

INCORPORACION DEL CONOCIMIENTO DE LA METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION A LA PRACTICA DEL TRABAJO SOCIAL.

TEORICO - METODOLOGICO

Tony Tripodi (*)
Irwin Epstein

Nota de la Redacción:

La Revista Trabajo Social se complace en incluir en este número, el primero de dos artículos de los Dres. Tony Tripodi e Irwin Epstein, profesores de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Michigan, USA.

En este artículo, los autores proponen diversas estrategias para utilizar el conocimiento y la metodología de la investigación social en la práctica del trabajo social, partiendo desde el nivel mínimo del asistente

social que no cuenta con ningún conocimiento de investigación social, por haber estudiado en épocas en que el curriculum de formación no incluía este contenido.

En el segundo artículo, que se publicará en nuestro próximo número, los autores analizan las necesidades de investigación social que tiene al asistente social que trabaja a nivel de políticas y programas sociales y en la administración de servicios de bienestar.

RESUMEN: Se postula la tesis de que el conocimiento y el uso de la metodología de la investigación pueden contribuir en forma significativa a la práctica del trabajo social. De este modo se presentan aquí diversas hipótesis respecto de los usos potenciales de los métodos de investigación. Suponiendo que la práctica efectiva del trabajo social requiere información válida y confiable, se sostiene que los métodos de investigación social pueden considerarse una herramienta para recopilar dicha información. Se analizan dos estrategias para efectuar la incorporación de los métodos de investigación social y se resume sus ventajas y desventajas relativas. Se infieren las implicaciones para la investigación en el servicio social. Por último, se sugiere que se debería desarrollar y evaluar otras estrategias para la incorporación del conocimiento de la metodología de la investigación.

Tal vez el principal tipo de conocimiento de investigación a que el trabajador social puede recurrir con mayor facilidad sea el conocimiento metodológico. El conocimiento metodológico es el conocimiento de las estrategias y técnicas de observación de la investigación social—es decir, conceptos, principios y técnicas que se pueden usar para generar un conocimiento sustantivo (Thomas, 1967; Tripodi, 1974). Nuestra tesis es que la metodología de la investigación se puede emplear para proporcionar información a los trabajadores sociales como ayuda a la realización de su práctica del trabajo social.

Esta idea se fundamenta en las siguientes consideraciones primarias:

(*) Los Dres. Tripodi y Epstein son catedráticos de Trabajo Social, Universidad de Michigan, Ann Arbor, Michigan 48109. Las solicitudes de reedición deberán ser dirigidas al Dr. Tripodi.

(Traducción por "Traductores Asociados").

1. Puesto que los métodos de investigación son herramientas para recopilar información sistemática sobre los fenómenos sociales, pueden considerarse como métodos para procesar información.

2. La realización de la práctica del trabajo social requiere que quienes lo practican obtengan y procesen información sobre clientes, grupos, organizaciones o comunidades con quienes ellos trabajan.

3. Los métodos de investigación social pueden usarse, o adaptarse para ser usados, como herramientas de procesamiento de información en la práctica del trabajo social.

Tienen relación con estos temas las siguientes áreas de contenido, las que a continuación serán analizadas con cierto detalle: (a) suposiciones con respecto al uso de la metodología de investigación por parte del trabajador social; (b) dimensiones que inciden en el uso de este conocimiento; y (c) estrategias de selección entre los métodos de investigación social para el uso en la práctica

del trabajo social. También se considerarán las implicaciones para la investigación en el trabajo social.

SUPOSICIONES CON RESPECTO AL USO DEL CONOCIMIENTO METODOLOGICO POR PARTE DEL TRABAJADOR SOCIAL

En primer lugar, se supone que los trabajadores sociales necesitan de información específica que los ayude en la práctica. Requieren información directamente relacionada con las tareas y funciones en las que ellos participan. Por ejemplo, los consejeros sociales necesitan información para estimar las necesidades y problemas de sus clientes de modo que puedan desarrollar e implementar objetivos de tratamiento adecuados; y los planificadores sociales y organizadores de la comunidad requieren información acerca de las necesidades sociales y de salubridad de una comunidad y de los recursos disponibles para satisfacer dichas necesidades.

