



INVESTIGACIÓN

PARA LA CONSTRUCCIÓN
DE DIAGNÓSTICOS SOCIALES
DE TRABAJO SOCIAL



ADRIANA ORNELAS • MARÍA LUISA BRAIN • NELIA TELLO



Universidad Nacional Autónoma de México
Escuela Nacional de Trabajo Social

INVESTIGACIÓN PARA LA CONSTRUCCIÓN DE DIAGNÓSTICOS SOCIALES DE TRABAJO SOCIAL

Adriana Ornelas Bernal
María Luisa Brain Calderón
Nelia Tello Peón

Trabajo realizado con el apoyo
del Programa UNAM-DGAPA-PAPIME.
Proyecto PE306319

	PAG.
Presentación	6
Investigación y diagnóstico social en trabajo social	8
Paradigmas de la investigación	11
1. Investigación social desde el método hipotético-deductivo	15
Conceptualización, niveles y tipos de la investigación social	15
Proceso de investigación	18
Proyecto o protocolo de investigación	20
Etapas y fases del proceso de investigación	21
Selección del tema	22
Delimitación del problema	24
Justificación	26
Formulación de la pregunta de investigación	28
Objetivos	29
Marco teórico, referencial y conceptual	31
Hipótesis	45
Muestra	47
Técnicas de recolección de información	50
Instrumentos para el registro de información	57
Ordenación y análisis de información	72
Informe final de investigación	80
Fuentes de información	86
2. Investigación Cualitativa	95
Paradigma de la Ciencia Social Interpretativa	97
Investigación cualitativa	98
Proyecto de Investigación	101
Proceso de investigación	101
Selección y Delimitación del tema	102
Planteamiento del Problema	103
Justificación	105
Preguntas de acercamiento	106
Objetivos	107
Referentes Teóricos	108

111	Supuestos
113	Ingreso en el ambiente de campo
115	Diseño de la Investigación
122	Recolección de la Información
134	Interpretación de datos
138	Informe Final de la Investigación Cualitativa
142	Fuentes de información

146	3. Diagnóstico social integral
146	El diagnóstico social en el proceso de trabajo social
150	El DSI desde la complejidad y la transdisciplina
154	La transdisciplina como conocimiento desde la complejidad
157	Lo social conceptual
161	Conceptos de diagnóstico
164	La construcción del DSI
166	La pregunta de intervención
168	La investigación que se realiza en el DSI
170	De la situación problema en el DSI
172	Sobre el proceso metodológico
174	Caracterización del contexto general y de los procesos sociales, diversas aproximaciones
175	Elementos para la construcción de diagnósticos
176	Conclusión diagnóstica
178	Fuentes de información

PRESENTACIÓN

Comenzaremos por reconocer que existen numerosos textos relacionados con la investigación social, pero son escasos aquellos que están pensados específicamente desde la perspectiva de trabajo social y que, además, hagan precisiones procedimentales en aspectos que suelen dificultarse al momento de desarrollar la investigación y expliquen la relación con la construcción de diagnósticos sociales, todo lo cual constituye el propósito del presente texto.

Es necesario señalar que aun cuando los temas que se incluyen en cada apartado se presentan por separado, esto es solo con fines didácticos, pues en realidad conforme se avanza en el proceso de investigación, se va haciendo uso de todos los elementos incluidos y, de igual forma, se va reconociendo la necesidad de profundizar en algunos de ellos, de hacer revisiones más específicas, o bien, de modificar algún aspecto que ya no se considera consistente con el resto de la investigación, lo cual conducirá a la adecuada construcción de los diagnósticos sociales.

La investigación contribuye a la construcción de conocimiento sobre situaciones problemáticas que son objeto de la intervención del trabajo social, a la vez que aporta a la construcción disciplinar a través de recuperar la intervención social como objeto de estudio de las investigaciones efectuadas por los trabajadores sociales.

Es indudable que uno de los aspectos disciplinares que es necesario y urgente de fortalecer es la relación entre la investigación y la intervención, entendiendo que la primera es un elemento constituyente de la segunda, como señala Tello (2010, p. 66).

La investigación es una condición imprescindible para poder intervenir desde el Trabajo Social, pero el eje central es atender una situación problema que requiere una intervención y es solamente cuando hemos definido un problema de intervención que podemos definir el de investigación; esto es, hay una relación de subordinación.

De igual modo, precisaremos que la investigación no es lo mismo que el diagnóstico; la primera nos brinda la información que se requiere para elaborar los diagnósticos, entendidos como una valoración fundamentada de la situación-problema y de sus puntos de ruptura.

Al integrar en este material dos perspectivas epistemológicas para desarrollar la investigación social en trabajo social, queremos brindar opciones metodológicas para hacer intervención y, como elemento fundamental, construir diagnósticos sociales significativos para lograr intervenciones profesionales, efectivas, pertinentes y, sobre todo, que incidan en las situaciones problema y logren cambios sociales.

En ese sentido, el presente texto aborda de manera general elementos teóricos, metodológicos y prácticos para el desarrollo de investigaciones y la construcción de diagnósticos sociales en trabajo social.

Comenzaremos por establecer las relaciones entre los temas que se abordarán en el presente texto: la investigación permite acercarse y conocer la realidad social para explicar una situación-problema y con base en ello elaborar los diagnósticos sociales que son el fundamento de toda intervención de trabajo social. Para entender mejor esta relación, empezaremos por definir al trabajo social, señalando que, aun cuando existen variadas definiciones de nuestra disciplina, nos parece fundamental retomar la propuesta por Tello (2008, p.3) que lo conceptualiza como:

Una disciplina de las ciencias sociales que tiene por objeto de estudio la intervención social con sujetos concretos –individuales o colectivos– que tienen un problema o una carencia social en un momento determinado. Su acción deviene de lo social y recae en lo social, precisamente en el punto de intersección que genera la relación sujeto-problema-contexto. La intervención de trabajo social es una acción racional, intencional, fundada en el conocimiento que tiene por objetivo desencadenar procesos de cambio social. La participación del sujeto es indispensable, para hablar de una acción de trabajo social.

Al respecto, diremos que trabajo social es considerado una disciplina de las ciencias sociales dado que estudia aspectos específicos de la realidad social y cuenta con un campo particular de conocimientos que lo diferencian de otras disciplinas y ciencias. Tiene su objeto de intervención en las relaciones y procesos sociales conflictivos que se generan en un contexto y momento histórico determinados. Posee métodos y técnicas que la identifican y hacen de la suya una intervención especializada. Tiene un campo de intervención particular que es lo social y su objetivo es generar procesos de cambio social en conjunto con los sujetos. También, es una profesión porque requiere de un conocimiento especializado y formal que se adquiere tras una formación académica, al término de la cual se otorga un título y una cédula profesional para ejercerla.

En síntesis, definiremos trabajo social como una disciplina y profesión de las ciencias sociales que interviene en lo social con el propósito de generar procesos de cambio en conjunto con los sujetos sociales. Definido así, resulta clara la relación con la investigación social ya que a través de esta se conoce el origen de la situación-problema en la que interviene el trabajo social.



