

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



**TEMA:**

**“Proceso de Investigación-Diagnostica y Elaboración de Informes Sociales”**

**ELABORADO POR**

**Xochilt Alejandra Meléndez Martínez MM10300**

**INFORME FINAL DEL CURSO DE ESPECIALIZACION PARA OPTAR AL TITULO DE:**  
**LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

**DOCENTES**

**Licda. María Arcely Linares Palacios, MEd.**

**Lic. Rolando Sigfredo Mendoza Estupinián**

**MARZO,2022**

**CIUDAD UNIVERSITARIA “DR FABIO CASTILLO FIGUEROA”, SAN SALVADOR**

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**RECTOR**

MSC. ROGER ARMANDO ARIAS.

**VICERECTOR ACADÉMICO**

PHD. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ.

**VICERECTOR ADMINISTRATIVO**

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA.

**SECRETARIO GENERAL**

ING. FRANCISCO ALARCÓN.

**FISCAL GENERAL**

LIC. RAFAEL HUMBERTO PENA LARÍN.

**DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS**

LIC. LUIS ANTONIO MEJÍA LIPE

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

**DECANO**

MSC. ÓSCAR WUILMAN HERRERA RAMOS

**VICEDECANA**

LICDA. SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO.

**SECRETARIO DE LA FACULTAD**

MSC. JUAN CARLOS CRUZ CUBÍAS.

**AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES**

**JEFE DEL DEPARTAMENTO**

DR. RICARDO ANTONIO ARGUETA HERNANDEZ.

**COORDINADOR GENERAL DE LOS PROCESOS DE GRADO**

LIC. JUAN FRANCISCO SERAROLS RODAS.

**COORDINADOR DE LA CARRERA Y DE CURSO DE  
ESPECIALIZACIÓN**

LIC. MIGUEL ANGEL GUTIÉRREZ.

**DOCENTES DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN**

LICDA. MARÍA ARACELY LINARES PALACIOS MED.

LIC. ROLANDO SIGFREDO MENDOZA ESTUPINIÁN.

# ÍNDICE

RESUMEN .....	6
INTRODUCCIÓN .....	7
PROCESO DE INVESTIGACION-DIAGNOSTICA Y ELABORACIÓN DE INFORMES SOCIALES.....	8
CONCLUSIONES .....	14
BIBLIOGRAFÍA.....	15

## RESUMEN

La intervención en trabajo social es un proceso de investigación diagnóstica que nos dirige a la realidad mediante acciones que permiten el conocimiento del entorno y contexto que van desde la descripción hasta el análisis y el establecimiento de relaciones multicausales sobre los hechos conocidos. Todo este proceso es el que permite a que los y las profesionales en Trabajo Social puedan implementar tanto como el método de intervención como las diferentes técnicas de recolección de datos, la investigación diagnóstica nos favorece el acercamiento al individuo creando un espacio de empatía y confianza e involucramos a la realidad de la problemática que le rodea.

El proceso de investigación diagnóstica se ha desarrollado a lo largo de la historia en la profesión de Trabajo Social, es un pilar fundamental en la intervención ya sea con casos individuales, familia o grupos, la labor de los y las profesionales se vuelve primordial en la sociedad debido a que nos encontramos en un mundo en donde pocas personas son las privilegiadas y muchos los que tienen necesidades sociales de las cuales necesitan la intervención de personas capacitadas para transformar la situación en la que se encuentran.

**PALABRAS CLAVES:** proceso de investigación diagnóstica, intervención, técnicas de recolección de datos, método

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de la formación de Trabajadores y Trabajadoras sociales se deben desempeñar funciones en el quehacer profesional, desarrollando procesos de investigación diagnóstica con el fin de conocer las problemáticas que rodean el contexto de las personas, para lograr este proceso es necesario contemplar muchos aspectos que son de suma importancia para su ejecución, uno de los principales es el método integrado de Trabajo Social el cual consta de 3 momentos y 5 pasos operativos de los cuales hablaremos a lo largo del desarrollo de este ensayo.

Así mismo se dará a conocer todas aquellas técnicas de recolección de datos como la observación, las entrevistas, la visita domiciliaria que conforman un papel primordial en este proceso de investigación diagnóstica y que son herramientas esenciales para la elaboración del informe social, el cual cuenta con sus propias características y procesos para su elaboración. El informe social es un documento especializado y realizado únicamente por los y las profesionales de Trabajo Social, en él se encuentra toda la información sistematizada y los hallazgos obtenidos en el proceso de investigación diagnóstica.

Tanto como el proceso de investigación diagnóstica y la elaboración del informe social son elementos que todo profesional de Trabajo Social debe de implementar en su que hacer profesional de manera competitiva y ética, de esa manera alcanzar objetivos concretos trazados a lo largo de la intervención social.