Además de adquirir información relacionada con la conducción de la práctica con la clientela en trabajo social, el trabajador social también puede querer comunicar información acerca de su práctica a otras personas y organizaciones. Esto tiene especial importancia en cuanto al suministro de información relativa a la responsabilidad del trabajo social, es decir, a la medida en que los organismos sociales informan de sus esfuerzos, efectividad y eficiencia globales a grupos frente a los que son responsables, tales como patrocinadores y organizaciones clientes. Un administrador de trabajo social puede comunicar a su personal los éxitos y fracasos, en el intento por obtener más fondos y programas ampliados de parte del organismo y de otras entidades patrocinadoras. Esto podría incluir, por ejemplo, las formas en que el administrador trata de justificar la expansión del organismo en términos de información con respecto a la capacidad del personal y a los avances del organismo en cuanto a ayudar a individuos y a grupos.

La segunda suposición básica para el uso potencial de la metodología de investigación, es que el trabajador social debería reconocer o creer que sus procedimientos actuales para asegurarse información son insuficientes. Los procedimientos pueden ser insuficientes en cuanto a que demandan demasiado tiempo, son inexactos, ineficientes, o simplemente no se usan, dado que el trabajador social no puede estar

consciente de la existencia de procedimientos para obtener la información necesaria para su trabajo. Por el contrario, si el trabajador social cree que efectivamente recopila y procesa información, sostenemos la hipótesis que no desea buscar métodos más sistemáticos de generación de conocimiento. Un administrador puede tener un conocimiento al día acerca de las gestiones del organismo, y el planificador social puede emplear índices satisfactorios para medir el grado en que se debería planificar nuevas instalaciones y modificar o abolir programas antiguos.

Tercero, se supone que el trabajador social puede adaptar métodos de investigación para usarlos en la práctica. Creemos improbable que el trabajador social busque el conocimiento metodológico para procesar información de práctica si considera útiles los métodos de investigación solamente para la conducción de investigación.

El planificador social que conduce encuestas de necesidades y recursos, desarrolla índices y analiza las tendencias sociales, incorpora, a la larga, el conocimiento metodológico a la práctica del trabajo social. En forma similar, el terapeuta conductual que enfoca el manejo de casos y grupos desde un punto de vista experimental, utiliza métodos de investigación. Por lo tanto, se supone que es más probable que un trabajador social que ya ha incorporado la metodología de investigación a su práctica, busque conocimiento adicional de métodos de investigación si se lo compara con el trabajador social que normalmente no emplea el conocimiento metodológico.

DIMENSIONES QUE INCIDEN EN EL USO DE LA METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

El conocimiento metodológico incluye estrategias de investigación social, técnicas de observación y principios para recopilar y procesar información sobre fenómenos sociales. A pesar de que gran parte de la literatura de las ciencias físicas y sociales y algunos estudios sobre trabajo social tratan del grado en que realmente se aplica el conocimiento substantivo o descubrimientos derivados de la investigación (Brittain, 1970; Havelock, 1971; Kirk, Osmalov, & Fischer, 1976; Rosenblatt, 1968), prácticamente no hay estudios empíricos con respecto al grado en que los trabajadores sociales incorporan métodos de investigación a su práctica. Una reseña in extenso de la literatura relativa a la utilización de descubrimientos,

¿métodos?

de investigación y a los factores que inciden en la innovación y cambio social (Tripodi, 1974), plantea la hipótesis que el uso de métodos de investigación por parte del trabajador social dependerá de las siguientes condiciones: (a) la disponibilidad de métodos de investigación; (b) la correspondencia de aquellos métodos con los requerimientos de información del trabajador social; (c) la compatibilidad de dichos métodos con la práctica del trabajador social; (d) el grado en que se pueden implementar dichos métodos; y (e) sus costos.

Disponibilidad

Los métodos de investigación están disponibles cuando los trabajadores sociales son capaces de ubicar fuentes que los describan con suficientes detalles como para que se puedan implementar.