Así, para hacer investigación en trabajo social, el objeto se centra en lo social que, siguiendo a Tello (2008, pp.13-14):

- Se refiere a las maneras de establecer relaciones entre los sujetos sociales.
- Se dijo que los sujetos sociales con los que trabajamos pueden ser individuales o colectivos-, entonces, los problemas que atendemos son los problemas de las relaciones.

Es decir, lo social se refiere a todo vínculo, lazo o relaciones entre sujetos sociales y su contexto, lo que permitirá distinguir la investigación de trabajo social de una investigación de cualquier otra disciplina.

Ahora bien, con la información obtenida a través del proceso de investigación, será posible construir un diagnóstico que también se centre en los aspectos sociales, que identifique a los diversos

actores involucrados y los puntos de ruptura, todo lo cual constituirá el fundamento para la intervención profesional. Este diagnóstico se caracterizará, además, por su carácter integral, en el que se dé cuenta de la complejidad que compone y contextualiza a la situación-problema en estudio.

En el diseño de las estrategias de intervención, de acuerdo con Tello y Ornelas (2015), es necesario iniciar con una pregunta de intervención de la que se derivará la pregunta de investigación. Esta lógica permite construir preguntas de investigación que estén directamente relacionadas con la intervención a desarrollar, que la contextualicen y direccionen.

En este sentido, destacaremos que uno de los problemas más frecuentes y preocupantes en trabajo social es el relacionado con la formulación del problema de investigación, el cual suele:

- Definirse desde la perspectiva de otras disciplinas y por lo tanto no abonar al conocimiento de la situación-problema específica, sino sólo recuperar datos que otras disciplinas ya han profundizado.
- Construirse con fines sólo explicativos y no vinculado a la intervención, lo cual nos enfrenta a una falta de información teórica-empírica para el diseño de la intervención misma.

Por lo tanto, es imprescindible que antes de construir la pregunta de investigación, se tenga claro en qué se pretende intervenir, lo cual se define con base en el conocimiento que tiene el trabajador social acerca de los procesos sociales conflictivos que caracterizan a la sociedad actual.

PARADIGMAS

de la investigación

Siguiendo a Dilthey, coincidimos en que las ciencias han desarrollado dos paradigmas para el conocimiento y la interpretación de la realidad: el primero postulado por el positivismo que, si bien se originó en las ciencias naturales, después se trasladó a las ciencias sociales; y el segundo paradigma denominado interpretativo que tuvo su origen en las ciencias sociales, ambos “nos muestran la diversidad de las formas de conocer de una época y cada uno de ellos constituye un modo común fuera del cual no es posible conocer” (Hurtado y Toro, 2007, p. 20). A cada uno de estos paradigmas corresponde uno o varios métodos de investigación, a los cuales nos referiremos más adelante.

Para una mejor comprensión de las diferencias entre paradigmas es preciso recordar que estos surgieron en momentos históricos diferentes, siendo el positivismo el primero que se desarrolló en el siglo XVI dentro de las ciencias exactas y naturales y a partir de ello se consideró que solo el conocimiento generado a través del método científico era el único válido, por lo que las ciencias sociales en sus inicios adoptaron el mismo método para estudiar la realidad social, hasta que en el siglo XIX se les reconoció formalmente el estatus de ciencias y fue entonces que se planteó la necesidad de crear formas diferentes de acercarse y conocer la realidad social, surgiendo entonces el paradigma interpretativo.

Figura 2. Paradigmas de la investigación



El paradigma positivista se sustenta en el pensamiento lineal que explica la realidad con base en la relación causa-efecto, por lo que su propósito central es develar las leyes existentes en la realidad. Tiene una finalidad explicativa y comprobatoria que puede ser captada en un momento determinado para ser estudiada.

El método de investigación hipotético-deductivo que se deriva de este paradigma, postula que la hipótesis es un elemento fundamental ya que constituye el supuesto a-priori a comprobar y por lo tanto direcciona todo el proceso de investigación. De igual forma, este método plantea la posibilidad de controlar las variables de estudio y obtener datos cuantificables, medibles, objetivos y verificables. Para ello, recurre a instrumentos de recolección de información altamente estandarizados, de forma tal que todos los resultados obtenidos sean susceptibles de un tratamiento estadístico que muestre las tendencias de los hechos estudiados. Aquí, el investigador tiene la centralidad del proceso investigativo debido a que es quien determina lo que se quiere saber y por donde conducir la indagación sobre los sujetos que forman parte de la investigación; además, supone de este una total objetividad ante los hechos que se le presentan.

Por su parte, el paradigma interpretativo reconoce la complejidad de la realidad, su dinamismo y su carácter de construcción histórica, por lo que su propósito es comprender la multiplicidad de miradas y perspectivas de los sujetos en torno a determinada situación-problema. Con relación al método de investigación, se parte del supuesto de que cada sujeto contiene, en sí, a la sociedad que lo produce y de la que es productor, por lo que no requiere de sumar casos, sino sólo de interpretarlos y extraer sus sentidos y significados. Más que referirse a problemas, alude a campos de análisis en los que se considera a los sujetos con los problemas a estudiar. El sujeto investigado tiene la centralidad en el proceso investigativo pues es él quien otorga sentido y significado a lo que sucede en la realidad, por lo tanto, se utilizan instrumentos de recolección de información flexibles y abiertos, que se van modificando de acuerdo a lo que el sujeto va expresando, sin mayor injerencia del investigador quien se acerca sin predisposiciones ni prejuicios, pero asumiendo que existe una implicación de ambos sujetos, por lo que es necesario tomar distancia para comprender el fenómeno en estudio.

Figura 3. Paradigmas de la investigación: Principios

Paradigma Positivista	Paradigma Interpretativo
• Sociedad: suma de individuos • Realidad estática • Objetividad • Busca la verdad • Pensamiento lineal • Busca leyes existentes • Objeto de estudio • Fenómenos, hechos y sujetos medidos en la cantidad, intensidad o frecuencia • Las variables se pueden controlar • Los datos extraídos son medibles • Hipótesis concebidas a priori • Busca comprobar afirmaciones • Descubrir el conocimiento	• Sociedad: cada sujeto contiene a la sociedad • Realidad dinámica y compleja • Reconocimiento de la implicación del investigador • Acercamiento a la realidad sin prejuicios • Busca comprender la perspectiva de los sujetos • Desde la complejidad • Campo de análisis • Preguntas generales • Busca sentidos y significados • Se obtiene conocimiento de la vida social • Construcción del conocimiento

Elaboró: Adriana Ornelas

Elegir uno u otro paradigma y el método correspondiente para conducir el proceso de investigación es una decisión que el trabajador social toma dependiendo de:

- La naturaleza del objeto de estudio
- El propósito de la investigación
- La experiencia en el manejo de cada perspectiva

Como señalan Denzin y Lincoln “Las metodologías cualitativas son apropiadas cuando el investigador se propone investigar la construcción social de significados, las perspectivas de los actores sociales, los condicionantes de la vida cotidiana o brindar una descripción detallada de la realidad (Citado en Sautu, R., 2001, pp. 7-8). “La metodología cuantitativa es la adecuada cuando el propósito es, en cambio, describir la distribución de rasgos, opiniones, conductas, etcétera, en una población, o poner a prueba hipótesis causales, o medir la incidencia de un suceso, establecer las condiciones de su ocurrencia y consecuencias, o temas similares.” (Sautu, R., 2001, p. 7-8). Así, en trabajo social se podrán desarrollar investigaciones desde cualquiera de los dos paradigmas, habiendo establecido si lo que se quiere conocer son tendencias estadísticas o sentidos y significados de una situación-problema determinada.

