

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
“Licenciado Gerardo Iraheta Rosales”  
Sentir y actuar con las Ciencias Sociales**



**Tema:**

“Proceso de Investigación/Diagnóstica y Elaboración del Informe Social”

**Presentado por:**

Hugo Antonio Martínez Urquilla

(MU10012)

**INFORME FINAL DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN PREVIO A OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL.**

**DOCENTES:**

Licda. María Aracely Linares Palacios, Med.

Lic. Rolando Sigfredo Mendoza Estupinián

**Ciudad Universitaria, San Salvador, 13 de diciembre de 2021**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

MSC. ROGER ARMANDO ARIAS

**VICERECTOR ACADÉMICO**

PHD. RAÚL ERNESTO AZCUNAGA LÓPEZ

**VICERECTOR ADMINISTRATIVO**

IGN. JUAN ROSA QUINTANILLA

**SECRETARIO GENERAL**

ING. FRANCISCO ALARCÓN

**FISCAL GENERAL**

LICDO. RAFAEL HUMBERTO PEÑA LARIN

**DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS**

LICDO. LUIS ANTONIO MEJÍA LIPE

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

**DECANO**

MsD. OSCAR WUILMAN HERRERA RAMOS

**VICE DECANA DE LA FACULTAD**

LICDA. SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO

**SECRETARIO DE LA FACULTAD**

MsC. JUAN CARLOS CRUZ CUBIAS

**AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES**

**JEFE DE DEPARTAMENTO**

DR. RICARDO ANTONIO ARGUETA HERNÁNDEZ

**COORDINADOR GENERAL DE LOS PROCESOS DE GRADO**

LICDO. JUAN FRANCISCO SERAROLS RODAS

**COORDINADOR DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DE ESPECIALIZACIÓN**

MSC. MIGUEL ANGEL GUTIERREZ

**DOCENTES DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN**

LICDA. MARÍA ARACELY LINARES PALACIOS, MED.  
LICDO. ROLANDO SIGFREDO MENDOZA ESTUPINIÁN.

# INDICE

## **Contenido**

RESUMEN .....	4
INTRODUCCIÓN .....	5
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA-PROFESIONAL .....	6
CONCLUSIONES.....	12
BIBLIOGRAFÍA.....	13

## RESUMEN

Uno de los documentos especializados y únicos de la profesión de Trabajo Social es el informe social, para su elaboración se requiere de utilizar diferentes técnicas en las cuales se permite conocer el problema de una persona, qué lo ha condicionado, pues estos son multicausales. Estas técnicas de investigación social nos brindan conocimiento sobre el contexto social en el que vive el sujeto de intervención, también la condición socioeconómica, cultural, valores e instituciones que pueden influir de manera directa o indirecta en el grupo familiar. El proceso de investigación diagnóstica debe ir acompañado de teorías fundamentales para poder entender fenómenos sociales y cómo estos influyen en la construcción social, el comportamiento, las decisiones, formas de pensamiento y como enfrenta la realidad un individuo o grupo en sociedad.

Palabras clave:

Técnicas de investigación social, informe social, herramientas o instrumentos, intervención.

## INTRODUCCIÓN

El informe social es uno de los documentos más importantes y característicos de la profesión de Trabajo Social, siendo único para los profesionales en esta área, requiere de un procedimiento exhaustivo, técnico y científico, para su elaboración, necesitamos realizar todo un proceso de investigación diagnóstica el cual comprende el uso de diferentes técnicas de investigación social tales como la observación, la entrevista, visita domiciliaria, entrevista a fuentes colaterales, a profesionales, visitas institucionales, consultas bibliográficas, tele entrevistas entre otros. En el diagnóstico se pretende conocer el problema y los factores condicionantes en el entorno del sujeto de intervención, también determinar bajo qué método, modelo y enfoque se va a trabajar, implica además conocer las fortalezas de la persona y potenciarlas para su pleno desarrollo.

En el desarrollo del documento se puede encontrar la descripción de las técnicas en las que se apoya el diagnóstico social para su elaboración, tenemos la observación que se puede dar de forma participante y no participante, ayuda a analizar el lenguaje verbal y no verbal. La entrevista es una conversación entre dos o más personas, el entrevistado o el entrevistador, no debe parecer un interrogatorio y se debe establecer un ambiente ameno, la visita domiciliaria consiste en trasladarse hasta el lugar que habita el sujeto de intervención, nos da a conocer el contexto social, económico y familiar. Las fuentes colaterales que refuerzan la información proporcionada por quien solicita la intervención. Las consultas bibliográficas muy importantes para fortalecer el conocimiento teórico sobre la problemática y el estudio de la legislación para basarse en un enfoque de derechos.

