidades; por lo que necesita ser y estar profesionalmente tecnificado. Para lograr esto el Trabajador Social deberá no sólo conocer y utilizar metodología científica, técnicas e instrumentos sino además, estar identificado con los grupos humanos necesitados, tener principios éticos relacionados con el respeto, la solidaridad, la honestidad y así realizar una labor profesional óptima.

La presente investigación: "LA IMPORTANCIA DEL INFORME SOCIAL DE CASOS", pretendió, desde el punto de vista del Trabajador Social guatemalteco, determinar su importancia, puesto que constituye un instrumento necesario para la intervención profesional que se brinda a los casos.

La experiencia obtenida a través de esta investigación fué muy fructífera, ya que el 97% de la muestra estudiada son trabajadores sociales guatemaltecos en el ejercicio de la profesión, que laboran en instituciones que atienden casos y localizadas en el perímetro de la ciudad capital. De

acuerdo con los resultados se considera que: El Informe Social en Trabajo Social de Casos es importante y necesario para realizar su trabajo, pues éste logra que el caso pueda ser atendido por otra institución u otro profesional especializado en el tipo de problema que afronta el caso; o bien cuando otro profesional o colega de otra institución requiere o solicita información sobre la problemática del caso con el fin de tomar decisiones en relación a la búsqueda de soluciones para el mismo.

En el proceso investigativo se afrontó algunas limitaciones, pero la principal fue la falta de bibliografía sobre el tema, sin embargo se consultó la existente, logrando finalmente el cumplimiento de los objetivos planteados de tal manera que:

1. Se sistematizó la bibliografía existente sobre el Informe Social de Casos.
2. Se sistematizó la experiencia de Trabajadores Sociales guatemaltecos en torno a diferentes aspectos del informe social de casos: importancia, Definición, Objetivos que persigue, Tipos que hay o que conoce, Características que debe contener, Aspectos de presentación, Técnicas e Instrumentos que son necesarios para elaborarlo y en sí qué estructura contiene.

Así mismo las hipótesis planteadas fueron comprobadas en relación a que: "Los informes sociales de casos varían en su estructura y contenido debido a la causa que los origina y objetivos que persigue la institución de donde se elaboran"; "Que la calidad, presentación y contenido son fundamentales para lograr que el informe tenga una presentación lógica, precisa y cumpla con su objetivo que es la búsqueda de soluciones para la problemática del caso con el fin de llegar a tomar decisiones para el mismo"; felizmente la hipótesis planteada sobre que: "En Guatemala la gran mayoría de instituciones que llevan casos no elaboran informes sociales por no tener claramente definidos este documento, ya que la falta de documentación bibliográfica basada en nuestro medio es precaria". No pudo ser comprobada, pues a pesar de no contar con suficiente bibliografía sobre el informe social de casos, el 84% de Trabajadores Sociales sí los elabora y consideran que al elaborarlos se han orientado -- fundamentalmente por la enseñanza que recibieron en su formación profesional así como por los lineamientos que les da la institución con la que trabajan.

Finalmente comprobamos y establecimos que el informe social de caso es importante y necesario en la labor del Trabajador Social guatemalteco.

El trabajo ha sido dividido en cuatro capítulos que son:

El Capítulo I, constituye la recopilación de material bibliográfico sobre "EL TRABAJO SOCIAL COMO PROFESION", haciendo énfasis en el trabajo social de casos, al respecto podemos decir que su historia y desarrollo surge del Trabajo Social de Casos y que se relaciona con las diferentes épocas económicas, políticas, sociales y culturales mundiales, dándose en nuestro país una evolución lenta a la profesión, así mismo su definición, metodología, funciones y áreas de intervención se han visto influenciados por teorías extranjeras; sin embargo es necesario tomar en cuenta la opinión del Trabajador Social guatemalteco que a través de su práctica profesional consolida progresivamente un criterio sólido y objetivo, pero que es necesario sistematizarlo para que sea tomado en cuenta por futuras generaciones; por eso pensamos que se hace necesario fundamentar a la profesión con ideas nuevas que se vayan ajustando a las necesidades que actualmente exige la realidad guatemalteca.

El Capítulo II, contiene una recopilación bibliográfica sobre "EL INFORME SOCIAL DE CASOS", definición, objetivos, características, instrumentos y técnicas que se utilizan para elaborarlo, tipos de informes y ética profesional que el

Trabajador Social debe tomar en cuenta cuando lo elabora; aun que fue mucha la limitación bibliográfica, tratamos de organizar los principales elementos que se relacionan con él.

El Capítulo III, es el resultado y análisis de la recopilación en cuanto a "LA OPINION DEL TRABAJADOR SOCIAL GUATEMALTECO SOBRE EL INFORME SOCIAL DE CASOS".

El Capítulo IV, incluye una "PROPUESTA SOBRE EL INFORME SOCIAL EN TRABAJO SOCIAL DE CASOS", resultado total de nuestra experiencia en la investigación, importancia, definición, objetivos, características, técnicas e instrumentos, y ética profesional aplicada; además presentamos una guía de datos elementales que pueden tomarse en cuenta al elaborar un informe social de casos, cualquiera que sea el tipo; con el fin que sea un aporte para estudiantes y profesionales de Trabajo Social.

## CAPITULO I

### 1. EL TRABAJO SOCIAL COMO PROFESION

A manera de introducción del presente capítulo, diremos que el Trabajo Social es una profesión que tiene como función principal brindar orientación a nivel individual o de casos, de grupo y de comunidad; con respecto a necesidades, problemas o intereses que estos presentan. El Trabajo Social tiene como principal objetivo el bienestar integral del hombre que consiste en la práctica de los derechos humanos - fundamentales en todos los aspectos, es decir, en lo económico, social y cultural, haciendo uso de sus recursos disponibles tales como instituciones de bienestar nacional e internacional que generalmente se refieren a: seguridad social, salud, vivienda, trabajo, educación, asuntos jurídicos, desarrollo y promoción, cooperativismo y otros. El Trabajo Social hace uso del conocimiento en su mayoría de las principales Ciencias Sociales tales como: Historia, Antropología, - Sociología, Psicología, Economía, Ciencia Política, Demografía Social, Medicina Social y otras para llevar a cabo un - trabajo profesional que se realiza a través del uso del método científico y siguiendo un proceso que se basa en: Investigación (que es la recopilación de datos y hechos concretos a través de técnicas e instrumentos); diagnóstico (que es el



análisis de datos y hechos investigados e interpretación de la realidad en forma dialéctica, es decir, partiendo de causa-efecto); Planificación (que consiste en la definición y organización de actividades así como la evaluación de recursos disponibles para ser utilizados); Ejecución (que es la puesta en marcha, concientización y movilización o gestión para lograr los objetivos y actividades que se deben realizar).

El Trabajo Social como profesión tiene su origen en el surgimiento y desarrollo en el Trabajo Social a nivel individual o de casos.

### 1.1 ORIGEN DEL TRABAJO SOCIAL DE CASOS

El Trabajo Social de casos constituyó la base de la profesión, su origen se localiza en Europa y posteriormente en Estados Unidos.

En Europa durante la Edad Media, la asistencia se caracterizó por la Caridad, Beneficencia y Filantropía, como actitudes de la clase dominante; la asistencia era dirigida y ejecutada por religiosos a los pobres, menesterosos, lisiados, etc., que rondaban conventos y monasterios, buscando ayuda y atención.

Debido al surgimiento de cambios políticos, económicos

y sociales, grandes cantidades de personas emigraron del campo a la ciudad, dando como resultado explotación, desempleo, enfermedad y miseria; en el siglo XVI surge en Alemania La Reforma, movimiento de protesta hacia la iglesia y luego el 14 de julio de 1789 estalla la Revolución Francesa, de manera que la clase dominante: Iglesia, Nobleza y posteriormente la Burguesía, luchó por mantener el poder y orden social sobre el pueblo que era la mayoría; la Iglesia por su parte se encargó de legitimar la asistencia a través de la caridad, es decir, por amor a Dios y la nobleza y burguesía crearon medidas asistenciales con el propósito de parar y controlar movimientos de rebelión y fue así como se crearon Asilos, Orfanatorios, Centros de Atención para Lisiados, para Enfermos Mentales, para Ancianos, etc.; esta creación permitió que los llamados Precursores del Trabajo Social realizaran una labor personal de las cuales se sacaron las primeras bases del Trabajo Social, los principales precursores del Trabajo Social son:

1.1.1 JUAN LUIS VIVES. En España y Bélgica, él se preocupó por la beneficencia pública, la cual respondía según el derecho del individuo de recibir una asistencia efectiva y adecuada, investigación efectiva o estudio del caso para llegar a un diagnóstico de la situación y determinar el tratamiento más adecuado con medidas no sólo paliativas y cura-

tivas sino fundamentalmente preventivas.

1.1.2 SAN VICENTE DE PAUL: En Francia, sostuvo como elemento fundamental la prestación, la ayuda y el establecimiento de una buena relación con el caso para conocer de cerca y clara la situación real confrontada; hoy día todavía existen asociaciones de San Vicente de Paul, que funcionan como instituciones de bienestar social.

1.1.3 BENJAMIN THOMPSON: En Alemania, decía que el Trabajo Social debía tener confianza en las posibilidades de rehabilitación del individuo a través del trabajo, fue así como creó en Munich una gran institución para inculcar el hábito del trabajo a los mendigos.

1.1.4 THOMAS CHALMERS: En Escocia, decía que el individuo lleva en su interior las posibilidades de ayudarse a sí mismo, creó un sistema en su propia parroquia, que consistía en que cada caso era atendido por dos visitantes - que se encargaban de: uno del aspecto religioso y el otro del aspecto material.

"Del siglo XVI al siglo XIX, estos pioneros establecieron las bases para estos principios que se resumen en: a)

Individualización de Personas, Problemas y Tratamientos; b) Posibilidades de rehabilitación de ser humano; y, c) Imporancia del trato entre hombres". 1/

En Estados Unidos, en el año de 1971 aparece Mary Richmond, la máxima expresión en el sentido de individualizar la asistencia, quién diseñó un método que contenía tres etapas fundamentales que son: Primero estudio del caso, segundo - diagnóstico y tercero tratamiento; este método que consistía en el estudio del caso, que exigía hechos y datos del individuo que necesitaba ayuda; un diagnóstico donde se interpretaban condiciones específicas y aspectos de la personalidad - del individuo y la terapia o tratamiento social, que se basea en la investigación realizada o sea el diagnóstico, constituye el primer método de Trabajo Social para realizar su intervención como profesional.