Creemos que hay una variedad de fuentes en cuanto a métodos de investigación, muchos de los cuales se podrían utilizar en la práctica del trabajo social. Sin embargo, tradicionalmente, a los trabajadores sociales no se les enseña a buscar métodos de investigación para usar en su práctica y puede que desconozcan la disponibilidad y los usos potenciales de la metodología de la investigación (Tripodi, 1974). La fuente primaria es la literatura, pero también se pueden emplear otras fuentes tales como institutos de investigación, conferencias, talleres, asesorías y correspondencia. Las fuentes clásicas de métodos de investigación en la literatura, se encuentran en libros de texto de investigación que tratan sobre descripciones generalizadas de los principios de investigación, en textos que tratan exclusivamente de técnicas especiales y modalidades de indagación tales como la elaboración de cuestionarios y entrevistas, y en libros que contienen una gran cantidad de información acerca de instrumentos de investigación disponibles: inventarios, tests, escalas de actitudes, etc. Además, los artículos de investigación de más peso en la literatura profesional, generalmente incluyen los instrumentos de investigación que se utilizaron para procesar información, y los institutos y centros de investigación pueden disponer de ejemplares de libros, panfletos y monografías en el campo de la metodología de la investigación, así como de ejemplares de instrumentos de procesamiento de datos empleados anteriormente en investigaciones.

Correspondencia

Otra dimensión potencialmente importante

relacionada con el uso de la metodología de la investigación por parte del trabajador social, incluye la correspondencia de información, es decir, el grado en que los métodos de investigación corresponden a las necesidades de información del trabajador social. Los métodos de investigación tienen correspondencia de información, cuando se pueden usar para proporcionar la información deseada relativa a las tareas y funciones específicas del trabajo social, tales como determinación o diagnóstico, elección entre estrategias de intervención alternativas, descripción de esfuerzos y avances de los programas y entrega de la información de seguimiento sobre los resultados de las intervenciones a los miembros del personal. Los directores de programas que se interesan en la evaluación, por ejemplo, pueden no querer adoptar una amplia gama de técnicas de evaluación, sino que prefieren utilizar procedimientos de diseño de cuestionarios y de contabilidad de costos, en la elaboración de formularios para la información que necesitan para hacer el presupuesto de los gastos del programa en relación con la cantidad, duración y tipo de servicios proporcionados a sus clientes.

Compatibilidad

Aquellos trabajadores sociales que usan el conocimiento metodológico, podrían verse influidos por la compatibilidad de métodos del mismo. La compatibilidad de métodos es el grado en que el conocimiento y valores necesarios para emplear los métodos de investigación, son congruentes con el conocimiento y las estructuras de valores de los trabajadores sociales. Tal como ocurre con el conocimiento substantivo, el trabajador social no usará un conocimiento metodológico que a su juicio no sea ético. Además, los métodos de investigación tales como el uso de pantallas de observación unilaterales para observar interacciones familiares, pueden parecer contrarios a la ética dada la estructura de conocimiento de algunos trabajadores sociales quienes, por consiguiente, no usarán dichos métodos.

Implementación

Probablemente la dimensión más importante que incide en la incorporación del conocimiento metodológico a la práctica del trabajo, sea aquella de la implementación, que se refiere al grado en que pueden ser usados directa o indirectamente los métodos de investigación (Tripodi, 1974). Un método de investigación es directamente útil, cuando

se puede emplear sin ninguna modificación de formato y procedimientos. Por el contrario, un método de investigación indirectamente útil es aquél que requiere cambios, de modo que se pueda adaptar a la práctica del trabajo social. En general, los principios de diseño, muestreo y elaboración de instrumentos para la investigación son indirectamente útiles; también pueden ser directa o indirectamente útiles aquellos instrumentos de recopilación de datos específicos, tales como cuestionarios estandarizados, escalas de actitudes, tests psicológicos, sistemas de codificación observacional y programas de entrevistas.

Supongamos que un equipo de investigadores sociales haya efectuado una encuesta sobre necesidades y recursos habitacionales. Pueden haber usado un cuestionario como técnica primaria de recopilación de datos. En otra comunidad, una organización de planificación puede estar considerando si es necesario aumentar las viviendas multifamiliares y puede que quiera contar con la opinión de residentes de mediano ingreso. El cuestionario utilizado por los investigadores sociales, puede haber incluido ciertos ítemes dirigidos a residentes de mediano ingreso acerca de sus necesidades y preferencias habitacionales. Los planificadores sociales pueden usar el cuestionario en forma directa, puesto que les interesa las mismas preguntas en una población similar. Por el contrario, el cuestionario sólo podría ser usado en forma indirecta, si los planificadores decidieran elaborar ítemes relacionados pero distintos; ésto puede ser especialmente necesario para poblaciones de bajos ingresos y para grupos inmigrantes con diferentes lenguas y tradiciones culturales.

