



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

LA VISITA DOMICILIARIA COMO ESTRATEGIA METODOLÓGICA  
PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN TRABAJO SOCIAL

SANTANDER LUDEÑA DANIELA MISHELL  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

MACHALA  
2019



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

LA VISITA DOMICILIARIA COMO ESTRATEGIA  
METODOLÓGICA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN  
TRABAJO SOCIAL

SANTANDER LUDEÑA DANIELA MISHHELL  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

MACHALA  
2019



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

EXAMEN COMPLEXIVO

LA VISITA DOMICILIARIA COMO ESTRATEGIA METODOLÓGICA PARA LA  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN TRABAJO SOCIAL

SANTANDER LUDEÑA DANIELA MISHHELL  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

ZAMBRANO SINCHE KAREM PAOLA

MACHALA, 26 DE AGOSTO DE 2019

MACHALA  
26 de agosto de 2019

**Nota de aceptación:**

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado La Visita Domiciliaria como estrategia metodológica para la resolución de conflictos en Trabajo Social, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



---

ZAMBRANO SINCHE KAREM PAOLA  
0703390799  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

JOHNSON RAMÍREZ IRMA MARISOL  
0702881384  
ESPECIALISTA 2



---

GOMEZ CALERO ROSA ELENA  
0702946351  
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: miércoles 25 de septiembre de 2019 - 09:31

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** SANTANDER LUDENA DANIELA MISHHELL\_PT-010419.pdf  
(D54805721)  
**Submitted:** 8/14/2019 12:32:00 AM  
**Submitted By:** titulacion\_sv1@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 1 %

### Sources included in the report:

67a74377-5393-4d58-8603-d9308447e3ad

### Instances where selected sources appear:

1

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, SANTANDER LUDEÑA DANIELA MISHELL, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado La Visita Domiciliaria como estrategia metodológica para la resolución de conflictos en Trabajo Social, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

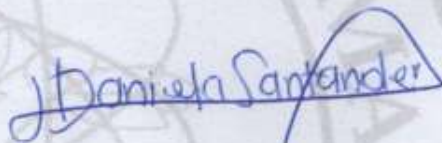
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 26 de agosto de 2019



SANTANDER LUDEÑA DANIELA MISHELL  
0704420066

## 1.0 Resumen

El presente ensayo está enmarcado en la conceptualización de la Visita Domiciliaria como estrategia metodológica para la resolución de conflictos en Trabajo Social. Se fundamentó con la utilización de la técnica revisión bibliográfica tomando en cuenta la extracción de los criterios de distintos autores tales como: Alcalay, Milicic, & Torretti (2016); Aranguren (2015); Castell (2017); González (2015); Leblanc (2018); Malagón y Sarasola (2015); Manrique (2014); Sánchez (2017); Federación Internacional de Trabajo Social (2016); Wasik & Bryant (2018); debemos estar inmersos que en la profesión de Trabajo Social se suscita diversos conflictos en diferentes ámbitos sea está escolar, salud, jurídico o empresarial podemos definir al término conflicto como aquellas situaciones la cual dos o más personas tienen intereses o pensamientos contrapuestos es decir no se encuentran en conformidad, sin embargo, también se suscitan conflictos debido a la escasez de recursos, así mismo podemos desglosar a sus diversos tipos los cuales son personales, grupo, ideológico, religioso, político, filosóficos y armados, desde el punto de vista de Trabajo Social se propone la metodología de la visita domiciliaria para complementar el informe social en la trata de resolución de conflictos y finalizar con una decisión acertada y justa. Llegando a su conclusión el Trabajador Social es proveedor del cambio social el cual permite el fortalecimiento de los usuarios quienes se inmiscuyen en conflictos sociales, personales y comunitarios, por eso se propone la intervención de la técnica de la Visita Domiciliaria en el área de Salud para ayudar y apoyar al usuario en su conflicto.

