

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES**  
**“LICENCIADO GERARDO IRAHETA ROSALES”**



**TEMA:**

**“PROCESO DE INVESTIGACIÓN-DIAGNÓSTICA Y ELABORACIÓN DE  
INFORMES SOCIALES”**

**PRESENTADO POR:**

**JESÚS ERNESTO RAMÍREZ MARTÍNEZ. CARNET (RM14046)**

**INFORME FINAL DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN “PROCESO DE  
INVESTIGACIÓN/DIAGNÓSTICA Y ELABORACIÓN DEL INFORME  
SOCIAL” PREVIO OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN TRABAJADO SOCIAL**

**DOCENTE ASESOR**

**LICDA. MARÍA ARACELY LINARES PALACIOS, MED.**

**LIC. ROLANDO SIGFREDO MENDOZA ESTUPINIÁN**

**MAYO, 2022**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA**

**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.

**DOCENTES DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN**

LICDA. MARÍA ARACELY LINARES PALACIOS, MED.

LIC. ROLANDO SIGFREDO MENDOZA ESTUPINIÁN.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	4
INTRODUCCIÓN .....	5
PROCESO DE INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA.....	6
CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.....	7
RECOLECCIÓN DE LA EVIDENCIA SOCIAL: .....	8
INFORME SOCIAL.....	10
CONCLUSIONES.....	13
REFERENCIAS.....	14

## RESUMEN

En el siguiente ensayo se presenta un abordaje del proceso de investigación diagnóstica, proceso muy característico de la intervención de Trabajo Social, que, en conjunto de acciones y principios metodológicos, buscan tener un acercamiento real de los individuos en sus problemas y necesidades no resueltas en la sociedad, y como en consecuencia el realizar una buena labor investigativa, conlleva a presentación de un de un producto de sistematización donde se consigna todas técnicas implementadas que generan conocimientos, todas manifestadas en un documento altamente especializado denominado Informe Social.

**Palabras Claves.** Procesos de investigación, Técnicas de investigación, intervención de Trabajo Social, Informe Social

## INTRODUCCIÓN

En el marco de la investigación para la intervención social; es fundamental que el profesional de la disciplina de Trabajo Social conozca a profundidad los problemas y las necesidades sociales; no solamente desde el punto de vista de su apariencia, sino sobre todo en su esencia misma, mediante el uso del método científico; es por eso que en esta oportunidad se hace un abordaje de la importancia de que tiene la investigación diagnóstica, en la intervención de los profesionales en Trabajo Social, haciendo énfasis en la construcción del conocimiento de forma científica de las situaciones que rodean su cotidianidad, esa realidad social en la cual se encuentra inmersa e influye en los problemas de los individuos.

En ese sentido dentro del desarrollo del tema se trae a cuenta bases teóricas del proceso de investigación diagnóstica, así como también sus características para poder realizar un diagnóstico está basada en el hecho en los que es necesario conocer para actuar con eficacia y de esta manera poder llegar al producto final de tal proceso, con la elaboración del Informe Social donde su carácter científico se lo brinda la calidad con la que se desarrolló la investigación, el profesional en Trabajo Social, acuñado de las bases teóricas con las que argumente, los planteamientos en los documento especializado; de tal manera que también se encuentra detallado las fases fundamentales que se deben seguir para la elaboración de los informes sociales.

## **PROCESO DE INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA**

Trabajo Social, al tratarse de una profesión técnica altamente práctica, ha tenido que ir forjando su identidad científica dentro de las ciencias sociales, tal como nos lo explica Martín Guzmán, en las siguientes palabras, Trabajo Social ha logrado un desarrollo como disciplina de las ciencias sociales; no solamente ha construido y reconstruido su objeto de estudio, perfeccionándose día con día; sino también ha propuesto sus propias metodologías de intervención, de acercamiento a su objeto y de abstracción como sujeto para reflexionar sobre su praxis y el abordaje del objeto de estudio (Castro Guzmán, 2017, pág.13). es en efecto lo reflexivo lo que, en esta oportunidad, se pretende destacar la importancia de los procesos de investigación diagnóstica, en la elaboración de informes sociales.

Trabajo Social es definido por la International Federation of Social Workers (IFSW); como una profesión basada Metodología para investigación e intervención en Trabajo Social 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. Respaldada 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 (IFSW, 2016).