Costo

Por último, los trabajadores sociales que planifican usar métodos de investigación, deben considerar en qué medida son capaces de solventar los costos que implica la implementación del conocimiento metodológico. Los costos pueden ser aquéllos en que se ha incurrido directamente en términos de dinero, equipo y materiales de oficina o indirectamente en términos de recursos humanos, necesidades de capacitación, y tiempo que el trabajador social debe restarle a sus actividades de servicio directo.

ESTRATEGIAS DE SELECCION DE METODOS DE INVESTIGACION SOCIAL PARA SU USO EN LA PRACTICA DEL TRABAJO SOCIAL

Hemos identificado dos estrategias relacionadas entre sí para seleccionar conocimiento metodológico a partir de la investigación social. La primera estrategia, dice relación con especificar las tareas y funciones del trabajo social en un modelo de práctica, como es el modelo de solución de problemas; relacionar ese modelo con un modelo de investigación análogo, y luego determinar aquellas metodologías de investigación usadas en el modelo de investigación, que se pueden usar en forma análoga en la situación de la práctica. La segunda estrategia, trata de la articulación de las decisiones involucradas en la práctica y la especificación de tecnologías de investigación que se pueden emplear para proporcionar información relacionada con esa práctica. La primera estrategia se centra, mayormente, en los esfuerzos activos de parte del trabajador social para ubicar conocimiento metodológico pertinente; mientras que la segunda estrategia se centra en la creación de libros de textos y monografías a los que se pueden referir directamente los trabajadores sociales.

A continuación se describen estas estrategias en forma más precisa.

Estrategia I

Esta estrategia comprende los siguientes pasos: Primero, se especifica la práctica del trabajador social en términos de sus tareas y funciones. Si se utiliza el modelo de solución de problemas como ilustración, la práctica del trabajo social se divide en determinación, formulación de planes de intervención, implementación de la intervención, evaluación del avance y término. Por ejemplo, la planificación de la comunidad y el desarrollo de políticas, pueden estar basados en un modelo racional de determinación de necesidades y recursos, en el desarrollo de programas sociales para satisfacer necesidades que no han sido satisfechas con anterioridad, en la implementación de programas, en la evaluación de la efectividad y eficiencia del programa y en la retroalimentación de dicha información a los planificadores y administradores de programas (Freeman & Sherwood, 1970; Tripodi, Fellin, Epstein, & Lind, 1977).

Una vez definidos los aspectos sobresalientes

de la práctica, el segundo paso consiste en ubicar un modelo de investigación que tenga funciones análogas a las del modelo de la práctica. Se informa en detalle de una analogía semejante en Tripodi (1974), en la que la determinación es análoga a la formulación del problema; la formulación de planes de intervención es análoga a la estrategia de investigación y muestreo; la implementación de intervención, a la implementación de la estrategia y recopilación de datos; las evaluaciones de los avances, a los análisis de datos; el término, a las conclusiones e interpretaciones.

El tercer paso de esta estrategia de selección, consiste en que el trabajador social identifique una fase en la práctica en que desee un mejor procesamiento de la información. Por ejemplo, un planificador social puede estar interesado en desarrollar mejores procedimientos para estimar las necesidades de la comunidad en la fase de determinación de la práctica.

El cuarto paso, es ubicar la analogía entre investigación práctica y ubicar los procedimientos de investigación utilizados en esa fase de la investigación. La analogía de la determinación es la formulación de problemas; por lo tanto, el planificador social podría emplear las técnicas utilizadas en conceptualizaciones de problemas, en definiciones de índices de necesidades sociales, etc. El quinto paso consiste en que el trabajador social establezca si las técnicas de investigación se pueden o no utilizar en forma directa o indirecta. El sexto paso dice relación con la búsqueda de otros componentes del proceso de investigación que pudieran llevar a un conocimiento metodológico practicable. Por ejemplo, la metodología de la encuesta y la elaboración de cuestionarios, entrevistas e indicadores sociales podría resultar una información importante para un planificador social; por consiguiente, las estrategias de investigación y muestreo serían otro componente que podría transformarse en una fuente de conocimiento metodológico.

Estrategia II

En esta estrategia, en primer lugar, se subdivide la práctica del trabajo social en campos tales como administración, trabajo social por casos y organización de la comunidad. En segundo lugar, se hace referencia más directamente a las decisiones tomadas en la práctica, por ejemplo, en términos de un modelo similar al modelo de solución de problemas. En tercer lugar, se presenta

una variedad de métodos y conceptos de investigación potencialmente aplicables. Epstein y Tripodi (1977) utilizaron este procedimiento.