El Trabajo Social de Casos históricamente aparece y se desarrolla con el surgimiento y crisis de cambios económicos, políticos, sociales y culturales tales como: La Reforma, la Revolución Francesa, el florecimiento de las Ciencias ya no en manos de la Iglesia y el surgimiento y desarrollo del capitalismo, los que de una u otra manera han influenciado en

---

1/ L. Bray y J. Tuerlinkx, "La Asistencia Individualizada"  
S. d. B.

las bases de sus principios y objetivos así como su aplicación.

## 1.2 BREVE HISTORIA DEL TRABAJO SOCIAL DE CASOS EN GUATEMALA

El Trabajo Social guatemalteco también tiene su origen en el Trabajo Social de Casos, surgido también a través de los cambios políticos, sociales y económicos del país; es por eso que en el Tercer Congreso Nacional de Trabajo Social se habla de las siguientes épocas:

1.2.1 EPOCA PRECOLONIAL: Comprende el tiempo antes de la colonia, el Popol Vuh nos cuenta que la asistencia era dirigida por sacerdotes, brujos, curanderos, ya que estos jugaban un papel importante en la organización de la sociedad, desarrollando actividades de asistencia médica, orientador y consejero social y sacerdote; al respecto podemos decir que aún en la actualidad nuestros indígenas buscan y consultan todo tipo de problemas con curanderos, brujos, y caciques buscando soluciones a sus problemas.

1.2.2 EPOCA COLONIAL: Comprende el tiempo entre la llegada de los primeros españoles hasta la independencia política de España, dándose en este período formas de producción esclavistas y feudales; en relación a la asistencia social

ésta fue realizada por religiosos inspirados en la caridad, entre los que figuran Fray Bartolomé de las Casas, que consciente del mal trato y explotación hacia los indígenas, si tuación legalizada por dos instrumentos de explotación como lo fueron La Encomienda y el Repartimiento que consistía en una forma legal de apropiación de esclavitud y sometimiento ideológico, repartiendo indios y tierras; recurrió al rey de España para abogar en favor de los indios. En 1525 aparece el Consejo Real y Supremo de las Indias, fundado por Fray García de Loaliza; en 1527 Jorge de Alvarado funda el Hospital de las Misericordias en el valle de Almolonga, posteriormente Fray Bartolomé de las Casas amplía las funciones, agregándoles Hospicio y Asilo de Ancianos. En 1542 se promulgan las Leyes Nuevas, donde se ordenaba que los indios pasaban a ser tributarios del rey dejando de ser esclavos, estas leyes vendrían a lograr algún nivel de justicia para los indios, pero generalmente no se cumplía. En 1550 Fray Matías de Paz funda el primer hospital para indígenas, sostenido por limosnas y después fue el rey de España el que los ayudó. En 1653 se fundaron dos hospitales más: - Uno para niños y otro para convalescientes por el Hermano Pedro de Bethancourt, quien es considerado como precursor de la asistencia social en nuestro país. En 1676 se funda la Universidad de San Carlos de Borromeo y con las prime-

ras promociones de médicos se fortalece la Asistencia Social en el área de la salud.

1.2.3 EPOCA INDEPENDIENTE: Luego de la Independencia y en funciones una Constitución de tipo liberal donde se decretó la abolición de la esclavitud, llega al poder el doctor Mariano Gálvez quien tuvo que afrontar la epidemia del Cólera Morbus, considerado como el defensor de la salud, es entonces que se intensifica la atención médica. A partir de 1844 se fundaron varios hospitales en diferentes partes del país, entre los que se encuentran: El Hospital General de Occidente, el Hospital General San Juan de Dios en la capital, el Hospital de Lazareto en Escuintla, el Hospital de Amatitlán y el Hospital de Retalhuleu.

En 1855 se funda oficialmente una casa de huérfanos auspiciada por la congregación de señoras de la Inmaculada Virgen María, donde se atendía 20 niñas.

En 1855 se funda el Asilo de Huérfanos, llamado posteriormente Hospicio Nacional de Huérfanos, Inválidos y Ancianos; a inquietud de la iniciativa privada y entre quienes se encontraba el señor Rafael Ayau, recibiendo posteriormente ayuda de la municipalidad y el gobierno hasta convertirse en lo que hoy es el Hogar Rafael Ayau. En 1864 se

funda la Asociación de Señoras de la Caridad de San Vicente de Paul y quienes aún en la actualidad fungen como una asociación activa en cuanto a asistencia social se refiere.

1.2.4 EPOCA LIBERAL: En 1871 se produce la Revolución Liberal y en 1873 sube al poder el General Justo Rufino Barrios, conocido como El Reformador; en esta época, la vieja concepción de la caridad iba siendo sustituida por la Beneficencia Pública, destinándose para tal efecto partidas especiales en el presupuesto de los gastos de la Nación. Entre 1873 y 1941 se emiten acuerdos y se crearon Centros de Bienestar Público entre los que se pueden mencionar: El Asilo de Dementes en 1890; el Hospicio de Huérfanos en Quetzaltenango en 1894; en 1906 aparece la Ley de Trabajo, y en 1828 se autoriza el reglamento para proteger la salud de los braceros de las fincas. En 1936 es creada la Dirección General de Beneficencia Pública y Previsión Social, y en 1936 se crea el servicio de Sanidad Pública.

1.2.5 EPOCA DE LA REVOLUCION DEL 44: Pasados los muchos gobiernos liberales y conservadores, surge La Revolución del 20 de Octubre de 1944 y es así como nacen proyectos destinados a prestar atención a las grandes mayorías; entre estos proyectos podemos mencionar: El Código de Tra-



bajo, El Seguro Social, La Ley de Reforma Agraria, El Comité de Alfabetización, La Autonomía de la Universidad y otras. - En 1945 se crea el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, encontrándose con la necesidad de tener un profesional que orientara a sus afiliados en sus derechos como tales, de manera que se consultó a otros países y es así como aparece este nuevo profesional que se llamó: "Trabajador Social"; - creándose el 2 de mayo de 1949 la primera Escuela de Servicio Social, auspiciada por el IGSS, autorizada por el Ministerio de Educación y bajo la dirección técnica de las Naciones Unidas; a partir de esta fecha empezaron a egresar Trabajadores Sociales que como en otros países, en su inicio trabajaron con el Método de Casos, que consistía básicamente en atender en forma individual los problemas sociales.

1.2.6 EPOCA DE LA CONTRARREVOLUCION: En el año de 1954 se inició un movimiento político conocido como La Liberación, truncándose muchos de los objetivos del 44; se abrió paso fuerte a la inversión de capital extranjero dando como resultado el desarrollo del Capitalismo, lo que ha influido en la formulación de Políticas Sociales y por consiguiente - en las principales funciones que las instituciones dan al Trabajador Social para realizar su trabajo.

Después de conocer características de estas dos últimas épocas nos damos cuenta que el Trabajo Social en Guatemala - también tiene su origen en la aplicación del trabajo social a nivel individual. Los Trabajadores Sociales guatemaltecos egresados de las diferentes Escuelas de Trabajo Social que se encuentran en el país, han llevado a cabo tres Congresos Nacionales, llegando a conclusiones importantes y que una de ellas se relaciona con el Trabajo Social a nivel Individual, como lo es que: "La problemática no es fundamentalmente individual, afecta cada vez más a la colectividad", 2/ por lo tanto debemos entender que el Trabajo Social debe estar dirigido a orientar los problemas que afrontan las mayorías, o sea intervenir en Grupos y Comunidades; sin embargo, no podemos decir que el Trabajo Social a nivel Individual o de Casos tenga que desaparecer pues, "Al observar el desarrollo histórico del Trabajo Social hemos visto como en forma natural y justificada hizo su aparición el estudio de Casos; este es uno de los métodos especiales del Trabajo Social, sin ser este exclusivo de la profesión"; 3/ al respecto también la guatemalteca, Licenciada en Trabajo Social, Marta He

- 2/ Tercer Congreso Nacional de Trabajo Social. "Memorias" Escuela de Trabajo Social. USAC. Guatemala, 1979. P.37
- 3/ Marie Castellanos. "Manual de Trabajo Social". 10a. edición. México: La Prensa Médica Mexicana, 1962. -- P.

rrera Beteta, en su Tesis "TRABAJO SOCIAL CON CASOS, IMPORTANCIA Y ACTUALIDAD", nos dice: "No puede decirse que no existan los problemas individuales, ni que estos no se reflejan en la sociedad"; 4/ de manera que resulta lógico - que en Guatemala aún se utiliza el Trabajo Social a nivel individual en una gran mayoría de instituciones que emplean al Trabajador Social; claro, necesariamente hay aspectos metodológicos de este nivel que se deben estudiar y analizar profundamente y así proponer alternativas que estén en relación a las necesidades de nuestra realidad. Estamos de acuerdo con el Trabajo Social a nivel de Grupo y Comunidad - pues es necesario y efectivo, no obstante también debe atenderse a nivel individual o de casos, no para resolver la gran problemática nacional, sino para que las personas que afrontan problemas puedan tener la orientación necesaria para resolver dichos problemas.

### 1.3 DEFINICION DEL TRABAJO SOCIAL DE CASOS

Existen varias definiciones en cuanto a Trabajo Social de Casos se refiere, entre las que podemos mencionar están:

1.3.1 DE HELEN HARRIS PERLMAN: "El Trabajo Social de Casos, es un proceso empleado por algunas institucio -

---

4/ Marta Herrera Beteta. "Trabajo Social con Casos, Importancia y Actualidad". Tesis de Grado en Trabajo Social USAC. Guatemala. 1991. P. 37.

nes consagradas a fomentar el bien público para ayudar al individuo a afrontar con mayor eficacia sus problemas de ajuste social". 5/

1.3.2 DE GORDON HAMILTON: "En el Trabajo Social de Casos - se estimula al cliente a participar en el estudio de su situación, colaborar en los planes, hacer un esfuerzo activo para resolver sus problemas, utilizar sus propios recursos y aquellos que sean apropiados entre los que puede proporcionarle la comunidad". 6/

Para llegar a tener una definición clara y completa que corresponda a nuestra realidad se necesitaría analizar amplia y profundamente los aspectos y elementos que se relacionan con él; sin embargo, podemos decir que el Trabajo Social de Casos, constituye un nivel de intervención donde el Trabajador Social utiliza el método científico, técnicas e instrumentos apropiados a nivel individual, principios éticos y todo un proceso lógico y ordenado para orientar a las personas en relación a buscar y utilizar los recursos disponibles para resolver sus necesidades, problemas o intereses.