## **PROCESO DE INVESTIGACION-DIAGNOSTICA Y ELABORACIÓN DE INFORMES SOCIALES**

En el proceso de investigación diagnóstica los y las profesionales en Trabajo Social implementan métodos de investigación para poder analizar y comprender todas las problemáticas existentes en la sociedad, mediante la planificación y ejecución de técnicas que permitan, examinar, describir y diagnosticar las problemáticas que agobian al individuo y que no le permiten su desenvolvimiento en la sociedad.

Para poder comprender y realizar un buen proceso de investigación diagnóstica es necesaria la aplicación correctamente del método integrado de Trabajo Social el cual consta de 3 momentos y 5 pasos operativos en los que encontramos como primer momento la inmersión en donde podemos realizar la investigación de la problemática y el diagnóstico social, como segundo momento tenemos la intervención en la cual se realiza toda la planificación de los pasos a seguir en el proceso de investigación y la ejecución de técnicas de recolección de datos, como tercero y último momento la sistematización y la evaluación en la cual podemos ordenar toda la información obtenida y proceder a la evaluación.

para iniciar con el proceso de intervención, esto es en la investigación-diagnóstica la cual en sí misma constituye una intervención, en el sentido que no podemos pretender que podemos investigar sin, de algún modo modificar la realidad que nos interesa (Contreras, 2006, pág. 11) mientras se hace la intervención y posterior la investigación de la problemática que nos concierne se comienza a diagnosticar todos los sucesos que forman parte de la situación de la persona con la que estamos trabajando, en este sentido se comprende que el proceso de investigación diagnóstica esta enmarcado desde el inicio hasta el final de la intervención.

Cuando se realiza el proceso de investigación diagnóstica, se contemplan acercamientos a la realidad de las personas, mediante acciones que permiten el conocimiento de esa realidad, este proceso se realiza con la participación de la persona, o de grupos sociales involucrados, lo cual permite lograr su movilización en torno a sus problemáticas o a su situación social. Podríamos decir que la investigación-diagnóstica es un proceso que permite la categorización de un problema o conjunto de problemas relacionados entre sí, esta categorización es la cimentación y la representación de la problemática en la cual se encuentra la persona.

La investigación diagnóstica supone análisis de situaciones, el análisis de la situación es un momento complejo que nos desafía a conocer lo que está sucediendo en una determinada representación de la realidad que denominamos situación, incluyendo lo que está sucediendo a quienes están actuando sobre y dentro de los límites de esa realidad (Fernández, 1996, pág. 76) es por esa razón que el Diagnóstico Social es de carácter situacional en donde debe de adentrarse a la situación problema e identificar los factores que la originan, como afecta a la persona, los indicadores de riesgos que contiene y que pueden producir estragos significativos en el individuo, así mismo es primordial la realización de un análisis sincrónico para identificar como esa situación se originó y que dinámica puede seguir.

Cuando se realiza una investigación diagnóstica que su esencia es empírica, se puede analizar, comprender y observar los hechos sociales contextualizados en donde conocemos en primer lugar la dinámica de esta problemática y sus determinantes, Por otro lado, la investigación diagnóstica nos brinda una delimitación de los espacios estratégicos para la acción. Esto supone el análisis de la acción de los actores sociales involucrados, históricamente (Fernández, 1996, pág. 77) es por esa razón que el proceso de investigación diagnóstica se convierte en un eslabón imprescindible en el que hacer profesional de Trabajo Social, ya que es un medio con el cual la intervención social puede lograr sus objetivos en torno a la persona y la problemática que lo rodea.

Para poder ejecutar correctamente la investigación diagnóstica se debe de tomar en cuenta las 4 dimensiones fundamentales como la dimensión cognitiva que comprende las estructuras y los esquemas cognitivos que se encargan de concebir y visualizar el mundo que rodea a la persona, así mismo la dimensión conductual la cual abarca la recopilación de comportamiento con la que las personas se desarrollan en el entorno, la dimensión psicodinámica que es la que se refiere a los distintos niveles de profundidad del individuo como emociones, ansiedad y conflictos conscientes hasta las manifestaciones del psiquismo consciente; por último tenemos la dimensión interaccional que es la que alude a las pautas de comunicación y relación interpersonal.

Estas dimensiones son la pauta o el camino que nos dirige a realizar un buen proceso de investigación diagnóstica, por medio de estas dimensiones se puede comprender de mejor manera las interacciones de la persona, el entorno que lo rodea y hasta lograr obtener información del origen de las problemáticas que se le presentan en su contexto; después de comprender todos estos factores de riesgo que afectan y causan problemáticas en el individuo es necesario pasar al siguiente punto del

proceso de investigación diagnóstica que es la planificación de los pasos a seguir y la implementación de las diferentes técnicas de recolección de datos.

