

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



TEMA:

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

PRESENTADO POR:

ANA EGLIS ALFARO DE MIRANDA (AM11034)

**INFORME FINAL DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN, PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIATURA EN TRABABJO SOCIAL**

ASESORES:

LICDA. MARÍA ARACELY LINARES PALACIOS, MED.

LICDO. ROLANDO SIGFREDO MENDOZA ESTUPINIÁN.

ABRIL, 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

SECRETARIO GENERAL

ING. FRANCISCO ALARCÓN

FISCAL GENERAL

LIC. RAFAEL HUMBERTO PEÑA LARÍN

DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LI. LUIS ANTONIO MEJÍA LIPE

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

DECANO

MSC. OSCAR 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.

COORDIANDOR GENERAL DE LOS PROCESOS DE GRADO

LIC. JUAN FRANCISCO SERAROLS RODAS

DOCENTES DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

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

ÍNDICE.

RESUMEN	3
PALABRAS CLAVE.....	3
INTRODUCCIÓN	4
TEMA: PROCESO DE INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA Y ELABORCIÓN DE INFORMES SOCIALES.	5
Proceso de Investigación Diagnóstica.....	5
Elaboración de Informes Sociales.	10
CONCLUSIONES	11
BIBLIOGRAFÍA	12

RESUMEN

En el siguiente documento se presenta los procesos de elaboración de investigación diagnóstica y elaboración de informes sociales, ambos procesos se encuentran relacionados ya que se necesita de la elaboración de un diagnóstico para la redacción de un Informe Social; de esta manera se entenderá generalmente el Diagnóstico como la herramienta principal del profesional de Trabajo Social que funciona como direccionador en la investigación, señalando el que hacer y cómo hacerlo; por otro lado se tomará el Informe Social como un documento especializado en donde se describe la vida de la persona su situación problema y además documenta la intervención social que realiza dicho profesional.

PALABRAS CLAVE

Diagnóstico Social, Informe Social, Intervención Social y Metodología de Trabajo Social

INTRODUCCIÓN

En la historia de Trabajo Social el Diagnóstico Social ha sido una de las herramientas importantes para el profesional, se debe de tomar en cuenta que para la realización del diagnóstico se debe tener un concepto claro de la metodología de Trabajo Social; por lo que se estudiará el concepto de trabajo social de caso como “conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consiente e individualmente al hombre en su medio en su medio social”¹, por lo que el diagnóstico debe de estar enfocado en el estudio de la problemática del individuo en su medio y entorno social, en la realización del informe se ven inmersos los cinco pasos y tres momentos en la metodología de trabajo social.

¹ (Richmond)

TEMA: PROCESO DE INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA Y ELABORCIÓN DE INFORMES SOCIALES.

Proceso de Investigación Diagnóstica.

La Investigación Diagnóstica es un proceso de investigación que brinda información para la resolución de una problemática, dicho proceso se encuentra relacionado entre la intervención y el contenido; la palabra Diagnóstico proviene del griego *diagnostikós* que quiere decir “conocimiento” o “apto para conocer” por lo tanto se trata de un “conocer a través de”; según el libro de Acciones Clave del Proceso de Intervención Social, el Diagnóstico Social es “un proceso dialógico de elaboración y sistematización de informes que implica conocer y comprender los problemas y necesidades dentro de un contexto determinado, sus causas y evolución a lo largo del tiempo, así como los factores protectores y de riesgo y sus tendencias previsibles.”²

El Diagnóstico es el que direcciona el objetivo de la investigación, proporcionando instrumentos de orientación prácticos para saber que hacer y cómo hacerlo, la metodología que se debe utilizar en el marco de la intervención social y elaboración del informe social; este se encuentra relacionado con la metodología de Trabajo Social en la operatividad del modelo en sus cinco pasos, la investigación, diagnóstico, planificación ejecución, evaluación y sistematización permitiendo al profesional no sólo la elaboración de un informe, si no las herramientas necesarias para una intervención social; el diagnóstico social debe tener al menos cuatro características fundamentales: completo, claro, preciso y oportuno.