- 5/ Hellen Harris Perlman. "El Trabajo Social Individualizado". 2a. Edición. P. 18. S.d.B.
- 6/ Gordon Hamilton. "Teoría y Práctica de Trabajo Social - de Casos". 2a. Edición. México: La Prensa Médica Mexicana. 1992. P. 22.

#### 1.4 PRINCIPIOS Y OBJETIVOS DEL TRABAJO SOCIAL DE CASOS

Se entiende por principios de Trabajo Social de Casos, algunas reglas y características fundamentales que el Trabajador Social debe poseer; constituyen los valores y modalidades de acción propios de la llamada profesión.

Según Evelyn H. Davison, en Trabajo Social de Casos se deben cumplir cuatro principios que son: "De individualización, de Aceptación, de Autorresponsabilidad, y de Confidencia". 7/

1.4.1 PRINCIPIO DE INDIVIDUALIZACION: Consiste en reconocer que la persona es distinta; es decir, que es diferente de todos los demás seres humanos. Este principio es muy importante ya que persona y caso presentarán características particulares muy distintas unos de otros de manera que el Trabajador Social necesitará reconocer en cada persona y cada caso el derecho a ser distintos.

1.4.2 PRINCIPIO DE ACEPTACION: El Trabajador Social transfiere a la persona del caso la impresión y en realidad así debe ser: Que hay alguien que se interesa por en-

---

7/ Evelyn H. Davison. "Trabajo Social de Casos". 2a. Edición. México: Continental. 1970. P. 22-50.

tenderlo y ayudarlo. Este principio significa el respeto humano; independientemente de lo que haya hecho o dejado de hacer; aceptar a una persona no da lugar a censurarlo o condenarlo, consiste en reconocer sus limitaciones y potencialidades de la persona. Este principio es uno de los más especiales pues da al Trabajador Social la oportunidad de atender a personas de todas las condiciones sociales.

1.4.3 PRINCIPIO DE AUTORRESPONSABILIDAD: Consiste en el derecho que tiene la persona de llevar a cabo sus propias decisiones y de asumir tanta responsabilidad como sea posible en lo concerniente a sus acciones. El Trabajador Social debe orientar y aconsejar a una persona, pero ésta tendrá la oportunidad de racionalizar su problema, de manera que la búsqueda y realización de soluciones será más consciente; sin embargo, habrán casos en que la autorresponsabilidad tendrá limitaciones tal es el caso de niños o enfermos mentales, pues generalmente habrá que tomar opinión de sus familiares. Pueda ser que la persona no cuente con la capacidad para ejercer responsabilidades, pueda ser que estén de por medio los derechos de otras personas, la ley, los niveles de moralidad, las normas y objetivos de la institución.

1.4.4 PRINCIPIO DE CONFIDENCIA: Consiste en guardar una -  
confidencia como un secreto sagrado. Este principio  
representa la obligación ética del Trabajador Social de guar-  
dar la información obtenida de la manera más cuidadosa posi-  
ble; sin embargo, por usos administrativos, oficinista, meca-  
nógrafos y/o secretarias, tienen acceso al material confiden-  
cial, de manera que se hace necesario la selección y capaci-  
tación de las personas antes mencionadas para poder confiar  
y así mismo respetar todo el material de información. En -  
relación a este principio, cuando se trata de enviar informa-  
ción a través del Informe Social del Caso, a otro profesio -  
nal, el Trabajador Social no deberá omitir ningún dato si el  
planteamiento de la problemática así lo requiere. Aunque -  
existen pocas excepciones, lo normal es que debe obtenerse -  
primero el consentimiento de la persona.

1.4.5 OBJETIVOS: En cuanto a los objetivos del Trabajo So-  
cial de Casos, podemos decir que se resumen en la -  
orientación que se brinda al caso, lo cual incluye básica -  
mente lograr:

- a) Que la persona tenga confianza y desarrolle median-  
te la motivación del Trabajador Social, una concien-  
cia clara y objetiva para mantener una actitud

positiva y participativa en la búsqueda de soluciones reales.

- b) Que sean utilizados todos los recursos del medio - que se encuentren disponibles y la persona pueda sentir que hay expectativas de solución.

Resumiendo este capítulo, el Trabajo Social como profesión en Guatemala se ha ido desarrollando paulatinamente y tiene un proceso de formación y consolidación que se encuentra inmerso en:

1. Los cambios políticos y económicos del país.
2. La formación académica de los Trabajadores Sociales.
3. La experiencia de los Trabajadores Sociales que están en ejercicio de la profesión.
4. Las políticas institucionales que determinan sus propios objetivos y funciones, las cuales emplean en su mayoría al Trabajador Social y éste sin mayor oportunidad y con limitaciones va logrando realizar proyectos que llevan el objetivo de transformar la realidad de las personas afectadas de problemas que cada día aquejan más y más.

En Guatemala a lo largo de su historia y como diariamente observamos en la actualidad nos encontramos conque -



la mayoría de la población constantemente enfrenta una serie de problemas económico-sociales y fenómenos tales como: pobreza, explotación, desempleo, emigración, miseria, delin - cuencia, hambre, analfabetismo, enfermedad, falta de vivien - da, seguridad y recreación, falta a la garantía de los dere - chos humanos, etc.; estos problemas hacen notar que nuestro país a pesar de contar con muchos recursos tales como la ri - ca fertilidad de nuestra tierra, se encuentra entre los paí - ses subdesarrollados por lo que la situación económica don - de prevalece una distribución injusta seguirá siendo el ori - gen fundamental de una cadena de causas que trae como conse - cuencia los efectos de problemas y fenómenos como los antes mencionados.

Es por esta razón que el Trabajo Social como profesión en Guatemala, se hace necesario y por lo tanto debe estar - fundamentado con una filosofía que tiene que estar en plena correspondencia con los intereses, problemas y necesidades de la población mayoritaria para interpretar críticamente - esa realidad nacional y contribuir al proceso de la trans - formación social que el país necesita; tratando de introdu - cir cambios de mentalidad, actitud y comportamiento que les facilite a las personas, grupos y comunidades descubrir, a - nalizar e interpretar la realidad en forma objetiva e inte

gral; o sea que el profesional al intervenir en forma individual, debe analizar y orientar la solución de problema - dentro de una perspectiva global, pues los fenómenos que presenta un individuo no están aislados del contexto, ello indica que debe profundizarse en la causa u origen del problema; esto proyectarlo hacia el individuo para que tome conciencia individual y colectiva.

En razón de lo anterior, el Trabajador Social contribuye a que los individuos del contexto total en relación a los recursos disponibles por la sociedad para resolver sus problemas, puesto que forma parte de un grupo familiar y - por ende de una comunidad, busquen en forma colectiva las causas que frenan su desarrollo y las formas de acción que les permitirían alcanzarlo mediante su participación activa consciente y organizada, por lo que es importante un enfoque más amplio y objetivo en cuanto a la situación del problema atendido individualmente dentro de un contexto como parte de una totalidad social históricamente determinada.

Por eso la necesidad de complementar el trabajo individual con el trabajo en grupos y comunidad, para brindar una mayor cobertura con acciones trascendentes como: educación, organización, promoción, concientización, movilización para resolver sus problemas.

## CAPITULO II

### 2. EL INFORME SOCIAL DE CASOS

El presente capítulo constituye la recopilación bibliográfica que existe sobre el Informe Social y que logramos constatar, siendo ésta muy limitada, lo que constituye una dificultad para profesionales y estudiantes, ya que este valioso documento es importante y necesario en la labor del Trabajador Social que atiende casos.

En este capítulo tratamos de sistematizar: definición, objetivos, características, instrumentos, técnicas, tipos, ética profesional; los que son de mucha utilidad y deben tomarse en cuenta para elaborar Informes Sociales de Casos.

#### 2.1 DEFINICION

El diccionario de Trabajo Social, nos define el Informe Social como: "Documento que facilita datos e información referente a la situación de una persona, grupo, problema o hecho, consignando la interpretación, opinión o juicio del Trabajador Social que lo emite". 8/

8/ Ezequiel Ander-Egg. Diccionario de Trabajo Social. 10a. Edición, México: El Ateneo, 1984. Pág. 163.

Además, "Son ciertos documentos que tienen por finalidad dar a conocer la descripción del cliente o paciente y aportar detalles convenientes sobre su conducta, medio, salud, etc."-  
9/

## 2.2 OBJETIVOS

El Informe Social en Trabajo Social de Casos, debe cumplir dos objetivos a saber: "Comunicar y Reflexionar". 10/

2.2.1 COMUNICAR: Puede parecer redundante afirmar que el informe, sirve para comunicar, no obstante gran parte de los informes adolecen de vicios, oscuridad, exceso de síntesis, fraseología, subjetividad, falta de criterio para la selección de datos significativos, los que impiden la clara apreciación para la persona o Trabajador Social que lo recibe, en cuanto al problema que se está tratando; por lo tanto se debe comunicar los hechos que han sido relacionados e interpretados para ser utilizados en el logro de objetivos.

2.2.2 REFLEXION: Este objetivo se alcanza al analizar más a fondo, más agilmente todos los elementos que contri

9/ M. Castellanos, Op. Cit., Pág. 156.

10/ Gloria Barros, Beatriz Faust de Penas, Cecilia Schetz - de Simonovich. El Informe en Servicio Social, Esquema para su Elaboración. 4a. Edición. Argentina: Humanistas. Pág. 17.

buyan al exitoso desempeño de la labor profesional.