INVESTIGACIÓN SOCIAL

desde el método hipotético-deductivo

Como se ha señalado, este método corresponde al paradigma positivista por lo que se guía con los principios epistemológicos que se enunciaron antes. A continuación, se abordarán las generalidades conceptuales y metodológicas de este método de investigación.

Conceptualización, niveles y tipos de la investigación social

La investigación a la que nos referiremos en todo momento es a la denominada como investigación social que según Benjamín se concibe como: “(...) aquella que concierne a la sociedad y que es útil al bien de la misma, cualquiera que sea el concepto que se tenga del bien de la sociedad.” (Citado en Negro, 1972, p. 62), es decir, supone un acercamiento concreto a la realidad y su orientación a la acción.

Por ello, entenderemos a la investigación social como el proceso sistemático, crítico y reflexivo que a través de técnicas e instrumentos de recopilación de información y de la aplicación de métodos de análisis y síntesis, permite explicar los hechos o fenómenos de la realidad social, con el propósito de generar, modificar, ampliar o refutar un conocimiento sobre una situación-problema específica y servir de base para su modificación.

Los niveles de la investigación se refieren al grado de profundidad que se consigue en el conocimiento de determinada situación-problema. Como tal, supone una secuenciación entre dichos niveles, por lo que no es posible transitar a uno sin haber alcanzado el anterior. En términos generales, distinguiremos tres:

- *Nivel exploratorio*: Representa el primer acercamiento al fenómeno en estudio para formarse la primera idea acerca del mismo. Su finalidad es contar con información que permita formular hipótesis de trabajo. Se recurre a este cuando se tiene escasa información acerca del problema.

• *Nivel descriptivo*: Tiene como propósito la caracterización de los fenómenos sociales en una circunstancia temporal y espacial determinada. Sirve para conocer cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permite detallar el fenómeno estudiado a través de la medición de uno o más de sus atributos. Brinda información para adecuar las hipótesis iniciales.

• *Nivel explicativo*: Busca descubrir las razones o causas que originan ciertos fenómenos. Su objetivo es explicar por qué ocurre y en qué condiciones se da este fenómeno. Está orientado a la comprobación de hipótesis causales. Esto es, permite la identificación y análisis de las causas (variables independientes) y sus resultados mismos que se expresan en hechos verificables (variables dependientes). Por lo tanto, es el nivel en el que se comprueban o refutan las hipótesis causales.



Los tipos de investigación, por su parte, se refieren a las diferentes maneras de hacer la investigación y aunque existen múltiples clasificaciones, destacaremos las que se consideran más útiles para el trabajo social.

Por sus fuentes:

- **Campo**: Se obtiene información de primera mano, es decir, directamente con los sujetos involucrados en la situación-problema, por lo que también se le denomina investigación directa o primaria.
- **Documental**: Se obtiene información de fuentes documentales, es decir de textos que contienen de manera ya procesada la información requerida, por ello también se le denomina investigación indirecta o secundaria.
- **Mixta**: Combina fuentes de información primarias y secundarias, es decir, de campo y documentales.

Por el lugar en el que se realiza:

- **De campo**: Se desarrolla en el sitio donde ocurre el fenómeno.
- **De laboratorio**: Reproduce el fenómeno en contextos artificiales para poder estudiarlo y manipula las variables de estudio que interesan a la investigación.

Por su amplitud:

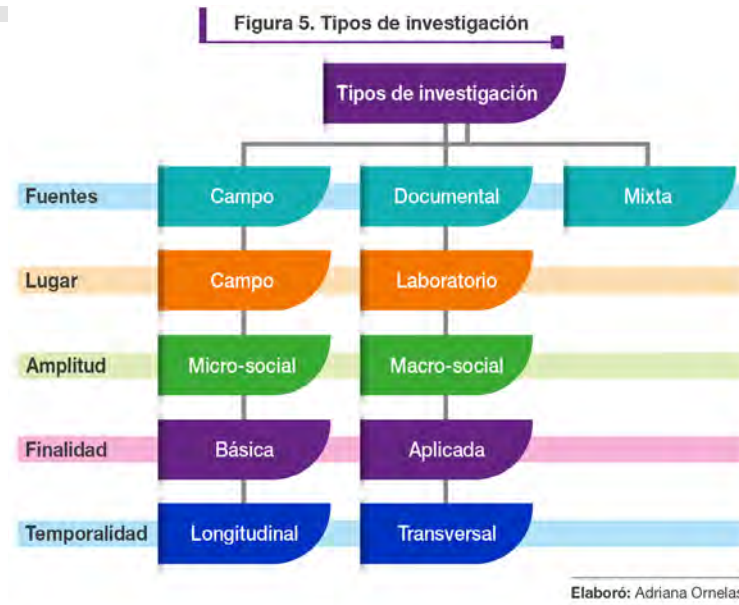
- **Micro-social**: Estudia fenómenos en colectivos poco numerosos y casi siempre de escala local.
- **Macro-social**: Estudia fenómenos de colectivos sociales numerosos, en escalas meso y macro sociales.

Por su finalidad:

- **Básica**: Su propósito central es la búsqueda de conocimientos para ampliar las teorías existentes en relación con determinado problema. Es decir, investiga para conocer.
- **Aplicada**: Su objetivo es conocer un fenómeno para poder intervenir en él y modificarlo. Es decir, investiga para actuar.

Por su temporalidad:

- **Longitudinal**: Estudia la evolución del fenómeno en el tiempo, en ocasiones desde su aparición hasta el momento actual.
- **Transversal**: Estudia el fenómeno en un periodo de tiempo determinado, de acuerdo con el interés de la investigación y las circunstancias contextuales que podrían estar condicionando el problema en un periodo específico.



Cada vez que se vaya a elaborar una investigación social, se tendrá que definir el tipo de investigación a desarrollar, considerando que es posible combinar las diferentes tipologías, cuya selección se realiza en función de los objetivos de investigación.

Proceso de investigación

Como señalamos antes, la palabra clave para definir a la investigación es proceso, y como afirma Ávila (2006) a través de éste "(...) se intenta encontrar de manera sistemática y con hechos demostrables, la respuesta a una pregunta de investigación o la solución de un problema" (p. 5) y como tal, tiene una serie de etapas y fases que se organizan de la siguiente manera:



1. Planteamiento del problema: Se refiere a la problematización de una situación que conduce a la formulación de la pregunta de investigación, que sintetiza aquello que se quiere conocer.
2. Diseño de investigación: Se trata de plantear cómo responder a la pregunta de investigación y su producto es el proyecto o protocolo de investigación.
3. Recolección de información: Se refiere a la búsqueda de información documental para construir el marco teórico, referencial y conceptual y la recolección de información de campo con los sujetos involucrados en el problema a investigar.
4. Ordenación y Análisis: Se refiere a la clasificación de la información obtenida, a partir de su depuración, codificación y tabulación que permita su lectura a partir de las tendencias numéricas y su interpretación a la luz de los referentes teóricos contenidos en el marco teórico, referencial y conceptual.
5. Informe final: Es el momento en que se compilan los hallazgos y procesos de la investigación y se documenta la respuesta a la pregunta de investigación, se argumenta la comprobación o refutación de las hipótesis, así como el cumplimiento de los objetivos.

