
Desafíos en la práctica profesional: Un estudio sobre las dificultades de los estudiantes de Trabajo Social en la práctica de intervención con casos sociales

Challenges in professional practice: A study on the difficulties of social work students in the practice of social case intervention

Desafios na prática profissional: Um estudo sobre as dificuldades dos estudantes de Serviço Social na prática de intervenção com casos sociais

Fecha de presentación: 30/02/2024, Fecha de Aceptación: 20/05/2024, Fecha de publicación: 01/09/2024



 **Litsy Choque Mamani**¹

E-Mail: lisita_choque@live.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3851-9222>

¹ Universidad Autónoma Tomás Frías, Bolivia

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Choque-Mamani, L. (2024) Desafíos en la práctica profesional: Un estudio sobre las dificultades de los estudiantes de Trabajo Social en la práctica de intervención con casos sociales. *Revista Ciencia & Sociedad*, 4(3), 211-222

RESUMEN

Desde el campo del Trabajo Social se hace fácil mencionar el proceso de la intervención de casos sociales, simplificando sólo a una entrevista con la finalidad de recolectar datos; sin embargo, su verdadera dimensión está en cómo se hace éste proceso de la entrevista; el diagnóstico, el tratamiento, el seguimiento y la evaluación. La práctica en el proceso de formación de futuros profesionales en Trabajo Social, se trata de un proceso de formación de habilidades y competencias profesionales y personales de los futuros profesionales como: la recepción, atención y seguimiento que deben realizar en la atención de casos. **El objetivo** de la presente investigación es: analizar la percepción de los estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Autónoma Tomás Frías, respecto a las dificultades que presentan en la intervención de casos individuales. **El tipo de estudio** de la investigación ha sido de tipo descriptivo, explicativo; en la misma, se incluyó a 16 estudiantes de la Carrera de Trabajo Social – Sede Uncía de la Universidad Autónoma Tomás Frías. Como **conclusión** del estudio y en base a las dimensiones del estudio se determina, la existencia de carencias de habilidades, así como las competencias investigativas en estudiantes de práctica en el proceso de la investigación.

Desafíos en la práctica profesional: Un estudio sobre las dificultades de los estudiantes de Trabajo Social en la intervención de casos sociales

Palabras claves: Dificultades, Intervención, Práctica de intervención, Casos Sociales.

ABSTRACT

From the field of Social Work, it is easy to mention the process of social case intervention, simplifying it to just an interview aimed at collecting data; however, its true dimension lies in how this interview process is conducted: the diagnosis, treatment, follow-up, and evaluation. The practice in the training process of future professionals in Social Work involves developing professional and personal skills and competencies, such as reception, attention, and follow-up that they must perform in case management. **The objective** of this research is to analyze the perception of students in the Social Work program at the Universidad Autónoma Tomás Frías regarding the difficulties they face in individual case intervention. **The type of study** conducted was descriptive and explanatory; it included 16 students from the Social Work program at the Uncía campus of the Universidad Autónoma Tomás Frías. As a conclusion of the study and based on the dimensions of the research, it is determined that there are deficiencies in skills, as well as research competencies among students in the practice process of research.

Key Words: Difficulties, Intervention, Intervention practice, Sociales Cases.

Desafios na prática profissional: Um estudo sobre as dificuldades dos estudantes de Serviço Social na prática de intervenção com casos sociais

RESUMO

Do campo do Trabalho Social, é fácil mencionar o processo de intervenção em casos sociais, simplificando-o apenas a uma entrevista com a finalidade de coletar dados; no entanto, sua verdadeira dimensão está em como esse processo de entrevista é realizado: o diagnóstico, o tratamento, o acompanhamento e a avaliação. A prática no processo de formação de futuros profissionais em Trabalho Social envolve um processo de desenvolvimento de habilidades e competências profissionais e pessoais dos futuros profissionais, como: a recepção, atenção e acompanhamento que devem realizar no atendimento de casos. **O objetivo** da presente pesquisa é: analisar a percepção dos estudantes do Curso de Trabalho Social da Universidade Autónoma Tomás Frías em relação às dificuldades que apresentam na intervenção de casos individuais. **O tipo de estudo** realizado foi descritivo e explicativo; nele, foram incluídos 16 estudantes do Curso de Trabalho Social – Sede Uncía da Universidade Autónoma Tomás Frías. Como **conclusão** do estudo e com base nas dimensões da pesquisa, determina-se a existência de carências de habilidades, bem como as competências investigativas em estudantes de prática no processo de pesquisa.

