



**FINALIDADES DE LOS INFORMES SOCIALES EN LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJO
SOCIAL**

Daniela Gallego*

Introducción:

Las reflexiones contenidas en este artículo fueron extraídas de la tesis de grado: “Los *“informes Sociales” en los procesos de intervención del Trabajo Social*”¹. Cabe destacar que un primer momento de este trabajo de investigación consistió en analizar producciones teóricas relativas al tema postulado desde diferentes enfoques, a partir de lo cual permitió, simultáneamente, su problematización en los distintos espacios de intervención. En esta instancia se ha propuesto profundizar sobre las finalidades que particularizan a los informes sociales, procurando identificar aspectos que se consideran necesarios profundizar en futuros trabajos de investigación.

¿Por qué profundizar sobre las finalidades de los Informes Sociales? A partir de analizar producciones teóricas sobre informes sociales se llegó a la conclusión que, en términos generales, los distintos autores proponen cómo hacer “el informe social” en diferentes espacios de intervención profesional, entonces, en una especie de categorías predefinidas, postulan qué tener en cuenta en espacios ligados a la salud, educación, niñez, etc. A raíz de este análisis se considera necesario comenzar a introducir aportes desde una perspectiva crítica que interpelen las producciones existentes sobre el tema y que permitan problematizar sobre dichos instrumentos en los diferentes contextos institucionales. Es decir, se intenta trascender los planteos sobre dichos instrumentos como modelos apriorísticos y centrados en su inmediatez, para reconocer su carácter ontológico, implicando en el abordaje advertir las particularidades de la práctica profesional y las mediaciones que atraviesan, a través de los informes, a las /los trabajadoras/ores sociales.

* Lic. en Trabajo Social en la FCH-UNCPBA. Docente adscripta a la cátedra Trabajo Social III de la misma carrera. Integrante del Grupo de Investigación y Acción Social (GIyAS)- FCH-UNCPBA. Se desempeña profesionalmente en el ámbito de organizaciones no estatales vinculadas a los microcréditos.

¹ Presentada en abril de 2008.



1. Características generales de las finalidades de los Informes Sociales

Hecha ya la introducción a este artículo se parte por afirmar que las finalidades constituyen la particularidad de los informes sociales, en esta línea se comenzará a profundizar acerca de los distintos fines que adquieren dichos instrumentos en los procesos de intervención profesional y luego se dará lugar a cuestionamientos que permitan seguir conociendo nuestro objeto de estudio.

Entender a los informes sociales desde una perspectiva crítica implica entender a la intervención profesional atravesada por un conjunto de mediaciones, a partir de las cuales se puede captar la dinámica de las prácticas profesionales, como la lógica que constituye el proceso de intervención en un momento histórico determinado. En este sentido se concibe a la institución como “*un campo de mediaciones*” (Yolanda Guerra, 2007: 10), que permite al profesional de Trabajo Social percibir que las situaciones que se le presentan como singulares se explican a través de su totalidad, y en esa dinámica se identifican determinantes que particularizan esas situaciones.

En este sentido se identifica a las finalidades en estrecha relación a las actividades cotidianas que se realizan por las/los trabajadoras/es sociales en los distintos espacios socio- laborales en el que se interviene. Así la creación de informes sociales se compone en “lo particular” siendo instrumentos a partir de los cuales el profesional es mediador, constituyendo un proceso de intervención relativo a lo universal y a lo singular de la vida cotidiana del profesional. En ésta línea de pensamiento Yolanda Guerra cita a Lukács (1978) para desarrollar el concepto de particularidad:

“lo particular no es el término medio de un silogismo, él es una extensión, es un campo de mediación, es un trazo intermedio para lo universal, y en algunos casos particulares para lo singular, o sea, la particularidad con relación a lo singular representa una universalidad relativa y con relación a lo universal representa una singularidad relativa. Esta posición relativa es vista, por él, como un proceso. Singular y universal son polos extremos, son puntos cada vez más impulsados para el exterior, así como la particularidad es medio/mediador” (Yolanda Guerra, 2007: 11).



Por lo tanto, se entiende aquí los informes sociales en el marco del debate ontológico, implicando que a partir de cada situación concreta que se presente en el espacio cotidiano de los profesionales, permita extraer de esas situaciones las categorías centrales y el camino para su conocimiento. A través de la definición de la realidad concreta se plasma en los informes sociales el poder de construir estrategias de intervención profesional.

A partir del análisis realizado sobre entrevistas llevadas a cabo a profesionales de Trabajo Social en la ciudad de Tandil, se estableció que las distintas finalidades de los informes sociales están ligadas a las actividades que llevan a cabo las /los trabajadoras/es sociales en cada ámbito de actuación profesional. Estas acciones cobran significado a partir de la conjunción de una serie de factores que determinan a las/los trabajadoras/es sociales en los procesos de intervención profesional, estos factores tienen que ver con el espacio socio- ocupacional, proyecto profesional societario, correlación de fuerzas existentes en cada ámbito. Estos factores actúan como condicionantes de las prácticas de intervención profesional a partir de lo cual el profesional establece un campo de mediaciones que le permite definir la particularidad de los informes sociales. Es decir aquello que es producto justamente de las mediaciones necesarias producidas por la esencia de la realidad objetiva impuesta entre la generalidad y la singularidad.

En este sentido se acuerda con Vania Reis que el instrumental operativo, en este caso los informes sociales, no se comprenden como elementos previamente construidos que conservan su forma original introduciéndose a los procesos de intervención con la misma forma, ya que estos instrumentos se reconfiguran en el devenir de las prácticas a través de las relaciones complejas que se establecen entre institución, trabajadora/or social y usuarios.