Si bien estas etapas son secuenciales, ello no significa que no se podrá ir y venir en las mismas conforme se avanza en el proceso investigativo a fin de realizar adecuaciones o correcciones, dependiendo de los hallazgos que se van teniendo en cada etapa y fase, las cuales se sintetizan en el siguiente cuadro:



Proyecto o protocolo de investigación

El desarrollo de un proceso de investigación como el que hemos definido antes requiere de un proyecto o protocolo de investigación que lo dirija pues como señala Conde y Conde (2004, s.p.) este es el “Documento que contiene, con el máximo posible de detalle, precisión y claridad pertinente, el plan de investigación científica. Incluye sus aspectos y pasos fundamentales, colocados en tiempo y espacio”. Por lo tanto, el proyecto de investigación constituye el documento base de la investigación, en el que se plantea de manera clara y breve la forma en la que se desarrollará esta para responder a la pregunta y comprobar o refutar la hipótesis. El contenido debe ser lo suficientemente detallado y completo para que cualquier persona pueda replicar el estudio con resultados semejantes, o bien, evaluar su validez y confiabilidad.

En términos generales, contiene un planteamiento lógico fundamentado teórica y metodológicamente para posteriormente desarrollar la investigación y como todo planteamiento inicial, se irá modificando de acuerdo con el curso que tome la investigación, por lo que habrá que considerar que este constituye sólo una guía que se conforma con los siguientes elementos:

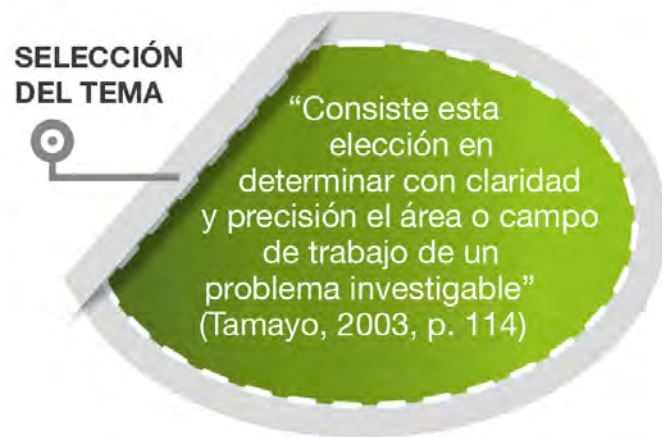
Figura 7. Proyecto o protocolo de investigación



Una vez que se cuenta con el proyecto de investigación, se procede a desarrollar las etapas 3, 4 y 5 del proceso de investigación. En los siguientes apartados se detallarán cada uno de los elementos que lo conforman.

Etapas y fases del proceso de investigación

El proceso de investigación supone una determinada lógica, por ello es muy común que cuando se consultan libros sobre investigación social, se encuentren variadas propuestas acerca de cómo llevar a cabo dicho proceso. A continuación, se desglosan cada uno de los elementos de dicho proceso desde nuestra propia lógica de construcción.



La curiosidad mueve a la investigación, así que para elegir el tema se debe tener un interés y conocimiento mínimo de la situación-problema pues, aunque parece obvio, no se investiga algo que ya se conoce ni tampoco aquello que se desconoce completamente. Autores como Tamayo (1986) y Quintana (2014) indican que la elección de los temas de investigación está relacionada con factores objetivos y subjetivos como: gusto personal, utilidad, factibilidad, originalidad y la actualidad del tema. Baena (1996) agrega un criterio fundamental que se refiere a la necesidad de seleccionar temas de la realidad actual. Y desde el trabajo social recordaremos que el criterio principal es que el tema a investigar se derive directamente de la situación a intervenir y por supuesto, que se trate de un problema de índole social.

La selección se refiere a escoger un área temática de entre la gama de opciones y para ello se podrán considerar los siguientes criterios:

Interés temático: Es un criterio personal que pone en juego la preferencia del trabajador social o de la instancia que lo contrata por acercarse a determinados problemas sociales.

Relevancia social: Se refiere al hecho de que exista interés de otros sujetos sociales por determinada situación-problema, es decir, que tenga trascendencia social, con lo cual se asegura que no se trate de un problema de carácter auto-referencial.

Viabilidad: Se trata de establecer la posibilidad de abordaje del tema de investigación, asegurando que se cuenta con los recursos y el tiempo necesarios, pero, sobre todo, con el acceso a la población y a la información requerida.

Originalidad: Será necesario garantizar que el tema seleccionado sea novedoso, es decir, poco estudiado o nunca abordado desde la perspectiva del trabajo social.

Acercamiento teórico y/o empírico: Resulta imprescindible que se cuente con información mínima sobre el problema a investigar, ya sea por experiencias directas o por información documental.

Figura 8. Criterios para la selección del tema



Ante cualquier realidad social, el trabajador social recurrirá a sus conocimientos como especialista de la intervención en lo social para identificar los diferentes problemas sociales y posteriormente reflexionar acerca de qué criterios cumple cada uno estos y cómo se relaciona con la pregunta de intervención y con ello establecer las condiciones de posibilidad para investigarlo.

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La delimitación implica establecer fronteras que encuadren el tema para la facilitación de una investigación completa, considerando el espacio, tiempo, población y características específicas (Quintana, 2014, p. 57-71)

La delimitación del problema significa precisarlo y situarlo en un espacio y tiempo definidos, así como establecer el alcance y circunstancias en que se realizará el estudio, formular y responder preguntas como: ¿Existe información previa acerca del tema a estudiar? ¿Qué y en dónde buscar información para conocer más al respecto? ¿Con qué recursos se cuenta para realizar la investigación? ¿Con cuánto tiempo se dispone?, así como ¿Qué método y técnicas se emplearán? (Prieto, Herminio y De la Orden Hoz, 2017).

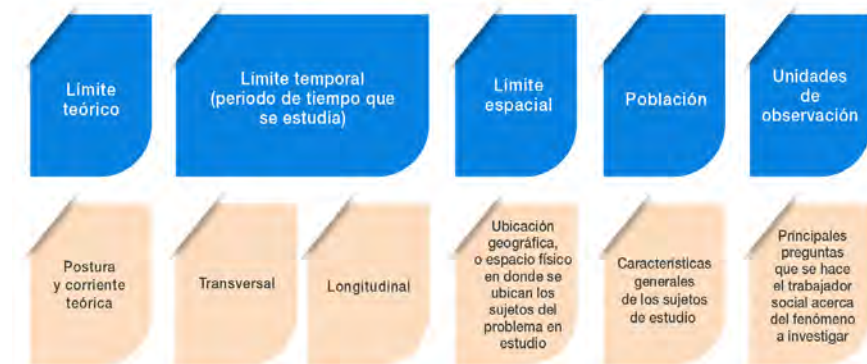
Dado que la delimitación específica y acota el tema a investigar, los límites a considerar son los siguientes:

- o **Límite teórico:** Se trata de decidir cuál es la postura teórica en la que se apoyará la investigación. Se refiere a la definición de la teoría que sustentará la visión que se tiene acerca de la situación-problema, señalando las categorías y conceptos que se retomarán para el análisis del problema de investigación.
- o **Límite temporal:** Indica si se trata de un estudio de corte transversal o longitudinal y las razones de su elección. Un estudio transversal es aquel que estudia solo un periodo determinado de tiempo en la existencia del fenómeno, en cambio, el estudio longitudinal indagará la evolución del problema en el tiempo, durante periodos largos e incluso desde su origen hasta el momento actual.

