

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 INVESTIGACION DIAGNÓSTICA Y ELABORACIÓN DEL
INFORME SOCIAL”**

PRESENTADO POR:

JENNIFFER TATIANA VISCARRA DE RODRÍGUEZ (VA10046)

**INFORME FINAL DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN PARA OPTAR AL
TITULO DE:**

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

DOCENTES DEL CURSO:

**LICDA. MARÍA ARACELY LINARES PALACIOS, MED
LIC. ROLANDO SIGFREDO MENDOZANESTUPINIÁN**

MARZO, 2022

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR

MSC. ROGER ARMANDO ARIAS.

VICERECTOR ACADÉMICO

PHD. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ.

VICERECTOR ADMINISTRATIVO

IGN. 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

“LICENCIADO GERARDO IRAHETA ROSALES”

DIRECTOR

DR. RICARDO ANTONIO ARGUETA.

COORDINADOR GENERAL DE LOS PROCESOS DE GRADO

LIC. JUAN FRANCISCO SERAROLS RODAS.

ÍNDICE

RESUMEN	4
INTRODUCCION	5
TECNICAS DE INVESTIGACION SOCIAL EN LA ELABORACION DEL INFORME SOCIAL	7
LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL	8
VISITA DOMICILIARIA	10
LA OBSERVACION	10
EL INFORME SOCIAL	11
LA ENTREVISTA COMO HERRAMIENTA METODOLOGICA	13
CONCLUSIONES	14
BIBLIOGRAFIA	16

RESUMEN

El Informe Social a lo largo del tiempo es una de las mejores técnicas con las que los trabajadores sociales pueden contar al momento de edificar un estudio para el fin determinado que se utilizara, en cuestiones legales o sociales; del cual podemos mencionar que es el producto del proceso diagnóstico destinado a dar cuenta de la situación de vida de una persona, grupo o familia, en un tiempo y lugar determinado. En el caso del Trabajo Social su fin principal es comunicar su comprensión de las situaciones sociales de los sujetos, plurales o singulares, en vistas a contribuir a su transformación; cabe aclarar que un informe social, metodológicamente, puede constituir la intervención total en un caso particular, o bien, una acción puntual en el marco de un trabajo en el cual puede ser de intervención social; ello dependerá de la institucionalidad donde Trabajo Social esté inserto o se desempeñe en un cargo específicamente asignado, o las problemáticas sobre las que se intervenga.

El Informe Social constituye, además de una herramienta de comunicación, un acto de escritura, y un acto técnico profesional siempre tomando en cuenta todas las técnicas dadas para la elaboración de un buen informe social como la Entrevista, La Observación y la Visita Domiciliaria dichas herramientas son de vital importancia para obtener información de los sujetos, grupos o comunidades de intervención, sin lugar a duda todas las demás técnicas son elementales para indagar el objeto de estudio, pero en este ensayo se plasmó la importancia de estas en específico de un modo que se retoman los aprendizajes obtenidos a lo largo del tiempo.

Palabras Claves: Trabajo Social, Objeto de estudio, Comunicación, Herramientas

INTRODUCCION

Mediante el presente trabajo realizado por la bachiller actualmente optando al título de Licenciada en Trabajo Social de la Universidad de El Salvador en el Proceso de Grado, modalidad Curso de Especialización realizando un ensayo académico bajo el tema denominado “Técnicas de investigación social en la elaboración del Informe Social.

A lo largo del proceso de posicionamiento del Trabajo Social como una disciplina, ésta se ha nutrido de teorías, metodologías, técnicas e instrumentos las cuales le han permitido esclarecer sus prácticas y planes de acción. Los fundamentos teóricos metodológicos antes mencionados son la orientación y la columna vertebral para el análisis e intervención social en cualquier contexto familiar, grupal e institucional, de igual manera para tener una definición clara de que son las Técnicas estas las podemos ver como un conjunto de procedimientos intangibles los cuales se apoyan de los instrumentos para el análisis integral, de los cuales emplearemos la observación, la visita domiciliaria y la entrevista.