A partir de la caracterización que se llevo a cabo de los informes sociales, analizadas bajo el campo mediaciones que establecen los profesionales en distintos espacios de intervención, se identificó como particularidad las finalidades de dichos instrumentos en los procesos de intervención. Dicho análisis ha proporcionado,



identificar acciones en común entre los diferentes espacios al llevar a cabo informes sociales. Las acciones que remiten necesariamente a la elaboración de informes son las siguientes:

- Gestión de recursos
- Derivación y/o Articulación institucional
- Actuación (supervisión)
- Entrevista
- Visitas Domiciliarias
- Registro

Estas acciones se localizan en el espacio cotidiano de los profesionales, surgiendo como alternativas de intervención ante los problemas sociales y situaciones en las cuales a las/los Trabajadores sociales se les impone responder en lo inmediato. Así los informes cobran sentido a partir de las finalidades que se proponen alcanzar en la intervención sobre las problemáticas. Por lo tanto, se ha considerado pertinente empezar a pensar los informes sociales a partir de las actividades diarias que se plantean, como lo pueden ser informes de gestión, informes de derivación, informes de supervisión, informes de actuación, informes como producto de entrevistas, etc.

Cabe aclarar que los informes pensados desde sus finalidades no se reducen a modelos previamente estandarizados, sino que se propone hacer una caracterización de ellos ante acciones comunes que los profesionales se proponen en su accionar cotidiano. Es decir, más allá de que existan informes que tengan como finalidad la gestión de recursos, no quiere decir que estos informes compartan formato o categorías, porque ellos siempre van hacer distintos justamente por las relaciones compleja entre factores que determinan sus prácticas institucionales en un espacio y tiempo determinado. Aclarado ello, a continuación se desarrollaran las finalidades identificadas en diferentes espacios de intervención.



2. Informes de Gestión de recursos

Según el análisis de los informes recabados y lo manifestado por los profesionales, se identificó, como característica común en los espacios de intervención, la creación de instrumentos cuyo objetivo es la gestión de recursos de todo tipo: materiales, económicos, servicios públicos, consulta a profesionales de otras disciplinas, etc. Al respecto una Trabajadora social define la finalidad de un informe de gestión en su espacio de actuación profesional a partir de la demanda cotidiana que realizan los usuarios en el mismo:

“(..). Es un informe donde hago alguna gestión apuntando a la necesidad de asistir (...), por ej., muchas veces este informe tiene que ver con que se garantice un alquiler a una familia durante un tiempo determinado, se fundamenta el por qué y apunto específicamente a lo económico, a la situación familiar, al número de personas que conviven en la casa, pero cada uno de los informes es diferente”.

Dichos informes, en general, tienen la intención de solicitar recursos ante la demanda diaria en los espacios de intervención. Se analiza que estos informes están vinculados a la asignación de recursos, a partir del cual se informa sobre las situaciones concretas que no puede brindarse cobertura por falta o insuficiencia de los mismos. Los profesionales manifiestan que existe una gran dificultad para establecer criterios de evaluación en la asignación de recursos, ya que actualmente las políticas sociales están pensadas bajo una lógica de fragmentación de necesidades y focalización de la población. Argumentando que ello hace que los usuarios terminen compitiendo entre sí por los recursos que poseen las instituciones. En estos términos afirman que es complejo establecer criterios de evaluación, ya que se desvanecen en la diversidad de las demandas presentadas por la población asistida, caracterizada por estar de bajo de lo que actualmente se considera índice de indigencia y línea de pobreza.

En este sentido se recuperó un informe que se realizó con la intención de obtener más recursos de los que dispone el profesional para la cobertura de las demandas diarias. Incluso se adjunta al informe un listado de usuarios que demandan el



recurso y al cual no pueden acceder por insuficiencia de los mismos. Por tal motivo se consideró pertinente recortar un fragmento de este informe elaborado por una profesional de Trabajo Social:

“Me dirijo a usted a efecto de poner en su conocimiento acerca de la demanda de vales de gas, a la cual no sé esta dando respuesta por no contar con más vales.

Cabe aclarar que este registro se tomó durante dos días de atención (lunes 23/07 y martes 24/07) y fueron 28 familias quienes habiéndolo solicitado no recibieron esta asistencia.

Teniendo en cuenta las bajas temperaturas que se registran en la ciudad, se solicita se contemple ampliar, ya en este mes, el cupo para el centro comunitario de la zona (x) con 30 vales más por mes. Se adjunta el listado de solicitantes de sólo dos días de atención.”

Es preciso reconocer que este fragmento citado cobra un formato de carta, diferente a lo que se concibe como estructura de informes, pero se consideró interesante citar este caso ya que antes y después de esta solicitud, dicho profesional elevó recurrentemente un informe completo con un diagnóstico de las necesidades barriales y la descripción en detalle de lo que no se alcanzaba a cubrir con los recursos que le asignaban mensualmente en su lugar de trabajo.

Cabe advertir que en general la mayor parte de los informes que tienen dicha finalidad suelen hacerse de forma aislada y discontinua. En el informe citado el profesional tiene la intencionalidad de generar lo contrario, presentándose todos los meses hasta lograr su objetivo y se caracteriza por hacer una demanda colectiva ante la insuficiencia de prestaciones. En este trabajo de investigación se reconoce la necesidad de organizarse como colectivo profesional para realizar en conjunto instrumentos que cobren este sentido: la reivindicación de derechos sociales actualmente negados por el Estado.