Completo, porque debe de poseer toda la información necesaria e importante; claro, solamente debe de incluir aquella información oportuna realizando una sistematización de la información para que no haya exceso de información; preciso, establecer toda aquella información concreta y específica; oportuno, el diagnóstico debe de obtener la información real en tiempo y contenido; según el libro de Acciones Clave del Proceso de Intervención Social para que sea un buen

² (Acciones-clave del proceso de intervencion social capitulo 11)

diagnóstico debe de cumplir los siguientes requisitos: ³-Informar sobre los problemas y necesidades que existen, -Responder el porqué de esos problemas, -Informar sobre las capacidades, fortalezas y oportunidades, -Identifica recursos y medios para actuar, -Determina prioridades de intervención, -Fundamenta y establece posibles estrategias de acción y -Da cuenta de los factores que pueden aumentar la factibilidad de la intervención.

El proceso operativo para la realización del diagnóstico inicia con la identificación de las necesidades, problemas y situaciones de conflicto, dónde se distinguen las necesidades de los problemas y posibles situaciones de conflicto, considerando que las necesidades “son el conjunto de condiciones de carencia y privación inherentes a la naturaleza del ser humano”⁴, por lo que en este sentido los satisfactores de dichas necesidades pueden tomarse como las acciones que cada individuo, grupo o comunidad realiza para satisfacer dichas necesidades, es importante conocer en este primer paso del diagnóstico que las dificultades o problemáticas no siempre está relacionado con la falta de satisfacer una necesidad, puede surgir una problemática de diversos factores como conflicto de intereses, situaciones problema y la insatisfacción de una necesidad o una necesidad mal satisfecha.

Es necesario establecer esta distinción entre necesidad y problema para lograr una solución efectiva, para la identificación de una necesidad se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos: naturaleza del problema o necesidad, se trata de describir el tipo de problema; la magnitud, el alcance que tiene la problemática a quienes afecta; La gravedad, el nivel de gravedad del problema; para poder realizar esta primer etapa del diagnóstico se necesita conocer desde el punto de vista de la persona sujeta de estudio las problemáticas que percibe, así como la perspectiva del profesional y de entes externos, una buen abordaje de esta primer etapa del diagnóstico permitirá recopilar la información necesaria para la identificación de potencialidades, centros de interés, necesidades de cambio y oportunidades de mejora lo cual es el segundo paso del diagnóstico.

En este punto es importante mencionar que la problemática no es la persona y que se deben de identificar aquellas potencialidades con las que cuenta la persona desde su situación, es

³ (Acciones-clave del proceso de intervencion social capitulo 11)

⁴ (Acciones-clave del proceso de intervencion social capitulo 11)

importante poner en práctica en este sentido la empatía de Trabajo Social para lograr un proceso de empoderamiento con la persona, conociendo además los centros de interés de la persona; el diagnóstico debe de identificar esas necesidades de cambio y oportunidades de mejora a partir de donde se genera la acción, es decir programas sociales y del modo que se actúa profesionalmente por lo que se debe de tomar en cuenta lo que señala Mary Richmond “algunos profesionales buscan argumentos con los que justificar las necesidades de una práctica de Trabajo Social adaptada a las nuevas realidades, mientras que otras buscan en las fisuras del sistema la oportunidad de desarrollar buenas prácticas”⁵.

Es necesario visualizar la interacción y discrepancia que hay entre las necesidades reales destacadas, la demanda de ciertos servicios y atenciones por parte de los servicios sociales, el análisis de todos estos factores facilitan la visión de llegar a obtener un logro en la búsqueda de soluciones; el siguiente paso operativo del diagnóstico es la identificación de los factores causales o determinantes, factores condicionantes, factores protectores y factores de riesgo, en esta etapa se necesita conocer la causa real que está provocando la problemática, así como también las condiciones que está presentando, dentro de los factores protectores se destaca aquellas redes de apoyo con las que cuenta la persona, son los vínculos e interacciones sociales que pueden ser su sostén en medio de la problemática, finalizando con los factores de riesgo que puede ser el grado de consecuencia que tiene dicha problemática.