El conocimiento de las diferentes técnicas de investigación social, herramientas o instrumentos que se utilizan para la recopilación de datos, es de mucha importancia para aquellas personas que requieren fortalecer sus conocimientos en estas áreas. Es importante plasmar que existen diferentes teorías que nos sirven para interpretar la realidad y poder así determinar la metodología y enfoques a utilizar para el desarrollo de una intervención de calidad, con carácter científico y especializado para poder generar cambios positivos y adecuados ante las problemáticas que se presenten en un caso determinado, saber que cada fenómeno ante el que nos encontremos es único y que dependiendo de la experticia del o la Trabajadora Social, así será el abordaje que brindara ante la situación encontrada.

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA-PROFESIONAL

El informe social es uno de los instrumentos más importantes y característicos de la profesión de Trabajo Social, siendo únicamente para los profesionales en esta área de las ciencias sociales y humanísticas, requiere de un rigor científico y objetivo, fundamentado en diferentes teorías, técnicas y la experticia de la persona que lo ejecute. Se compone de diferentes partes y este contiene toda la información pertinente sobre la situación-problema de una persona, recopilando datos empíricos y científicos por medio de estudios realizados en cualquier intervención de caso, familiar o grupos. Para ello es imprescindible reconocer la idea de un diagnóstico social por medio del cual se cree la ruta a seguir y a partir de este establecer diferentes herramientas y técnicas para el estudio de una realidad en concreto.

Si hablamos de un diagnóstico social para el establecimiento de técnicas debemos saber que este no se basa solamente en investigar el historial de hechos ocurridos en una situación dada, estudia el contexto y cómo este se ha relacionado o ha condicionado el ambiente para que esta se dé. El diagnóstico consiste en ver qué procedimiento seguir, además de permitir establecer un enfoque o método adecuado que ayude a abordar de la mejor manera una problemática, observar las debilidades pero enfocarse en las fortalezas de la persona para poder ante ponerse a las dificultades que afronta y que también son propias del sistema en el que se mueve, por eso es importante conocer las actividades del sujeto de intervención, su círculo familiar, amistades, instituciones con las que se relaciona y como estas puedan utilizarse para poder ser resiliente en acompañamiento del o la Trabajadora Social.

Para la puesta en marcha del diagnóstico social necesitamos de diferentes técnicas que nos ayudaran a conocer el contexto en el que se han dado las diferentes situaciones-problemas que enfrenta la persona sujeta de intervención, entre las diferentes técnicas tenemos así en su orden de importancia: la observación, la entrevista, la visita domiciliaria, entrevista a fuentes colaterales, entrevista a profesional, visitas institucionales. Entre estas tenemos las técnicas tecnológicas de la información y comunicaron como lo son: fuentes bibliográficas, la tele entrevista, reunión virtual, video del contexto y las fuentes electrónicas. Cada una de las técnicas cuenta con diferentes herramientas y teorías que las hacen más robustas como lo son: el constructivismo, el estructuralismo, el construccionismo social que ayudan a tener una visión más amplia de como los factores del ambiente pueden influir en la persona desde su construcción social.

Las técnicas de investigación social requieren ser fundamentadas en teorías que deconstruyan a la persona y el entorno que en el que conviven, dependiendo el caso o la naturaleza particular del motivo de intervención. Como se han mencionado antes, el construccionismo, el estructuralismo y el construccionismo social ayudan a poder entender a la persona desde la niñez, su cultura, su cosmovisión, las formas en las que enfrenta las adversidades, cómo el entorno influye en el comportamiento y modifica los estados de ánimo y como utilizar este mismo a favor del sujeto de intervención. Dicho esto pues entendemos la importancia de las técnicas de intervención en la elaboración del informe social el cual tiene un carácter científico y sistematizado de manera profesional, lo más objetivamente posible apegado a una realidad que no debe ser meramente vista de manera subjetiva.