Según testimonios, dichos informes, son una instancia válida para que las autoridades correspondientes se hagan cargo del reclamo, en este caso funcionando como mecanismo de presión para la cobertura de algunas necesidades. En este sentido,



los profesionales manifiestan que el pedido de recursos verbalmente se desvanece cuando no hay intención de generar cambios en la realidad en la que se interviene, ya que queda en el olvido de quien avala dicha disposición. Al respecto una Trabajadora Social plantea esta dificultad al gestionar recursos en la institución en la que trabaja:

“(...) es un instrumento de trabajo sumamente valioso, es la manera... al menos que yo he encontrado últimamente de que lo que uno solicita o quieres expresar llegue y que no se pierda, que desde la palabra me he dado cuenta que no es tenido en cuenta (...)”.

Por otro lado, a partir de testimonios se identifica que los informes están asociados a escribir en cualquier papel la demanda del usuario y lo que necesita para su posterior derivación. Por ej. en el caso de los centros de salud se utilizan “recetarios médicos” en el cual de forma escrita y sintéticamente plantean la situación de los usuarios que demandan determinados recursos. Este papel generalmente es entregado al usuario y es derivado a otro profesional para que garantice el recurso solicitado en la primera instancia. En estos papeles aparecen frases como: “padece NBI”, “está por debajo de la línea de pobreza e indigencia”, “hablar con x persona que lo ayudara”, etc. Se considera pertinente citar a continuación a una Trabajadora Social que define al informe desde esta lógica:

“Yo cuando llega la persona y pide algún recurso que no tenemos, le doy un recetario... que sé yo... poniendo padece o tiene NBI, viste..., como para que la asistente social de la otra institución sepa que yo autoricé a la persona..., porque vi su situación....” En este sentido afirma su concepción sobre los informes: *“Para mí eso es hacer un informe social, porque das cuenta de su situación... y nos manejamos así desde las instituciones.”* Darle el recetario al usuario con sus anotaciones lo concibe como: *“Fijate que es más práctico para las personas, porque si hago un informe largo ellos tienen que esperar y necesitan urgente el recurso (...)”.*

Desde la perspectiva en la que se está pensando a los informes en este artículo no se consideran como informes este mecanismo adoptado en la gestión de recursos. Por lo tanto no se comparte la mediación llevada a cabo por profesionales que



consideran dichos instrumentos como una constancia para que el usuario pueda acceder al recurso que demanda, o en otras palabras como un “carnet para pobres”.

En tal sentido, se considera desde la lógica aquí expresada que las mediaciones que se establecen a través de los instrumentos tienen que ser síntesis de las situaciones singulares, que se manifiestan en estos espacios concretos, con su totalidad, porque pareciera que se termina parcializando los problemas sociales ocultando la contradicción, que J. Paulo Netto plantea, entre capital/trabajo, propia del capitalismo monopolista que impulsa Estado en la cuestión social.

Por último en el transcurso de este capítulo se afirma que las finalidades que adquieren los informes es lo que los caracteriza, es decir es lo que les otorga su particularidad y los hace únicos. Los profesionales establecen mediaciones bajo el marco de posiciones teóricas y político-ideológicas, de esta forma definen el sentido que tienen los instrumentos en un momento históricamente determinado.

3. Informes de Derivación

En primer lugar es importante definir lo que se entiende por derivación para identificar cuáles son las mediaciones que se establecen en los procesos de intervención. Este concepto se presenta de forma recurrente en el discurso de los profesionales y se lo entiende desde diferentes perspectivas de acuerdo a los intereses presentes en los espacios de actuación.

Un grupo de profesionales define la derivación como una acción cuya finalidad es la de *dar a conocer* a otra institución y/o profesionales una situación problemática determinada, la cual excede su abordaje en cuanto a complejidad, competencias, recursos, etc. En este sentido, la derivación es entendida como un fin en sí mismo, no pretendiendo generar vínculos institucionales para continuar trabajando, sino comunicar sobre dicha situación a través de los informes sociales y a partir de los cuales se constata qué se informó o comunicó respectivamente. En este caso la acción de derivar en los procesos de intervención pareciera que responde a un tipo de perspectiva funcional,



cuya finalidad es la de generar un documento escrito, bajo la modalidad de informe social, que funciona como el traslado de un caso que hace una/un trabajadora/or social a otros profesionales.

Pero también se reconocieron concepciones más amplias que permiten pensar desde otro lugar a los informes, definiéndose como medios para generar estrategias conjuntas ante una problemática específica, en este caso cobra relevancia el vínculo establecido entre las instituciones y/o profesionales que intervienen desde diferentes esferas como salud, educación, alimentación, etc. Aquí se advierte que los informes tienen el propósito de generar redes institucionales y consecuentemente realizar acciones en conjunto para intervenir sobre las secuelas de la cuestión social. En este punto es importante recuperar los aportes que realiza J. Paulo Netto cuando entiende la intervención del Estado, en la cuestión social, “fragmentándola y parcializándola” negando la desigualdad propia del sistema capitalista. Es decir las secuelas de la cuestión social son recortadas en lo que se mencionó como educación (falta de escuelas), salud, alimentación, etc.

Por lo tanto, proceder con esta lógica de intervención no quiere decir que se genere una ruptura con las concepciones de fragmentación social que se establecen en la sociedad, ya que en los informes se prosigue categorizando y parcializando a los usuarios en problemas, de acuerdo al recorte y abordaje institucional que se hace de ellos. Consecuentemente definir a la derivación desde esta perspectiva permite afirmar que, más allá de la intención de generar redes institucionales para un abordaje común, el informe persiste con una lógica de pensamiento conservadora. Este es un rasgo que plantea Alfredo Carballeda, a partir del cual expresa que históricamente, e inclusive en la actualidad, existe la tendencia a ubicar a los usuarios dentro de una “*determinada población homogénea y previamente construida*”, es decir, se los define en categorías como: si tiene cobertura o no, nivel de escolaridad, conformación del grupo familiar, ocupación, etc., recortando y/ o fragmentando a quien acude a cualquier servicio social.