En la etapa de pronóstico de la situación y exploración participativa de escenarios futuros, en esta etapa del diagnóstico se caracteriza por estudiar los escenarios previsibles, que permite prever cual será el futuro, se permite desarrollar una apreciación desde la perspectiva de tendencias actuales, estableciendo medidas o acciones a corto, mediano o largo plazo, la exploración de escenarios futuros permite tomar las decisiones pertinentes al finalizar el diagnóstico, facilitando el desarrollo del siguiente paso que es la identificación de recursos y medios de acción, internos y externos; en este punto ya teniendo el conocimiento del problema como surgió y como podría ser

⁵ (Richmond)

el futuro, todo esto es insuficiente para un buen diagnóstico, por lo que es la etapa de identificación de todos aquellos recursos con los que se cuenta.

Para identificar los recursos es necesario responder dos interrogantes, ¿quién puede resolver los problemas?, es necesario conocer que es importante para la resolución de un problema el esfuerzo de los involucrados, instituciones y comunidad, lo que se necesita saber en este punto es que personas se necesita para resolver el problema, o instituciones; la siguiente interrogante es, ¿qué tipo de ayuda o atención se necesita?, ya identificada la persona o institución que podría solucionar el problema o necesidad es necesario conocer el tipo de ayuda o atención que se requiere, además es necesario conocer con todos los recursos con los que se cuenta ya sea internos existentes en la propia comunidad como externos existentes y potencialmente disponibles.

En la etapa de exploración de alternativas de intervención, con los sujetos en su contexto, según el libro de Acciones Clave del Proceso de Intervención Social menciona que en este punto se deben de buscar acciones de intervención con eficacia y factibilidad estudiando todos aquellos factores relacionados a dichos términos; en el diagnóstico se deben de establecer prioridades, siendo este la siguiente etapa, el cual consiste en establecer cuáles de las necesidades encontradas por su factibilidad y viabilidad pueden solucionarse primero, conociendo la disponibilidad del recurso y cual es el problema más grave, jerarquizando todas aquellas situaciones según los factores que rigen la realización de prioridades en el diagnóstico.

En la etapa de selección y diseño de estrategias de acción, se establecen acciones concretas conforme a las necesidades o problemáticas encontradas en la persona, familia o comunidad estudiada, esto implica conocer la causa de la problemática las razones del comportamiento y los factores contextuales que inciden, todas estas situaciones ya identificadas en el diagnóstico permiten establecer un análisis de los puntos fuertes y débiles de la situación para generar un cambio en la problemática; en la etapa de análisis de contingencias y potencial de generación de alianzas, se trata de analizar las posibles dificultades de las estrategias ya establecidas

anteriormente, podrían surgir limitantes en la realización de las estrategias ya sea de manera interna como externa, planeando el posible escenario para dicha contingencia.

Para la finalización del proceso operativo del diagnóstico está la etapa de toma de decisiones sobre el tipo de medida o proyectos a implementar, en este punto del diagnóstico ya están establecidas todas aquellas acciones concretas que se realizarían en la intervención del profesional, por lo que es muy importante la participación de la persona que se encuentra en dicha situación para que dicha intervención sea viable, además de ser la persona sujeta de estudio la más importante en la toma de decisiones establecidas, la participación del sujeto es importante en el desarrollo de todo el diagnóstico; la realización cronológica del diagnóstico es muy importante ya que cada etapa se encuentra relacionada y facilita el seguimiento de la siguiente.

El diagnóstico forma parte del proceso metodológico de la intervención social, “el Diagnóstico social entendido como un peritaje externo no tiene eficacia para promover el cambio personal ni social, como también el de aumentar las capacidades y fortalezas de los sujetos a los que convierte, de hecho, en objetos, es un proceso sistematizado y articulado de conocimiento que toma en cuenta el estado de las fuerzas y recursos de un sujeto en un momento dado”⁶, sin embargo el diagnóstico permite proponer acciones colectivas que permitan el cambio social, por lo que como anteriormente se señala el permite al profesional conocer las problemáticas, causas, fortalezas y demás criterios que le permiten la realizar una intervención social eficiente.