Palavras-chave: Dificuldades, Intervenção, Prática de intervenção, Casos sociais.

===== O =====

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad como profesionales del trabajo social con casos obliga no solo a la formación y entendimiento de sus principios, valores y técnicas sino también al entendimiento metodológico de la actividad profesional. La intervención del caso individual se constituye como un proceso complejo de actuaciones interrelacionadas

Desafíos en la práctica profesional: Un estudio sobre las dificultades de los estudiantes de Trabajo Social en la intervención de casos sociales

entre si con diferentes etapas, perfectamente ubicadas dentro de la estructura general del proceso metodológico de la investigación científica.

El trabajador/a social realiza un proceso de intervención con casos, mismo que tiene un doble significado:

- "*intervención general*" que se comprende como el trabajo desarrollado por el trabajador social desde el primer contacto con el usuario/persona.
- el otro paso de la atención de caso será "*fase de intervención*", donde la intervención es una operación más dentro de la estructura básica del procedimiento en trabajo social con casos.

Se considera que el pilar fundamental de la atención de casos lo conformará o constituirá la *relación interpersonal establecida entre el usuario y el trabajador social*, donde el profesional en trabajo social debe desplegar cualidades como la creatividad, la improvisación, la racionalidad, espontaneidad, flexibilidad, rigor metodológico, recursividad, tecnicismo y paciencia, empatía, tolerancia.

La práctica del trabajo social individualizado o de casos, conlleva un proceso que delimita lo que hay que hacer, cómo hacerlo y en qué orden, con el objetivo de conseguir que la persona pueda sortear los obstáculos que entorpecen su vida familiar, personal, y resolver los dilemas creados en sus relaciones interpersonales.

Desde el paradigma teórico basado en años de experiencia práctica en la intervención individualizada del trabajo social, que proporciona modelos, funciones, valores, principios, métodos y procedimientos operativos desarrollados con el propósito de crear un pensamiento constructivo para que la persona pueda afrontar las adversidades, superarlas y salir de ellas fortalecida e, incluso, transformada para proyectar autónomamente su futuro.

La formación profesional que recibe el Trabajador Social tiene que incluir tanto el conocimiento teórico, para conocer porqué, y el conocimiento práctico, para conocer cómo (Banks, 1997) de esta manera le permitirá realizar acciones guiadas por una teoría que respalda su quehacer profesional, pues al unir teoría y práctica el Trabajador Social obtiene resultados concretos de transformación de la realidad (Tobón, 1986).

Esta transformación implica el conocimiento y uso idóneo de una metodología, constituida por diferentes métodos que respaldan y garantizan la calidad de las prestaciones y la efectividad de la tarea profesional (Alayón, 1971), siendo según el nivel de que se trate los métodos clásicos del Trabajo Social los de Caso, Grupo y Comunidad.

El primero en constituirse como método fue el Trabajo Social de Casos, el cual ha ido evolucionando en sus aspectos teóricos y prácticos gracias a diferentes autores que preocupados por la profesión han propuesto modelos de intervención a nivel individual desde los años 20 hasta la actualidad, y que han servido para brindarle al Trabajador Social herramientas que le ayuden a explicar la situación en que se encuentran los individuos con los que trabaja (Mendoza, 1999).