**Palabras clave:** Trabajo Social, Visita Domiciliaria, Conflictos.

## 1.1 Abstract

This essay is framed in the conceptualization of the Domiciliary Visit as a methodological strategy for the resolution of conflicts in Social Work. It was based on the use of the literature review technique taking into account the extraction of the criteria of different authors such as: Alcalay, Milicic, & Torretti (2016); Aranguren (2015); Castell (2017); González (2015); Leblanc (2018); Malagón and Sarasola (2015); Manrique (2014); Sánchez (2017); International Federation of Social Work (2016); Wasik & Bryant (2018); we must be immersed that in the Social Work profession various conflicts arise in different fields, whether it is school, health, legal or business, we can define the term conflict as those situations in which two or more people have conflicting interests or thoughts, that is, they do not meet in conformity, however, conflicts also arise due to the scarcity of resources, we can also disaggregate their various types which are personal, group, ideological, religious, political, philosophical and armed, from the point of view of Social Work The methodology of the domiciliary visit is proposed to complement the social report in the conflict resolution process and end with a correct and fair decision. Coming to its conclusion the Social Worker is a provider of social change which allows the strengthening of users who interfere in social, personal and community conflicts, that is why the intervention of the Home Visit technique in the area of Health is proposed to Help and support the user in their conflict

**Keywords:** Social Work, Home Visit, Conflicts.



## Índice general

<b>Índice</b>	<b>Pág.</b>
<b>2.0 Introducción.....</b>	<b>5</b>
<b>3.0 Desarrollo.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 Conceptualización del Trabajo Social.....</b>	<b>7</b>
<b>3.2 Aplicación de la Visita Domiciliaria.....</b>	<b>10</b>
<b>3.3 Preparación.....</b>	<b>12</b>
<b>3.4 Análisis y Reporte.....</b>	<b>12</b>
<b>3.5</b>	<b>La</b>
<b>entrevista.....</b>	<b>14</b>
<b>3.6 La observación.....</b>	<b>14</b>
<b>3.7 Propuesta.....</b>	<b>15</b>
<b>4.0 Conclusiones.....</b>	<b>17</b>
<b>5.0 Bibliografía.....</b>	<b>18</b>

## **2.0 Introducción**

La Visita Domiciliaria como lo dice su nombre es la acción que se realiza en el domicilio del usuario cuyo objetivo es identificar las estrategias metodológicas del Trabajador Social en la resolución de conflicto, además, tiene como propósito valorar, observar, detectar, percibir y dar el debido seguimiento dependiendo del caso que se está llevando a cabo.

Cabe recalcar que la visita domiciliaria es aquella estrategia metodológica que se apoya el profesional en Trabajo Social con la ayuda de la entrevista y observación se procederá a realizar su respectivo diagnóstico e intervención con el usuario y los informantes colaterales quienes son uno de los elementos fundamentales en la recopilación de información necesaria para un resultado esperado.

Conlleva la canalización del núcleo familiar por medio de la entrevista, gracias a la observación se indaga la relación, el entorno socio económico, el rol con su familia, el contexto, clima e interacción, ingresos económicos, ambiente, valores, costumbres, estilo de vida, condiciones de la vivienda, el sector o territorio que habita el usuario.

Sin duda alguna es indispensable la realización de la visita domiciliaria puesto que ayuda a esclarecer el problema o situación que se ha suscitado sea en distintos ámbitos que se produce como es en el ámbito educacional en ese caso se trabajaría conforme a los familiares del estudiante, ámbito de salud con el paciente y sus familiares, empresarial junto con el trabajador o empleador, en comunidades sea sector rural o urbano con los habitantes de la misma, el despliegue es inmenso pero muy necesario.

Nos permite validar aquella información expuesta por el usuario, abogado, juez o en materia de informe de una empresa o institución, también nos permitirá conocer a primera vista las condiciones de vida y relación del usuario con su núcleo familiar y entorno social, descubriremos el riesgo económico e identificaremos aquellas molestias, necesidades o impedimentos en el crecimiento personal del usuario.

La visita domiciliaria no es solamente de carácter social, si no se involucra en lo interno del ser humano es decir la parte sentimental puesto a que debe escuchar minuciosamente al usuario en cuanto a su intervención y contestación de las interrogantes realizadas por el Trabajador Social, es decir, debe comprender y convertirse en una persona de total confiabilidad involucrándose en conocer en su totalidad al usuario en cuanto sus expresiones, creencias, situación, opinión, comportamientos, sentimientos, señas y acciones algo que sin duda alguna es de suma importancia observar mediante su interposición.

### **3.0 Desarrollo**

Sin duda alguna el papel de la profesión de Trabajo Social toma un aspecto muy importante en el desarrollo de la visita domiciliaria, para enmarcar aquello primero debemos conocer ¿Qué es Trabajo Social? ¿Cuál es su Historia? ¿Cuál es su Intervención? entre otras preguntas que se extenderá a continuación.