Para informar y comunicar correctamente es necesario tener presente algunas preguntas que se deben responder:

- a) ¿Qué?: Qué se tiene que informar sobre la situación y problema del caso.
- b) ¿Quién?: Quién lo informa, naturalmente que el Trabajador Social porque tiene un panorama completo y real de la situación a informar.
- c) ¿Dónde?: Por la ética profesional que conlleva la información relacionada con el caso, ésta se debe escribir por y en la oficina del Trabajador Social.
- d) ¿Cuándo?: Puede ser cuando se lo solicitan al Trabajador Social o bien cuando el Trabajador Social lo envía a otra institución o profesional, en búsqueda de soluciones para el caso.
- e) ¿Cómo?: La información debe enviarse preferentemente por escrito tomando en cuenta todos los aspectos en cuanto a redacción se refiere.
- f) ¿Por Qué?: Generalmente el Trabajador Social no es un elemento poseedor de las soluciones a los problemas que confronta el caso, su función será la de orientar para

que las personas con su propia iniciativa, encuentren y utilicen recursos disponibles para la solución correspondiente.

### 2.3 CARACTERISTICAS

Los informes sociales tienen una gran importancia por cuanto ahorran tiempo y esfuerzo a Trabajadores Sociales u otros profesionales que van a continuar atendiendo el caso, proporcionándoles información sobre el mismo.

A continuación se señalan algunas de las características más relevantes e importantes que debe tener el Informe Social de Casos:

2.3.1 VERACIDAD: Los informes deben ser veraces, desde todo punto de vista.

2.3.2 PRESENTACION: Deben ser escritos, si es posible a máquina, en hojas de tamaño oficio, a doble espacio, tomando en cuenta, como mencionábamos anteriormente, los aspectos de redacción. Habrá ocasiones que se transmitan verbalmente y aún por vía telefónica o telegráfica, esto por razones de tiempo, distancia y emergencia.

2.3.3 ORTOGRAFIA Y SINTAXIS: Estos aspectos de redacción no sólo por razones de buen gusto sino porque en algu

nos casos podrían modificarse el sentido del mensaje o hacer lo confuso.

2.3.4 TERMINOLOGIA: Debe tratar de llamarse a las cosas o hechos por su nombre correcto, ya que de no ser así, podrían pintar la realidad de otra manera, en todos los casos se deberá consultar al diccionario. También es necesario indicar que los Informes se deben redactar en tercera -- persona.

2.3.5 EXACTITUD: Los Informes deben ser lo más concreto y exacto posible para evitar repetir nuevas investigaciones.

## 2.4 INSTRUMENTOS

Los instrumentos son las herramientas o los medios de que se vale el Trabajador Social para elaborar su trabajo; en la elaboración del Informe Social, los instrumentos son elementales puesto que a través de ellos se tendrán a mano todos o cualquier dato que sea necesario para redactar el Informe, entre los principales tenemos:

2.4.1 EXPEDIENTE SOCIAL: Es una carpeta o folder que con tiene los registros escritos de las diferentes etapas del proceso de un caso; es decir, todos aquellos instrumentos de tipo más que todo administrativo que se relacio-

nen con el caso; incluso en el expediente social se guardarán otros documentos que tengan relación con el caso, por ejemplo fotocopias de actas de nacimiento, matrimonio, defunción, nacionalidad y hasta fotografías los cuales pueden servir como material de apoyo de las investigaciones realizadas.

2.4.2 CUESTIONARIOS: Este es un instrumento que sirve para la recopilación de datos rigurosamente estandarizados que traduce y operacionaliza determinados problemas que son objeto de investigación; por ejemplo en algunas instituciones se elaboran cuestionarios en relación al servicio que prestan es decir, que tienen preguntas específicas sobre las clases de problemas que atienden.

2.4.3 FICHA SOCIAL: Es un tipo de cédula, en la cual se consignan los datos de identificación de la persona y de su familia. Esta es muy importante ya que en ella se pueden localizar fácilmente los principales datos de identificación de la persona incluyendo los de su grupo familiar.

2.4.4 CUADERNO DE CAMPO: Este es un cuaderno muy importante para el Trabajador Social, pues en él se escribirán los hechos objetivos del caso, las entrevistas, observaciones y visitas domiciliarias que se hagan; sin embargo, este instrumento presenta algunas condiciones, por ejemplo debe tra-



tarse de que las personas entrevistadas no se den cuenta de lo que se anota, pues podría distraer la atención tanto de la persona como del Trabajador Social.

2.4.5 CUADERNO DIARIO: Este también es otro importante cuaderno donde el Trabajador Social anota las activida-des a realizar y también permitirá tener un relato cronológico de las actividades diarias que hizo, proporcionando en forma rápida alguna referencia de datos.

## 2.5 TECNICAS

Entendemos por técnicas el conjunto de procedimientos, para obtener un determinado resultado; como sabemos para elaborar el Informe, se necesita tener datos objetivos y confiables los cuales se obtendrán a través de la aplicación de técnicas efectivas, tales como:

2.5.1 LA INVESTIGACION SOCIAL: Esta es más que una técni-ca, es un proceso que utiliza el método científico en la realización de una investigación usando otras técnicas e instrumentos para la obtención de datos.

2.5.2 ENTREVISTA: Es una forma especializada de obtener información, consiste en una conversación de naturaleza profesional que se realiza con propósitos de investigar determinados hechos; las entrevistas son elementales en la ela

boración del Informe, pues a través de ellas se podrá conocer la forma en que la persona del caso y su familia opinan sobre la problemática, así como las ideas que tienen para buscar soluciones.

2.5.3 OBSERVACION: Este es un procedimiento para recolectar datos de hechos y realidades sociales presentes, con carácter también investigativos, consiste pues en mirar detenidamente a la persona, familia y medio que se encuentran en estudio. La observación es necesaria para llegar a tener idea sobre el medio social que se relaciona con los problemas del caso; lo cual es elemental de indicar en un Informe Social.

2.5.4 VISITA DOMICILIARIA: La visita domiciliaria es muy importante, pues a través de ésta el Trabajador Social toma contacto directo con la persona y/o su familia; el lugar donde vive, con fines de investigación o asesoramiento; esta técnica fue una de las primeras y más importantes en el Trabajo Social de Casos pues a través de ella no sólo se obtiene información sino que sirve de apoyo para la persona y su grupo familiar cuando se están buscando las soluciones y alternativas para resolver el problema.

## 2.6 TIPOS

Los Informes en Trabajo Social de Casos, son de diversos tipos; el contenido y la extensión dependerán del objetivo que se persigan y del lugar donde se envían, así como del lugar para donde van dirigidos.

"No existe una técnica que pueda recomendarse siempre y en todos los casos debido a la variedad de tipos y contenido, pero sí existen ciertas pautas que deben seguirse o tenerse presentes en la elaboración de los informes; entre las cuales se pueden mencionar:

- a) Razón por la que se envía.
- b) Forma en que la persona y su familia interpreta el problema.
- c) Circunstancias que justifican la razón de solicitud.
- d) Clase de ayuda que se le ha prestado hasta el momento de hacer referencia.
- e) Actitud de los familiares frente al problema.
- f) Servicios deseados por la persona y sus familiares.
- g) Detalles específicos concernientes a la familia, estado de salud, desarrollo, etc.

La mayor o menor amplitud de esta información estará de acuerdo con el tipo de problema, condiciones del caso y oficina a la cual se envía el paciente". 11/

11/ M. Castellanos. Op. Cit. Pág. 158.

María Castellanos, clasifica los informes sociales en:

2.6.1 INFORMES A INSTITUCIONES: Cuando se envía un Informe

Social de un caso a una institución, cualquiera que sea ésta, deberá como función principal facilitar la comprensión del individuo y su problema desde todo punto de vista.

"En numerosas ocasiones no es recomendable consignar datos familiares íntimos, debe ofrecerse solamente aquellos datos que faciliten la comprensión del cliente y su problema, dejando la extensión de los mismos a juicio del Trabajador Social". 12/

2.6.2 INFORMES A MEDICOS: "Estos Informes suelen ser más

breves, deben ser sintéticos y abarcar los puntos más importantes; estarán de acuerdo con la especialidad clínica, teniendo bien definidos los puntos básicos de cada especialidad, los tópicos (temas o rubros), éstos pueden hacer referencia a los datos generales ya mencionados y en particular a detalles concernientes a la enfermedad presente, condiciones de vida que pueden favorecer o interrumpir el tratamiento (vivienda, familia, etc.) reacciones del paciente, observaciones y recomendaciones del Trabajador Social. Todos y - cada uno de estos tópicos específicos de los informes que se

envían a médicos pueden a su vez, sufrir alteraciones y ser tratados más o menos ampliamente, según la especialidad del médico". 13/ Aunque generalmente a un médico pueda interesarle sólo aquellos datos relacionados directamente con la salud de las personas, existen otros aspectos tales como la situación económica, familiar y social que pueden ayudar a plantear al médico la problemática en forma más amplia y consciente.

2.6.3 INFORMES A CLINICAS DE PSIQUIATRIA: "Los puntos más específicos que deben contener los informes a estas clínicas son, además de los generales, los que a continuación mencionamos:

- a) Descripción del paciente: Aspecto físico, características personales, conducta social, hábitos, alimentación, sueño, conducta sexual, eliminación, intereses, temores, etc.
- b) Evolución Psicofísica: Presencia o ausencia de signos específicos de inmadurez, deformidad, etc., edad en que comenzó el brote dentario, lenguaje, marcha, primeras manifestaciones del desarrollo sexual, condiciones al

13/ M. Castellanos. Op. Cit. Pág. 159.

nacer, peso, talla, asfixia, datos sobre el embarazo de la madre, etc.

- c) Historias Breves: De tipo médico (con datos sobre: en fermedades principales o trastornos; comienzo, desarrollo y estado presente de cualquier problema mental o físico que padezca, causas aparentes de precipitación); - escolar (escuelas a las que ha asistido y grados repetidos, hechos sobresalientes sobre su adaptación o inadaptación, relaciones, etc.) de trabajo (clase de empleos, sueldos, lugares o hechos importantes relacionados con el mismo, etc.) de familia (datos importantes sobre algunos miembros de la familia, nacionalidad, educación, empleos, vocaciones del padre, madre, hermanos, tipos de relaciones entre los miembros de la familia, etc.). Por ser una especialidad la psiquiatría, se hace necesario que el Trabajador Social previo a enviar un Informe, investigue los puntos más importantes que puedan interesar al Psiquiatra". 14/

2.6.4 INFORMES A MAESTROS:-- Entre los datos que puedan ayudar a un maestro están: "Atención del niño en el hogar, medio ambiente familiar (condiciones de vivienda, del -

barrio, educación de los padres, aspiración de los mismos, nivel económico, religión, etc.), condiciones de salud, intereses, vocación, etc.". 15/

2.6.5 OTROS INFORMES: Estos como los otros informes pueden elaborarse en relación sólo a puntos específicos "La amplitud de la información, en estos casos como en los anteriores, dependerá del objetivo que se persiga, auditorio que lo escucha o institución que los reciba". 16/

Es importante señalar que todos o cualquier tipo de informe social de casos requiere especialmente de datos específicos relacionados con el caso y con la profesión de la persona que lo va a recibir para que pueda conocerse la problemática del caso en forma precisa y objetiva.