Es de suma importancia precisar, definir y conocer a qué se refiere cada una de estas herramientas y medios, puesto que el dominio de los mismos influenciará el análisis e intervención con los grupos, familias, comunidades y los ambientes institucionales/empresariales de cualquier índole. Cada día el trabajador social enfrenta nuevos retos que lo obligan a buscar formas de acción alternativas y por tanto a ejercer distintos roles, el estudio ya sea de situaciones grupales es la base del trabajo, existen métodos e instrumentos para utilizar, pero las concepciones teóricas no son limitadas y deben moverse en el contexto histórico que da lugar a este.

Dando lugar a las técnicas empleadas en dicho ensayo se hablará de la técnica de la Entrevista la cual será entendida como una situación psicosocial compleja o dispositivo mediante el cual se vinculan dos o más personas en una relación temporal, profesional y dialogada, con un encuadre determinado a través del cual se busca el logro de objetivos de investigación, de orientación, la influencia en

ciertos aspectos de la conducta del entrevistado por medio de la cual este nos podemos plantear muchas situaciones del sujeto a investigar.

De igual manera la observación la cual es una técnica muy importante en el ámbito donde empleamos la captura sistemática de la información sobre acciones y reacciones conductuales mediante el uso de instrumentos específicos, sin duda alguna ponemos en práctica nuestros sentidos para identificar el lenguaje corporal del entrevistado en cualquiera de las situaciones como nerviosismo o ansiedad que el sujeto pueda presentar; tales situaciones las podemos obtener realizando una guía la cual controla las acciones que estamos buscando obtener.

Ahondando en el desarrollo del ensayo también está inmersa y sin lugar a duda una de las importantes técnicas de la excelente carrera de Trabajo Social la cual es la Visita Domiciliaria, la que podemos definir como una práctica que desarrolla el trabajador social en los procesos de apoyo y que generalmente tiene por objetivo realizar una entrevista personalizada a la que le añaden otras como la observación del entorno residencial y de apoyos sociofamiliares en las cuales solventamos todas las posibles dudas que este mismo pudo haber dicho. Esta concatenada al Informe Social este que delimita todas las técnicas a un solo papel, para crear la situación real del sujeto de investigación.

Las y los profesionales del Trabajo Social tienen una metodología de intervención propia y unos instrumentos específicos como, por ejemplo, el Informe Social, el cual está encaminado a formar parte de nuestro trabajo y diario vivir para poner a disposición de quien interese o donde se delimite el informe y este estar certero, claro, concreto y preciso; el cual radica en que no es sólo un dictamen profesional, sino que se emite para ser ejecutado y la persona destinataria, a través del mismo, puede percibir o no determinados servicios y prestaciones o ver afectada su situación personal, familiar o jurídica.

TECNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL EN LA ELABORACIÓN DEL INFORME SOCIAL

En el Trabajo Social, la intervención profesional se encuentra constituida por los sujetos de estudio con sus demandas para analizar e intervenir en esa relación sujeto-necesidad como expresión de la cuestión social, es decir que el objeto de intervención no viene dado, sino que se construye en un contexto socio-histórico determinado a partir de ideologías generales de la sociedad y específicas considerando las tres dimensiones de la intervención profesional la dimensión teórico-metodológica que refiere al modo de leer e interpretar lo social, la dimensión operativo-instrumental que comprende las técnicas, habilidades, estrategias y tácticas a implementar y la dimensión ético-político siendo el informe social la herramienta de comunicación que hace visible la intervención profesional la cual es un proceso de desarrollo de las primeras aproximaciones a la definición del problema, la selección de técnicas a utilizar, la confección de una guía de preguntas en el caso de la entrevista de acuerdo a un determinado marco teórico.

Al hacer uso de la técnica de la entrevista, esta será favorable a la recolección de datos, identificara y minimizara los obstáculos para el fin que buscamos, desarrollara las funciones socio-educativas de la propia entrevista. El análisis de los datos recabados y la elaboración de una aproximación diagnóstica, principalmente al informe social le preceden una serie de actuaciones profesionales, el despliegue de técnicas, el conocimiento y la evaluación preliminar de una situación-problema.

Es decir, es un producto escrito que comunica el resultado del proceso de investigación y diagnóstico de una situación social. Y por esta razón, el informe tiene un carácter integrador del proceso de intervención.

LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL

Entendemos a la entrevista, como el marco contextual de la producción de la información por parte de dos sujetos actuantes. Es importante aclarar, que la entrevista sirve como una herramienta metodológica, y también como un ámbito relacional que le permita al otro pensar sobre su propia vida, y repensar junto al otro, la condición de sujetos sociales. Coincidimos con M. Yamamoto, cuando expresa “la existencia de una relación singular en el contacto directo con los usuarios” (Yamamoto, 1997) refuerza un cierto espacio para la actuación técnica, abriendo la posibilidad de reorientar la forma de intervención, de acuerdo con la manera de interpretar el papel profesional.

Claro ejemplo mencionado por Kadushin señala que “la entrevista de trabajo social se organiza con finalidades profesionales en el marco de servicios sociales de atención primaria o servicios y departamentos especializados” (Kadushin, 1990). También la distingue de una conversación, en el sentido de que esta última no tiene un objetivo definido, con una estructura y relación de intercambio y reciprocidad. En el trabajo social, la entrevista se concibe como una reunión formal entre el trabajador social y una o más personas usuarias de los servicios sociales. Tiene una finalidad concreta: descubrir y atender las necesidades de las personas que consultan al servicio; establecer un plan de intervención con la colaboración de los usuarios, seguir los acuerdos establecidos, dar apoyo; intentar modificar actitudes o mostrar nuevas perspectivas de comprensión de situaciones familiares o personales adversas, informar y orientar sobre recursos existentes y su utilización más pertinente.

La entrevista se realiza principalmente mediante la comunicación verbal, aunque los profesionales tienen que observar, comprender y utilizar la comunicación no verbal durante ella.

La comunicación comprende muchos elementos que se activan durante la entrevista; los más destacados son los aspectos emocionales, culturales y cognitivos. A menudo la entrevista con el trabajador social supone para el usuario

un momento importante de su vida, por ejemplo, tomar una decisión largamente pospuesta, ser consciente y aceptar un problema que no puede eludir o exponer intimidades dolorosas.

Todo ello condiciona el hecho de que la emotividad esté presente en las entrevistas y dificulte, a veces, la expresión clara y ordenada de las ideas y contenidos que los consultantes desean manifestar. Puesto que la presencia de las emociones y de la ansiedad dificulta la comunicación, el trabajador social tiene que observar, comprender y tratar de contener dichos estados emocionales para mejorar la comunicación.

Los aspectos culturales como el idioma, los valores, las normas, las costumbres y las relaciones con los profesionales también pueden suponer una dificultad para la buena comunicación tanto por parte del profesional, que puede caer en el uso de ideas estereotipadas, como del entrevistado, que puede caer en las mismas reacciones.

En este sentido, durante la entrevista el profesional deberá comprobar que el entrevistado comprende los mensajes y participa de la comunicación que se está estableciendo entre ambos, fortaleciendo aspectos cognitivos que son los que el profesional fomentará durante la entrevista. Si la persona entrevistada está muy afectada emocionalmente no se podrá establecer un diálogo consciente, claro y responsable, y el profesional tendrá que esperar que el usuario esté en disposición de pensar y de hablar sobre ideas y emociones sin estar dominado por estas últimas.

Como profesionales se tendrá que situar la entrevista a nivel cognitivo que permitan ayudar a esclarecer los motivos del sufrimiento del entrevistado, cuando le ayuda a priorizar sus acciones, a tomar decisiones, a valorar situaciones laborales, familiares, de salud, entre otros y los cambios con los aspectos positivos y negativos para ellos y sus familias. La comunicación no verbal es importante, pues manifiesta la actitud mental y el estado emocional de la persona entrevistada y también del profesional: la posición corporal tensa o relajada, el contacto visual directo o evasivo, la expresión facial activa, interesada,

comprensiva o pasiva, distraída, provocadora, y todas aquellas acciones que denoten sentimientos o emociones.

VISITA DOMICILIARIA

Otra de las técnicas Para Trabajo Social es la visita domiciliaria crea el escenario de las ciencias sociales, principalmente por estar ligada a sus orígenes históricos. Esta técnica en Trabajador Social consiste en abordar a un hogar, tratando de tomar contacto directo con la persona (sujeto de estudio) y/o su familia, en el lugar donde vive, para profundizar y observar el ambiente familiar contribuyendo a la interrelación de los hechos reales que permitan cumplir con los fines de investigación o tratamiento, ayuda o asesoramiento.

