

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
“Licenciado Gerardo Iraheta Rosales”**



TÍTULO:

**“PROCESO DE INVESTIGACIÓN/DIAGNÓSTICA Y ELABORACIÓN DEL
INFORME SOCIAL.”**

PRESENTADO POR:

Br. NORMA BEATRIZ GONZÁLEZ GUILLEN

CARNÉ:

(GG14057)

**INFORME FINAL DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN “ PARA OPTAR AL
TÍTULO DE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL.**

DOCENTE ASESOR

LIC. ROLANDO SIGFREDO MENDOZA ESTUPINIAN

**CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA, SAN
SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA, DICIEMBRE DE 2021**

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR:

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

VICERRECTOR ACADÉMICO:

DOCTOR RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:

INGENIERO JUAN ROSA QUINTANILLA

SECRETARIO GENERAL:

INGENIERO FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

FISCAL GENERAL:

LICENCIADO RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARIN

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

DECANO:

MAESTRO OSCAR WILMAN HERRERA RAMOS

VICEDECANA:

MAESTRA SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO

SECRETARIO:

MAESTRO JUAN CARLOS CRUZ CUBÍAS

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

JEFE DE DEPARTAMENTO:

MAESTRO RICARDO ANTONIO ARGUETA HERNÁNDEZ

COORDINADOR GENERAL DE LOS PROCESOS DE GRADO

LICENCIADO JUAN FRANCISCO SERAROLS RODAS

DOCENTE ASESOR:

LICENCIADO ROLANDO SIGFREDO MENDOZA ESTUPINIÁN.

ÍNDICE.

RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN.	2
1. Método del Trabajador Social.	4
1.1. El Proceso de Investigación-Diagnostico.	5
2. Naturaleza y objetivo del diagnóstico social.....	7
2.1. Tipos de Diagnóstico.	9
3. Informe Social en el Trabajo Social.	9
CONCLUSIONES.....	12
BIBLIOGRAFÍA.....	13

RESUMEN.

La realidad social esta contextualizada, cambiante en tiempo y espacio, por ello los y las estudiantes en Trabajo Social debe adquirir métodos y técnicas que le permitan la recolección de información pertinente, a través de la intervención se desarrolla un acercamiento de usuario y Trabajador social, con la investigación diagnóstica nos permite conocer la realidad social, esta se logra por medio de los usuarios o grupos sociales, el diagnostico nos plantea estrategias y nuevas formas de trabajo a las posibles resoluciones de la problemáticas de los usuarios.

Se considera que el Informe Social, como la herramienta de comunicación que hace visible la intervención profesional, la elaboración del informe social es un proceso que comprende el desarrollo de la definición problema, además, constituye un instrumento de poder y de acuerdo con nuestro posicionamiento ético-profesional, tenemos el poder de intervención a través de acciones que permitan crear estrategias de tratamiento y seguimiento por medio de un diagnostico social.

Palabras clave: Técnicas de investigación Social, Trabajo Social, Diagnostico Social, Informe Social.

INTRODUCCIÓN.

El diagnóstico social a través de la investigación tiene como finalidad dar a conocer la situación del usuario tanto en su contexto social como en su entorno familiar, para ello es necesario que el Trabajador Social adquiera métodos y técnicas que le permitan una solución eficaz de la problemática del usuario. Este proceso está enfocado en la realización de objetivos definidos encaminados, es decir, que para el cumplimiento de la metodología se debe tener en cuenta la inserción, intervención y la investigación, lo cual supone acercamientos continuos a la realidad, mediante acciones que permitan conocer los problemas y las necesidades sociales.

Es esencial la descripción de la investigación- diagnóstico, la investigación es una herramienta primordial para el Trabajador Social de igual forma es la intervención, este lleva implícito un proceso de información, asesoramiento, apoyo, entre otros, estos elementos nos permiten la construcción del diagnóstico social el cual va encaminado por la evidencia e inferencia: la evidencia indica los hechos y señala la naturaleza las dificultades sociales de un determinado usuario y los instrumentos para su solución. las inferencias son el proceso racional de los hechos, a partir de estos componentes se inicia el proceso hacia el diagnóstico social y sus procedimientos.