En nuestro libro, restringimos primero nuestra preocupación a los administradores y planificadores de programas de salud, educación y bienestar social con objetivos de mejoramiento individual social. Luego identificamos tres áreas principales, en las que muchas decisiones claves las toman los administradores sociales: (a) planificación del programa; (b) control del programa; y (c) evaluación del programa. Dentro del área describimos importantes funciones administrativas y, posteriormente, presentamos un número seleccionado de técnicas de investigación ilustrando en detalle principios para su aplicación. No se trata de una lista exhaustiva; más bien escogimos sólo aquellas técnicas que creíamos eran adecuadas para los administradores y planificadores con poca experiencia en investigación.

A continuación, ilustraremos este proceso con mayor detalle, tomando en cuenta las decisiones administrativas y las técnicas de investigación que se podrían utilizar para proporcionar información relativa a las decisiones de cada una de las áreas de planificación, control y evaluación.

Nuestro análisis se limita a las funciones de planificación de programas de administradores pertenecientes a organismos sociales existentes que cuentan con fuentes de financiamiento comprometidas. Los administradores requieren información válida confiable sobre: (a) la población meta potencial, sus características y sus necesidades; (b) programas existentes para satisfacer dichas necesidades, y la localización de los recursos existentes que podrían mejorar el funcionamiento de un nuevo programa; (c) estrategias de intervención, tecnologías o servicios específicos, que se sabe son relativamente efectivos y eficientes en cuanto a satisfacer necesidades de la población meta; y (d) las aptitudes del personal del organismo. A veces el administrador ya cuenta con esta información, pero con mayor frecuencia se debe recopilar datos originales.

Planificar requiere que se tomen decisiones específicas acerca de la iniciación y operación continua de un programa. Más específicamente, la iniciación del programa incluye toma de decisiones en las siguientes áreas primarias: obtención de recursos materiales, profesionales, tecnológicos y sociales; reclutamiento de clientela; determinación

de la competencia y de las necesidades de capacitación del personal; distribución de personal y de recursos; articulación del programa propuesto, en términos de los objetivos generales del organismo, y coordinación del programa con otros en la comunidad. Estas decisiones se deben tomar en el contexto de un presupuesto de operación. Se deben considerar las limitaciones presupuestarias en la planificación, conforme al volumen de clientes que se van a atender, a los límites geográficos dentro de los que se reclutarán los clientes y a criterios de selección, de modo que se puedan fijar objetivos realistas para relacionar la "demanda" potencial de los clientes con la "oferta" disponible de servicios. Planificar un nuevo programa también requiere un conocimiento de los recursos existentes fuera del organismo, información fidedigna acerca de la relativa eficacia de diferentes estrategias de programa y decisiones que incluyen juicios acerca de si el personal del organismo requiere capacitación en servicio y supervisión para la realización de nuevas tareas.

Cuestionarios, entrevistas y técnicas de observación son ejemplos de conocimiento metodológico que pueden ser empleados por administradores y planificadores sociales en la planificación de programas. Los cuestionarios son útiles para obtener información de parte de clientes potenciales, profesionales en ejercicio y de otras personas interesadas acerca de las necesidades de la población meta, el uso que ésta hace de los programas existentes y los tipos de nuevos servicios frente a los cuales es probable que ésta reacciones en forma positiva. También son útiles los cuestionarios para determinar el éxito o fracaso de los programas existentes que dicen relación con un problema o un grupo poblacional específicos. Se pueden utilizar entrevistas semiestructuradas para obtener información sobre programas vigentes, de parte de administradores o directores de otros organismos, y las técnicas de observación pueden ser de ayuda para determinar las necesidades de capacitación del personal, proporcionando información sistemática relativa al grado en que las técnicas de trabajo social se utilizan convenientemente en la práctica.