Es importante señalar que no se trata del tiempo que durará la investigación, sino la temporalidad del fenómeno que se abarcará para su estudio.

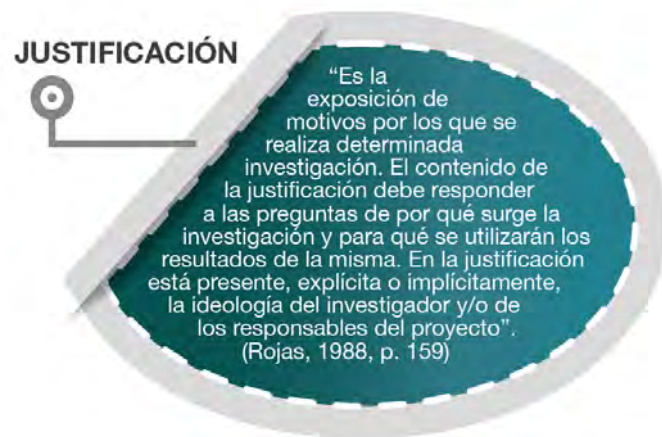
- o **Límite espacial:** Establece el espacio físico en donde se encuentran los sujetos del problema en estudio y éste puede ser una zona, colonia, delegación, municipio, o institución. Para su definición, conviene auxiliarse de datos estadísticos que den cuenta de la existencia del problema y sirvan de apoyo para argumentar la elección de este límite.
- o **Población:** Se refiere a señalar las características que deberán cumplir los sujetos para ser considerados dentro de la investigación, indicando edad, sexo, escolaridad, entre otros. Estos criterios se fijan en relación con el objetivo de la investigación. Es posible que, para tener una visión integral del problema, se decida incluir a más de un actor social, por lo que habrá de indicarse y, de igual forma, establecer los criterios para su inclusión en el estudio.
- o **Unidades de observación:** Se entenderán así a aquellas preguntas que se hace el trabajador social en relación con el problema de investigación, es decir, todo aquello que le causa duda y que puede constituirse en una guía para el desarrollo de los objetivos, indicadores e hipótesis de la investigación.

Figura 9. Delimitación del tema



Elaboró: Adriana Ornelas

Es necesario enfatizar en que cada uno de los límites establecidos tenga correspondencia entre sí, por lo que habrán de pensarse como una construcción intelectual que requiere reflexionarse con todo cuidado.



Una justificación es un texto breve en donde se argumenta la importancia de realizar la investigación, los motivos para su realización y la contribución de sus resultados a la solución del problema investigado. De igual modo, se argumenta por qué se seleccionaron determinados métodos para la recolección de datos, y se da una breve explicación sobre el análisis y la interpretación de posibles resultados. Las razones variarán de acuerdo con los intereses del investigador y del tema a investigar: “En muchos casos, la justificación de un estudio puede ser una combinación de razones teóricas o científicas y de preocupaciones prácticas”. (Pimienta y De la Orden Hoz, 2011, p. 74).

Se trata entonces de sustentar con argumentos convincentes la realización de la investigación, para lo cual se requiere de apoyos teóricos que concuerden con la mirada que tiene el trabajador social acerca del problema. Esta exposición de motivos habrá de ser clara y precisa, redactarse de lo general a lo particular y considerar los siguientes elementos:

- o La ubicación del problema en el contexto actual: Para ello, es posible recurrir a algunos antecedentes que ayuden a entender la situación actual, sus actores, los factores que inciden directa e indirectamente y, en su caso, la modificación de sus expresiones en el transcurso del tiempo.
- o Estadísticas de la situación-problema que se estudia: Un aspecto fundamental para explicar la tendencia actual del problema es la posibilidad de contar con estadísticas que den cuenta de su alcance.

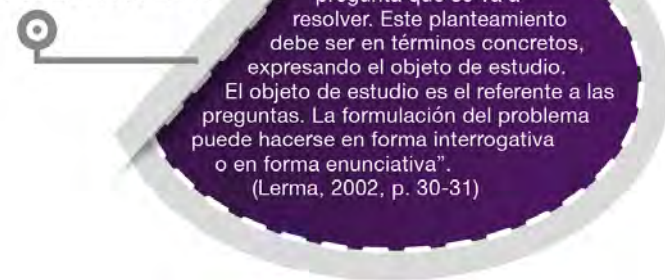
- o Conceptos centrales: Con el propósito de aclarar cómo se entienden los conceptos utilizados en la investigación, se van explicitando las definiciones correspondientes.
- o Relevancia disciplinar: Con el fin de centrar la especificidad de nuestra disciplina, es necesario explicar por qué es importante estudiar determinado problema desde la perspectiva del trabajo social, lo cual siempre estará vinculado a lo social y a la posibilidad de incidir en la situación-problema en estudio.

Esta justificación alude a la necesaria problematización de la situación que se investigará lo cual implica identificar el problema principal, los factores incidentes y la forma en la que éstos se relacionan entre sí, así como los diversos actores sociales involucrados.

Figura 10. Justificación

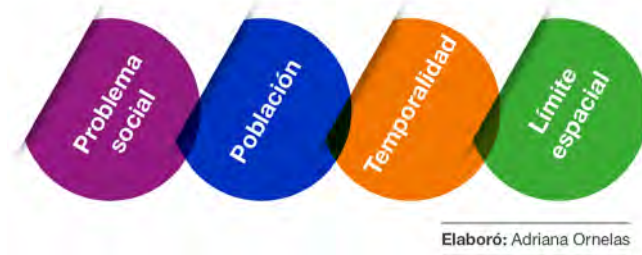


Para redactar esta justificación se requiere de una primera consulta de documentos relacionados con el problema de investigación, los cuales se pueden referir a abordajes teóricos, a acercamientos empíricos similares, a cifras y estadísticas que den cuenta de la dimensión cuantitativa del problema, en donde se vayan entretejiendo los conceptos centrales, para finalizar argumentando la importancia de estudiar el problema desde la perspectiva y especificidad del trabajo social. Este documento debe contener citas textuales que sirvan de soporte al discurso propio, sin sustituirlo, y debe mostrar la postura desde la cual se aborda el problema.