#### **3.1 Conceptualización del Trabajo Social**

El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respalda por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar. (Federación Internacional de Trabajo Social, 2016, p.235)

Es por aquello que esta profesión conlleva ser humanista puesto que el Trabajador Social trata de liberar al usuario, además de promover el cambio en su entorno y relación con el mismo, su familia y sociedad buscando fundamentalmente la justicia y equidad con transparencia cuyo objetivo es llevar un bienestar social.

Es preciso mencionar que “El Trabajo Social se constituye en una profesión que encuentra su origen en las transformaciones más amplias de la sociedad occidental europea, con una

extensa gama de expresiones que la institucionalizaron en diversas naciones” (Manrique, 2014, p. 86).

Abarcado una amplitud generalizada alrededor del mundo, el Trabajo Social es tan necesario que se a implementado en todos los países,pero a sido más ejecutada en países Latinoamericanos por la diversidad de conflictos que se suscitan a diario más extensas en comparación a otras naciones.

Su nacimiento fué en Europa, la profesionalización y consolidación del Trabajo Social como profesión moderna surge en América Latina, en el contexto de la cuestión social. Cabe mencionar que la cuestión social latinoamericana se ha ido entretrejiendo, en su desarrollo, entre los derechos humanos y sociales, en conjunto con las acciones funcionalistas subsidiarias del Trabajo Social. (Castell, 2017, p.552)

Dicho lo anterior el Trabajo Social se a ido regando entre espacios importantes en defensa del ser humano, como por ejemplo hacer respetar y dar a conocer los derechos que les amparan, así mismo aportando a su desarrollo personal es decir el profesional se encarga de un rol importante, otorgarle bienestar y estabilizar al usuario en el entorno.

El contexto en el que nace y evoluciona el trabajo social se encuentra fuertemente articulado a los procesos de tensión y conflicto propios de la época de su aparición. Ese contexto permitió pensar en la formación específica de gran número de voluntarios de las sociedades para la organización de la caridad, para que estudiaran la conducta de los individuos, así como los problemas económicos y sociales, y pidieron que se ofreciera preparación especial para el Trabajo Social. (Malagón y Sarasola, 2015, p.298)

Como se lo mencionaba el Trabajo Social surgió independientemente de los conflictos que se originan a diario y poco a poco intervino en aspectos económicos y sociales tomando con ello un aspecto esencial para la resolución de aquello, para con ello tomar medidas acorde la posición del usuario.

La intervención de Trabajo Social es un proceso de largo aliento, no corresponde a un ejercicio espontáneo, inmediatista, tiene unos fines y unos propósitos que trascienden en el tiempo y rebasan la perspectiva asistencial y de la caridad; cuando afirmamos que una intervención es intencional, queremos decir que es deliberada, racional o planeada, buscando unos efectos esperables a partir de la experiencia acumulada o de una teoría sobre el tema y la acción a conducir, de forma que los resultados producidos no son independientes del conocimiento o acción del interventor, fruto del azar o resultado de la actuación de fuerzas o factores desconocidos y con los que no se contaba. (Sánchez, 2017, p.129)

El Trabajo Social en su interposición en el conflicto realiza su investigación de manera cuidadosa, silenciosa, confidencial y cautelosa no se la ejecuta de inmediato si no dependiendo de una serie de evaluaciones e indagaciones para así poder recoger la información necesaria.

El Trabajo Social se institucionaliza como disciplina y profesión a partir del momento en que el Estado moderno asume e implementa una respuesta organizada frente a la cuestión social, ubicándose en un rol mediador entre los llamados problemas sociales y los recursos del Estado, rol que estuvo impregnado en sus inicios por la influencia de prácticas caritativas de inspiración religiosa, propias del período pre industrial, adoptando posteriormente a partir de su profesionalización, una mirada científica de marcada influencia positivista, que deriva

en una intervención pragmática a partir del estudio, categorización y clasificación de los problemas sociales. (Leblanc, 2018, p.17)

Cabe destacar que se ha tomado en cuenta además de ser utilizada en muchas ocasiones la técnica de la mediación muy aparte de la técnica de la visita domiciliaria son cosas por así decir las completamente distintas, la mediación es aquella que trata de apaciguar y llegar a un acuerdo entre las partes en cambio la visita domiciliaria es aquella recolección minuciosa de la información de campo, pero ambas son utilizadas en Trabajo Social pilar fundamental para la realización de labor que le corresponde.