Recordando un poco la definición de Trabajo social, reitera que la metodología es fundamental para el ejercicio práctico de todo profesional en trabajo social, emplear métodos, técnicas de investigación social, para el análisis y la comprensión de los problemas sociales, mediante el diseño de protocolos que permitan, explorar, describir, explicar y diagnosticar los problemas de investigación; para facilitar una forma de intervención que contribuyan a elevar

el bienestar, así también a la calidad de vida de la población, en sus diversos niveles de intervención caso, grupo o comunidad; en ese sentido la investigación social se puede decir que es una parte sustancial en los procesos de intervención de cada profesional.

## **CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN**

Para entrar en materia del proceso de investigación diagnóstica, es importante detallar las características que este posee, en el que se pueden destacar cuatro principalmente, como primer lugar, el proceso de investigación es progresivo, esto se refiere el proceso se avanza o se desarrolla de manera gradual, en segundo lugar, tiene la característica de ser acumulado, eso significa que todo el conocimiento que se está obteniendo, ayuda a profundizar y ampliar la información, sirviéndose para descartar, confrontar y analizar sobre alguna situación en concreto, en tercer lugar tenemos la consignación, donde cada investigador social tendrá su propio estilo para consignar la información que se encuentre recolectando, y lo hará siempre y cuando tenga la autorización de las personas, por último, en cuarto lugar, tenemos a la sistematización, que permitirá crear teorías, se clasifica, se construye o se descarta la información, en efecto se concreta la elaboración del Informe Social

Cada una de estas características funcionan como un todo integrado, para dirigirnos a un diagnóstico que sea capaz de acercarse a la realidad de los individuos, pero cuáles son esos propósitos que debe tener la investigación, como respuesta a esta pregunta, si leemos a Quiroz Neira (1998), en el que se citó a Mary Richmond y su perspectiva sobre la investigación; Richmond acuñó la denominación de "Estudio Social", en lugar de Investigación. A su juicio, esta denominación daba un propósito más real y dirección al quehacer del Trabajador Social. Para ella, el propósito del Estudio Social, al igual que en la profesión médica, es llegar a un diagnóstico y definición de la dificultad principal total; éste, además de ser un diagnóstico comprensivo, debe permitir

identificar aquellos elementos que pudieran ser obstáculo o ayuda para el tratamiento.

Richmond definió el objetivo del Estudio Social como “el intento de hacer una definición tan exacta como sea posible de la situación y personalidad del Cliente en relación hacia otros seres de quien él depende o de quienes dependen de él y su relación con las instituciones de la comunidad”. Señaló la importancia de la “habilidad y destreza del profesional para hacer un diagnóstico en el momento oportuno para hacer el mejor tratamiento del Caso”. Para ella, los Elementos básicos del Estudio Social son “Persona y Situación”. La situación era un área extremadamente importante y debía ser diagnosticada al igual que la personalidad del cliente. Por otro lado, la recolección de la información o recolección de evidencia como lo llama Richmond, tiene sus parámetros que en mi opinión tienen vigencia en estos tiempos.

## **RECOLECCIÓN DE LA EVIDENCIA SOCIAL:**

En razón de abordar este punto, se retoma lo que Quiroz (1998) expone lo planteado por Mary Richmond, sobre la Evidencia Social donde señala que la está compuesta de todos los hechos, tales como historias personales o familiares que, tomadas en su conjunto, indican la naturaleza de las dificultades sociales de un determinado Cliente y los instrumentos para su solución. Como depende menos de hechos visibles, que de una tendencia del comportamiento, la evidencia social, para Richmond, frecuentemente consiste en una serie de hechos, cualquiera de los cuales tendría poco valor probatorio, pero que, puestos todos juntos, tienen un efecto acumulativo. Su modelo distingue diferentes clases de Evidencia Social.

1. Evidencia Real: Es el hecho en cuestión que se presenta antes nuestros sentidos y, en general, es la base de toda inferencia.



2. Evidencia Testimonial: Que incluye a otras personas, entre los que hay que distinguir entre aquellas que vieron y oyeron el hecho en cuestión y aquellas que hablan porque “otro” lo dijo.