Entre otras definiciones de estudio de caso se tiene las siguientes:

El estudio de caso suele considerarse como instancia de un fenómeno, como una parte de un amplio grupo de instancias paralelas (...) un dato que describe cualquier fase o el proceso de la vida entera de una entidad en sus diversas interrelaciones dentro de su escenario cultural ya sea que esa unidad sea una persona, una familia, un grupo social, una institución social, una comunidad o nación-. Cuando la unidad de estudio es una

Desafíos en la práctica profesional: Un estudio sobre las dificultades de los estudiantes de Trabajo Social en la intervención de casos sociales

comunidad, sus instituciones sociales y sus miembros se convierten en las situaciones del caso o factores del mismo, porque se está estudiando la significación o el efecto de cada uno dependiendo de sus relaciones con los otros factores dentro de la unidad total" (Young en Arzaluz 05:133)

Es así que: "El estudio de caso busca la solución a la problemática presentada en la unidad de investigación que puede ser un solo individuo, una familia, un grupo escolar e incluso una institución" (Caramon 04: 40); del mismo modo: "El estudio de caso como método examina y analiza profundamente la interacción de los factores que producen cambio o crecimiento" (Murqueta 04:44)

El contexto de estudio será el área de práctica en el que realizan la atención de casos, que pueden ser instituciones o unidades educativas donde los estudiantes desarrollan su práctica.

La enseñanza que se da a los Trabajadores Sociales de Casos abarca conocimientos de diferentes disciplinas como sociología, psicología o psiquiatría, pero es una enseñanza estática, pues los estudiantes aprenden estas disciplinas sin ninguna conexión con el Trabajo Social de Casos haciéndolos incapaces de aplicar esos conocimientos a la realidad en que se interviene (Bray, 1964) centrando la formación en conocimientos insuficientes e inadecuados para la aplicación del Trabajo Social de Casos, prestando escasa atención a la innovación y a la preparación profesional donde debe compaginarse el conocer con el saber hacer (Romans, 2000) ocasionando que el estudiante se convierta solo en repetidor de contenidos limitando así sus posibilidades de formación profesional (Kisnerman, 1984).

Otro elemento de la enseñanza del Trabajo Social de Casos es la **práctica escolar**, instaurada con el fin de acercar al estudiante al terreno real, sin embargo, la práctica llevada en las escuelas no es compatible con la realidad ocupacional de los profesionales, lo que se demuestra con un ejercicio profesional que no ha logrado una fundamentación teórica sólida que dé respuesta a las demandas de la sociedad.

Pues durante su ejercicio profesional, el Trabajador Social de Casos, reduce sus objetivos, tareas y actividades a un trabajo burocrático (Juárez, 1995) en el que subordina su acción profesional a propósitos que no son consecuentes con los objetivos de la profesión teniendo que adecuar lo aprendido a las necesidades del mercado laboral, como lo sostienen Sara Banks (1997:66): muchos profesionales piensan que no están usando conscientemente una teoría, sino que más bien actúan siguiendo una sabiduría práctica, o recogiendo de forma ecléctica los fragmentos útiles de teorías extraídas de diferentes lugares, relacionadas con su propio aprendizaje y derivados de la experiencia práctica

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

Entre los autores más destacados dentro de la atención de casos se tiene como referentes a:

- **Davison:** Permite resignificar la intervención de Trabajo Social de casos con individuos, cabe señalar que para hacer esta revisión se parte la discusión del concepto de método de Trabajo Social de Casos, luego se delimitan los elementos conceptuales relevantes del mismo, lo que se convierte en el marco analítico que sustenta la revisión documental. Además, para finalizar, se identifican los

Desafíos en la práctica profesional: Un estudio sobre las dificultades de los estudiantes de Trabajo Social en la intervención de casos sociales

aspectos que caracterizan el Trabajo Social de casos: una parte del proceso de intervención (la etapa inicial / diagnóstico, el problema, la relación con el cliente, estudio y evaluación) y otra parte de fundamentación, que sustenta esta metodología de intervención.