Es pertinente señalar que el Trabajo Social está directamente relacionado con el concepto de paz, entendida esta como el bienestar de las personas, en el intento de promover una vida digna donde los conflictos se gestione de tal manera que puedan satisfacer al máximo sus necesidades. (Aranguren, 2015, p.446)

Busca la prosperidad del usuario y del intervenido en el conflicto, así como conocemos “Si bien la visita domiciliaria es una de las técnicas históricamente más utilizadas por el Trabajo Social” (Alcalay, Milicic & Torretti, 2016, p.457) ya que es fundamental para el profesional solo así podrá cumplir su esencial objetivo lograr la satisfacción de un bien común o llegar a un acuerdo que no perjudique sino más bien compense sus penurias.

Al indagar encontramos variedad de información enfocada a la rama de la psicología y la salud pero esto no quiere decir que la visita domiciliaria no se enfoca en ambas, al contrario tiene una similitud como por ejemplo en los ámbitos de intervención, así como en la profesión de Trabajo Social se enfoca en el ámbito de salud y educación estas ramas también se enfocan en ellas.

### **3.2 Aplicación de la visita domiciliaria**

Ámbito de Salud: Valoración socioeconómica, seguimiento y examinación del problema o situación del usuario.

Ámbito de Justicia: Valoración socioeconómica, peritaje social, seguimiento del problema, valoración de la interacción familiar, análisis situacional.

Ámbito Educativo: Valoración socioeconómica, conocer el problema que se suscita en la familia del usuario (el estudiante), identificar el estado de vulnerabilidad.

Ámbito Empresarial: Valoración del currículum del empleador y trabajador, estimar la situación socioeconómica, evaluar su rendimiento y desenvolvimiento junto con los demás trabajadores.

La Metodología de la visita domiciliaria se resalta por tener un orden de ejecución la cual se extenderá a continuación en la siguiente secuencia:

- Determinar el Trabajador Social cuál es la meta que se quiere alcanzar mediante la visita domiciliaria
  - Indagar e interpretar la realidad
  - Evaluar y dar un seguimiento a la intervención
- Plantear objetivos de la visita
- Ejecutar
- Elaborar el informe



- Desglosar las técnicas y herramientas
- Utilizar la entrevista y la observación
- Determinar las estrategias de acción

Debemos conocer la preparación para la ejecución de la visita domiciliaria, es decir estar preparados en cuanto a su intervención, para así dar a conocer al usuario que los profesionales se encuentran capacitados al momento de exponer su caso.

### **3.3 Preparación**

- Obtener la dirección domiciliaria del usuario a entrevistar
- Conseguir o solicitar números de teléfonos del usuario y sus familiares
- Disponer el medio de transporte el cual se movilizará el profesional en Trabajo Social
- Estar al tanto de las vías de acceso al domicilio del usuario
- Asistir con el uniforme institucional o algún distintivo
- Llevar material para la recolección de información
- Exponer al usuario el objetivo de la visita domiciliaria que se le está ejecutando
- Establecer los horarios pertinentes para ambos (el profesional y el usuario)

### **3.4 Análisis y reporte**

- Recolección de los datos sociodemográficos

- Objetivo de la visita domiciliaria
- Características y estado de la vivienda
- Estado socioeconómico
- Genograma
- Diagnóstico

La visita domiciliaria como un proceso mediante el cual un agente visitador otorga ayuda a una familia durante un período de tiempo extenso en su propio hogar. El agente visitador puede ser o no un profesional. Según estos autores la ayuda o el servicio se enfoca a cubrir diversas necesidades de la familia, como las de carácter social, emocional, cognitiva, de salud y educativas. (Wasik & Bryant. 2018, p.397)

Como lo mencionamos anteriormente la visita domiciliaria no es solamente utilizada por la profesión de Trabajo Social sino por otras disciplinas, la cual consiste en un servicio para informar o guiar al usuario, además de intervenir y evaluar la situación. Por ello que es considerada como una estrategia aplicada al hogar, por medio de los encuentros planeados por ambas partes.

Esta técnica privativa de servicio social desglosa una variedad de objetivos tomando en cuenta unas de las principales como es obtener y verificar la información dictada por el usuario, estudiar el ambiente que está expuesta la problemática, obtener un resultado real, valorar los recursos familiares. Para conseguir todos estos objetivos resaltaremos el orden de la intervención y metodología que lleva a cabo la visita domiciliaria.

- Planificar la visita y horario
- Presentarse y entablar confianza
- Ser confiable y prestar interés
- Lograr desenvolvimiento con los miembros de la familia
- Observar
- Ser claro y comprensible al momento de una interrogante
- Ejecución de la entrevista con un fin diagnóstico
- Tomar nota de las aportaciones importantes y sacar una conclusión de la entrevista.