3. Evidencia Circunstancial: Es lo que está incluido en las anteriores.

Antes de explicar las diferentes modalidades para obtener evidencias, la autora precisa el alcance que ella le da a la palabra “hecho”. Para ella, el “hecho” no está limitado a lo tangible; los pensamientos y sucesos para Richmond, también son hechos. En este contexto dice: “El problema de si una cosa es hecha o no, es cuestión de que pueda o no ser afirmado con certeza”. La recolección de las evidencias se realiza a través de consultas a fuentes de información directas o indirectas. Teniendo como Directas: El cliente y miembros del grupo familiar y las Indirectas: Personas fuera del grupo Familiar o colaterales que están, significativamente, relacionadas con él: documentos, fichas, trabajos, entre otras.

Richmond también definió los Instrumentos o Técnicas que se usarían para la recolección de las evidencias, lo cual fue producto de un exhaustivo estudio o investigación de casos sociales, lo que le permitió llegar a establecer las herramientas o técnicas de que disponía el Trabajador Social. Estos instrumentos y técnicas son: Entrevista, Relación Profesional, Visita Domiciliaria, Observación. A partir de las Evidencias recogidas, se hace un análisis e interpretación del material obtenido, lo cual da origen el Diagnóstico Social; claramente esas técnicas investigativas son infalibles al día de hoy, solo se podría incluir la reunión familiar, y la investigación documental, para complementar la recopilación de información.

En ese sentido es importante también no olvidar realizar bien la investigación documental que nos haga el proceso investigativo nos cree fundamentos teóricos, es decir, que nos proporcione una teoría que le permita actuar con mayor grado de efectividad a la hora de proponer soluciones a los problemas y necesidades sociales; por otro lado en razón del contexto actual de pandemia, ante las limitantes que esta nos interpone, estas técnicas, tienen sus alternativas, las llamadas técnicas virtuales de comunicación, las cuales

facilitan la comunicación entre los usuarios y el profesional en Trabajo Social, pero de la misma manera suele no ser suficiente ante aspectos de la interpretación del lenguaje corporal o la apreciación de las dinámicas e interacciones del usuario en sus grupos familiares.

## **INFORME SOCIAL**

Luego de haber abordado el proceso de investigación diagnóstico, es necesario pasar al producto resultante del mencionado proceso, siendo en efecto el Informe Social, Quiroz Neira (1998) lo define como un documento escrito y especializado que contiene información sobre la situación de personal y socio-familiar de las personas, que se emite con la intencionalidad de persuadir al receptor, para obtener cierto grado de beneficio en su favor; además agrega que estos informes constituyen un medio formal de comunicación entre el Asistente Social, y quienes responsablemente lo solicitan. En ese sentido al tratarse de un documento sumamente importante y especializado, nos lleva a la reflexión, que quien deba elaborarlo, tiene que ser un profesional muy especializado como los profesionales en Trabajo Social.

En ese sentido también el autor hace las siguientes consideraciones: El Informe se redacta con el fin de responder a la petición de una evaluación Sociofamiliar hecha por un profesional o institución. Corresponde al producto final de un trabajo de análisis, síntesis e integración de todo el material obtenido a través de una acuciosa investigación. Resaltando la importancia de realizar un buen proceso investigativo, para cumplir con el objetivo final que es responder a las expectativas del profesional que lo ha requerido, de manera que se debe evitar las ambigüedades en para no generar confusiones que puedan llegar a afectar a las personas, con las que profesional se encuentre trabajando.

En ese sentido nos recomienda que el contenido debe estar sujeto, fundamentalmente, al motivo de consulta, a los aspectos personales, socio-familiares y a las necesidades por las cuales la persona fue derivada en la

institución. De esta manera, la presentación del Informe tendrá que ser clara, concisa y técnica, pero de fácil comprensión. Esto se conseguirá mediante la utilización de un lenguaje directo, siempre técnico y científico, exento de tecnicismos no traducidos, a fin de asegurar el discernimiento de las personas que lo lean, pues, aun tratándose de profesionales, puede que no posean conocimientos específicos sobre el documento que reciben; para lograr que la elaboración de este documento sea lo más profesional posible el autor Quiroz Neira (1998), propone los siguientes requisitos.