FORMULACIÓN
DE LA
PREGUNTA DE
INVESTIGACIÓN

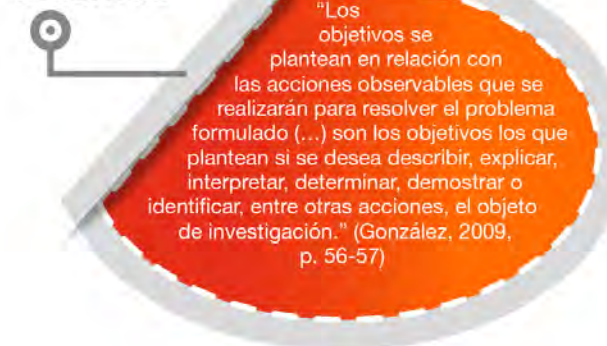
Como se dijo antes, toda pregunta de investigación deberá derivarse de la pregunta de intervención, a fin de que se investigue aquello que está directamente relacionado con la intervención que desarrollará el trabajador social. El adecuado planteamiento del problema sirve para no confundirlo con los efectos secundarios del mismo, así como para establecer la dirección del estudio y lograr ciertos objetivos. Suele concretarse en una pregunta que sintetiza la idea central de la investigación y los elementos con los que se formula la pregunta de investigación son:

Figura 11. Formulación de la pregunta



Es necesario entonces, redactar una pregunta que contenga estos elementos, los cuales forman parte de la delimitación que se explicó en apartados anteriores. Cabe señalar que el orden de su presentación es indistinto, pues más bien tiene que ver con el hecho de contar con una pregunta clara, directa, redactada correctamente para no dar lugar a la ambigüedad interpretativa. Muchos autores recomiendan que se incluyan todos los elementos antes señalados en la pregunta, pero otros indican que podría redactarse de manera más general, dado que ya se cuenta antes con la delimitación correspondiente. Lo que sí es indispensable es que la pregunta de investigación haga referencia explícita a lo social, evitando con ello hacer preguntas que tendrían que resolverse desde la mirada de otras disciplinas.

OBJETIVOS

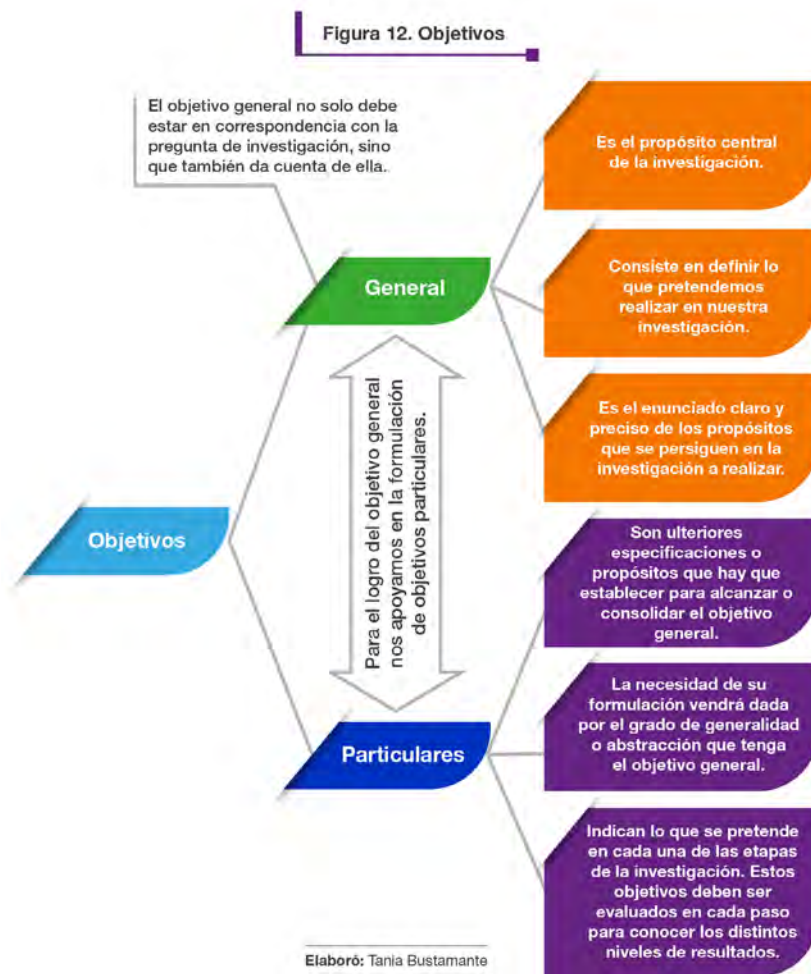


Según Briones, los objetivos “son especificaciones del objeto desde el punto de vista del nivel de conocimiento que se quiere alcanzar en la investigación” (En González, 2009, p. 56). Entonces, el objetivo es el propósito a alcanzar con el trabajo de investigación, su función es marcar límites y debe mantener una coherencia con la pregunta de investigación, la hipótesis y los temas propuestos para abordar en el marco teórico referencial y conceptual. Los objetivos pueden ser de carácter exploratorio, que se refiere a conocer un fenómeno para sentar las bases para estudios posteriores, o de carácter descriptivo para precisar un hecho.

Un objetivo bien formulado es aquel que logra expresar lo que se pretende hacer y el resultado a obtener en la investigación y se plasma a través de un enunciado claro y preciso que señala la intención global (objetivo general) el cual se desglosará en intencionalidades parciales (objetivos particulares). Los objetivos sirven de guías que orientan el proceso de investigación y ayudan a concentrarse en recabar solo la información necesaria. Es preciso cuidar que en ningún caso se confundan éstos con actividades. Para la elaboración de objetivos se recomienda:

- o Iniciar con un verbo en infinitivo que señale la intención investigativa: analizar, explicar, comparar, identificar, clasificar, reconocer, determinar, describir, entre otros. Es importante que solo se utilicen verbos que indiquen intenciones de investigación y no de intervención.
- o Tienen que ser realistas, es decir alcanzables y medibles.
- o Su redacción debe ser clara y concisa.
- o Por cada intención se elaborará un objetivo, es decir, no se juntan dos ideas en un mismo objetivo.

- o El objetivo general se redactará con el verbo de mayor abstracción, por tratarse del propósito global de la investigación.
- o Los objetivos particulares tienen que estar directamente relacionados con el general, por lo que no deben, en ningún caso, superar la intencionalidad establecida en el objetivo general, ni desviarse de la misma.
- o Se elaborarán tantos objetivos particulares como sean necesarios para cubrir los diferentes aspectos que supone el objetivo general.



Algunos autores aluden a los objetivos específicos, que serían el desglose de los objetivos particulares, de los cuales se derivan las actividades, por tratarse de una investigación, se pueden manejar solamente el general y los particulares.

MARCO TEÓRICO, REFERENCIAL Y CONCEPTUAL

“Construir el marco teórico no significa sólo reunir información, sino también ligarla e interpretarla.”
(Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 66).

El marco teórico, referencial y conceptual es la fundamentación teórica de la investigación que se utiliza tanto para la comprensión del problema, como para la interpretación de los resultados obtenidos en campo, como explica Castañeda, et. al. (2003, p. 61):

Si el investigador encuentra un conjunto congruente de enunciados o proposiciones que establecen las condiciones según las cuales se relacionan entre sí los fenómenos empíricos y además ofrecen soluciones a un determinado grupo de problemas entre los que se ubica el que el investigador estudia, entonces será válido tomar las explicaciones, los supuestos y su metodología implícita (marco teórico) para trabajar con el problema. Así, el investigador encuentra un “marco” que limita y sostiene la investigación que está realizando.