Cabe destacar que la visita domiciliaria es una técnica que involucra la observación y la entrevista, no obstante, requiere de una serie de aspectos para poder ser llevada a cabo, elementos metodológicos que involucran una formación profesional, para lograr la profundización diagnóstica tanto familiar como aspectos personales, que influyan en el contexto de la dinámica observada. Por ello, al definirla como acto se podría complementar el requisito de experticia profesional necesaria para articular la serie de técnicas que la constituyen, y que no solo se limitan a la entrevista o la observación, ya que es posible manipular una serie de combinaciones que varían según contexto y fines que permitan lograr la profundización diagnóstica tanto familiar, como de aspectos de contexto que influyen en la dinámica observada.

LA OBSERVACIÓN

Para lo cual se puede definir como observación a las estrategias utilizadas para recoger y medir información de fuentes primarias, sin olvidar que existe la Observación Directa en la que el investigador se pone en contacto personalmente

con el hecho o fenómeno que trata de investigar, a diferencia de la observación indirecta que es cuando el investigador entra en conocimiento del hecho o fenómeno observando a través de las observaciones realizadas anteriormente por otra persona, como ejemplo cuando nos apoyamos de libros, revistas, informes, tesis, grabaciones, fotografías, entre otros, relacionadas con lo que estamos investigando, los cuales han sido conseguidos o elaborados por personas que observaron antes lo mismo que nosotros.

Así mismos se puede hacer uso de la Observación participante para obtener los datos, en el cual el investigador se incluye en el grupo, hecho o fenómeno observado, para conseguir la información lo que mejor se conocer como "desde adentro". Y también la observación no participante la cual permite recopilar la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado.

EL INFORME SOCIAL

Para trabajo social el informe social busca dar cuenta de la dinámica social y desarrollar nuevas formas de trabajo como intervenciones propias o de otros organismos públicos o privados que puedan dar respuestas a las problemáticas planteadas, más allá de las condiciones institucionales a las que como trabajadores estamos sujetos. En este objetivo, el informe social encierra en sí mismo una direccionalidad social que le subyace y por la que cobra razón de existencia y/o elaboración.

La posibilidad de Trabajo Social del contacto directo con los sujetos de la intervención y su vida cotidiana, nos permite acceder a una cantidad de datos e informaciones acerca de cómo se expresa la cuestión social en los mismos; y las significaciones que ellos mismos hacen de las situaciones de desigualdad y exclusión. Y de esto también deben dar cuenta nuestros informe "que exprese la riqueza de las prácticas de Trabajo Social y detalle su actoría social en los

procesos en que participa, en los cuales se instala con visión de acción para la transformación social” (Melano).

La acción profesional direccionada a la producción de un Informe Social, supone una interpelación de la realidad y la vida del otro, que, incide directamente en su reproducción social. Como dice Susana Cazzaniga: “nuestro accionar tenderá a la promoción de autonomías o la cancelación de las mismas” (Cazzaniga, 2001)

El informe social constituye un instrumento de poder, y de acuerdo al posicionamiento ético-político de la profesión debemos construir con claridad creando así un producto del proceso diagnóstico destinado a dar cuenta de la situación de vida de una persona, grupo o familia, en un tiempo y lugar determinado. El proceso de diagnóstico implica la realización de una investigación cualitativa y particularizada en una situación singular de las expresiones de la cuestión social, lo que se puede considerar el génesis de un informe social ya que este es la expresión institucional de una problemática, y el fundamento del mismo; es la intervención como intento de respuesta en términos de acceso a derechos en dicha situación de necesidad.

La participación activa del sujeto de la intervención profesional, es central en la producción de conocimientos sobre la dinámica social. Es de relevancia ética rescatar tanto su palabra como aquellas expresiones que den cuenta como esa persona o grupo siente y expresa sobre determinada problemática.

Cabe aclarar que un informe social, metodológicamente, puede constituir la intervención total en un caso particular, o bien, una acción puntual en el marco de un trabajo procesual de intervención social; ello dependerá de la institucionalidad donde Trabajo Social esté inserto, de la o las problemáticas sobre las que se intervenga en toda situación, el secreto profesional siempre juega un rol importante en torno a lo que se informa y su uso posterior.