Una vez obtenida la información pertinente de las problemáticas, nos dirigimos a planificar todo el proceso a seguir para comprender a fondo y encontrar las posibles soluciones a la problemática de la persona, en este punto la planificación es un elemento muy importante debido a que no se puede actuar sin antes haber trazado las líneas a seguir durante el proceso de investigación diagnóstica, la planificación será el mecanismo que nos dirigirá a obtener resultados favorables en la intervención.

En este sentido se puede proceder a la utilización de las técnicas de recolección de datos que son las que se refiere al uso de una gran diversidad de herramientas que pueden ser utilizadas por el investigador, los cuales pueden ser la observación, entrevistas, la encuesta, el cuestionario, visita domiciliaria; explicaremos a profundidad cada una de estas técnicas, sus características principales y su utilización durante el proceso de investigación diagnóstica.

Para comenzar hablaremos de la observación que es una técnica muy útil para el investigador durante su proceso diagnóstico, consiste estudiar las características del medio ambiente de la persona, así como las relaciones que éste y su familia manifiesten frente a la problemática presentada, para utilizar esta técnica se debe de hacer de manera sistemática y controlada, de tal manera que se utilice la observación con un objetivo bien determinado dentro del proceso general de la investigación, así mismo es importante planificar todas tareas necesarias para poder realizar la observación y un elemento fundamental es que siempre se debe de tener la orientación teórica de todo lo que se esta por observar; esta técnica se combina con la entrevista ya que cumple un papel transcendental desde varios puntos de vista.

Principalmente nos sirve como instrumento para establecer una relación profesional apropiada, de hecho, una entrevista mal realizada establece barreras para el establecimiento de una relación empática con la persona, la entrevista también permite recoger sistemáticamente información específica sobre la persona con la que estamos interviniendo, como datos personales, datos familiares, datos sobre la situación problema y otros aspectos que podrían ser de importancia para el proceso de investigación; como se ha podido apreciar, estas técnicas se emplean para efectos de recabar datos sobre la situación individual de la persona, pero que a su vez nos permite el acercamiento a todo el entorno y contexto del individuo.

La entrevista es una de las técnicas que más se utiliza en Trabajo Social, está orientada a obtener, proporcionar información y recoger datos para posteriormente llevar a cabo la evaluación, es importante tener en cuenta que para la realización de esta técnica se deben de planificar los instrumentos a utilizar, durante su realización considerar no hacer preguntas que sean obvias o que se den respuesta por sí solas, ni culpabilizar a las personas por la situación que están atravesando, en este sentido la entrevista se convierte en una relación, una técnica y un proceso.

Es una relación que se establece entre el profesional de Trabajo Social y la persona con la que se esta interviniendo, se dice que es una técnica porque se trata de la utilización consciente e intencionada de conocimientos provenientes de la teoría y es un proceso, porque tiene diferentes etapas: la recepción de la persona, exploración de su demanda y necesidades, aclaración de la información y fase final de cierre de la entrevista o despedida (Aranaga, 2018, pág. 10) estos elementos son fundamentales al momento de realizar la técnica de la entrevista, así mismo es imprescindible tener claro que tipo de entrevista se realizara ya que existen muchos tipos como la entrevistas formales con guía de preguntas abiertas, entrevistas estandarizada, entrevista a profundidad, entre otras.

Cabe mencionar que la entrevista no solo se puede realizar con la persona intervenida, esta técnica se puede establecer con fuentes colaterales a la persona como vecinos, compañeros de estudio, compañeros de trabajo, con instituciones con la cual la persona tenga interacción, profesionales como docentes, psicólogos, médicos, de esa manera se ampliará la información y se podrá tener una mejor visualización de la problemática encontrada.

Otra técnica de recolección de datos que es primordial en la profesión de Trabajo Social es la técnica de la visita domiciliaria, la cual se caracteriza por realizarse de manera in situ, lo que significa que se realiza en el propio lugar de los hechos, en este caso en el domicilio de la persona con la se está interviniendo, la visita domiciliaria tiene su propio procedimiento, por esa razón es una técnica y a su vez es un medio; esta técnica permite que el profesional pueda completar las valoraciones del caso, utilizando la información ya obtenida en el contexto natural de la persona, toda la información recogida utilizando la visita domiciliaria nos permite verificar la situación real del caso.

Así mismo dentro de la visita domiciliaria se pueden aplicar las otras técnicas de recolección de datos como la observación, entrevistas, reuniones familiares o reuniones colectivas, sin embargo, no se debe perder de vista que al momento de emplear esta técnica por ningún motivo se debe de

criminalizar la pobreza o el contexto en el que se encuentra la persona, se debe de describir la forma en como viven con sus recursos, pero con sentido crítico y no culpabilizando a la persona intervenida. La visita domiciliaria es una oportunidad para el conocimiento de la dinámica relacional de la persona y su grupo familiar, nos permite empatizar, comprender con las personas y a su vez podemos percibir todas aquellas carencias, conflictos, necesidades, recursos y potencialidades de las personas.