- **Mary Richmond:** es la serie de procesos que desarrollan la personalidad de cada individuo a través de ajustes efectuados conscientemente y realizados en las relaciones sociales de los hombres con el medio en que viven.
- **Estudio social individual:** es una tarea profesional de carácter educativo y pretende ayudar a la persona a solucionar sus problemas de funcionamiento social utilizando sus propios recursos y los que ofrece la comunidad.
- **Estudio social:** intento de conocer la personalidad del individuo dentro de su inseparable medio cultural es decir el yo y su circunstancia.
- **Atención de caso:** es el estudio social es principal elemento de inicio a la atención a casos para llegar a la comprensión social donde se ve implicado el grupo familiar al que pertenece.
- **Gordon Hamilton:** el trabajo social de casos se dedica al descubrimiento de recursos en el ambiente inmediato y a la búsqueda de aquellas capacidades individuales que puedan ofrecer una vida confortable y llena de satisfacciones desde los puntos de vista económico y personal, es el único método que en realidad permite conocer mejor a las personas y es la única o mejor forma de lograr mayor éxito al aplicar un tratamiento social correctivo basado en el conocimiento psicosocial del individuo y las posibilidades de su ambiente.

En el contexto del Trabajo Social, un estudio de caso se refiere a una metodología de investigación que se utiliza para comprender y analizar de manera detallada la situación y las circunstancias de una persona, familia o grupo en particular. Este enfoque se basa en la recopilación de información exhaustiva y en profundidad sobre el caso en cuestión, con el objetivo de identificar las necesidades, problemas y recursos disponibles, así como desarrollar estrategias de intervención adecuadas.

El estudio de caso en trabajo social implica una serie de pasos:

Estudio: Consiste en recopilar información relevante sobre el caso, como antecedentes personales, familiares, sociales y económicos, así como cualquier otro factor que pueda influir en la situación.

Diagnóstico: Implica analizar y evaluar la información recopilada para identificar los problemas, necesidades y fortalezas del individuo, familia o grupo en estudio.

Tratamiento: Se refiere a la planificación e implementación de intervenciones y estrategias específicas para abordar los problemas Identificados y promover el bienestar y el cambio positivo en el caso.

Es importante destacar que la metodología de estudio de caso en trabajo social puede variar dependiendo de las características y necesidades particulares de cada caso. Por lo tanto, es fundamental que los trabajadores sociales adapten su enfoque y estrategias de intervención de acuerdo con las circunstancias específicas de cada individuo o grupo.

Las dificultades diversas que enfrentan muchos profesionales de trabajo social en la atención de casos son:

Desafíos en la práctica profesional: Un estudio sobre las dificultades de los estudiantes de Trabajo Social en la intervención de casos sociales

- **Desconocimiento y estigmatización:** Aunque cada vez más personas conocen y solicitan los servicios de los trabajadores sociales, todavía existe un gran desconocimiento sobre su labor. Muchas veces se les asocia únicamente con los servicios sociales, lo que limita la comprensión de su amplio campo de trabajo en áreas como la salud, educación y recursos humanos.
- **Complejidad de los casos:** Los trabajadores sociales a menudo se enfrentan a casos complejos que involucran múltiples factores y problemáticas, estos casos pueden requerir un análisis detallado, la coordinación de diferentes servicios y la búsqueda de soluciones integrales para abordar las necesidades de las personas o grupos atendidos.
- **Impacto emocional:** La naturaleza del trabajo social puede implicar el manejo de situaciones emocionalmente difíciles y estresantes. Los trabajadores sociales pueden encontrarse con casos de abuso, violencia, pobreza extrema y otras situaciones traumáticas, lo que puede afectar su bienestar emocional y requerir estrategias de cuidado personal.

Es importante destacar que las dificultades pueden variar dependiendo del contexto y las características específicas de cada caso.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se ha desarrollado bajo el paradigma positivista enmarcado en el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, Hernández, Fernández y Baptista (2010), hacen referencia que los estudios descriptivos, *"buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas"*. (p.80). El diseño es transeccional descriptivo porque se midió en un grupo de personas una dimensión y se proporcionó su descripción a partir de indicadores específicos.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la observación y la entrevista; en base los instrumentos que se utilizaron fueron: la guía de observación y la guía de la entrevista, mismas fueron adaptados a la población de estudio, 16 estudiantes que desarrollan sus prácticas pre-profesionales de la Carrera de Trabajo Social – Sede Uncia de la Universidad Autónoma Tomás Frías.