Retomando la concepción de derivación, expresada aquí, la misma está circunscripta a la construcción de redes institucionales, se plantea un trabajo en



conjunto que implica reunir estrategias para el abordaje de problemas sociales. Desde esta perspectiva una profesional postula que la derivación tiene el fin de generar una propuesta de trabajo colectiva, que implique el compromiso de los actores que intervienen, de esta forma plantea lo siguiente:

“Siempre que elaboro un informe social estoy pensando en el vínculo que se puede establecer con las instituciones”. Con esta lógica aclara que la intervención en conjunto trasciende la derivación, en el sentido de depositar enteramente la responsabilidad en un sólo profesional, estableciendo: “La idea es empezar a trabajar en conjunto, elevar el informe con el fin de presentar una propuesta de trabajo”. Advirtiendo “en qué puede aportar por ej. el área de minoridad ante una situación que me supera”.

En este sentido, la misma profesional plantea que la derivación en general se entiende como depositar la responsabilidad de un trabajador social a otro profesional, adoptando una actitud pasiva respecto a dicha derivación. Por el contrario, propone pensar a la derivación a partir de una posición propositiva, en tal sentido postula lo siguiente:

“Cuando se necesita otras instituciones, pensando que el chico tiene que tener contacto sí o sí con su familia, hay que salir a buscar recursos, armar redes, hay que trabajar en el barrio. Y en ese sentido estamos en contacto con diferentes instituciones como centros comunitarios, centros de salud, escuelas, área de infancia, servicio zonal. No le pasamos un pibe, sino le proponemos una forma de trabajo compartida para el abordaje de las familias. Nos ha pasado que como los tiempos de un centro convivencial son bastante cortos por la nueva ley, entonces rápidamente nos preguntamos: ¿hay algún programa alternativo en el barrio para este chico? En este sentido propone: “Tenemos que conocer la forma de trabajo y trabajar determinados aspectos no en detrimento de la familia, sino en potencializar aspectos con las familias que necesitan más contención que otras”. A su vez, advierte la complejidad de los problemas específicos en los que intervienen, reconociendo que es necesario el trabajo en conjunto: “son muy difíciles los casos en los que nos toca intervenir y va más allá de la condición de pobreza, no es sólo brindarle cobertura de algunos recursos, sino que se suma a ello



problemáticas como abuso, violencia familiar, drogadicción, alcoholismo, situación de calle, etc. No se puede intervenir solitariamente en estos casos tan complejos."

Desde este razonamiento algunos profesionales buscan asumir una responsabilidad compartida en la intervención, que no implique el deshacerse de situaciones que los desbordan en sus espacios de actuación. Pero, en el mismo sentido, otra profesional no sólo plantea la derivación desde una postura propositiva, sino que también plantea entender la situación concreta en la que se encuentran trabajando los profesionales. Advirtiendo lo siguiente:

"Lo que nos planteamos en la derivación es que a través del informe se propongan líneas de acción por parte de la organización." Es decir "tratamos de que las profesionales se hagan cargo porque cuando hace la derivación ya están comprometidas con tal situación", y para hacer la derivación "conoce al respecto". Afirmando que "Se puede seguir interviniendo desde las instituciones aunque no aborden determinados problemas, o sea se puede seguir trabajando en conjunto". En este sentido propone que el profesional realice un informe sobre la situación concreta que está derivando, aunque "reconocemos que los tiempos son acotados y sabemos que no disponen del tiempo que se necesita para hacerlo, por eso si no se puede hacer tenemos la entrevista y lo escribimos nosotros", en este caso "seguimos manteniendo el contacto y seguimos conociendo desde la institución".

En tal sentido, puede advertirse en este caso que la profesional tiene en cuenta la insuficiencia de recursos para la realización de informes. Es importante subrayar esta cita porque en general no se tiene en cuenta las actuales condiciones laborales y la falta de recursos necesarios para hacer los informes en los espacios de trabajo.

En este apartado se han descripto algunos aspectos propios de los informes de derivación, como también se han señalado rasgos compartidos con informes que tienen otras finalidades. En tal sentido se puede establecer que los mismos están situados sobre la base de las construcciones de las relaciones e intereses que se establecen entre distintos actores. Los informes de derivación, desde una concepción pasiva, son una clara expresión, documentada por escrito, "del pasarse la pelota" de una institución a



otra y “lavarse las manos”, por tal motivo en este apartado se ha tratado de recuperar testimonios que lo definan desde una concepción propositiva, que implique un compromiso colectivo de no negar las desigualdades en un sistema capitalista y pensar desde una lógica alternativa. Por lo tanto, como producto de dicho análisis, cabe preguntarse a partir de los informes de derivación u otros ¿Qué intereses se refuerzan con los instrumentos? y se reconoce la necesidad de comenzar a pensar desde una perspectiva ontológica la dimensión operativa de la intervención profesional.

4. Informes de Actuación y/o Evaluación

Los informes sociales que en esta instancia definimos como de actuación, son concebidos por los trabajadores sociales como aquellos documentos que dan cuenta de sus prácticas profesionales. Los casos que se han encontrado son requeridos por supervisores institucionales, los informes tienen el fin de sintetizar el proceso de trabajo en dichas instituciones. A su vez existen informes que se elaboran a partir de la solicitud de algún tipo de organismo estatal de carácter provincial o nacional. En general, para estos organismos, los informes son una instancia de seguimiento y/o supervisión con respecto a la implementación de algún programa impulsado por los mismos.