Requisitos Preparatorios: debe seguir Cuatro Fases Fundamentales, tales son: la Redacción, Transcripción, Emisión y Seguimiento, las cuales, a manera de resumen, consiste en el caso de la redacción, debe tener un relato, técnico, especializado de las notas registradas en el proceso de investigación; la transcripción materialización de todo un esfuerzo técnico realizado previamente; la emisión fase especialmente importante, que está muy relacionada con la organización administrativa de la institución patrocinante del Asistente Social; el seguimiento es recomendable que todo Asistente Social se preocupe de realizar un seguimiento del Informe para tomar conocimiento de los resultados del mismo.

### **Componentes Básicos del Informe Social**

Para que el informe social sea altamente especializado, debe tener en cuenta los cuatro componentes básicos en los que se pueden mencionar el componente descriptivo, Interpretativo, Evaluativo, persuasivo; el profesional en trabajo social debe poner todo su esfuerzo por lograr tener todos estos componentes en sus informes sociales; dichos componentes se detallan a continuación acudiendo a la explicación que Mario Quiroz Neira, realiza de estos componentes.

#### **El Componente Descriptivo:**

Se trata de delinear o representar una cosa, persona o situación de manera de dar una idea cabal de ella. Es decir, se trata de representar a una persona, cosas o situaciones por medio del lenguaje escrito, refiriéndose o explicando

sus distintos componentes, cualidades o circunstancias, lo más fiel a la realidad. En la descripción se debe recurrir sólo a lo percibido por los órganos de los sentidos, tratando de discriminar todo aquello que pertenezca a lo que el Asistente Social imagina del cliente, siente con respecto al cliente o piensa con respecto al cliente. Estos tres procesos psicológicos contribuyen a subjetivar la información y, por lo tanto, a dar una idea distorsionada de lo que es el cliente en realidad.

### **Componente Interpretativo:**

La acción de interpretar alude al intento de explicar el sentido de una cosa, o traducir lo visto y oído en un lenguaje técnico. Corresponde a una acción de intelectualizar y reflexionar lo percibido, con lo cual ya estamos distorsionando la realidad. Es un proceso de profunda intelección que perfeccionamos a medida que incorporamos más conocimientos científicos y técnicos a nuestro intelecto.

### **Componente Evaluativo:**

La redacción del Informe ofrece al Asistente Social la posibilidad de ir evaluando la persona, situación o circunstancias en las que vive el cliente. Es decir, en cada momento estamos diagnosticando, emitiendo juicios e interpretando técnicamente la situación. En este contexto, es recomendable que las Evaluaciones Diagnósticas que hagamos, sean técnicas y no valorativas—prejuiciosas. Es decir, no deben corresponder a juicios de valor. En términos prácticos, el componente evaluativo se concreta en la emisión del diagnóstico, en síntesis.

### **El Componente Persuasivo:**

La Persuasión debe ser un propósito final del Informe Social, porque con ello pretendemos lograr el beneficio en favor del cliente. Persuadir es inducir, mover, obligar a otro con razones, a creer o hacer una cosa.

## **CONCLUSIONES**

Cuando relacionamos la teoría sobre de los procesos de investigación diagnóstica, con nuestro contexto actual de pandemia, nos permite reflexionar sobre cuánto a lo largo de la historia de nuestra profesión ha sido clave, que los procesos de la investigación diagnostican, utilicen sus técnicas tradicionales, en razón que están tienen mucho más riqueza y alcance de información fundamental para diagnosticar, apegados a la realidad de las personas, a pesar que dichas técnicas posean alternativas desde la virtualidad, se tiene el reto que los y las profesionales en Trabajo Social no encuentren comodidad en ellas.

Por otra parte, si los nuevos trabajadores o trabajadoras sociales, dadas las circunstancias de la formación académica, no ponen en práctica lo que demanda los procesos investigativos de la profesión, se tiene como resultado, aún más falencias en cuanto a la elaboración de Informes Sociales, en consecuencia, se estaría perdiendo la calidad en las exigencias que demanda la profesión como tal.

## REFERENCIAS

Quiroz N. (1998) El Socio-diagnóstico. Chile: Concepción.

Castro G. (2017) Metodología de intervención en Trabajo Social. México: Yucatán.

Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (2014). Definición global del trabajo social. Obtenido de <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work>