RESULTADOS

Para el análisis de datos se considerará la contextualización de las experiencias de los estudiantes en términos de temporalidad, espacio y contexto relacional. Para el proceso de la información se seleccionará la información y se pasará a una decodificación y codificación de la información. Los datos se construirán en base también a una triangulación metodológica para dar validez a los resultados de la investigación.

Sin dejar lado que este tipo de investigación permitirá el estudio cotidiano de la experiencia vital de la cotidianidad, considerada como el estudio de y descripción de los significados vividos, el pensar sobre la experiencia vivida. Permitirán tener resultados de la descripción de las experiencias comunes y diferentes de los estudiantes.

Desafíos en la práctica profesional: Un estudio sobre las dificultades de los estudiantes de Trabajo Social en la intervención de casos sociales

Resultados de la aplicación de la guía de observación

OBSERVACIÓN GRUPAL	ACTITUD	NARRACIÓN DE SU EXPERIENCIA	EXPRESIÓN VERBAL
Estudiantes de Práctica de intervención social, individual y familiar (Tercer Nivel)	Positiva en la atención de casos	Contacto con las personas genero miedo y desconfianza.	Dificultad para expresar lo que se desea conseguir
	Preocupación por no dar solución al caso	Poco espacio para atención del caso.	Mayor preparación para hablar
	Confusión en cómo trabajar con casos	No dominio de una entrevista	Mejorar el manejo de entrevistas
	Demostración de escasa formación en la atención de casos.	Manejo insuficiente de instrumentos para la atención de casos.	No uso apropiado del lenguaje.
	Comunicación verbal escasa y sin propiedad	Carencia de mayor manejo de la oralidad para atención de caso Mayor preparación para trabajar con niños y adolescentes.	Manejo inapropiado de palabras en la orientación para la atención. Complicaciones en la forma de orientación de su caso.
Inseguridad	Escasa preparación para conversar y hablar con padres y profesores.	No puede orientar al caso en su problema con facilidad.	

FUENTE: Base de datos de la investigación

La observación permitió identificar las dificultades y limitaciones que presentan los estudiantes en cuanto a la atención de casos en los que intervinieron, su preparación escasa, la oralidad y forma de expresión que presentan en el momento de la atención de sus casos debe ser mejorada siendo que muchos de ellos no consideran que puede llevar adelante la atención de casos que requieren mayor preparación y formación en estudio de casos y más especialización con población de niños y adolescentes, que son las poblaciones con las que están trabajando actualmente.

Resultados de la entrevista individual

Tabla 1. Apreciación de atención del primer caso atendido

	Frecuencia	Porcentaje
Miedo	3	18,75 %
Emoción	4	25 %
Nerviosismo	9	56,25 %
Total	16	100 %

FUENTE: Base de datos de la investigación

Las entrevistas efectuadas a las estudiantes que realizan la atención de casos en su nivel de práctica tuvieron los siguientes indicadores, en la primera pregunta relacionada a:

Desafíos en la práctica profesional: Un estudio sobre las dificultades de los estudiantes de Trabajo Social en la intervención de casos sociales

¿Cómo te sentiste al atender tu primer caso social?, las respuestas tuvieron indicadores en común como el miedo al atender su primer caso y nervios por no saber cómo realizar el acompañamiento al caso.

Tabla 2. Interacción en la atención del caso social

	Frecuencia	Porcentaje
Observar	2	12,5%
Conversar	3	18,75 %
Entrevistar	11	68,75%
Total	16	100 %

FUENTE: Base de datos de la investigación

En la segunda interrogante: *¿Qué fue lo primero que realizaste al atender tu caso social?*, en esta segunda interrogante los estudiantes coincidieron en señalar que conversaron y recopilaban información para la detección de los problemas que presenta cada caso. Así mismo utilizaron la entrevista como recurso para inmediato para la atención del caso.