El control de programas, es el proceso mediante el cual se genera y analiza la información relativa a las operaciones del programa. Incluye una estimación del grado en que: (a) se está atendiendo a la población meta designada; (b) la cantidad y calidad del desempeño del personal son satisfactorias

y consistentes con los objetivos y la tecnología del programa; y (c) las políticas cumplen con las normas, leyes y reglamentos designados de antemano e impuestos al organismo por fuentes de financiamiento externas, organismos reguladores, entidades profesionales, etc. El control comienza con la delineación de normas de desempeño consistentes con los objetivos de planificación. Luego requiere la recopilación sistemática de información acerca del desempeño sobre la base de estas normas. Una vez recopilada esta información, se emite un juicio acerca de hasta qué grado existen discrepancias entre el desempeño real y las expectativas del programa, y se toma una decisión administrativa en cuanto a si se deberían cambiar drásticamente, modificar o mantener iguales las operaciones del programa.

El control de programas genera información que interviene en las siguientes decisiones administrativas: reasignar el personal a diferentes programas o a diferentes áreas geográficas dentro de un programa; aumentar o disminuir los esfuerzos del personal en relación con las funciones específicas de un programa, tales como, el reclutamiento de clientela mediante relaciones públicas; solicitar un incremento del presupuesto de operaciones para un programa particular a los patrocinadores del programa u otras fuentes de financiamiento potenciales; modificar o no los objetivos del programa; necesidad o no de un personal más calificado; y si las políticas y las prácticas del programa cumplen con los requerimientos legales o no.

El conocimiento metodológico respecto de la elaboración de formularios para conducir un censo de clientes, del uso de formularios y procedimientos para recopilar datos acerca del uso del tiempo por parte del personal y técnicas de muestreo, son pertinentes en el control de las decisiones. Los buenos formularios se fundamentan en conceptos y principios básicos para todos los instrumentos de investigación; cuando están bien elaborados y completados en forma correcta, pueden proporcionar información esencial para una administración efectiva. Un administrador los puede usar para obtener información cuantitativa acerca de la entrega de servicios a una clientela designada y para comparar dicha información con normas relativas al desempeño esperado del programa. También se pueden usar los formularios para recopilar datos relativos al uso del tiempo por parte del personal. Tal información es útil en la toma

de decisiones acerca de la estructuración de las actividades del personal y en la determinación de si las actividades del personal están suficientemente relacionadas con los objetivos del programa. Se puede usar el muestreo conjuntamente con entrevistas, cuestionarios o estudios de tiempo y actividad, para controlar el desempeño del personal. Por ejemplo, puede que un administrador quiera saber si los trabajadores sociales tienen suficiente contacto con la comunidad cliente. En vez de encuestar a toda la población cliente para determinar si se han hecho los contactos, se puede entrevistar o hacer llegar cuestionarios a una muestra de la población cliente. Si se dispone de datos sobre el tiempo y las actividades del personal, pero son demasiado abundantes como para efectuar un análisis completo, se puede analizar una muestra representativa de los datos, para revelar la proporción de tiempo que el personal dedica a los contactos con los clientes.

La evaluación de programas es el proceso mediante el cual se determina la efectividad y eficiencia del programa. Incluye la recopilación, análisis e interpretación de datos relacionados con el logro de los objetivos del programa. La evaluación puede ser formativa o sumativa. La evaluación formativa es aquella evaluación de programas que da mayor importancia a la determinación y al mejoramiento de un programa específico, sin tomar en consideración el carácter general de los resultados; en tanto que la evaluación sumativa, es una determinación sistemática que proporciona información que se puede generalizar frente a otros programas y situaciones.

Probablemente la decisión más importante que un administrador deba tomar con respecto a la evaluación, sea si debe realizar evaluaciones formativas o sumativas. Las evaluaciones formativas no proporcionan conocimiento causa-efecto, pero son más económicas, requieren menos conocimiento especializado, presentan menos problemas prácticos y éticos, y proporcionan una retroalimentación de resultados más inmediata que las evaluaciones sumativas. Otras decisiones que forman parte de la evaluación de programas, incluyen la importancia relativa de las medidas de efectividad versus las medidas de eficiencia en la determinación del efecto de las operaciones del programa, de quién llevará a cabo la evaluación, y del grado y tipo de participación del personal en el proceso de evaluación. A su vez, la información generada por la evaluación de programas puede contribuir a la toma de deci-

siones a nivel administrativo, sobre expansión, reducción y/o modificación de los programas sociales existentes.