## 2.7 ETICA PROFESIONAL

La ética, se refiere a "La ciencia o tratado de los deberes y conductas inherentes a una profesión determinada". 17/

La ética profesional en el Informe es un aspecto muy im

15/ M. Castellanos. Op. Cit. Pág. 163.

16/ Ibid

17/ E. Ander-Egg. Op. Cit. Pág. 124.

portante pues siempre habrá datos y confidencias íntimas pero el Trabajador Social deberá utilizar un juicio al escribir -- los, ésto si realmente es necesario y contribuye a una aclaración para entender un detalle específico, por ejemplo de violaciones sexuales.

"El Informe Social, deber ser confidencial, todo dato -- que la persona confie al Trabajador Social, seade carácter íntimo o no, estará amparado por el secreto profesional, por - ese motivo el Informe sólo será "CONFIADO" al jefe o supervisor, o a la institución que lo requiere en la persona del técnico que la represente". 18/

El Informe puede ser tema de discusión en un grupo de - profesionales, en un equipo interprofesional, en un grupo de alumnos de Trabajo Social, entonces se omitirá el nombre de la persona y todo dato que permita identificarlo.

El Informe debe ser eficaz: Debe ser presentado en el - tiempo oportuno y será sujeto a las modificaciones que permita su mejor comprensión por parte de las personas o institucio - nes a quien se dirige.

Las condiciones que debe reunir para respetar el secreto

---

18/ Aquiles Méndez. Etica Profesional. 5a. Edicion. Méxi - co: Herrero, 1970. Pág. 209-210.



profesional son: El Trabajador Social debe ser sumamente paco en la información oral, en caso de darla, lo hará cumpliendo algunas condiciones o requisitos; en primer lugar debe cuidarse el lugar. Una información dada en un pasillo puede covertirse en un chisme; el lugar adecuado será la oficina del Trabajador Social, donde se citará a la persona que requiere el informe. El tono y el lenguaje también debe cuidarse, tanto o más que en la información escrita.

"El secreto profesional no impide brindar a otro técnico de Trabajo Social toda la información que necesite, ésta debe ser lo más amplia y detallada posible". 19/

Siendo que el Informe Social es un documento que contribuye en buena manera al desarrollo y solución de los problemas de un caso, el Trabajador Social debe elaborarlo, usarlo, enviarlo con la más alta ética profesional que éste y la profesión requiere.

En base a lo investigado se logró constatar que es necesario dar a conocer que dentro de la intervención profesional del Trabajador Social, cabe señalar que el Informe Social de Casos es de suma importancia, por el valioso contenido de datos que proporciona, no sólo para el profesional de

Trabajo Social sino para cualquier otro profesional que le correspondiera llevar o continuar la búsqueda de soluciones del problema-caso. El mismo aporta elementos esenciales que contribuyen a comunicar y reflexionar, así contribuir a la interpretación de hechos utilizados e investigados para el logro de objetivos ya trazados en el problema.

En la investigación social se tiene que enmarcar un proceso científico, utilizando técnicas e instrumentos adecuados para la obtención de datos significativos, por ello en el proceso de un caso se encuentran diversos tipos de Informes en los cuales su contenido dependerá del objetivo que se persigue. Para su elaboración se tienen que tomar en cuenta ciertos lineamientos importantes como lo son: Razón, forma, circunstancias que justifican el motivo por el que se ha solicitado la orientación profesional.

Otro aspecto importante es que cualquier tipo de Informe Social de Casos que se elabore debe contener datos específicos de la persona que afronta el problema.

Es importante señalar que todo Informe Social que se elabore debe tener implícito una alta Etica Profesional, ya que contiene en gran medida datos confidenciales que el profesional de Trabajo Social utilizará a juicio personal en el momento de transcribirlos, por lo que la persona que los propor -

ciona debe saber que el profesional es fiel al principio de secreto profesional.

## CAPITULO III

### 3. OPINION DEL TRABAJADOR SOCIAL GUATEMALTECO SOBRE EL INFORME SOCIAL DE CASOS

El presente capítulo constituye la recopilación de la opinión del Trabajador Social guatemalteco, sobre el Informe Social de Casos, la cual es necesaria conocer por la importancia del mismo dentro del trabajo que se realiza cuando se atienden casos.

#### 3.1 INSTITUCIONES QUE ATIENDEN TRABAJO SOCIAL DE CASOS

La investigación se realizó tomando como base el número de instituciones que atienden casos dentro del perímetro de la capital, existen aproximadamente unas 48 instituciones que atienden casos y de las cuales seleccionamos 40 que representan el 83%; sin embargo, una institución se negó a participar; 7 no devolvieron la encuesta; y 32 colaboraron en responder, siendo estas últimas las que constituyen el total de instituciones que participó en el estudio y dentro de las cuales hay de tipo público, privado y mixto; del área de seguridad social, jurídico, educación, salud, vivienda e industria.

Las encuestas contenían 15 preguntas representadas en 15 cuadros, que fueron dirigidas a un sólo Trabajador Social por cada institución.

### 3.2 TIPOS DE INFORMES QUE SE UTILIZAN POR AREA Y OBJETIVO

El tipo de informes varía de acuerdo al objetivo que persiguen las instituciones y al área que corresponde, por ejemplo: Un informe dirigido a un Tribunal de Justicia por un caso de divorcio, tendrá como objetivo informar sobre todos los aspectos pero principalmente su situación familiar y por lo cual se solicita la intervención de un juez; en el caso de un informe dirigido a un hospital, se tendrá como objetivo presentar todos los aspectos pero principalmente lo relacionado con la salud de la persona.

Dentro de los Informes Sociales de Casos que se elaboran en Guatemala, presentamos en la sección de anexos de este informe, cuatro modelos utilizados en instituciones de diferentes áreas: a) Bufete Popular de la Universidad de San Carlos; b) Hospital San Juan de Dios; c) Consejo de Bienestar Social de Guatemala; y d) Banco Nacional de la Vivienda. (Véase anexos 1, 2, 3, y 4).

### 3.3 RESULTADO Y ANALISIS DE DATOS OBTENIDOS SOBRE LA OPINION DEL TRABAJADOR SOCIAL GUATEMALTECO EN RELACION A LA IMPORTANCIA DEL INFORME SOCIAL CON CASOS

Con el objeto de conocer la opinión del Trabajador Social guatemalteco, en relación al Informe Social de Casos; su importancia, así como definición, tipos que se conoce, ca

racterísticas, objetivos que persiguen, datos que lleva, técnicas e instrumentos que son necesarios para elaborarlo, aspecto de presentación o de forma y bibliografía que se conoce al respecto, se pasó una encuesta cuyos resultados se presentan a continuación.

CUADRO No. 1

TIPO DE INSTITUCION  
Año 1,993

TIPO DE INSTITUCION	F	%
Pública	21	66
Privada	9	28
Mixta	2	6
TOTAL	32	100

FUENTE: Investigación de campo

Como es natural el tipo de instituciones de carácter público constituye un 66% y representa la mayoría; sin embargo, el otro 44% que constituyen privadas y mixtas también desarrollan y cubren servicio profesional atendiendo a la población guatemalteca.

CUADRO No. 2  
 TIEMPO DE EJERCER LA PROFESION  
 Año 1,993

AÑOS	F	%
01 - 05 años	8	25
05 - 10 años	8	25
10 - 24 años	15	47
25 en adelante	1	3
TOTAL	32	100

FUENTE: Investigación de campo.

El cuadro anterior nos demuestra que de los Trabajadores Sociales encuestados, la mayoría representada por el 47% tienen una amplia experiencia en el ejercicio de la profesión, asimismo, el 50% también cuenta con experiencia en el desempeño de la profesión por lo que todos los entrevistados poseen criterio personal profesional, incluyendo un 3% que cuenta con una experiencia mayoritaria.

CUADRO No. 3  
 DEFINICION QUE TIENEN LOS TRABAJADORES SOCIALES  
 EN RELACION AL INFORME SOCIAL DE CASOS  
 Año 1,993

DEFINICION	F	%
Documento	17	54
Instrumento	8	25
Documento e Instrumento	3	9
Técnica	2	6
Otro	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

FUENTE: Investigación de campo.

Como podemos observar el 54% de los Trabajadores Sociales encuestados opina que el Informe Social de Casos es un documento para enviar información sobre la problemática de un caso; un 25% lo califica como instrumento; un 9% indica que es un documento e instrumento; y un 6% considera que es una técnica u otra cosa.

De acuerdo a los resultados se evidencia que no hay uniformidad de criterios en los profesionales consultados.



CUADRO No. 4  
 TIPOS DE INFORMES SOCIALES DE CASOS  
 QUE CONOCEN LOS TRABAJADORES SOCIALES  
 Año 1,993

TIPOS	F	%
A Instituciones, Médicos, Abogados	20	63
A Instituciones, Médicos, Abogados Psiquiatras, Maestros	9	28
A otros	3	9
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

FUENTE: Investigación de campo.

Los datos de este cuadro nos indican que los Trabajadores Sociales conocen más de un tipo de Informes de Casos, - predominando el conocimiento de tipos de Informes dirigidos a Instituciones, Médicos, Abogados como lo confirma el 63% y 28%, respectivamente; el otro 9% indicó conocer otros tipos de Informes dirigidos a gerentes, y otros; y se puede deducir que la estructura del Informe Social de Casos varía de acuerdo precisamente al tipo de institución o profesional que se envía, tomando en cuenta la causa que los origina y los objetivos institucionales de cada tipo.

## CUADRO No. 5

TRABAJADORES SOCIALES QUE ELABORAN  
 INFORMES SOCIALES DE CASOS  
 Año 1,993

VARIABLES	F	%
SI	27	84
NO	1	4
ALGUNAS VECES	4	13
TOTAL	32	100

FUENTE: Investigación de campo.