Tabla 3. Habilidades en la atención de casos

	Frecuencia	Porcentaje
Tener empatía	10	62,5%
Saber escuchar	4	25 %
Comunicarse con el usuario	2	12,5%
Total	16	100 %

FUENTE: Base de datos de la investigación

La tercera interrogante *¿Qué habilidades consideras tú, que los estudiantes de trabajo social deben tener para la atención de casos sociales?*, uno de los indicadores que más se repitió fue la empatía, confiabilidad, comunicación y el saber escuchar como habilidades que los estudiantes deben desarrollar para poder atender los casos, a ello se suman otro tipo de habilidades como el ser un ser sociable, pasivo, comprensible, cualidades y habilidades que le permitirían mejorar los proceso de atención de casos sociales en los estudiantes.

Tabla 4. Dificultades en la atención de los casos

	Frecuencia	Porcentaje
Molestia por el usuario	6	37,5%
Timidez-sin poder manejar el caso	2	12,5%
Escasa cooperación-colaboración	8	50 %
Total	16	100 %

FUENTE: Base de datos de la investigación

Desafíos en la práctica profesional: Un estudio sobre las dificultades de los estudiantes de Trabajo Social en la intervención de casos sociales

La cuarta interrogante: *¿Cuáles fueron las dificultades que influyeron para la atención de caso?*, fue una de las interrogantes que permitió conocer e identificar las principales dificultades que son variadas como; la desconfianza, rechazo por la intervención en el caso, no se puede generar la confianza del usuario en el primer contacto, molestia en la población por conocer su problema.

Tabla 5. Herramientas para la intervención de caso

	Frecuencia	Porcentaje
Entrevista	13	81,25 %
Visita domiciliar	3	18,75%
Observación	0	0%
Total	16	100 %

FUENTE: Base de datos de la investigación

La última interrogante: *¿Qué técnicas o herramientas consideras importante para la intervención de caso?*, todas las entrevistadas dieron como resultado el siguiente indicador en cuanto cuales eran las herramientas que los estudiantes deberían manejar con prioridad fue la entrevista, la observación, la visita domiciliar, lo que demuestra que dentro de esta interrogante existe confusión entre la técnica y la herramienta lo que hace que los estudiantes no tengan dominio de sus propias herramientas básicas para los procesos de intervención micro social.

Tabla 6. Síntesis de la entrevista

Pregunta. 1 ¿Cómo te sentiste al atender tu primer caso social?	Pregunta. 2 ¿Qué fue lo primero que realizaste al atender tu caso social?	Pregunta. 3 ¿Qué habilidades consideras tú, que los estudiantes de trabajo social deben tener para la atención de casos sociales?	Pregunta. 4 ¿Cuáles fueron las dificultades que influyeron para la atención de caso?	Pregunta. 5 ¿Qué técnicas o herramientas consideras importante para la intervención de caso?
Nerviosa Miedo Emoción por el trabajo de caso Interés Estrés Interactuar con la población Inseguridad Desorientada para la recolección de información. Dificultad Incomodidad. Impactante por la atención a la población de niños	Conversación para generar confianza. Entrevista Observación al entrevistado Brindar Orientación Ganar la confianza Desconocimiento de las funciones de los estudiantes de Trabajo Social Informes sociales Atención de casos de violencia, irresponsabilidad materna,	Empatía Confiabilidad Análisis de la situación. Observar en el momento de la conversación Establecer una buena relación. Dialogo Pasivos Comprensión de los casos. Comunicación Expresión de claridad Capacidad de	Sin comprensión por parte de los usuarios. No desean brindar información. Timidez en la atención de casos. Rechazo por las personas para trabajar en los casos. Sin saber cómo tratar a las personas Molestia de las personas al intervenir en sus casos. -No se logra	Visita domiciliar Tarjeta Kardex Genograma familiar Ficha social Guía de observación Croquis domiciliar Encuesta Diálogo Entrevista (permite observar: movimientos corporales y expresión sobre su caso.