Para realizar un diagnóstico se debe desarrollar un estudio previo donde juegan un papel importante las técnicas de investigación social; las cuales son: la observación participante, la no participante, la escucha activa, la entrevista y la visita domiciliaria; cada una de estas técnicas se encuentra relacionada en cada etapa del diagnóstico y facilita toda la recopilación de la información que se desea; el diagnóstico en la práctica de Trabajo Social nos indica “donde estamos y hacia donde nos dirigimos, que hacer y cómo hacerlo”⁷, es la dirección de del proceso de intervención,

⁶ (Acciones-clave del proceso de intervención social capítulo 11)

⁷ (Lincoln)

permitiendo que la realización del diagnóstico sea de manera técnico científico teniendo una buena fundamentación en base a la naturaleza del problema y así brindar una mejor atención a las personas.

Elaboración de Informes Sociales.

El informe social es un documento especializado producto de la investigación diagnóstica, donde se elabora, construye y redacta; el informe debe realizarse mediante tres fases: redacción, donde se escribe toda la información recopilada; emisión, es la estructura administrativa; y seguimiento, siempre estar en constante continuidad de la investigación; los componentes del informe social son los siguientes: Descriptivo, interpretativo, evaluativo y persuasivo; este documento solo puede realizarlo un profesional en Trabajo Social puesto que son los únicos profesionales autorizados en El Salvador y se elabora cuando la información recolectada cumple el objetivo del caso comisionado, es importante elaborar un documento con enfoque científico que refleje la importancia del ejercicio del profesional.

El informe social está ligado con la descripción teórica y científica que se ha identificado mediante la investigación, busca dar una respuesta a las problemáticas planteadas; cabe aclarar que un informe social, metodológicamente puede constituir la intervención total de un caso, o bien la acción el marco de un trabajo de intervención, dependerá de la problemática de estudio, es importante mencionar que todo el marco de la redacción de un informe está ligada al enfoque de Derechos Humanos que un profesional debe de tener a la hora de redactar, evitando hacer juicios de valor o criminalizando la pobreza en la que se encuentra la persona, en el momento de la redacción de debe realizar jerarquizando y depurando la información más relevante de la investigación.

El Informe Social legitima la práctica profesional de Trabajo Social mostrando el accionar, dicho informe implica la realización de una investigación cualitativa acotada, desde una perspectiva de Trabajo Social el Informe Social es la intervención profesional documentada, por lo que la intervención social según el Dr. Saavedra “constituye una forma de actuar de una categoría de

profesionales del mundo social, orientado a la resolución de problemas”⁸, de dicha manera es importante que el profesional realice un buena intervención que se verá reflejada en el Informe Social, dicho documento tiene como objetivo proporcionar acciones de cambio social.

CONCLUSIONES

- ❖ La investigación Diagnóstica es un proceso de recolección de información que permite al profesional en Trabajo social conocer las problemáticas, sus causas y potencialidades, para realizar una Intervención Social eficaz y eficiente.
- ❖ El diagnóstico es el direccionador de la investigación que permite conocer el que se debe hacer y como debe hacerse, la realización de un buen diagnóstico permitirá la redacción del Informe Social.
- ❖ El Informe Social es un documento especializado, como resultado del diagnóstico en el cual se plasma la situación de la persona sujeto de estudio, en el informe se pueden plasmar soluciones o aportes al cambio social

⁸ (Saavedra)

BIBLIOGRAFÍA

Acciones Clave del Proceso de Intervención Social. (s.f.).

Acciones-clave del proceso de intervencion social capitulo 11. (s.f.).

Lincoln. (s.f.). *Acciones-clave del proceso de intervencion social capítulo 11.*

Richmond, M. (s.f.). *El Trabajo Social en Mary Richmond.*

Saavedra, J. (s.f.). *Cuatro Argumentos sobre el concepto intervención social.*