El conocimiento metodológico relacionado con las decisiones administrativas en el proceso de evaluación, se centra básicamente en la especificación de estrategias y diseño de investigación. En consecuencia, se recomienda como criterios de evaluación, diseños tales como experimentos comparativos, encuestas transversales con repeticiones (replicated cross-sectional surveys), y diseños de series temporales interrumpidas (interrupted time series designs). Se usan experimentos comparativos para confrontar dos o más intervenciones de programa y juzgar sus grados relativos de efectividad y eficiencia. Los diseños de encuestas transversales con repeticiones proporcionan una retroalimentación, prácticamente inmediata, de información sobre los efectos del procesamiento de clientes en programas continuos, en que los clientes se mueven dentro de un conjunto predecible de etapas o status. Y, el diseño de series temporales interrumpidas, es una estrategia que emplea una serie de mediciones antes y después de las intervenciones de programa. Se trata de un diseño básico para proporcionar información correlativa sobre la intervención y resultados del programa.

En la actualidad estamos trabajando en un nuevo texto en que también se seguirá la segunda estrategia para incorporar el conocimiento metodológico a la práctica del trabajo social (Tripodi & Epstein, en preparación). En este libro, centraremos nuestros esfuerzos en los trabajadores sociales clínicos, es decir, aquellos que participan en la entrega de servicios directos—trabajadores sociales por casos y trabajadores sociales por grupos. En esta etapa, pensamos que podemos situar varias decisiones de práctica en tres áreas directamente relacionadas con el modelo de solución de problemas: (a) determinación y formulación del tratamiento; (b) implementación y control del tratamiento; y (c) evaluación.

La determinación y formulación del tratamiento, es aquella fase en que se toman decisiones acerca de los problemas y necesidades de servicio social del cliente, así como también acerca de planes y objetivos tentativos para los tipos específicos de ayuda que se han de ofrecer a los clientes. El conocimiento metodológico que estaría relacionado con las decisiones a nivel de práctica, incluye principios para seleccionar instrumentos disponibles

para determinar y/o diagnosticar las necesidades de los clientes, principios para idear entrevistas estandarizadas para localizar los problemas del cliente; y principios para desarrollar y usar categorías de observación sistemática para el registro de la interacciones en las familias y grupos.

La implementación del tratamiento, es aquella fase del trabajo social clínico en que se llevan a cabo los planes de tratamiento formulados. Un conocimiento metodológico pertinente, incluiría procedimientos para especificar los objetivos del tratamiento y sus mediciones mediante análisis gráfico y estadístico; el uso del análisis de contenido de registros por escrito o en cintas grabadas, para controlar el desempeño de los clínicos; la elaboración de cuestionarios para estimar la recepción del tratamiento por parte de los clientes; y el desarrollo de listas de verificación para controlar la adhesión de un cliente a los planes de tratamiento.

La evaluación, es aquella fase en que los trabajadores sociales clínicos determinan hasta qué punto están logrando los objetivos del tratamiento para un cliente o grupo de clientes en particular. Un conocimiento metodológico pertinente comprende principios para elaborar escalas de calificación, a fin de estimar el logro de los objetivos del tratamiento, procedimientos para conducir encuestas de seguimiento del avance del cliente, y el uso de diseños de series temporales interrumpidas, para evaluar la efectividad del tratamiento con individuos y grupos.

Ventajas y limitaciones de las Estrategias I y II

La estrategia I descansa en las prácticas del trabajo social, para buscar métodos de investigación que digan relación con la práctica. Supone que los trabajadores sociales poseen cierta sofisticación en cuanto a investigación; en tanto que la estrategia II supone que los investigadores poseen suficientes conocimientos de práctica como para identificar métodos de investigación potencialmente significativos. Ambas estrategias requieren conocimientos especializados en la práctica y en los métodos de investigación. La estrategia I es más difícil de emplear; sin embargo, se presta muy bien para modelos de solución de problemas de la práctica. La estrategia II es más fácil de usar, pero funciona bien sólo cuando la conceptualización de las tareas y funciones de práctica, es correcta.

La estrategia II facilita el uso de los métodos de investigación por parte de los prácticos, puesto que estos últimos pueden identificar los usos de dichos métodos. Si bien la estrategia I requiere mucho más iniciación por parte del práctico, también puede tener el efecto ventajoso de fomentar la creatividad en la aplicación de métodos de investigación en la práctica.