Desafíos en la práctica profesional: Un estudio sobre las dificultades de los estudiantes de Trabajo Social en la intervención de casos sociales

Transcripción de entrevistas grabadas de audio	escuchar	encontrar a las personas.	Visita domiciliar (permite obtener información, la situación social del caso)
Seguimientos de casos.	Comprensión de las emociones	No poder ganar la confianza en el primer contacto.	Informe social
Verificación de la información social.	Respeto y amabilidad a las personas y a su cultura.	Dificultades con la población por la forma de comunicación.	
Identificar el problema del usuario	Manejo del idioma quechua en los casos	Desconfianza de los usuarios hacia los estudiantes de trabajo social	
	Dominio de técnicas para intervenir en los casos.		
	Manejo del idioma quechua en los casos		
	Dominio de técnicas para intervenir en los casos.		

FUENTE: Base de datos de la investigación

De la entrevista se puede deducir que las mayores dificultades que los estudiantes de trabajo social presentaron en la atención de casos fue el rechazo, molestias, desconfianza y no poder entrar en confianza para poder realizar la atención y señalan también que las habilidades que se deberían desarrollar para la atención de casos son: empatía, escuchar, generar confianza, establecer una buena relación, así mismo señalaron que es importante que los estudiantes deben manejar los siguientes herramientas como el genograma familiar, ficha social, guía de observación, visita domiciliar, entre otros aspectos.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la investigación permitieron alcanzar el objetivo de conocer las dificultades que presentan los estudiantes al momento de la atención de casos donde señalaron que fue y es muy difícil establecer la comunicación con sus casos, por la desconfianza que los mismos presentaban a la hora de interactuar con ellos, es importante resaltar que muchos estudios sobre el Trabajo Social de caso mencionan que establecer confianza con los usuarios resulta difícil y complejo en la primera entrevista, por la desconfianza de hablar sobre sus problemas con las mismas, el interactuar con las personas en situaciones de atención de casos resulta complejo y agotador donde no se logra cubrir en la primera entrevista toda la información requerida.

Según la autora Cecilia López el Trabajador Social, interviene en el estudio de un *caso social individual*, justamente tiene que tener mucho cuidado como lleva adelante esta problemática una vez que se termine con el relato del sujeto, precisamente por esta razón el estudio de casa debe tener la habilidad de destreza de trabajar con los individuos y sus relatos de la realidad.

El Trabajador Social tiene un amplio aspecto de intervención, pero dentro de ese amplio aspecto la intervención profesional es la misma es el acto de un trabajo o acciones, a partir de una necesidad de un sujeto, grupo, comunidad,

El estudio de casos en general, y el estudio de caso único particular, es considerado, en la práctica de los investigadores sociales, como estrategias metodológicas encaminadas a proporcionar determinados datos relevantes al estudio en cuestión.

**Desafíos en la práctica profesional: Un estudio sobre
las dificultades de los estudiantes de Trabajo Social
en la intervención de casos sociales**

Desafíos en la práctica profesional: Un estudio sobre las dificultades de los estudiantes de Trabajo Social en la intervención de casos sociales

CONCLUSIONES

El estudio realizado permitió descubrir las dificultades que muchos estudiantes presentan en el momento de la atención de casos, en los procesos del desarrollo de las prácticas pre-profesionales, durante la formación profesional del Trabajador Social.

Los resultados obtenidos del estudio realizado permiten el análisis, respecto a la necesidad de profundizar teórica y metodológicamente para el desarrollo de la intervención social; así actualizar y preparar al recurso humano que son los estudiantes.

Del mismo modo, se llega a la conclusión de profundizar en el desarrollo de investigaciones y estudios sobre la intervención de casos para alcanzar la especialización y el desarrollo de habilidades y competencias para la intervención con casos sociales en el campo del Trabajo Social.