La Visita domiciliaria junto con el Trabajador Social en la ejecución de su intervención utiliza herramientas como la entrevista y la observación, ya que le permite recolectar información, la cual está compuesta de preguntas abiertas, estructuradas y semiestructuradas propias de la entrevista, con fines de diagnóstico e intervención del problema del usuario al sistema socio familiar.

### **3.5 La entrevista**

La entrevista es aquel instrumento necesario para la recogida de información es considerado “Como procedimiento científico para la recolección de datos, la entrevista hace referencia al proceso de interacción donde la información fluye de forma asimétrica entre dos roles bien diferenciados, de los que uno pregunta y el otro responde” (Gonzalez, 2015, p.1150).

Sin duda alguna la entrevista es esencial en la visita domiciliaria ya que consiste principalmente en la recolección de información expuesta por el usuario y los informantes colaterales, además de tener una debida organización y preguntas específicas que requiere de respuestas para una conclusión acertada.

### **3.6 La observación**

Es uno de los procedimientos que permiten la recolección de información que consiste en contemplar sistemática y detenidamente cómo se desarrolla la vida de un objeto social. Alude, por tanto, al conjunto de ítems establecidos para la observación directa de sucesos que ocurren de un modo natural. Esta definición implica dos consideraciones principales: en primer lugar, que los datos se recogen cuando ocurre el suceso, sin que ello implique la imposibilidad de que sea grabado o recogido para su posterior análisis; en segundo lugar, significa que el suceso no es creado, mantenido o finalizado exclusivamente para la investigación, ya que entonces estaríamos hablando del denominado método experimental. (Gonzalez, 2015, p.1149)

El Trabajador Social junto con la visita domiciliaria se convierte en un profesional empoderado de estar a bordo del conflicto que se ha evolucionado con el contexto del usuario, dar el debido seguimiento, el monitoreo y la evaluación de los procesos, lo que se quiere lograr es un abordaje de información real y concisa para no alterar la posible solución, así mismo no perjudicar a ningún usuario.

Cabe destacar que las interposiciones aplicadas son en valoración del Trabajador social, hará la intervención cuanto sea necesario, es decir hasta lograr la recogida de información exacta para un veredicto final.

### **3.7 Propuesta**

*“Fortalecer en los profesionales del Trabajo Social la adecuada aplicación de la Visita*

*Domiciliaria en el área de Salud”*

A partir de la revisión bibliográfica sobre la visita domiciliaria y su desenvolvimiento podemos decir que es de mucha necesidad esta técnica ya que nos permite la verificación y autenticidad de la información expuesta por el usuario, así mismo nos ayuda proteger a la empresa o institución a que se encuentre en un estado organizativo y en regla en cuantos a los usuarios intervenidos en ella para así no perjudicar a las partes, es por esto que es imprescindible aplicar esta técnica en todos los ámbitos que interviene el Trabajo Social para ayudar a la realización de un informe apto y real.

Cabe destacar que no todos los ámbitos aplican esta técnica necesaria, como es el ámbito de Salud, sin embargo, se maneja con otros instrumentos para la recolección de información. La técnica de la visita domiciliaria es completa ya que nos permite observar y estar al contacto con el usuario y el entorno social que habita y esto sin duda alguna es de mucha importancia para consiguiente realizar una valoración desde el punto de vista del profesional.

Es por esto que se establece la creación del proyecto de *“Fortalecimiento en la aplicación de la Visita Domiciliaria en los profesionales del Trabajo Social la adecuada en el área de Salud”*, cuyo objetivo es fortalecer la técnica de la visita domiciliaria para la adecuada aplicación en el ámbito de Salud; mediante el planteamiento del proyecto se podrá ejecutar y

dar a conocer lo utilitario que es la estrategia de la visita domiciliaria en instituciones de Salud.

Se otorgará la debida apertura al Trabajador Social encargado del fortalecimiento de la técnica visita domiciliaria para realizar la ejecución de sus actividades planificadas, las cuales serán de carácter de intervención, estratégico y de comprensión.

Las actividades propuestas:

### **Actividades**

- Realizar un taller de evaluación de los profesionales de Trabajo Social para medir las bondades o limitaciones de la Visita Domiciliaria como técnica de Trabajo Social.
- Formular un diagnóstico situacional del nivel de conocimientos del profesional inserto en el área de Salud.
- Desarrollar acciones de capacitación para potenciar en los Trabajadores Sociales la utilización de la Visita Domiciliaria como técnica.
- Realizar talleres enfocados en la práctica y desenvolvimiento que se realiza al momento de atender a los usuarios.
- Instruir sobre la utilización de la información recogida a través de la Visita Domiciliaria.
- Formular instrucciones sobre el manejo de palabras y expresiones con el usuario.