Este tipo de informes sociales tiene un rasgo preponderante al ser concebido, por los profesionales de Trabajo Social, como un “instrumento de control”, ya que, quien lo solicita, tiene el objetivo de influir en las acciones que desempeñan los mismos en los espacios institucionales. A su vez se reconoce otro sentido atribuido por el profesional a partir del cual se busca, a través de este documento escrito, cierto reconocimiento de su labor en el lugar de trabajo.

Los supervisores institucionales pretenden saber que se hizo, en tal sentido, el profesional establece mediaciones con el fin de legitimar sus acciones en los procesos de intervención. En estos informes se postula un conjunto de acciones y logros obtenidos, a través de las estrategias establecidas en cada espacio de trabajo.



Al igual que otros informes, se presentan de acuerdo a las relaciones construidas con quien lo solicita, ya que no es lo mismo un organismo estatal que aquel que supervisa diariamente las actividades que se realizan, tanto por el tipo de relación que se puede construir, como también por los determinantes que entran en juego en ese caso. Cuando lo requieren supervisores institucionales prevalecen determinantes en las relaciones laborales, por ej. Inestabilidad laboral o el “trabajo en negro” a partir del pago de sueldos con subsidios. El profesional, ante una instancia de evaluación de sus prácticas, establece mediaciones a partir de definir qué plantear y qué no plantear en ese informe social, o de qué forma le conviene hacerlo, qué conceptos utilizar, etc. Y lo que lo particulariza es que no se detiene en la explicación de una situación específica, sino que recuperan *procesos de trabajo contruidos*, caracterizándose por poseer una mayor complejidad, requiriendo la elección de fundamentos sólidos conceptualmente para legitimar su práctica profesional.

A su vez se advierte, a través de los testimonios, que estos informes, en determinadas circunstancias son polémicos, ya que se ha planteado que este instrumento termina siendo, según la voluntad política, una instancia decisiva para el despido o la renovación del contrato de trabajo. En este sentido se pueden entrever las relaciones y condiciones laborales que se construyen en las mismas y que incide en la autonomía que tiene la/el trabajadora/or social en el ejercicio profesional. Esto último se puede analizar con mayor profundidad a partir de lo expuesto en el segundo capítulo, cuando se establece que los profesionales están determinados por las relaciones de trabajo, ello estando asociados a la “autonomía relativa” que tienen respectivamente en los espacios de intervención.

A continuación se citará parte de un informe de actuación, el cual describe las características desarrolladas hasta el momento en este apartado. Dicho informe fue presentado a un supervisor institucional, cuyo objetivo fue recuperar el proceso de trabajo realizado en un período determinado, dando cuenta en detalle de las dificultades durante el proceso de coordinación de un grupo de micro emprendedores. Dicho informe fue elaborado por tres estudiantes/tesistas de Trabajo Social, los cuales se



propusieron como objetivo registrar la complejidad del proceso de intervención en su organización.

Cabe aclarar que cuando se habla en este informe de “vida de centro” son reuniones semanales de microempendedoras, que han pedido un pequeño préstamo para comenzar a desarrollar su emprendimiento. La forma de garantizar el pago del mismo es a partir de formar un grupo de cinco empendedoras y que cada miembro del grupo conformado sea garante uno del otro.

“INFORME DE LA VIDA DE CENTRO DEL BARRIO X”

Relatamos a continuación, unas notas más pormenorizadas del estado de situación de la Vida de Centro (en adelante VC) y que reflejan semana a semana cómo se fue dando la inserción. Luego cambiamos la exposición listando mes a mes acerca de qué cuestiones se fueron trabajando y nombrando algunos hitos que por algún motivo resultaron significativos.

16/11/06 ESTADO DE SITUACIÓN AL INICIAR LA COORDINACIÓN

NO teníamos información de lo trabajado anteriormente en la VC, por lo tanto, comenzamos a trabajar en torno al objetivo común que atravesaba la VC: el estado de los emprendimientos. Algunas observaciones realizadas eran: a)- fragmentación entre los grupos, no se visualizaban como un “todo”, es decir no existía conciencia grupal; b)- existencia de problemas de comunicación que eran planteados como problemas personales hacia el interior del grupo. Sobre éstos se explicitaban en parte como manifiestos y otra parte como latentes; c)- había dispersión al finalizar las reuniones, no lográndose un cierre que sintetice el encuentro.

23/11/06 *Comienza a bajar la cobrabilidad del grupo A y a su vez disminuye la asistencia de los grupos en la VC. Se observa: Las normas establecidas por la anterior coordinación no permitían cierta flexibilidad en el pago de las cuotas. Sólo era posible saldar el pago por la totalidad del grupo.*

En base a un acuerdo de las empendedoras con la coordinación anterior, quedó pendiente el cobro de una rifa organizada por toda la VC. Este hecho, generó un caos en este espacio, dadas las expectativas sobre las nuevas coordinadoras que se tuvieron que hacer cargo de la recolección del dinero con información insuficiente. (Cantidad de números, numeración que las propias empendedoras desconocían, etc.)



30/11/06 Se planteó que la rendición de las rifas se realizaría sobre el final del encuentro, lo que permitió trabajar sobre otras cosas. Se trabajó armando grupos que no coincidían con los grupos de origen, se les dio para discutir la siguiente afirmación: “El pago de la cuota... es un indicador de que el proyecto funciona”. A partir de esa actividad, surgieron varios casos de proyectos que se cayeron y luego resurgieron y otros que no funcionaban y que repercutía en la imposibilidad de pagar la cuota². De este trabajo, se hace evidente que: a)- hay dificultades al establecer costos, precios y ganancia y b)- que algunos proyectos (Y y R) tenían un límite de orden estacional, aspecto que no había sido considerado en su justa dimensión.