Este marco recupera información relacionada con el problema de investigación de diversas fuentes documentales, las cuales sirven para conocer los abordajes que se han desarrollado en otras investigaciones, los hallazgos, las teorías que los sustentan y con ello, tener una idea más clara de por dónde conducir la propia investigación y, también, indica los aspectos en los que será necesario profundizar para que los resultados de esta se conviertan en hallazgos que abonen a la explicación e intervención del problema.

Dicho marco tiene tres niveles de abstracción: uno teórico que contiene la mirada desde la que se aborda el problema, uno referencial que se centra en sus particularidades y uno conceptual que define los conceptos centrales del mismo.

Figura 13. Marco teórico, referencial y conceptual



Elaboró: Adriana Ornelas

Con el propósito de clarificar estos niveles de abstracción a continuación se desglosará cada uno:

El **marco teórico** según Méndez (2008, p. 203):

Lo constituye la presentación de postulados según autores e investigadores que hacen referencia al problema investigado y que permiten una visión completa de las formulaciones teóricas sobre las cuales ha de fundamentarse el conocimiento científico propuesto en las fases de la observación, descripción y explicación. El marco teórico tiene dos aspectos diferentes: Por una parte, permite ubicar el tema objeto de investigación dentro del conjunto de las teorías existentes, con el propósito de precisar en cuál corriente de pensamiento se inscribe y en qué medida significa algo nuevo o complementario. Por otra parte, el marco teórico es una

descripción detallada de cada uno de los elementos de la teoría que se usarán directamente en el desarrollo de la investigación. También incluye las relaciones más significativas que se producen entre esos elementos teóricos.

Por lo tanto, no se trata sólo de la recopilación y resumen de la información existente sobre los temas relacionados con el problema de investigación, sino también de un diálogo que se establece con los autores para explicar cómo entiende el trabajador social el problema de investigación

Con respecto al **marco referencial**, Baena (1996) indica que éste “hace alusión al problema, para ubicarlo dentro de una óptica y dentro de un momento” (p.18). De acuerdo con esta autora se parte de las experiencias profesionales y de cómo se observan los hechos para articular la información de tal manera que refleje la forma en la que se está abordando el problema de investigación. Aquí, se estudia de manera más concreta el problema y para ello se recurre a investigaciones similares y a la consulta de autores especializados en el tema.

Por último, el **marco conceptual** consiste en:

la elaboración conceptual del problema. En él aparecen las definiciones de las variables contempladas en el problema y en los objetivos de investigación, y de los términos clave que van a ser utilizados con mayor frecuencia. Tales definiciones las hace el investigador de acuerdo con su criterio, a las definiciones propuestas por otros y, en caso tal, a la teoría en la que se apoya la investigación (Lerma, 2009, p.59).

Por lo tanto, permite conocer cómo se está entendiendo el problema, las variables e hipótesis de la investigación, por ello es fundamental que se definan todos aquellos conceptos que se consideran claves, ya sea que se extraigan directamente de otros autores (teóricas) que concuerden con la perspectiva del trabajador social o bien que, después de un análisis de diversas definiciones, se construyan las propias (operacionales) y estas se adecúen exactamente a las necesidades de la investigación.

Estos tres niveles de abstracción se articulan entre sí de forma tal que permiten ir explicando el problema de lo general a lo particular; sus interrelaciones, los factores incidentes, e incluso va mostrando vacíos de información que habrán de ser considerados para el trabajo de campo.

Es importante no perder de vista que la construcción de este marco habrá de centrarse en lo social, que es la especificidad de nuestra disciplina, y que se trata de un documento con temas interrelacionados entre sí, que se presentan en capítulos diferentes sólo con fines prácticos, pues en realidad se trata de un abordaje integral de la situación-problema desde la teoría existente.

En síntesis, el marco teórico referencial y conceptual es aquel documento que contiene las teorías, información y conceptos elaborados por diferentes autores que se relacionan con el problema de investigación, abordados de lo general a lo particular, que refleja la postura o enfoque desde el cual el trabajador social está retomando o visualizando el problema; sirve para dar sustento a la investigación y ayuda a entender el problema en un primer momento y posteriormente a explicarlo con sus propias aportaciones, surgidas del trabajo en campo y la reflexión en torno a ellos.

Elaborar un marco teórico-referencial y conceptual tiene como funciones:

1. Evitar la duplicidad de investigaciones.
2. Reconocer los acercamientos teóricos y empíricos que han tenido otros sujetos interesados en la misma o similar situación-problema.
3. Apoyarse en estudios previos para argumentar la importancia de la investigación ya sea porque presenta otra perspectiva, porque profundiza un aspecto o porque propone una línea de investigación no abordada.
4. Familiarizarse con los conceptos y categorías relacionados con la problemática.

Proceso de construcción del marco teórico, referencial y conceptual.

La construcción del marco teórico, referencial y conceptual implica un proceso de búsqueda, selección, síntesis, análisis y redacción de la información desde la perspectiva de quien investiga. Para su elaboración se proponen los siguientes pasos:

Figura 14. Proceso de construcción del Marco teórico, referencial y conceptual



1. Elaboración del guión

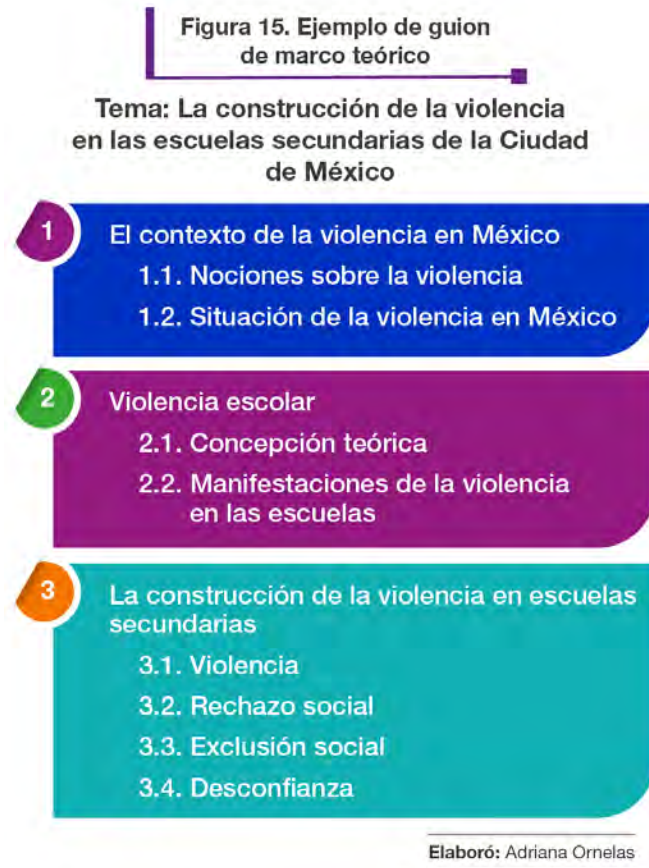
Al realizar una búsqueda documental se corre el riesgo de perderse en la gran cantidad de información relacionada con el problema en estudio, que lejos de ayudar a fundamentarlo, hace que se desvíe la atención de lo que realmente se requiere conocer; es por ello que se propone que antes de comenzar dicha búsqueda se elabore un guión que contenga los temas principales a abordar en la investigación, asumiendo que este se irá modificando conforme se conozca más del tema y que posteriormente habrá de transformarse en el índice una vez concluida la investigación (Castañeda, et al., 2003), es por ello que literalmente se presenta a manera de índice que contiene capítulos, temas y subtemas.