Se ejecutarán las evaluaciones pertinentes cada 2 meses para corroborar la efectividad de las propuestas antes mencionadas, la cual se realizará como corresponde en el cronograma de capacitaciones, se prevé la participación de los Trabajadores Sociales en el área de Salud.

#### **4.0 Conclusiones**

Hoy en día los conflictos sociales, familiares o comunitarios acarrear una diversidad de problemas y disfuncionalismo, podemos decir que por conflicto entendemos que surge debido a una contradicción u oposición de opiniones e intereses entre dos o más partes aunque no podemos calificar como un acto positivo o negativo ya que eso dependerá de cómo lo resuelvan, las causas de los conflictos son generalmente ocasionados por la insatisfacción de los servicios básicos, la competición de los recursos y las discrepancias que origina en una situación determinada.

Mediante la profunda indagación llegamos a constatar que la técnica de la Visita Domiciliaria es de mucha similitud en el perfil y rol del Trabajador Social puesto que se caracteriza en ayudar o apoyar de manera directa mediante la elaboración de un informe que dictamina al usuario, para así actuar sobre el conflicto que lo acecha y conocer el origen de mismo, cabe destacar que el usuario y sus agentes colaterales juegan un papel muy importante ya que son parte fundamental en la recolección de información.

Frente a la diversidad de conflictos el trabajador social ayuda a explicar el porqué del comportamiento del ser humano en la sociedad, además de definir los objetos que inspiran su accionar el cual deberá seguir una secuencia para el entendimiento del conflicto, en primera instancia el proceso de escalamiento, después el proceso de desescalamiento, los resultados

posibles y por último el proceso de terminación, solamente así el trabajador social realizará el seguimiento e investigación completa.

## 5.0 Bibliografía

Alcalay, L., Milicic, N.,& Torretti, A. (2016). Alianza efectiva familia escuela: un programa audiovisual para padres. *Estrategias para promover la participación de los padres en la educación de sus hijos: el potencial de la visita domiciliaria*,42(2), 449-462. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1735/173548405026.pdf>

Aranguren, E. (2015). El trabajo social en clave de paz. *La gestión del conflicto en la intervención social*,(14), 443-469. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3537/353744530014.pdf>

Castell, R. (2017). La Metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado. *Trabajo Social entre el sentido común, hegemonía y praxis: Un análisis basado en Gramsci*, 15(1), 547-563. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/773/77349627036.pdf>

Federación Internacional de Trabajo Social. (2016). Definición global de la asamblea general de la FITS Federación Internacional del Trabajo Social. *Tendencias investigativas que delimitan los campos de actuación del trabajo social en la gestión social*, 16(30), 233-244. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v16n30/v16n30a17.pdf>



González, M.(2015). Metodología de la investigación social.Técnicas de recolección de datos. *Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica*, 31(1), 1137-1156. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>

González, M. (2015). Metodología de la investigación social.Técnicas de recolección de datos. *Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica*, 31(1), 1137-1156. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>

Leblanc, C. (2018). Los desafíos de la formación profesional en la cuestión social contemporánea. *Trabajo Social Socio Jurídico en Chile:génesis, desarrollo histórico y desafíos disciplinares*,(131), 15-28. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n131/0101-6628-sssoc-131-0015.pdf>

Malagón, J. y Sarasola, A. (2015). Nacimiento y evolución del trabajo social. *La cuestión social y su articulación con trabajo social*,(22), 285-305. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/tara/n22/n22a14.pdf>

Manrique, M. (2014). De apóstoles a agentes de cambio. *Desarrollo del campo laboral en el trabajo social de costa rica durante el siglo xx*, 6(146), 85-100. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/153/15340989006.pdf>

Sánchez, A. (2017). Psicología comunitaria. *La intencionalidad de la intervención del Trabajo Social*,(19), 123-135. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2256-54932017000100123&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2256-54932017000100123&lng=en&nrm=iso)

Wasik & Bryant. (2018). Home visity. *De trabajadores sociales y visitas domiciliarias en el sistema escolar chileno*, 21(2), 396-405. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-49802018000200396&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-49802018000200396&lng=es&tlng=es)