Se observa que el grupo fundador, se plantea en el espacio como grupo modelo (Aquel “con el cual funcionó la garantía solidaria, que tenía una asistencia perfecta, que cumplían con el pago de las cuotas...”). Este grupo asociaba que la rigurosidad en la formación venía decayendo y desde esa idea explicaban las inasistencias, el incumplimiento en el pago, etc. Este hecho, además de expresar la poca integración del espacio colectivo por los grupos que lo integraban, evidencia un “lugar” diferente de este grupo (de auto referencia- modelo) que luego será referido por otros grupos que desistían de participar de la VC como un punto problemático en la dinámica de la VC. En tal sentido, se registraba una recurrencia en planteos acerca de tratos diferenciados desde la coordinación según los grupos. Lo más preocupante, era la no-percepción de una participación democrática en la toma de decisiones. Se identifica que aparece una justificación “meritocrática” por la cual tiene más derecho a opinar aquel que mejor o más cumple. Este tipo de relaciones, a como venían establecidas, condicionará las relaciones entre la nueva coordinación y el grupo fundador que se planteaba como dominante en ese espacio.

7/12/2006 Se incorpora el grupo C. Se planifica la generación de una feria barrial, a propuesta de las emprendedoras, en la plaza del barrio. Esta actividad no se llevó a cabo por la escasa participación.

14/12/2006 Se trabaja en torno al concepto de feria, al sentido de la VC. Se evidencia la imposibilidad de trabajar en torno a los proyectos, dado que predominan los problemas grupales e inter-grupales. También se dan cuestionamientos desde el grupo fundador sobre el “estilo de coordinación”.

² Se analizan los casos de x del grupo de b, que estaba pagando la cuota de otro de sus ingresos. Evalúa que no fracasó su emprendimiento sino, que se vio forzada a usar la plata para otra cosa; por otro lado el caso de y, del grupo de las a, que reconoce al momento su proyecto no funcionaba. En consecuencia, también estaba pagando de otro ingreso.



21/12/2006 *El grupo A solicita el re-crédito. Tal solicitud es denegada, por la forma de cancelación de los créditos iniciales. (una de las chicas se ofrecía a pagarle a todas sus compañeras el saldo de cuotas pendientes y que luego se lo devolvieran).*

Se discute sobre la situación del grupo C. Se individualiza el problema grupal en una de sus integrantes."

Este fragmento citado es una parte de un informe de actuación que busca dar cuenta de un proceso de trabajo complejo, plantea las estrategias implementadas en un período determinado. El supervisor en este caso tuvo la intención de saber, a través del mismo, si quienes redactaron dicho informe trabajaron o no, en qué trabajaron, y si fueron significativos los aportes respecto a sus compañeros de trabajo.

Como anteriormente se planteó son informes que se establecen de acuerdo a las relaciones establecidas con su empleador, se construye su formato y se define su contenido estando determinados por las relaciones y condiciones laborales. En general los profesionales lo postulan como un informe de gran exposición, debido al tipo de evaluación que se realiza sobre su actuación en los espacios institucionales.

5. Informe como registro institucional

El propósito identificado con el que se hacen informes es la realización de una ficha de incorporación y/o informe de la situación inicial, quedando como antecedentes en los legajos de los usuarios, los mismos se elaboran para ser visados por las autoridades o colegas que trabajan en la organización. En este sentido una profesional de Trabajo Social plantea lo siguiente: *"éstos informes tienen por objeto generar un complemento a la ficha social de inscripción... No se realiza un registro permanente en cada expediente, o sea en cada informes, porque se carece de tiempo"*.

Estos informes funcionan como un documento escrito que permite recuperar la *"situación inicial"* de los usuarios que comienzan a realizar demandas en las



instituciones. Los mismos en varios espacios institucionales se transforman en un requisito institucionalizándose, a partir de lo cual algunos profesionales lo identifican como una tarea de tipo administrativa.

Complementando estos informes, están aquellos que buscan registrar las acciones del profesional en distintos momentos del proceso de intervención. Con lo cual se van anexando los informes en los legajos de cada uno de los usuarios, dando cuenta del conjunto de acciones realizadas y el sentido que adquieren en proceso, teniendo la particularidad de ser insumo para informes de actuación. Estos informes se caracterizan por utilizarse como registros que permiten revisar las diferentes intervenciones realizadas por los profesionales y lo que una variedad de autores afirman, planificar acciones de manera coherente y prolongada.

En general los profesionales rescatan la importancia de realizar registros sistemáticos diferenciados por “casos”, ya que consideran que los trabajadores sociales que los suplantarán tienen que tener la información necesaria para continuar la intervención sobre las singularidades que se les presentan en el cotidiano.

6. Informes como producto de entrevistas y visita domiciliaria

Por un lado, otras de las modalidades que se identificó es pensar éste instrumento con el propósito de informar sobre lo acontecido en entrevistas, llevadas a cabo entre el profesional y el usuario u otro actor, respecto a una situación particular. Con esta finalidad el profesional busca sintetizar lo que se manifiesta en ese encuentro singular, reconociendo que no llega a trascender lo aparente. Al respecto se recupera un testimonio de una profesional que cuestiona las expectativas que tienen autoridades del poder judicial sobre los informes que se elaboran como producto de una primera entrevista:

“...no puedes de una entrevista sacar mucha información o hacer un diagnóstico, primero tenés que conocer, sino no das cuenta de la realidad... Y por ahí te demandan más información, y me cuestiono ¿Cómo haces un diagnóstico de una entrevista?...”



La mayoría de las trabajadoras sociales entrevistadas manifiestan que en cuanto a contenidos no es posible hacer informes profundos en una primera entrevista, plantean que es necesaria una variedad de entrevistas que permitan generar algún tipo de intervención y por lo tanto dar cuenta de una situación determinada.