Entre las técnicas de investigación social más importantes tenemos la observación, que se utiliza en todo momento de la intervención. Esta no se limita solamente al mero hecho de observar, sino también el escuchar, ambos sentidos “auditivo y visual” se complementan para interpretar todos los sucesos captados en el entorno inmediato y mediato de la persona. A través de ella podemos analizar el contexto social en el que vive nuestro sujeto de intervención, desde su comunidad, las diferentes instituciones que existen en esta y el hogar que es el lugar más sagrado de la persona, el cual nos dice mucho de quien lo habita. En una entrevista por ejemplo podemos identificar aquellos signos faciales que van o no de acuerdo con el lenguaje verbal, así como también secreciones corporales, como la sudoración, reacciones corporales como el nerviosismo, movimiento de manos, piernas y todo tipo de lenguaje corporal hasta la vestimenta y formas de expresarse del entrevistado.

La técnica de la observación podemos aplicarla de diferentes formas, esta la estructurada y no estructurada, en la primera podemos hacer referencia a que establecemos previamente el campo de observación en el que vamos a intervenir, acá es necesario tener bien claros los objetivos que queremos lograr, así también establecer el uso de diferentes herramientas que se utilizaran para la recolección de datos. Tenemos además la participante y no participante, en la primera es necesario que el profesional se relacione directamente en las actividades de las personas con las que realizara la investigación, y en la segunda no hay participación directa, simplemente se limita a observar las acciones de los sujetos en su vida cotidiana. Por último tenemos la observación individual y colectiva, la primera se realiza solo con una persona y en el caso de la segunda a grupos, como familia, colectivos, directivas o la comunidad, que establezcan criterios para un caso.

Otra de las técnicas más utilizadas que sirven para la elaboración del informe social es la entrevista, la cual se basa en la conversación entre dos o más personas, entrevistados y entrevistador, esta tiene un objetivo por el cual se va a realizar y esta meramente relacionado en conocer a profundidad el motivo de atención, para ello se planifica, se establece previamente el lugar, hora a realizarla y el día, se escoge un lugar ameno, de confianza, pudiéndose tratar de una oficina, una sala, siempre y cuando se realice en la institución que la requiere, caso contrario se puede desarrollar en un parque, una universidad o cualquier lugar que cumpla con las condiciones para poder llevarla a cabo. Su función es obtener información veraz, o transmitirla para luego sistematizarla, en ella se pueden utilizar herramientas como libreta de apuntes, la guía de preguntas, el diario de campo y el uso de grabadora de audio con el consentimiento previo de la persona entrevistada.

De la entrevista podemos encontrar diferentes tipos dependiendo de la información que se requiera y el objetivo con el que se realiza. Tenemos la entrevista estructurada en la cual se establece previamente la guía de preguntas que se utilizara y estas deben seguir el orden en el que han sido colocadas, para obtener la información necesaria también es importante utilizar un lenguaje adecuado, sin el uso de términos técnicos para poder establecer una conversación clara y comprensible entre ambas partes. Otra tipo de entrevista es la no estructurada, en la cual se puedes realizar preguntas de manera abierta, llevar apuntes de temas o puntos importantes que se necesitan saber para establecer un criterio sobre el objeto de estudio. Por ultimo podemos mencionar la focalizada y en profundidad que se caracteriza por llegar poco a poco a un punto en concreto. Es importante mencionar que la entrevista no debe transformarse en un interrogatorio.

Siguiendo con las técnicas de investigación social que nos sirven para la elaboración del informe social tenemos la visita domiciliaria, la cual consiste en trasladarse hasta el lugar que habita la persona a la cual se le intervine, para ello es necesario consultar con el usuario el domicilio y lugar de residencia, el cual también podemos verificar en diferentes documentos con los que se cuenten sobre la información de la persona. En esta técnica podemos conocer de manera más directa el entorno social en el que se desenvuelve el sujeto de intervención, las instituciones con las que interactúa y el contexto familiar, por lo tanto no puede en ningún momento sustituirse por una tele entrevista. Podemos decir que es una técnica y un medio, una técnica porque nos permite acercarnos a la persona y su intimidad, conocer la dinámica y funcionamiento familiar, y decimos que es un medio porque nos permite el uso de otras técnicas como la observación y la entrevista.



Otra peculiaridad de la visita domiciliaria es que nos da la pauta para poder realizar entrevistas a otros miembros de la familia, también a fuentes colaterales las cuales pueden ser de mucha utilidad para reforzar la información proporcionada por la persona sujeta de intervención, esto permite vincular el problema a investigar con la persona y su entorno. Es importante mencionar que esta técnica nos permite conocer la realidad socioeconómica, familiar, ambiental y cultural, esto nos permite ampliar más la información y poder establecer diferentes métodos, planificar actividades con la familia o propiamente con el sujeto de intervención, establecer redes de apoyo y todo tipo de actividades que puedan planificarse para el caso. Sin el uso de esta técnica es imposible realizar un informe social, pues de esta depende que toda la información sistematizada, tenga un carácter científico y objetivo más apegado a la realidad del objeto de estudio.