También, es preciso mencionar que el diagnóstico social debe cumplir ciertos requisitos debe ser holístico abordando aspectos relevantes para analizar como lo son socio-familiares, descriptivo con los elementos que se obtienen de la entrevista. la intervención juega un papel clave para el Trabajo Social, siendo el nexo entre la investigación y la acción –intervención social permitiendo la información idónea para la construcción del diagnóstico social. También, se presenta la claridad, coherencia y orden con un lenguaje técnico adecuado al contexto institucional y finalmente, se debe contar con las leyes al contexto de la investigación. El diagnóstico se puede presentar en diferentes tipos, este va acorde a las diferentes necesidades de la población usuario y la de los integrantes de cada organización-institución, lo que permitirá generar acciones en la mejora calidad de vida de los usuarios.

Un diagnóstico no se hace solo para saber qué pasa. Se elabora con dos propósitos bien definidos, orientados ambos a la acción: 1. Ofreciendo una información básica que sirva para programar acciones concretas. Esta información será más o menos amplia, según se trate de elaborar un plan, un programa, un proyecto, o simplemente realizar determinadas actividades. 2 Se trata de proporcionar un cuadro de situaciones que sirva para seleccionar las estrategias de actuación más adecuadas” (Ander-Egg, 2013).

El informe social es producto del proceso de diagnóstico, orientado al cumplimiento de la situación de vida de una persona, grupo o familia, en un tiempo y lugar determinado, la elaboración de un informe social, en el mismo documento se refleje cada uno de los puntos esenciales a desarrollar es decir aplicar los instrumentos y técnicas necesarias para garantizar la veracidad de la información obtenida, es decir, se detalla la vida cotidiana del usuario y se adquiere conocimiento amplio en el área de intervención en el proceso de investigación.

Para María Gómez (2002) *“es necesario decir que tomamos el Informe Social, como el punto de referencia, porque consideremos lo que es visible de nuestra intervención como profesionales. Dicho desafío consiste en revisar esta intervención con una mirada crítica de lo que hacemos. Se pretende que, con los análisis de los Informe, es romper con ciertas actitudes rutinarias y burocráticas de la profesión que en definitiva nos impide dar cuenta de la dinámica social y desarrollar nuevas formas de trabajo que puedan dar respuesta a las problemáticas planteadas”*. El proceso de Trabajador Social debe ser continuo y con un desarrollo metodológico que permita dar un diagnóstico eficaz, la obtención de la información de los usuarios permitirá la elaboración de un informe social pertinente para implementar las acciones necesarias a la resolución del problema.

1. Método del Trabajador Social.

A lo largo de la historia el Trabajador Social ha adquirido métodos y técnicas, que le han permitido un desarrollo en los instrumentos y procedimientos, así poder adaptarse a las nuevas condiciones y necesidades de las diferentes sociedades. Esto ha sido posible a través de la construcción de objetivos que definen un camino y unos medios. En términos generales podemos decir que el trabajador social debe tener una inserción, intervención e investigación, los tres elementos se dan de forma interdependiente y simultánea, teniendo en cuenta que cada uno de ellos se realizaran en el trascurso del proceso metodológico.

Como se mencionó anteriormente, existen tres elementos que contribuyen al método del Trabajo Social, sin embargo, cada uno constituye un proceso de sí mismo, a continuación, describiremos en que consiste cada elemento:

INSERCIÓN: Es un primer acercamiento a la problemática social que los sujetos establecen en su vida cotidiana con relación a la satisfacción de sus necesidades (derechos). Primer momento que, articulado a una actitud investigativa posibilita desarrollar un diagnóstico de la realidad en la cual se quiere intervenir. (Dileo, 2020) en otro palabras, es el proceso mediante el cual se logra establecer un sistema de comunicación entre el trabajador social y el usuario, permitiendo el inicio del abordaje de una investigación. “Uno de sus principales objetivos de este momento, es empezar a conocer dicho contexto, al fin de ubicarse como profesional y tener una mirada estratégica de esa ubicación”. (Dileo, 2020, pag.3)

INTERVENCIÓN¹: hemos dicho que la intervención es el primer paso articulado a una investigación en ese sentido, se puede entender como la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con los usuarios. La Intervención Profesional, según Rozas Pagaza (1998), “es un proceso de construcción histórico – social que se genera en el desarrollo de la dinámica social de los actores que

¹ El término "intervención" hace referencia a la acción y efecto de intervenir; la palabra **intervenir** significa tomar parte en un asunto y también interceder o mediar por alguien (Diccionario de la Real Academia Española, 2001).

intervienen en el ejercicio profesional” (Pagazas, 2005). Esta dinámica social se refiere a la relación sujeto – necesidad (derecho) como expresión particular de la cuestión social.

INVESTIGACIÓN: *Kisnerman* define la investigación como: “el proceso metodológico de descubrir, interpretar, explicar y valorar una realidad, prediciendo su desarrollo futuro según se intervenga o no en ella”. Esta se puede realizar a través del estudio del método científico y a partir de las acciones de los individuos o colectivo.