Por otro lado, a partir del análisis de los testimonios de los profesionales, se reconoce como tradición en la profesión la elaboración “*del informe social socio-ambiental*”, el cual es producto de las visitas domiciliarias llevadas a cabo por los profesionales. En general las trabajadoras sociales vinculan este tipo de informes a una función de “control”, que en su mayoría es impuesta por la normativa institucional. Es decir, las trabajadoras sociales llevan a cabo los informes con el sentido de constatar la situación de los usuarios cuando autoridades de las instituciones lo requieren o solicitan.

Se advierte que estos informes sociales se formulan bajo una ampliación de la encuesta social y con un carácter taxonómico evidencia una necesidad de clasificar información para que la visen otros. En este sentido hay una correlación coherente entre las finalidades que le imprimen tanto a las visitas domiciliarias como a los informes sociales producto de las mismas.

Renglones Finales:

En estos últimos renglones se pretende puntualizar en analizar las finalidades de los informes bajo determinadas estructuras que se presentan de forma estandarizada en diferentes espacios de intervención.

A partir del análisis de informes sociales y de testimonios en cuanto a su estructuración, se han encontrado características comunes. En tal sentido, las estructuras respectivamente se definen con relación a los objetivos que se proponen a través de los mismos y a los medios que pone en juego el profesional para realizar las mediaciones correspondientes. Así, a continuación, se hará referencia brevemente a las consideraciones generales sobre la estructura de dichos instrumentos.



En la mayoría de los informes analizados se presenta de forma recurrente un preámbulo en el cual se postulan datos de identificación del usuario y del grupo familiar. Este preámbulo toma formatos diferentes, señalando ítems o llevando a cabo una descripción de los datos. El contenido de esta primera parte consiste en detallar *datos de identificación* del usuario y del grupo familiar, en ellos se incluyen: nombre y apellido, número de documento, fecha de nacimiento, edad, estado civil, domicilio, número de teléfono. En este apartado, como se mencionó anteriormente, se contemplan datos con relación a los miembros que conviven con el usuario, estableciendo los siguientes aspectos: tipo de vínculo, edad, nivel de escolaridad, ocupación, ingresos, etc.

Se identifica una segunda parte considerada como el nudo del informe, donde el profesional establece mediaciones de todo tipo tendientes a reforzar posturas éticas, políticas e ideológicas respecto a la lectura de las problemáticas abordadas. En general el profesional, en esta instancia, se coloca en un lugar de observador, destaca aspectos que estima de interés y explicita la intencionalidad subyacente, pues supera la enunciación o el simple inventario. En su mayoría establecen los siguientes ítems: situación socioeconómica, cuestión habitacional, situación con relación a la salud, relato de acontecimientos, etc.

Por último se señala una tercer parte de las estructuras la cual consiste en el desarrollo de un “*diagnóstico situacional*” y/o “*observaciones*”, instancia desde la cual se intenta influenciar a su destinatario e incidir en su conducta movilizándolo hasta una acción determinada. Se ha identificado que en esta instancia la/el Trabajadora/or Social opina y/o sugiere de diferentes formas qué decisión tendría que tomar quien solicita el informe: propuesta de trabajo o líneas de acción.

Después del análisis de una variedad de informes sociales de distintos campos de actuación y bajo diferentes finalidades, se ha concluido que en general se concretizan en estructuras compuestas por aspectos normalizados, que en algunos casos, por su finalidad, no es necesario mencionarlos. Con ello se quiere plantear que en las mediaciones generadas por el profesional se ha naturalizado ciertas modalidades y aspectos al momento de dar cuenta de situaciones concretas. Más allá que los



profesionales tienen en claro los fines con los que se llevan a cabo los informes sociales sus formas son producto de lo instituido y las trabajadoras sociales lo asumen como tal.

Se considera que es necesario analizar estas categorías a la luz del proceso histórico que las ha caracterizado en las instituciones. Indagar acerca de ¿cómo eran los primeros informes?, ¿por qué los informes se han instituido bajo las estructuras que hoy predominan en distintos espacios?, ¿qué factores han determinado que se constituyan de tal forma?, etc. Indagar sobre estos interrogantes permitirá advertir desde los informes sociales que “*el todo*” se comprenda como algo abierto y fuertemente dinámico de los procesos de intervención, implicando comprender en mayor o menor complejidad lo que plantea Montaña como “*los fenómenos en sus múltiples determinaciones (incluso a pesar de que no se pueda intervenir en todas ellas), económicas, culturales, políticas, etc. en sus conexiones con otros fenómenos y en su relación de mutua determinación con fenómenos de alto nivel de universalidad en su procesualidad y movimiento como producto histórico.*”(2000:27).

Bibliografía

Barros, Pena y Siminovich: *El informe en Servicio Social*. Editorial HVMANITAS, Buenos Aires, 1980.

Carballeda, J. M: *Algunas consideraciones sobre el Registro dentro del Campo del Trabajo Social*. En: Pág. Web Revista Margen. Buenos Aires, 2000.

CELATS: *La práctica del Trabajo Social. Guía de análisis*. Editorial HVUMANITAS, Buenos Aires, 1992.

Campagnoli, S: *Develando una relación compleja: servicio social y su instrumental técnico*. Tesis de maestría. San Pablo, PUC, 1993.

Consejo Gral. de Colegios de Diplomados en TS y Asistentes Sociales (España): *Dos documentos básicos en Trabajo Social. Estudio de aplicación del informe y ficha social*. Espacio Editorial, Buenos Aires, 2003.