El cuadro anterior nos indica que la mayoría o sea el 84% de Trabajadores Sociales que atienden casos, sí elaboran Informes Sociales de Casos y que los elaboran porque es una función propia del Trabajador Social ya que lo hace para presentar y exponer a otro profesional o a otra institución la situación económica, social y familiar de los casos con necesidades urgentes que para él, dentro de su profesión no puede resolver, sino más bien orientar, buscando a través del Informe lograr agilizar soluciones o bien para lograr el ingreso de una persona a una institución.

A través de estos resultados podemos inferir que el Informe Social es un instrumento importante y necesario para el Trabajador Social que trabaja con casos pues un gran por

centaje los elabora y es así como pudimos comprobar que al plantear la hipótesis que los Trabajadores Sociales no elaboraban Informes Sociales de Casos, estábamos lejos de una realidad importante que nos demuestra que los Trabajadores Sociales sí los elaboran siendo de gran importancia dentro de la intervención profesional.

## CUADRO No. 6

IMPORTANCIA QUE PARA EL TRABAJADOR SOCIAL  
TIENE EL INFORME SOCIAL DE CASOS  
Año 1,993

VARIABLES	F	%
SI	31	97
NO	0	0
ALGUNAS VECES	1	3
TOTAL	32	100

PUENTE: Investigación de campo.

Lo manifestado por la mayoría o sea el 97% de Trabajadores Sociales encuestados fue que: "EL INFORME SOCIAL DE CASOS ES IMPORTANTE", indicando que permite a una institución u otros profesionales conocer la situación económica, social y familiar de la problemática de un caso; además re-

velar en forma concreta y objetiva la realidad del caso, lo que sirve para tomar decisiones en relación a buscar las soluciones adecuadas. También aporta elementos de juicio para poder efectuar dictámenes a corto tiempo.

Estas razones nos dan la pauta para comprender actualmente la uniformidad de criterio de los Trabajadores Sociales en cuanto a la gran importancia del Informe Social de Casos en el proceso de orientar casos; asimismo para la profesión ya que el Trabajador Social es el profesional indicado para elaborarlo. Es motivo de satisfacción el resultado de este cuadro ya que comprueba el objeto de presentar esta tesis.

CUADRO No. 7

CARACTERISTICAS QUE PARA LOS TRABAJADORES SOCIALES  
DEBE TENER EL INFORME SOCIAL DE CASOS

Año 1,993

CARACTERISTICAS	F	%
Veracidad, Claridad, Objetividad	28	88
Veracidad, Claridad, Objetividad y Otros	4	12
TOTAL	32	100

FUENTE: Investigación de campo.

En el cuadro anterior notamos que el 88% y 12% respectivamente, indicó que la veracidad y objetividad son características que debe tener un Informe Social de Casos; además un 12% entre los mismos encuestados, revelaron que también se deben tomar en cuenta otras características, tales como: Que debe ser sintético, preciso, coherente, oportuno e imparcial, con las cuales también estamos de acuerdo; estas características en las cuales hay unificación de criterio por los entrevistados nos indica que éstas son de relevante importancia y van relacionadas con la formación filosófica y ética profesional que maneja el Trabajador Social.

## CUADRO No. 8

OBJETIVOS QUE PARA EL TRABAJADOR SOCIAL  
DEBE CUMPLIR EL INFORME SOCIAL DE CASOS  
Año 1,993

OBJETIVOS	F	%
Informar y Hacer Reflexionar	21	66
Informar	8	25
Informar, Hacer Reflexionar y Otro	2	6
Otro	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

FUENTE: Investigación de campo.

Como podemos observar en el cuadro anterior, el 66%, el 25%, y el 6%, respectivamente, de los entrevistados tienen el criterio unificado en cuanto a que el Informe Social de Casos debe cumplir con los objetivos de Informar y Hacer Reflexionar al profesional o persona que lo recibe; siendo estos objetivos en sí la función que el Informe Social de Casos debe alcanzar como parte de la intervención del Trabajador Social cuando orienta casos.

## CUADRO No. 9

DATOS QUE PARA EL TRABAJADOR SOCIAL SON  
NECESARIOS EN EL INFORME SOCIAL DE CASOS  
Año 1,993

DATOS	F	%
Datos Personales, Grupo Familiar, Situación Socioeconómica y Opinión del Trabajador Social	24	75
Datos Personales, Grupo Familiar, Situación Socioeconómica, Opinión del Trabajador Social y Otros	4	13
Datos Personales, Situación Socioeconómica, Opinión del Trabajador Social y Otros	2	6
Datos Personales y Otros	1	3
Opinión del Trabajador Social y Otros	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

FUENTE: Investigación de campo.

El cuadro anterior nos indica que el 75% y 13%, respectivamente, de los entrevistados, tienen unificación de criterios en cuanto a que el Informe Social de Casos debe llevar los siguientes datos: Datos Personales, Grupo Familiar, Situación Socioeconómica y Opinión del Trabajador Social; no obstante el 6%, 3%, y 3%, respectivamente, también indicaron que entre otros datos que deben llevar, están: Motivo de Solicitud, Antecedentes, Diagnóstico Social, Historia Social, Salubridad, Vivienda y Situación Laboral. Los datos que deben contener son importantes ya que darán a conocer en forma ordenada la realidad de la problemática del caso, de manera que el Trabajador Social que lo elabora deberá seleccionar los datos, agruparlos y escribirlos de acuerdo a lo que se requiere o bien lo que le solicitan expresamente.

CUADRO No. 10  
 TECNICAS QUE PARA EL TRABAJADOR SOCIAL SE DEBEN  
 UTILIZAR PARA ELABORAR EL INFORME SOCIAL DE CASOS  
 Año 1,993

TECNICAS	F	%
Investigación, Observación, Entrevistas, Visitas Domiciliarias	23	72
Investigación, Observación, Entrevistas, Visitas Domiciliarias y Otras	5	15
Observación, Entrevistas, Visita Domiciliaria	4	13
TOTAL	32	100

FUENTE: Investigación de campo.

El Trabajador Social debe utilizar técnicas en su trabajo y previo a elaborar el Informe Social de Casos debe hacer uso de varias técnicas para la obtención de los datos a consignar; así lo indica el cuadro anterior ya que el 72%, 15% y 13% de los entrevistados, coinciden que generalmente las técnicas a utilizar son: Investigación, Observación, Entrevistas y Visitas Domiciliarias y las cuales son necesarias para recabar la información precisa que se escribirá en el Informe Social de Casos.



## CUADRO No. 11

INSTRUMENTOS QUE PARA EL TRABAJADOR SOCIAL SE DEBEN  
UTILIZAR PARA ELABORAR EL INFORME SOCIAL DE CASOS

Año 1,993

INSTRUMENTOS	F	%
Cuaderno de Campo y Diario, Otros	11	35
Cuaderno de Campo y Diario	8	25
Cuaderno de Campo	7	22
Libros de Registro de la Institución	3	9
Cuaderno de Campo y Otros	2	6
No contestó	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

FUENTE: Investigación de campo.

Al igual que el uso y manejo de técnicas, los Instrumentos son elementales para la obtención de datos por eso podemos observar en el cuadro anterior que el 35%, 25%, 22%, 9%, y 6%, respectivamente, indican que entre los principales instrumentos a utilizar para elaborar el Informe Social de Casos están: El Cuaderno de Campo, Cuaderno Diario, y entre Otros Instrumentos, también se pueden mencionar: El Expediente Social, Fichas y Guías Estructuradas por la Institución, Libros de Registro de la Institución, e inclusive otros documentos de tipo legal tales como actas de matrimonio, naci-

miento, defunciones, divorcio, etc., y otros materiales como fotografías y grabaciones que constituyan pruebas para servir de apoyo para la información que lleva el Informe. - Entendemos que el Trabajador Social puede utilizar estos u otros instrumentos que crea que de acuerdo al caso sean necesarios y oportunos con el fin de tener un buen banco de datos concretos y confiables para elaborar el Informe de manera que refleje no sólo la realidad del caso sino también un alto grado de calidad profesional que el Trabajador Social lleva a cabo.

## CUADRO No. 12

ASPECTOS DE PRESENTACION QUE PARA LOS TRABAJADORES  
SOCIALES SE DEBEN TOMAR EN CUENTA EN  
EL INFORME SOCIAL DE CASOS  
Año 1,993

ASPECTOS	F	%
Ortografía, Redacción, Orden	23	72
Ortografía, Redacción, Orden, Otros	8	25
Orden y Otros	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

FUENTE: Investigación de campo.

Los aspectos de presentación en un Informe Social son muy importantes, por cuanto ayudan a entenderlos cuando se leen, de manera que el Trabajador Social los debe tomar en cuenta al escribirlos, así observamos que el 72% y 25%, respectivamente de los Trabajadores Sociales entrevistados, coinciden en indicar que los principales aspectos al escribir un Informe Social son: Ortografía, Redacción y Orden; de esta manera la lectura podrá ser mejor comprensible para el profesional o persona a quien va dirigido.

## CUADRO No. 13

BIBLIOGRAFIA QUE LOS TRABAJADORES SOCIALES  
CONOCEN EN RELACION AL  
INFORME SOCIAL DE CASOS  
AÑO 1,993

BIBLIOGRAFIA	F	%
SI	22	69
NO	9	28
NO CONTESTO	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

FUENTE: Investigación de campo.

En relación a la bibliografía sobre el Informe Social de Casos, el 69% indicó que sí conocen alguna, mencionando autores tales como: Evelyn Davinson, Mary Richmond, Ezequiel Ander Egg, Ricardo Campos, Vera Rosa Hotte, Artur Frank, Gordon Hamilton, Folletos y fotocopias que circulan en la Escuela de Trabajo Social, asimismo, la instrucción que dan los catedráticos en la formación profesional; finalmente mencionaron manuales propios de la institución donde laboran, de manera que otro 28% no conoce ningún tipo de bibliografía lo que puede representar un problema para tener un conocimiento actualizado para poder conocer, usar y elaborar Informes Sociales de Casos.

CUADRO No. 14

ES FACIL OBTENER BIBLIOGRAFIA SOBRE  
EL INFORME SOCIAL DE CASOS  
Año 1,993

VARIANTES	F	%
SI	10	31
NO	21	66
NO CONTESTO	1	3
TOTAL	32	100

FUENTE: Investigación de campo.