Otro gran apoyo para la elaboración del informe social tenemos las técnicas virtuales de la información y la comunicación, en las cuales por medio de diferentes equipos electrónicos y aplicaciones se puede tener contacto sincrónico con la persona sujeta de intervención, esto facilita la comunicación entre la persona y el o la trabajadora social, pero bajo ninguna circunstancia sustituirán a las técnicas presenciales como la observación, la entrevista y la visita domiciliaria. La desventaja de esta técnica es que no se rescatan demasiados elementos como para poder generar un criterio objetivo, pero son muy importantes a la hora de consultar alguna información que no haya quedado clara en las entrevistas. Entre los dispositivos electrónicos que se pueden utilizar para llevarlas a cabo tenemos teléfonos móviles, laptop, computadora de escritorio o Tablet. Es importante verificar que la persona a entrevistar cuente con acceso a internet y una buena señal.

Entre alguna de las técnicas virtuales de la información y comunicación tenemos la tele entrevista la cual consiste en el uso de cualquier medio electrónico que contenga una cámara de video por medio de la cual se pueda sostener contacto visual y auditivo con la persona, entre otras tenemos la reunión virtual que puede realizarse con la persona sujeta de intervención u otras personas o profesionales que puedan aportar información importante para el análisis de una problemática. También está el video del contexto familiar. Al igual que todas las técnicas presenciales, estas deben ser planificadas por diferentes plataformas ya sea vía mensaje de texto por medio de la plataforma WhatsApp, por medio de Zoom o por correo electrónico para programar una reunión en GoogleMeet, cada una de ellas debe llevar establecido el objetivo de la reunión, la hora y día de realización y las

personas que se requiere estén presentes en la entrevista, la cual puede ser grabada con el consentimiento del entrevistado.

Por ultimo podemos mencionar como técnica de investigación social, las consultas bibliográficas, las cuales consisten en el uso de documentos bibliográficos tangibles o virtuales que puedan fortalecer de manera teórica al profesional en trabajo social para poder intervenir de forma científica y lo más objetivamente posible. Entre los documentos que se pueden utilizar pueden ser expedientes del sujeto de intervención para conocer sobre la problemática de la persona. Estudiar conceptos referentes al motivo de intervención y el estudio teórico del fenómeno a investigar. Toda investigación de este tipo debe tener claro su objetivo pues de este depende la calidad de material que se desea buscar, entre estos pueden encontrarse, libros escritos por autores referentes al tema a tratar, noticias, revistas o publicaciones de organizaciones gubernamentales o no gubernamentales, estudio de metodologías o la legislación de la localidad.

La información documental siempre debe contar con las fuentes de donde se obtuvo, si esta sirve para aclarar algún concepto o categoría mencionada en el informe social, pues se debe colocar el autor y el texto entre comillas, otro tipo de documentos que a veces olvidamos mencionar y que son muy importantes para la elaboración del informe social son las normas APA, las cuales nos guían hacia el correcto uso actual de la estética, uso del tipo de letra, tamaño de la fuente, interlineados, uso de negritas según corresponda a los textos entre otros. Todas las técnicas hasta ahora mencionadas son de vital importancia, tienen su función según su naturaleza y estas son acompañadas por diferentes métodos o enfoques que les dan sentido, carácter técnico y científico para la elaboración de un documento especializado y alejado así del positivismo que es meramente descriptivo.

No podemos dejar de mencionar también que para que todas las técnicas de investigación social sean efectivas se necesita del uso de diferentes instrumentos y herramientas de recopilación de datos como lo son las guías de preguntas que van pensadas de manera lógica cuando ya se tienen hipótesis y conocimiento sobre la problemática de una persona, estas además van acompañadas de objetivos y ya de manera más formal llevan el nombre y logos de la institución, tenemos el diario de campo donde se realizan anotaciones generales pero importantes de la jornada realizada con el fin de no olvidar detalles de la visita, libreta de apuntes que también nos ayuda hacer anotaciones tapidas en el recorrido de la vista o en el desarrollo de la entrevista, la grabadora de voz nos ayuda

a tener un respaldo más fiel de todo lo que se conversó con la persona sujeta de intervención, para el uso de esta debe pedirse previo aviso a la entrevistada para poder utilizarse.