Como se logró apreciar los tres componentes están relacionados entre sí, es decir, que ninguno de estos opera en forma independiente del otro, lo que permite una interrelación permanente. De esta manera la investigación en el Trabajo Social es una investigación diagnóstica, que supone acercamientos continuos a la realidad, mediante acciones que permiten conocer dicha realidad, esta se logra por medio de la participación del individuo o un grupo sociales. Por otra parte, es necesario ahondar más en la investigación- diagnóstico, ya que esta adquirido una gran relevancia en el Trabajo Social.

1.1. El Proceso de Investigación-Diagnostico.

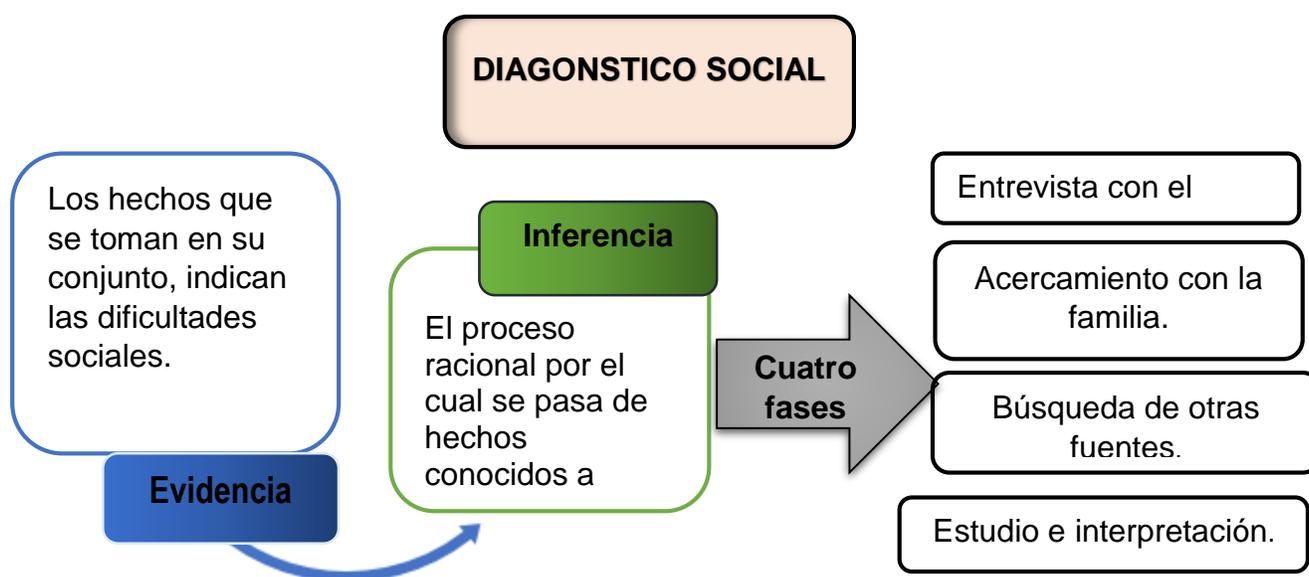
El Trabajador Social cada día necesita de la investigación como instrumento y que este dirigido al servicio profesional, ya que una práctica sin respaldo técnico y metodológico sistemático está destinado al fracaso. En ese sentido, la importancia de realizar un diagnóstico: este cuenta con un conjunto variado y complejo de conocimientos científicos y de carácter profesional. Es a partir de esta definición que podemos enfocarnos en el diagnóstico social, el cual se encuentra desarrollado en un diagnóstico personal individualizado. Con el estudio² de **Mary Richmond** el cual una parte de su trabajo la realizo con un médico este se planteó sobre el diagnóstico

² Para saber más del estudio de **Mary Richmond** pueden leer su libro titulado “Diagnostico Social” 1917

social sobre el modelo médico-clínico, está basado en el traslado del campo de la medicina a la de las ciencias y tecnología social, este planteamiento concreto del diagnóstico social se dirige al trabajo social.

El diagnóstico social debe cumplir ciertos requisitos, este debe ser holístico, preciso, y claro. Este a través de la investigación a profundidad permitirán el análisis y una posible resolución a un problema.

Figura 1. Procesos del Diagnóstico social.



Fuente: Elaboración propia en base al informe de Diagnóstico social por María Aguilar y Ezequiel Egg.