Debido a que la sociedad es cambiante y los contextos en los que las personas se encuentran también se van transformando por diferentes acontecimientos, es necesario de la implementación de técnicas que se ajusten a las necesidades de cada persona, es por esa razón que en la actualidad se implementan las técnicas virtuales de comunicación e información en las que se puede encontrar la tele-entrevista, entrevistas virtuales, reunión virtual, videos del contexto familiar; estas técnicas nos permiten recolectar información cuando los contextos no nos permiten tener el acercamiento inmediato a las personas, en un mundo en el que se vive un tiempo de pandemia estas técnicas han sido de mucha utilidad para continuar con los procesos de investigación, claro esta que nada sustituye la interacción y los lazos de empatía que se establecen cuando se tiene el contacto directo con las personas.

Una vez aplicadas estas técnicas que son fundamentales en el proceso de investigación diagnóstica y con toda la información necesaria recolectada, se procede a la elaboración del Informe Social el cual es un instrumento de suma importancia dentro de la profesión de Trabajo Social, se realiza como resultado final de lo registrado y encontrado en el proceso de investigación diagnóstica, es un proceso complejo y delicado que tiene como producto la aplicación de las técnicas de recopilación de información. Cabe mencionar que el Informe Social es un documento especializado que le compete únicamente al profesional de Trabajo Social.

Es importante mencionar que para la elaboración del Informe Social se debe de tener en cuenta sus componentes los cuales son: componente descriptivo el cual indica que existen 2 tipos de conocimientos, el vulgar y el descriptivo, en este componente se utilizara únicamente el conocimiento descriptivo ya que se debe de describir lo que es percibido por los sentidos y se evitara todo aquello que se siente, se piensa o se imagina; en segundo lugar tenemos el componente interpretativo en el que se intenta explicar el sentido de una situación a través de un lenguaje técnico y con la acción de interpretar lo que se ha percibido por medio de teorías críticas de acuerdo a la situación problema de las personas.

Como tercer componente se encuentra el evaluativo en donde no debemos de estigmatizar ni usar valoraciones prejuiciosas y como ultimo componente el persuasivo que es el más fundamental entre los componentes para la realización del Informe Social este garantiza los derechos humanos y todo trabajador social debe de tener la capacidad para persuadir sin romanticismos y con postura profesional.

Así mismo el Informe Social contiene estándares de calidad para su elaboración en los cuales encontramos la claridad que consiste con la forma de como se expone la información obtenida en este sentido se trata de la transcripción y en la capacidad de transmitir lo que quiere expresar y que es importante para las personas receptoras, también se caracteriza por no contener suposiciones ni ambigüedades, si no un lenguaje claro y sencillo, también se encuentra la rigurosidad la que nos demuestra que cuanto mas se ajusta a los criterios científicos mas riguroso es el Informe Social, en este punto tendrá su fundamentación empírica y teórica la credibilidad y el tecnicismo. Luego tenemos la precisión que es en la que tiene que haber una exposición de todas las situaciones analizadas.

Por último, tenemos la pertinencia en donde debemos de hacernos la pregunta si es el momento apropiado para elaborar el Informe Social, si se cuenta con toda la información requerida, es importante considerar que no se puede empezar a realizar el Informe Social si la información no se encuentra completa y que toda la información debe de ser de tipo cualitativo. Todos estos componentes y estándares son los que nos dirigirán en el camino para poder realizar correctamente la elaboración de Informes sociales, tomando en cuenta cada uno de estos aspectos se obtendrán resultados favorables e Informes Sociales altamente competitivos y profesionales.

## **CONCLUSIONES**

El proceso de investigación diagnóstica es un elemento primordial en el que el profesional de Trabajo Social por medio de este proceso de investigación se nos permite adentrarnos a la situación en la que se encuentran las personas, en su proceso se presenta la aplicación de técnicas de recopilación de datos con las cuales se obtiene toda la información necesaria para la intervención.

El informe social como documento especializado y únicamente perteneciente a Trabajo Social es el documento que nos permite la sistematización y el resultado de toda la información obtenida en el proceso de investigación diagnóstica, ambos procesos deben tener una ejecución profesional y ética para su realización.

## BIBLIOGRAFÍA

Aranaga, I. M. (2018). *Técnicas de Intervención en Trabajo Social*.

Contreras. (2006). *Principales Modelos para la Intervención de Trabajo Social en Individuo y Familia*.  
Santiago de Chile: Departamento de Trabajo Social.

Fernández. (1996). El Diagnóstico Social. En Fernández, *La Investigación Diagnóstica y el Análisis de la Situación* (pág. 76).