Nuestra experiencia indica que ambas estrategias son útiles. Y a pesar de que nuestro actual trabajo pone énfasis en la estrategia II, por el momento no tenemos evidencia empírica de su mayor practicabilidad o productividad. Es más, efectivamente creemos que ambas estrategias son consecuentes con las nociones contemporáneas de práctica basada empíricamente y de responsabilidad.

Por último, es preciso tener en cuenta que estas estrategias representan sólo dos criterios para incorporar la metodología de la investigación a la práctica del trabajo social. En tanto esta incorporación se juzgue importante, también sería necesario desarrollar, emplear y evaluar otras estrategias.

IMPLICACIONES PARA LA INVESTIGACION EN EL SERVICIO SOCIAL

Hemos postulado la tesis que el conocimiento y uso de la metodología de la investigación pueden contribuir significativamente a la práctica del trabajo social. Para profundizar esta teoría, se identificó dimensiones que podrían incidir en la utilización de la metodología de la investigación en el trabajo social. Además, se presentaron e ilustraron dos estrategias para incorporar los métodos de investigación a la práctica. El referido análisis sugiere las siguientes implicaciones para la futura investigación en servicio social:

1. La investigación se debería llevar a cabo en la medida en que el trabajador social haga uso de los métodos de investigación en su práctica.
2. Los prácticos e investigadores en trabajo

social deberían desarrollar, implementar y evaluar estrategias para la incorporación de los métodos de investigación a la práctica del trabajo social.

3. Se debería iniciar estudios empíricos a fin de determinar qué factores fomentan la utilización, en la práctica, de los métodos de investigación.

4. Se debería hacer investigaciones con el objeto de determinar qué métodos de investigación resultan de mayor utilidad para las diferentes modalidades de la práctica del trabajo social.

REFERENCIAS

- BRITTAİN, J.M: *Information and its users*. New York: Wiley Interscience, 1970.
- EPSTEIN, I., TRIPODI, T. *Research techniques for program planning, monitoring and evaluation*. New York: Columbia University Press, 1977.
- FREEMAN, H.E., SHERWOOD, C.C. *Social research and social policy*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1970.
- HAVELOCK, R.G. *Planning for innovation through dissemination and utilization of knowledge*. Ann Arbor, Mich.: Center for Research on Utilization of Scientific Knowledge, Institute for Social Research, 1971.
- KIRK, S.A., OSMALOV, M.J., FISCHER, J. *Social workers' involvement in research*. *Social Work*, March 1976, 21, 121-125.
- ROSENBLATT, A. *The practitioner's use and evaluation of research*. *Social Work*, January 1968, 13, 53-59.
- THOMAS (Ed.), *Behavioral science for social workers*. New York: Columbia University Press, 1974.
- TRIPODI, T., EPSTEIN, I. *Research techniques for clinical social workers*. New York: Columbia University Press, en preparación.
- TRIPODI, T., FELLIN, P., EPSTEIN, I., LIND, R. *Social workers at work* (2ª Edición). Itasca, Ill.: F.E. Peacock, 1977.
- TRIPODI, T. *Uses and abuses of social research in social work*. New York: Columbia University Press, 1974.

CUADERNOS DE INVESTIGACION

Serie de cuadernos de investigación que realizan los docentes de la Escuela de Trabajo Social:

- Alicia Petit: "Bienestar Social en la Empresa y Trabajo Social". 1980. 130 págs. \$ 450.-
- Mónica Poblete: "Trabajo Social y Salud Mental". 1980. 95 págs. \$ 300.-
- Nidia Aylwin de Barros: "El costo social del actual modelo de desarrollo". 2ª. edición. 1980. 66 págs. \$ 250.-
- Germán Barros V.: "Religiosidad Popular y Alcoholismo". 1980. 137 págs. \$ 300.-
- Juan Aguayo: "Educación de Adultos. Una aproximación Teórico-Metodológica". 1980. 125 págs. \$ 400.-
- Margarita Gili y Tatiana Jara: "Diagnóstico sobre la Capacitación Ocupacional en Empresa". 1980. 209 págs. \$ 400.-

A LA VENTA:

Centro de Documentación. Secretaría Docente de la Escuela de Trabajo Social. Teléfono 519012, anexo 474 - Santiago.

Para pedidos de provincia, enviar cheque cruzado a nombre de la Escuela, agregando \$ 50.- por cada ejemplar que se solicite, para cancelar el franqueo.

Dirección postal: Escuela de Trabajo Social, Casilla 114-D, Santiago.