Como podemos observar el diagnóstico social está encaminado por la evidencia e inferencia, en primer lugar, la evidencia como ya se mencionó indica los hechos y estos indica la naturaleza de las dificultades sociales de un determinado usuario y los instrumentos para su solución. En segundo lugar, las inferencias son el proceso racional de los hechos, a partir de estos componentes se inicia el proceso hacia el diagnóstico social y sus procedimientos, para ello se establece cuatro fases: 1. Entrevista con el usuario que permite obtener información oportuna, 2. Se obtiene

los primeros acercamientos con la familia del usuario, 3. Búsqueda de nuevas fuentes y uso de los conocimientos y finalmente la ponderación de cada uno de los ítems estudiados y la interpretación de todos los datos recopilados. Realizar un diagnóstico nos permite conocer toda la información pertinente del usuario para actuar con eficacia, el diagnóstico nos ayuda en el manejo de los problemas sociales específicos.

Un diagnóstico no se hace solo para Saber qué pasa. Se elabora con dos propósitos bien definidos, orientados ambos a la acción:

“En primer lugar, ofreciendo una información básica que sirva para programar acciones concretas. Esta información será más o menos amplia, según se trate de elaborar un plan, un programa, un proyecto, o simplemente realizar determinadas actividades. En segundo lugar, se trata de proporcionar un cuadro de situaciones que sirva para seleccionar las estrategias de actuación más adecuadas” (Ander-Egg, 2013).

2. Naturaleza y objetivo del diagnóstico social.

Como se ha mencionado anteriormente, el diagnóstico social está dirigido a través de una investigación, lo que permite una recopilación de datos del usuario, para ello el diagnóstico social debe ser una unidad de análisis y síntesis de la situación-problema que sirva de referencia para la elaboración de una planeación/programación, es decir, que establezca las acciones y procedimientos para la intervención en la problemática. Posteriormente, en el diagnóstico se debe hacer una descripción de los elementos esenciales que serán fundamentales para su construcción, la figura 2 se describen los elementos siguientes:

Figura 2. Elementos que debe contener un Diagnóstico.



Fuente: Elaboración propia.

El diagnóstico social debe ser **holístico** abordando aspectos relevantes para analizar como lo son socio-familiares, económicos, la salud y de riesgo, así mismo, debe tener una estructura flexible con la que puede ir transformándose según como procedan los casos. Debe ser **descriptivo** con los elementos que se obtienen de la entrevista, se deben manejar de forma reservada y hacer un análisis meticuloso de la información, una correcta interpretación de los datos adquiridos ayudara a la **acción social** según sea la naturaleza del caso. Por lo tanto, la **intervención** juega un papel clave para el Trabajo Social, siendo el nexo entre la investigación y la acción –intervención social permitiendo la información idónea para la construcción del diagnóstico social, pero también, la información que se presenta debe tener una **claridad**, coherencia y orden con un lenguaje técnico adecuado al contexto institucional.

En el elemento de la **información** como ya se ha mencionado debe ser clara y con coherencia, se debe tomar en cuenta información relevante y significativa, ya que inmerso se encuentra los datos generales del usuario, de la problemática actual que presenta y sus principales redes de apoyo. Finalmente, se debe contar con las **leyes**, protocolos y normas vigentes al contexto de la investigación: el Diagnostico debe contener elementos que sustenten jurídica o institucionalmente nuestras acciones siempre enmarcadas en los derechos humanos y la justicia social.

2.1. Tipos de Diagnóstico.

Los diagnósticos son usados por diversas disciplinas, se analizan aspectos específicos para un determinado sector de la población los más comunes son los siguientes:

- Social
- Socio-medico
- Comunitario
- Escolar
- Situacional

A través de los diferentes tipos de diagnósticos se puede identificar las necesidades de la población usuario y la de los integrantes de cada organización-institución, lo que permitirá generar acciones en la mejora calidad de vida de los usuarios. La finalidad del diagnóstico social según **María Aguilar y Ezequiel Egg**, es para saber “*qué hacer*”.

3. Informe Social en el Trabajo Social.

El informe social es “*dictamen técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo el profesional del Trabajo Social. Su contenido se deriva del estudio, a través de la observación y la entrevista, donde queda reflejada en síntesis la situación objeto, valoración, un dictamen técnico y*

una propuesta de intervención profesional” (Asturias, 2020). Es preciso hacer hincapié que el informe social es producto del proceso de diagnóstico, orientado al cumplimiento de la situación de vida de una persona, grupo o familia, en un tiempo y lugar determinado. Es decir, que implica el comienzo de una construcción teórica-metodológica.