La bibliografía de Trabajo Social específicamente sobre el Informe Social de Casos, es difícil de obtener, tal como lo expresa el 66% de los Trabajadores Sociales entrevistados de manera que éste es uno de los problemas que existen, lo cual dificulta la actualización y fundamentación técnica del Informe Social en Trabajo Social de Casos.

CUADRO No. 15  
 ES NECESARIO IMPLEMENTAR Y ACTUALIZAR BIBLIOGRAFIA  
 SOBRE EL INFORME SOCIAL DE CASOS  
 Año 1,993

VARIANTES	F	%
SI	31	97
NO	1	3
TOTAL	32	100

FUENTE: Investigación de campo.

El cuadro anterior nos indica que el 97% de los entrevistados cree que sí es necesario implementar y actualizar bibliografía sobre el Informe Social de Casos, lo que representa para esta tesis la oportunidad de brindar información sobre el tema; asimismo, esperamos se puedan continuar -- otros estudios que amplíen dicho tema en relación a las necesidades que la realidad vaya exigiendo.

## CAPITULO IV

### 4. PROPUESTA SOBRE EL INFORME SOCIAL DE CASOS

El Trabajador Social en su intervención profesional, especialmente cuando trabaja con casos, constantemente se ve en la necesidad de solicitar orientación y/o ayuda a otras instituciones, a otros profesionales para tomar decisiones importantes relacionadas con el caso atendido; es aquí donde señalaremos la gran importancia del Informe Social de Casos, pues es un valioso documento no sólo para el Trabajador Social sino también para la persona o profesional que lo recibe, entre quienes se pueden mencionar: abogados, médicos, psicólogos, maestros, jueces, gerentes y otros jefes; porque es a través del Informe Social que se puede enviar información veraz y concreta sobre la situación problemática de un caso determinado.

Es así como esta propuesta sobre el Informe Social de Casos, la hacemos tomando en cuenta la experiencia que obtuvimos en los campos de acción de nuestro medio y la opinión del Trabajador Social guatemalteco que lo utiliza. Mencionaremos como parte de nuestra propuesta: Su importancia y los principales elementos que se relacionan con él, entre los que podemos mencionar: su definición, sus características, técnicas e instrumentos que deben utilizarse para su elabora

ción y ética profesional que conlleva.

#### 4.1 IMPORTANCIA DEL INFORME SOCIAL DE CASOS

El Trabajador Social es el profesional que se encuentra en capacidad de elaborar el Informe Social de Casos, pues él desde el momento de recepción y atención del caso, se ha relacionado con la persona, el grupo familiar y el medio ambiente que rodea al caso; es el Trabajador Social el que profesionalmente ha llevado paso a paso la orientación, en el proceso de búsqueda de soluciones para el caso, lo que le dará capacidad para elaborarlo veraz, objetiva y concientemente para dar a conocer en forma clara y ordenada la situación problemática de un caso, con criterio profesional.

#### 4.2 DEFINICION DEL INFORME SOCIAL DE CASOS

Previo a definirlo, es importante señalar que para fines de este estudio, entendemos por definición al: "Acto de definir. Proposición que expone con claridad y exactitud - los caracteres genéricos y diferenciales de una cosa material o inmaterial". 20/

Definición:

El Informe Social, en Trabajo Social de Casos, es un -

---

20/ Miguel de Toro y Gisbert. "Diccionario Pequeño Larouse Ilustrado". 5a. Ed. Argentina: Larouse. 1968. P. 584.

documento escrito por el Trabajador Social que sirve para informar y plantear en forma real y consciente, la problemática de un caso, con la finalidad de buscar o tomar decisiones en relación a la orientación que se brinda al caso, para encontrar soluciones a la problemática que presenta dicho caso.

#### 4.3 OBJETIVOS DEL INFORME SOCIAL DE CASOS

Un objetivo es un fin que se pretende alcanzar. De esta manera, el Informe Social de Casos depende en toda su magnitud de los objetivos que se persigan, siendo el principal enviar la información que corresponde remitir o bien la que solicitan, pero también es importante y necesario lograr una reflexión consciente sobre la problemática del caso, tanto por parte del Trabajador Social como de la persona o profesional que lo va a recibir.

El Informe Social de Casos cumple el objetivo de informar la problemática, hacer reflexionar sobre ella a la persona o profesional que lo recibe, y evitar la repetición de investigaciones.

#### 4.4 CARACTERISTICAS DEL INFORME SOCIAL DE CASOS

Las características son las que le dan carácter distintivo, particularidad a una cosa o bien a una persona. Por -



tanto, creemos que el Informe Social de Casos debe caracterizarse por: la veracidad de los datos, exactitud, concreción, buena ortografía, excelente presentación, terminología clara y adecuada, tomando en cuenta que de un lugar a otro puede variar el lenguaje. Sin embargo, lo que lo caracteriza es la forma en que se presentan los datos, pues el Trabajador Social los estudia, analiza y plantea de forma objetiva y conscientemente por lo que proponemos un modelo de Informe Social en Trabajo Social de Casos, que creemos podrá utilizarse en la mayoría de tipos, haciendo la observación - que cuando así se necesite, deberá prestársele mayor atención al aspecto o situación solicitada que represente mayor interés para quien lo solicita; por supuesto, previo a esto el Trabajador Social debe consultar o investigar lo que pueda concernir a dicho aspecto o situación. Por ejemplo: Los informes a clínicas de Psiquiatría (véase Capítulo II en Tipos de Informes), que requiere necesariamente de datos muy - específicos.

En algunas ocasiones las instituciones ya tienen guías o modelos específicos, esto ayudará en mucho al Trabajador Social, por el contrario creemos que el Informe Social de Casos debe caracterizarse por contemplar generalmente los siguientes datos:

- Nombres de Departamentos e Instituciones que reciben y envían el Informe.
- Identificación de la persona.
- Identificación del grupo familiar.
- Descripción del problema.
- Situación socioeconómica.
- Diagnóstico social.
- Opinión del Trabajador Social. Y,
- Nombre, Firma y sello del Trabajador Social que lo elabora.

#### 4.5 TECNICAS E INSTRUMENTOS DEL INFORME SOCIAL DE CASOS

Antes de elaborar un Informe Social de Casos, es necesario hacer uso de técnicas e instrumentos, pues con éstos se podrá recavar todos los datos de los hechos que se escribirán en el Informe.

Todas las técnicas deberán utilizarse con objetivos definidos para que los resultados que se pretendan alcanzar sean acordes a lo planteado. Entre las técnicas que deben utilizarse podemos mencionar: La Entrevista (a la persona,

familiares y otros); La Observación (de la actitud y opinión de la persona, familia, del medio social y los factores que en él influyen); La Visita Domiciliaria (programadas y no programadas); pudiendo además decir que en determinadas situaciones se podrían utilizar otras técnicas; éstas según la necesidad y el caso.

Entre los instrumentos (herramientas que sirven para producir el trabajo con el fin de obtener un resultado concreto) que se deben utilizar podemos mencionar: Los libros de registro de ingreso de una persona a la institución, fichas, guías o cuestionario de datos de la persona, el expediente social del caso, cuadernos de campo y diario; también hay otros instrumentos que pueden utilizarse para comprobar un hecho, entre los que se podrían mencionar: fotocopias de otros documentos, fotos, vídeo grabaciones, etc.; éstas de acuerdo a su importancia y según el caso.

#### 4.6 ETICA DEL INFORME SOCIAL DE CASOS

La ética en el informe, es un aspecto muy importante; aquí entran en acción una serie de actitudes del Trabajador Social, por ejemplo, las confidencias de la persona, si fueran necesarias escribirse debe hacerse en forma clara y concisa, pero con discreción. La forma de enviar un Informe So

cial de Casos a otra institución será personalmente, de ser posible la oficina del Trabajador Social, por el Trabajador Social mismo, si se utiliza personal de secretaría u otros, deberá cuidarse que dichas personas sean confiables y de ser posible hacerles notar la importancia de entregarlo sólo en manos del profesional o persona que lo tiene que recibir.

Cuando un Informe Social de Casos, es utilizado para análisis de ejemplo y no fuera para resolver el problema, entonces debe protegerse el nombre de la persona y todos aquellos datos que puedan identificarla.

De hecho el Informe Social de Casos, será material confidencial de cada institución y como tal deberá usarse y guardarse cuidadosamente.

Podemos concluir diciendo que por la naturaleza de la profesión, el Trabajador Social posee principios que le otorgarán el carácter necesario para elaborar y utilizar el Informe Social en Trabajo Social de Casos.

Producto de las motivaciones de este trabajo de investigación, es ofrecer una propuesta que permita reorientar la elaboración de los Informes Sociales de Casos, pues se

gún se pudo comprobar, en los datos aportados por los Trabajadores Sociales consultados, que es necesario y que este documento tiene gran importancia, por eso mismo, su estructura debe consignar aspectos esenciales a manera de brindar una información objetiva de la realidad del problema que presentan los sujetos merecedores de la atención y tratamiento en forma individual.

Es comprensible la posición que tienen actualmente los Trabajadores Sociales ante el Informe Social de Casos, pues la falta de una formación académica, así como de bibliografía actualizada y acorde a la realidad, ha impulsado a éstos a asumir actitudes que le restan importancia y valor a este documento; además, aquellos que sí elaboran Informes Sociales de Casos, lo hacen sin un criterio profesional uniforme.

En base a lo anterior, se presenta a continuación una propuesta para elaborar Informes Sociales en Trabajo Social de Casos, considerando las sustentantes contribuir, en alguna medida, a la implementación teórico práctica para una mejor intervención profesional.

**4.7 PROPUESTA DE DATOS QUE DEBEN TOMARSE EN CUENTA AL ELABORAR UN INFORME SOCIAL EN TRABAJO SOCIAL DE CASOS**

4.7.1 Nombre de Departamentos e Instituciones que reciben y envían el Informe Social:

4.7.1.1 A:

4.7.1.2 DE:

4.7.1.3 Lugar y fecha de dónde se envía

4.7.1.4 Motivo de solicitud

4.7.2 Identificación de la persona:

4.7.2.1 Nombre

4.7.2.2 Lugar y fecha de nacimiento

4.7.2.3 Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ Ocupación \_\_\_\_\_

4.7.2.4 Dirección de residencia

4.7.2.5 Estado Civil

4.7.2.6 Señales o características físicas notables

4.7.3 Identificación del grupo familiar:

NOMBRE	RELACION	EDAD	SEXO	OCUPACION
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**4.7.4 Descripción del problema:****4.7.4.1 Antecedentes del problema:**

-Cuándo, cómo, dónde, y proceso que ha seguido el caso.