El pilar fundamental de la intervención lo conforma la relación interpersonal establecida entre el usuario y el trabajador social, por ello los futuros profesionales en trabajo social deberán tener cualidades como la creatividad, la improvisación, la racionalidad, la espontaneidad, flexibilidad, rigor metodológico, tecnicismos y paciencia.

LIMITACIONES Y ESTUDIOS FUTUROS

Una de las limitaciones del presente estudio fue el alcance de la población de estudio; dado que, participaron solo 16 estudiantes que desarrollan sus prácticas de intervención social individual y familiar de la Carrera de Trabajo Social – Sede Uncía de la Universidad Autónoma Tomás Frías. Se recomienda realizar investigaciones futuras en el área para determinar las diferentes dificultades que tienen los estudiantes en el desarrollo de sus prácticas pre profesionales; de esta manera fortalecer la formación profesional.

RECONOCIMIENTO

La autora de la presente investigación agradece la colaboración de los estudiantes de la Carrera de Trabajo Social Universidad Autónoma Tomás Frías – Sede Uncía que participaron en el presente estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ávila Cedillo Guadalupe Jacqueline. Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico-metodológico del accionar del Trabajador Social. Margen N° 86 – setiembre 2017.

Arzaluz Solano, Socorro. La utilización del estudio de caso en el análisis local. Colegio de Sonora. ISSN 0188-7408. N° 32. 2005.

Burgoz Ortiz Nilsa M. Investigación cualitativa: Miradas desde el trabajo social Buenos Aires, Espacio Editorial, septiembre de 2011 ISBN 978-950-802-341-4, 159 páginas.

Díaz Herráiz, E. (2003). Los ámbitos profesionales del trabajo social. En Fernández García, T. y Alemán Bracho, C. (Coords.). Introducción al Trabajo Social (pp. 515-554). Madrid: Alianza. ISBN 84-206-4321-1.

Díaz De Salas, Sergio Alfaro; Mendoza Martínez, Víctor Manuel; Porrás Morales, Cecilia Margarita Una Guía para la Elaboración de Estudios de Caso. Razón y Palabra, núm. 75, febrero-abril, 2011 Universidad de los hemisferios Quito, Ecuador.

Gordillo Forero Natty Andrea. Metodología, método y propuestas metodológicas en Trabajo Social. Revista Tendencia & Retos N° 12: 119-135 / octubre 2007.

Desafíos en la práctica profesional: Un estudio sobre las dificultades de los estudiantes de Trabajo Social en la intervención de casos sociales

- López Estrada Raúl Eduardo y Jean-Pierre Deslauriers. La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. margen N° 61 - junio de 2011.
- Muñiz Manuel. Estudios de caso en la investigación cualitativa. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Ocampo Eyzaguirre, D. (2022). Educación disruptiva: nuevos desafíos en la formación de investigadores sociales en tiempos de pandemia, y distanciamiento social. *Revista Conrado*, 18(89), 189-195.
- Ocampo-Eyzaguirre, D., & Correa-Reynaga, A. M. (2023). Situación emocional y resiliencia de estudiantes universitarios, pos-pandemia de la COVID-19. Norte de Potosí, Bolivia. *Sociedad & Tecnología*, 6(1), 17-32.
- Rossell Poch. Teresa, Rodríguez Molinet Pepita. La entrevista en el trabajo social ISBN DIGITAL: 978-84-254-3950-6. 1ra edición digital. 2017. Editorial www.herdereditorial.com
- Tapia-Gutiérrez, O. M., & Ocampo-Eyzaguirre, D. (2021). Modelo pedagógico sociocomunitario productivo, crítico e investigativo basado en la interdisciplinariedad. *Revista Ciencia & Sociedad*, 1(1), 49-63.
- Tobón M. C., Rottier, N., Manrique A. (1992) La práctica profesional del Trabajador Social: guía de análisis. Colección Humanitas- CELATS. 5ta Edición. Editorial Humanitas p.319
- Mendoza, Martínez Víctor Manuel, y otros. Una guía para la elaboración de estudios de caso. Universidad de los Hemisferios Ecuador.
- .