LA ENTREVISTA COMO HERRAMIENTA METODOLÓGICA

La entrevista semiestructurada y la observación participante son las herramientas metodológicas que sustentan el proceso de diagnóstico. La entrevista se constituye aquí en el marco contextual de la producción de la información por parte de los sujetos actuantes, es así mismo un ámbito relacional que permite al otro pensar sobre su propia vida y repensarse en su condición de sujeto social. Coincidimos aquí con M. Yamamoto cuando expresa “la existencia de una relación singular en el contacto directo con los usuarios refuerza un cierto espacio para la actuación técnica, abriendo la posibilidad de reorientar la forma de la intervención, de acuerdo con la manera de interpretar el papel profesional” (Yamamoto, 1997)

El informe debe presentar una estructura lógica, lenguaje claro, de modo tal que pueda ser comprendido por el lector o lectora, debe mantener cronología en los hechos que se describen, garantizar el secreto profesional.

La elaboración del informe debe presentar los datos relevantes, manteniendo reserva de aquellos que se consideren adyacentes al objeto por el cual se elabora el informe en cuestión.

Si se identificaran en el proceso de indagación situaciones de vulneración de derechos se debe sugerir en el informe expresamente la necesidad del organismo pertinente. En algunas ocasiones se debe realizar informe poniendo en conocimiento al sector correspondiente de necesidad urgente de intervención.

CONCLUSIONES

Si bien es cierto, la carrera de Trabajo Social es actualmente una de las más enfocadas en las cuestiones sociales teniendo en cuenta que existen distintos tipos de informe, algunos son de carácter informativos y otros analíticos, el informe social por su estructura es informativo pero a su vez analítico puesto que posee una interpretación de los datos que permite una comunicación escrita usada por organizaciones de entidades públicas o privadas con distintos propósitos pero con el fin de ser un vehículo entre las necesidades del sujeto.

La importancia del Informe social y de la forma que se realiza, o de cualquier omisión de algún antecedente importante o la mal interpretación de dichos datos, podría dejar a aquel usuario o sujeto sin poder alcanzar su objetivo o para satisfacer aquella necesidad que se busca en la cual por medio de la intervención del trabajador social este sea satisfactorio, en cuanto al posicionamiento que se debe tener a la hora de no tener errores en la redacción del informe debe de ser de suma importancia porque depende de este que sea positivo o negativo el fin que busca.

Sin lugar a duda, del profesional ser objetivo al recabar datos e interpretar la situación de forma eficiente utilizando técnicas, las cuales el mismo las conoce de manera acertada, como las más usadas podemos hablar de la Entrevista, la Observación, y la Visita Domiciliaria etc. Sin dejar de lado un excelente vocabulario adecuado al medio social donde este se encuentre, porque en un contexto rural no se posee el mismo vocabulario que en la zona urbana es donde cada trabajador debe estar inmerso en saber cómo expresarse con sus sujetos de intervención sin dejar de lado una buena estructura del documento, en forma clara y con una interpretación adecuada a sus conocimientos adquiridos a lo largo de su proceso de formación.

Para finalizar, mencionar la importancia de tener un cuaderno de campo o Diario de campo en donde se ordene toda la información que el Trabajador social

necesitará para redactar el informe y de esta forma optimizar el tiempo que se tiene para dicho propósito, tomando en cuenta que cada profesional no debe dejar los principios éticos que la carrera rige en su afán de ser sujetos confidentes y de mucha discreción en los casos de intervención que este tenga. Ser objetivos en sus datos o los resultados obtenidos por medio de los instrumentos, y técnicas que se empleen para recabar información que se está indagando en cualquiera de los contextos mencionados u otros escenarios que se encuentre el trabajador social.

BIBLIOGRAFIA

Cedillo, G. J. (Septiembre de 2017). *Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico-metodológico del accionar del Trabajador Social*. Obtenido de <https://www.margen.org> › margen86 › avila_86

Chica Rico, M. E., & Sanagua, C. (12 de diciembre de 2008). *Nuevas técnicas de Investigación en Trabajo Social*. Obtenido de <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/ev.9468.pdf>

Soriano, R. R. (1987). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México, Distrito Federal: Plaza y Valdez.