**4.7.4.2 Actitud de la persona frente a su problema:**

-Forma en que interpreta su problema  
-Qué ha hecho, qué quiere hacer y qué hará  
-Situación actual

**4.7.4.3 Actitud del grupo familiar:**

-Forma en que ven el problema  
-Qué han hecho y qué harán

**4.7.4.4 Atención que se ha brindado hasta el momento en la Institución.****4.7.4.5 Otros:**

-Aquí se pueden anotar detalles que puedan concerner al caso y que no se contemplaron anteriormente, que son oportunos y convenientes al momento de enviar el Informe

**4.7.5 Situación Socioeconómica:****4.7.5.1 Ingresos económicos:**

#### 4.7.5.1 Ingresos económicos:

-Nombre y dirección del lugar donde trabaja, cargo que ocupa, cuánto tiempo tiene de trabajar allí, cuánto salario recibe, otros ingresos, si los tuviera.

#### 4.7.5.2 Vivienda:

-Area y dirección de su ubicación, tipo de construcción, tenencia, servicios elementales como: agua, luz, baño, cocina, moblaje de sala, comedor, camas, elementos de confort, ventilación, iluminación, decoración, orden y limpieza.

#### 4.7.6 Diagnóstico Social:

Esto es en sí lo que representa el problema en la sociedad. El Trabajador Social hará una interpretación dialéctica del problema y presentará múltiples alternativas para la solución, así como diferentes variantes para cada caso, lo cual imprime una solución objetiva y directa para el problema por el profesional de Trabajo Social.

#### 4.7.7 Opinión del Trabajador Social:

Aquí se podrá proponer recomendaciones que se conside



ren pertinentes para la solución del caso y la previsión de lo que sucederá si no se da la orientación y/o ayuda solicitada.

4.7.8 Nombre, Firma y Sello del Trabajador Social que Elabora y Envía El Informe Social.

## CONCLUSIONES

1. El Trabajo Social es una profesión que surgió y se ha desarrollado dentro del proceso histórico de los cambios económicos, sociales y culturales, ya que éstos han influido en relación a su filosofía y aplicación.
2. El Informe Social de Casos es un documento escrito por el Trabajador Social que sirve para informar y plantear en forma real y consciente la problemática de un caso, con la finalidad de buscar o tomar decisiones en la orientación de los problemas que presenta el caso; por lo tanto su importancia es relevante.
3. El Informe Social de Casos constituye un documento de carácter administrativo que da a la profesión un grado distintivo; es decir, que sólo el Trabajador Social - por su naturaleza y la relación que tiene con el caso, se encuentra en capacidad de elaborarlo con criterio profesional.
4. La objetividad del Informe Social como documento depende no sólo del resultado de una investigación consciente, sino también de la formación teórica y técnica

del Trabajador Social así como de sus principios éticos.

5. El objetivo del Informe Social de Casos es no sólo in - formar, remitir o plantear la problemática de un caso - sino también lograr que el Trabajador Social que lo ela bora reflexione, así como el profesional o persona que lo recibe, con la finalidad de tener un conocimiento ob jetivo, veraz y confiable que permita orientar y apoyar las soluciones que se pretenden alcanzar.
6. Las principales características del Informe Social de Casos son: Objetividad, veracidad, orden lógico, claridad, coherencia, oportuno e imparcial.
7. La calidad, la presentación y contenido de los Informes Sociales de Casos en Trabajo Social, son fundamentales para obtener una orientación y/o ayuda en provecho de las personas atendidas.
8. El Informe Social de Casos es un documento que al igual que otros documentos en Trabajo Social, requiere de la ética profesional tanto del Trabajador Social que lo escribe como del profesional o persona que lo recibe.

9. En Guatemala se elaboran y utilizan diversidad de Tipos de Informes Sociales de Casos, los cuales pueden diferir unos de otros por la clase de institución que los envía, así como por el tipo de problemas que se atienden. Su estructura también varía debido a la causa que los origina y a los objetivos institucionales.

## RECOMENDACIONES

1. Dada la importancia y actualidad que el Informe Social de Casos tiene en el medio y por ser frecuentemente utilizado institucionalmente, es necesario que el estudiante lo ubique con claridad, dándole el lugar que le corresponde, procurando una mejor capacitación que le permitirá una labor profesional satisfactoria.
2. El Informe Social de Casos debe ser un documento de carácter profesional consciente que sirva no sólo para informar la problemática de un caso, sino también se logre una conciencia reflexiva para el beneficio del caso.
3. Previo a elaborar y enviar un Informe Social de Casos, el Trabajador Social debe conocer o investigar a profundidad la problemática económica, social de la persona para consignar en este documento los datos que puedan interesar a la institución o profesional que va a recibirlo.
4. En la elaboración del Informe Social de Casos debe utilizarse técnicas e instrumentos tales como: La Entre-

vista, La Observación, Visita Domiciliaria, Expediente Social, Libros de Registros de la Institución y todas aquellas otras técnicas e instrumentos que el Trabajador Social considere necesarios, para poder obtener datos de los hechos concretos que le permitan una orientación práctica y precisa.

5. Se realicen investigaciones más amplias con egresados de otras Escuelas formativas de Trabajo Social en relación al Informe Social de Casos con el propósito de unificar criterios en cuanto a su importancia y actualidad.
  
5. Se realicen investigaciones para sistematizar y actualizar bibliografía sobre el Informe Social de Casos - pues la existente es limitada y precaria.

## BIBLIOGRAFIA

- Ander-Egg, Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social, 10 ed, El Ateneo, México. 1,984
- Bray, L y Tuerlix J. La Asistencia Individualizada, S d B.
- Barros, G; Faust de Penas, C y Schetz de Simonovich, C. El Informe en Servicio Social, Esquema para su Elaboración, 4ta ed., Humanitas, Argentina.
- Castellanos, María. Manual de Trabajo Social, 10 ed., La Prensa Médica Mexicana, México. 1,962.
- Davison H, Evelyn. Trabajo Social de Casos, 2da ed., Continental S.A. México. 1,970
- De Toro y Gisberth, Miguel. Diccionario Pequeño Larouse Ilustrado, 5ta ed., Larouse, Argentina. 1,968.
- Hamilton, Gordon. Teoría y Práctica del Trabajo Social de Casos, 2da ed., La Prensa Médica Mexicana, México. 1,960.
- Harris Perlman, Helen. El Trabajo Social Individualizado. S d B.
- Herrera Beteta, Marta. Trabajo Social con Casos Importancia y Actualidad, Tesis en el grado de Licenciatura de Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social. USAC, Guatemala. 1,991.
- Menendez, Aquiles. Etica Profesional, 5ta ed., Herrero, México. 1,970.
- Tercer Congreso Nacional de Trabajo Social. Memorias, Escuela de Trabajo Social, USAC, Guatemala. 1,979.

**A N E X O S**



## ANEXO No. 1

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
 DEPARTAMENTO DE CASOS  
 OFICINA BUFETE POPULAR

A: SECRETARIA CIVIL  
 DE: OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DOCENTE  
 ASUNTO: RENDIR INFORME SOCIAL DEL CASO No.

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## INFORME SOCIAL

- I. MOTIVO DE SOLICITUD: \_\_\_\_\_
- II. DATOS DEL SOLICITANTE:
- 2.1 DATOS GENERALES
  - 2.2 GRUPO FAMILIAR
  - 2.3 SITUACION SOCIOECONOMICA:
- INCLUIR: Vivienda, presupuesto, salud, educación, reuniones interfamiliares.
- III. DATOS DE LA OTRA PARTE (CONVIVIENTE, EX-CONVIVIENTE, CONYUGE O PERSONA DEMANDADA)
- 3.1 DATOS GENERALES
  - 3.2 GRUPO FAMILIAR
  - 3.3 SITUACION SOCIOECONOMICA
- IV. ANTECEDENTES DEL CASO
- V. DIAGNOSTICO SOCIAL
- VI. OPINION PROFESIONAL

\_\_\_\_\_  
 E.T.S.

Vo. Bo. SUPERVISORA

## ANEXO No. 2

## INFORME SOCIAL QUE UTILIZA EL BANVI Y CRN

## I. DATOS PERSONALES

- 1.1 Nombre del ocupante
- 1.2 Dirección
- 1.3 Edad No. de cédula
- 1.4 Profesión u oficio salario
- 1.5 Estado Civil Originario de:
- 1.6 Calidad de la ocupación del inmueble
- 1.7 Motivo de investigación

## II. GRUPO FAMILIAR

- 2.1 Nombre del cónyuge
- 2.2 Edad No. de cédula
- 2.3 Profesión u oficio
- 2.4 Originario de:
- 2.5 Hijos:
  - No.
  - Nombre completo
  - Edad
  - Nació en
  - Estudio

## III. HISTORIA DEL CASO

- 3.1 Antecedentes
- 3.2 Situación actual

## IV. CONDICIONES FISICAS DEL INMUEBLE

## V. OPINION DEL T.S. (sugerencia)

Fecha y firma del T.S. \_\_\_\_\_

## ANEXO No. 3

## CONSEJO DE BIENESTAR SOCIAL DE GUATEMALA

## INFORME SOCIAL

## MOTIVO DEL INFORME

- I. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA
- II. GRUPO FAMILIAR
- III. HISTORIA SOCIAL
- IV. SITUACION ECONOMICA
- V. VIVIENDA
- VI. OPINION DEL TRABAJADOR SOCIAL

Firma y sello del T.S. \_\_\_\_\_

NOTA: Previo se usa una cédula de identificación con datos personales.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

ANEXO No. 4

HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS

INFORME SOCIAL

1. Nombre de la paciente
2. Dirección
3. Edad
4. Servicio
5. Trabajador Social
6. Fecha
7. Historia clínica
8. Motivo de solicitud
9. Datos personales
10. Grupo familiar:  
Esposo(a)  
Suegros  
Hijos
11. Situación socio-económica
12. Opinión de la T.S.

Firma: \_\_\_\_\_

c.c.: caso social

c.c.: Historia clínica