Siguiendo con las herramientas o instrumentos a utilizar en la técnica de la entrevista o la visita domiciliaria, tenemos el genograma en el cual de manera gráfica se representan los miembros de la familia que viven con la persona sujeta de intervención, consiste en dibujar figuras representativas de ambos géneros y según sea el parentesco así es el orden en el que se colocan, puede llevar las edades, duelos, rupturas, divorcios o en general el estado civil de los progenitores, si padecen alguna enfermedad crónica, sucesos que hayan impactado de manera significativa durante el resto de la vida, denota alianzas y relaciones con cada miembro que habita el hogar. Las categorías que encierra según el libro "el genograma y evaluación familiar" de MSC Gerardo Casas Fernández son: "estructura familiar, adaptación al ciclo vital, repetición de pautas a través de las generaciones, pautas vinculares y triángulos, equilibrio y desequilibrio familiar".<sup>1</sup>

Se ha tratado de la manera más simple el mencionar y explicar las diferentes técnicas de investigación social necesarias para la creación del informe social, así como los instrumentos o herramientas que son funcionales para la recopilación de datos durante la intervención. El o la profesional en trabajo social debe estudiar, analizar, interpretar cada uno de los resultados y a partir de todo lo encontrado en el proceso de investigación diagnóstica, dar inicio a la creación del informe social el cual se divide en diferentes rubros que darán un sentido lógico, ordenado y sistematizado de la información obtenida. Cada una de las técnicas forma parte de la metodología dentro de la estructura del informe social y denotan el trabajo realizado por el profesional encargado del caso.

Como se ha mencionado antes las técnicas tiene una función científica, y van más allá del mero hecho de recopilar información, pues es la experticia, el conocimiento robusto del profesional en trabajo social el que le dará sentido, carácter y científicidad a los datos obtenidos. Conocerá a través de etas, hechos, conceptos, categorías, creara y aplicara un pensamiento lógico, no diagnosticara con pocos elementos, sabrá que todo diagnóstico y conocimiento es situacional pero que cada caso y problema será único y son los elementos de este los que le darán sentido, la pauta a seguir en la resolución, en acompañamiento junto con el sujeto de intervención, acompañado de principios éticos y filosóficos que rigen la profesión.

---

<sup>1</sup> MSC Gerardo Casas Fernández, El genograma y la evaluación familiar, pág. 03

## CONCLUSIONES

1. Para la realización del informe social es necesario realizar un proceso de investigación diagnóstica, la cual comprende el uso de diferentes técnicas de investigación social, las cuales se aplican con un orden lógico y depende de la complejidad del caso así serán las el número de estas a aplicar en la intervención profesional.
2. En la ejecución de las técnicas de intervención social se utilizan diferentes herramientas o instrumentos los cuales sirven para recopilar todos los datos y hallazgos encontrados en la investigación, permitirán analizar hipótesis y servirán para la sistematización de la información requerida.
3. El profesional en trabajo social que para lograr hacer un uso efectivo y profesional de cada una de las técnicas de investigación, debe tener un conocimiento teórico robusto sobre el caso, conocer todo lo referente a la problemática, la legislación que aplique a la situación encontrada, solo esto le permitirá desarrollar la experticia necesaria para realizar una buena labor y la creación de un documento tan especializado como lo es el informe social.
4. Las técnicas de investigación social son las que le dan sentido a al informe social, entre las más importantes y en su orden lógico están, la observación que se utiliza en todo momento del proceso de investigación diagnóstica, la entrevista, la cual debe ser amena, no parecer un interrogatorio y basada en principios éticos, la visita domiciliaria que nos permite conocer el contexto social, económico, familiar de la persona, las fuentes colaterales que son de mucha ayuda para reforzar la información recopilada, estos pueden ser vecinos, amistades, personal de instituciones, dando paso así a la visita institucional y la entrevista a profesional, sin dejar de lado también la importancia de las consultas bibliográficas.

## BIBLIOGRAFÍA

Casas Fernández, G. El Genograma y la Evaluación Familiar.

Cap. 11. Acciones-Clave del Proceso de Intervención Social.

Campos, M.C. Smith y M. (1991). *Técnicas de Diagnóstico Familiar y Comunal*. Universidad Estatal a Distancia.

Llamas Gordo. (2003) *La Entrevista en Trabajo Social, Conceptos y Destrezas Básicas*. Publicaciones Puertorriqueñas.