Como se ha mencionado la entrevista es un instrumento fundamental para el informe social, este conforma un marco contextual de la elaboración de la información por parte de dos sujetos actuantes. Es primordial señalar, que la entrevista no es únicamente una herramienta metodológica, sino también un ámbito relacional que le permite al otro recapacitar sobre su propia vida y reflexionar junto al otro, la condición de sujetos sociales.

Es importante indicar las acciones que permiten la elaboración de informes sociales son los siguiente:

- Gestión de recursos
- Derivación y/o articulación institucional actuación (supervisión)
- Visitas domiciliarias
- Entrevistas

El informe social está constituido por tres partes fundamentales:

En primer lugar, el **estudio psicosocial** en el cual se indica solamente los datos objetivos, no es lo que el trabajador social piensa del flagelo, sino lo que han sido observado por él, ante lo expresado por el usuario, ya que es la fuente principal.

En segundo lugar, es **la interpretación y valoración de la situación**, partiendo de los datos obtenidos del estudio, es decir, del desglose del problema, las causas las consecuencias derivadas del problema y las personas afectadas.

En tercer lugar, es el plan de actuación, en este se articulará por núcleos de intervención, si es preciso intervenir en más de un área (económico, laboral, salud entre otros).

Por lo tanto, se entiende por informe social a la implicación de cada situación concreta que se presenta en el espacio cotidiano de los profesionales. A partir de esta realidad concreta se puede elaborar los informes sociales y así construir las estrategias idóneas de intervención por parte del trabajador social.

CONCLUSIONES.

En esta investigación se analizó el método del Trabajo Social y como este ha evolucionado a lo largo de la historia, el Trabajador Social ha adquirido herramientas que le han permitido abordar las problemáticas sociales, el abordaje de dicha problemática se realizó a través de los procesos de investigación, la intervención y la inserción son elementos claves para la elaboración de un diagnóstico social.

La acción de un profesional enfocado en el diagnóstico social, es primordial ya que a través de la investigación a profundidad permitirá un análisis y una posible resolución a un problema, es decir, el diagnóstico social nos ayuda a reconocer la evidencia y a tener un acercamiento con el usuario, la cual nos brindará una información idónea y así poder actuar de una forma eficiente y pertinente a las dificultades que presenta los usuarios. El diagnóstico social nos proporciona un cuadro de situaciones que se utiliza para seleccionar las estrategias adecuadas para la resolución de los casos o problemáticas de los usuarios.

Es preciso mencionar la elaboración correcta de un diagnóstico social, debe ser una unidad de análisis y síntesis de la situación-problema, permitiendo que el Trabajador Social cuente con información clara y oportuna del usuario, al contar con la recopilación de los datos del usuario, se establecen las acciones pertinentes a la problemática.

Finalmente se puede decir, que los Informes nos permitirá comprender las categorías centrales acerca de la cuestión social, el conocimiento de la dinámica familiar que puede tener un sujeto tanto como sus relaciones interpersonales, la comunicación dentro del vínculo familiar, la dinámica las problemáticas que se presentan y como estas se pueden solucionar por medio de la intervención desde el área de Trabajo Social por medio de planes de tratamientos, seguimientos o monitoreo.

BIBLIOGRAFÍA.

- Ander-Egg, M. J. (2013). *Diagnostico social, conceptos y metodologia*. Buenos Aires: Edit. Lumen Hvmnitas. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/46751536.pdf>
- Asturias, C. O. (2020). *Informe Social Instrumento propio y exclusivo de la profesion de Trabajo Social*. Obtenido de https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/asturias/files/Defensa%20del%20TS/Consultas%20personas%20Colegiadas/2020_05_11_Informe%20social%20instrumento%20exclusivo.pdf
- Buenas tareas*. (18 de abril de 2013). Obtenido de <https://www.buenastareas.com/ensayos/EI-Informe-Social-En-EI-Trabajo/25165832.html>
- Dileo, G. (2020). *La Inserción en el proceso metodológico*. Obtenido de <http://institutocienciashumanas.com/wp-content/uploads/2020/03/La-Inserci%C3%B3n-en-el-proceso-metodologico-de-intervenci%C3%B3n-profesional.pdf>
- Maria Ines Gomez, P. M. (2002). *Informe Social Analisis y Perspectivas*. Secretaria Acadaemica del Colegio de Trabajadores Sociales, Distrito La Plata. Recuperado el 06 de abril de 2022, de https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/informe_social__ analisis_y_perspectivas.pdf
- Pagazas, R. (2005). *Una perspectiva teórico metodológica de la intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina: Editorial espacios Buenos Aires.