Cubero, M. C: *El informe Social*. En: WWW. Asfarv.org/ pagines/ nde hoy- idoneidad.doc. España, 1999.

Elizalde, C: *Los registros de campo en la práctica pre-profesional*. Seminario de Sistematización. Carrera de T. S UBA. Tandil, octubre de 2004.

Facciuto. A y González. S: *El informe en Trabajo Social. Carrera de Trabajo Social* UBA. Buenos Aires. 2005.

Faleiros, V: *La cuestión de la metodología en Servicio Social: reproducirse y representarse*. En: Montañó. C y Borgianni. E (Orgs): **Metodología y Servicio Social. Hoy en debate**. Cortez Editora, San Pablo, 2000.

Fuentes, P: *Lo que el viento no se llevó... El registro de campo y su importancia en el proceso de intervención profesional del Trabajo Social*. En: Escalada, M, y otras: **El Diagnóstico Social, Proceso de Conocimiento e Intervención Social**, Espacio Editorial, 2001.

Guber, R: *El salvaje Metropolitano. A la vuelta de la Antropología Posmoderna. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Editorial Legaza. Buenos Aires, 1991.

Guerra, Y: *Instrumentalidad del proceso de trabajo y Servicio Social*. En: **Revista Servicio Social & Sociedad** N° 62, Cortez Editora, San Pablo, marzo de 2000.

----- El Proyecto Profesional Crítico: estrategia de enfrentamiento de las condiciones contemporáneas de la practica profesional. En: **Revista Servicio Social & Sociedad** N° 91, Cortez Editora, San Pablo, 2007.

Hill, R: *Caso Individual. Modelos actuales de práctica*. Editorial HVMANITAS, Buenos Aires, 1986.



Iamamoto, M: *La metodología en el Servicio Social: lineamientos para el debate*. En: Montaña. C y Borgianni. E (Orgs): **Metodología y Servicio Social. Hoy en debate**. Cortez Editora, San Pablo, 2000.

-----*Servicio Social y División del trabajo. Un análisis crítico de sus fundamentos*. Cortez Editora, San Pablo, 1992.

Kisnerman, N: *Caso social individual*. Editorial HVMANITAS, Buenos Aires, 1962.

Krmpotic, C: *Informe Socio-Ambiental*. FCH. UNICEN. Tandil, 2000.

Mallardi, M: *La entrevista en los procesos de intervención profesional del Trabajo Social*. Tesis de grado. FCH- UNICEN, Tandil, 2004.

Marcon, O: *El informe como producción escrita*. Encuentro del Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de la Pcia. Santa Fe. Julio de 2002.

Martinelli, M, L y Koumrouyan, E: *Un nuevo mirar para la cuestión de los instrumentales técnicos operativos en Trabajo Social*. En: Escalada, M, y otras: **El Diagnóstico Social, Proceso de Conocimiento e Intervención Social**, Espacio Editorial, 2001.

Melano, M. C: *El registro en Trabajo Social: estilos y lecturas*. En: **Revista Servicio Social & Sociedad** N° 38, Cortez Editora, San Pablo, Abril de 1992.

Montaña, C: *El debate metodológico de los '80/ '90. El enfoque ontológico versus el abordaje epistemológico*. En: Montaña. C y Borgianni. E (Orgs): **Metodología y Servicio Social. Hoy en debate**. Cortez Editora, San Pablo, 2000.

----- Presentación a la edición en español. En: Barroco, M. L: **Ética y Servicio Social: fundamentos ontológicos**. Cortez Editora, 2001.

Moura Reís, V: *La enseñanza del instrumental en Trabajo Social*, GiyAS – FCH - UNICEN, Traducción de Siede M. V y Oliva, A, Tandil, 2002.



- Netto, J. P: *Método y teoría en las diferentes matrices del Servicio Social*. En: Montañó. C y Borgianni. E (Orgs.): **Metodología y Servicio Social. Hoy en debate**. Cortez Editora, San Pablo, 2000.
- Reflexiones entorno a la “cuestión social”. En: V.V. A.A.: **Nuevos escenarios y práctica profesional. Una mirada crítica desde el Trabajo Social**, Editorial, Espacio, Buenos Aires, 2002.
- Jornadas Municipales de Servicio Social. Material bibliográfico proporcionado por cátedra de Trabajo Social V. FCH. UNICEN, Tandil, (s/d).
- *Capitalismo Monopolista y Servicio Social*. Cortez Editora, San Pablo, 1997.
- Oliva, A: Los recursos en la intervención profesional del Trabajo Social. GI y AS-FCH-UNICEN, Tandil, 2003.
- Parra, G: *Los proyectos socioprofesionales en el Trabajo Social argentino. Un recorrido histórico*. En: V.V. A.A: **Nuevos escenarios y práctica profesional. Una mirada crítica desde el Trabajo Social**, Editorial, Espacio, Buenos Aires, 2002.
- Quiroga, C: *Invasión positivista en el marxismo: el caso de la enseñanza de la metodología en el Servicio Social*. En: Montañó. C y Borgianni. E (Orgs): **Metodología y Servicio Social. Hoy en debate**. Cortez Editora, San Pablo, 2000.
- Robles y Nicolini: Ejemplo de Informe Social. Seminario de práctica pericial y Trabajo Social. FCH. UNICEN. Tandil, 2004.
- *Modelos frecuentes de escritos judiciales. La intervención pericial en Trabajo Social*. Espacio Editorial. Buenos Aires. 2004.
- Schmidt, D: *Informe Social.2000 (s/d)*



Travi, B: *La dimensión técnico-instrumental en Trabajo Social. Reflexiones y propuestas acerca de la entrevista, la observación, el registro y el informe social*. Espacio Editorial, Buenos Aires, 2006.