Este se organiza de lo general a lo particular y va abordando los diferentes componentes de la situación-problema (problema, sujeto y contexto) de manera interrelacionada. Según Balliache este esquema debe cubrir los siguientes requisitos:

- Pertinente: adaptarse con exactitud al problema de estudio.
- Lógico: cada una de sus partes deben vincularse de manera racional.
- Sistemático: todas las partes deben estar organizadas en función de una unidad.
- Objetivo: proponer una visión exacta del problema, uso de términos claros para evitar ambigüedades
- Reflexivo: debe ser producto de la meditación del investigador (2009, p.9)

Para su elaboración se recomienda que se identifiquen los temas y conceptos que se han plasmado en el protocolo de investigación, el cual es parte del primer acercamiento al problema.

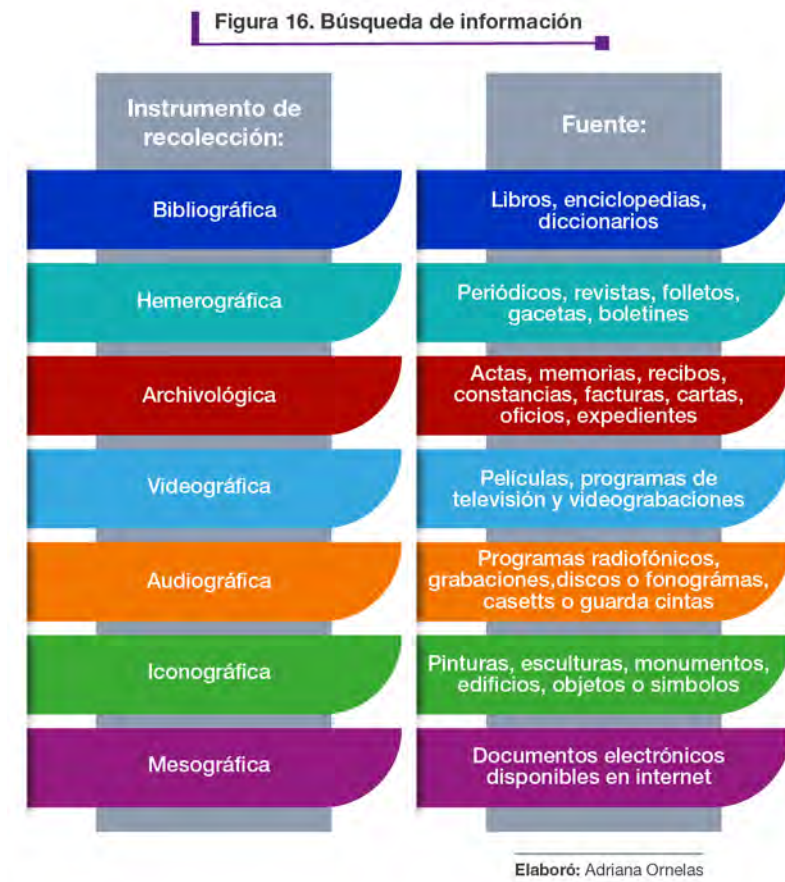
Se propone que, como mínimo, contenga tres capítulos o apartados en los que se aborden desde las generalidades de la situación-problema hasta lo más específico de ésta, cuidando la coherencia y lógica, como se muestra en el siguiente ejemplo:



2. Búsqueda de información

Con base en el guion o índice de los temas a investigar, se procede a realizar la búsqueda de información en diversas fuentes de consulta. “La primera actividad para la consulta de la literatura científica es la búsqueda, que consiste en indagar dónde se encuentra la información para nuestra investigación; es fácil advertir que la información se puede encontrar tanto en medios electrónicos como en escritos”. (Muñoz, C., 2015, s/p)

En este proceso el trabajador social se puede apoyar del uso de fichas para registrar las fuentes, ya que estas “son el mejor recurso para ordenar las fuentes consultadas y su contenido” (Hernández, León y Martínez, 1985, p.83), pues ayudan a tener el control de todo lo que ya se ha revisado y fácilmente acceder nuevamente a las mismas fuentes si así lo requiriera, lo que permite que se optimicen los tiempos invertidos en la investigación y facilita la selección de información.



Al respecto cabe señalar que, con los avances tecnológicos, el uso de fichas ha caído en desuso y algunos investigadores prefieren utilizar programas de cómputo para registrar y organizar la información, lo cual parece muy conveniente y sólo enfatizaremos en la necesidad de contar con una herramienta que permita tener toda la información de los documentos consultados en orden y clasificada para su fácil y rápida localización todas las veces que sea necesario recurrir a éstas.

3. Selección de la información

Consiste en elegir del repertorio de fuentes de información ubicadas en el momento anterior, aquellas que nutrirán la investigación. Ello implica su revisión y lectura; una vez realizado esto, aún se tiene que depurar la información de tal modo que sólo quede aquella que sirva para la construcción de las ideas, conceptos y definiciones esenciales para la investigación y que, por supuesto, coincida con la manera en la que se está concibiendo la situación-problema.

Para que la selección de la información sea útil para la construcción del marco teórico debemos llevar a cabo las tareas siguientes:

1. Vincular la selección de la información consultada con el problema que nos ocupa.
2. Cuestionar si la relación de la información consultada con el problema en estudio responde a lo que pensamos del problema.
3. Cuáles aspectos del problema que nos hemos planteado son coincidentes y cuáles son discrepantes con la información encontrada.
4. Finalmente, si con la información seleccionada podemos construir un marco teórico coherente para nuestra investigación. (Muñoz, 2015, s/p).

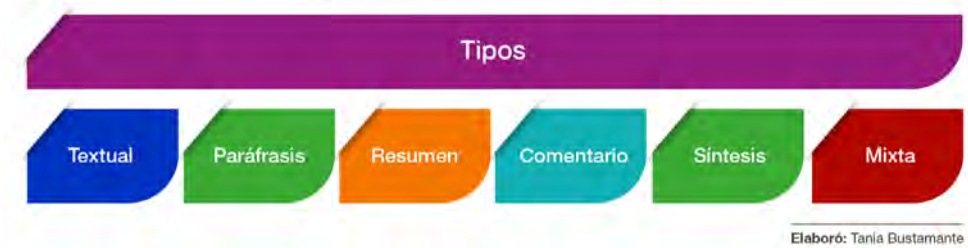
Aquí, es importante hacer uso de las habilidades de comprensión e interpretación para la revisión de las fuentes, ya que de esto dependerá que la información seleccionada sea de utilidad para interpretar y explicar la realidad del problema de investigación, es decir, que sirva como conexión entre la teoría y la práctica, es por ello que la información elegida debe ser aplicable a la realidad. Al respecto Hernández, León y Martínez (1985) mencionan que:

El procedimiento de evaluación de las fuentes es el antecedente inmediato para hacer enlaces, relaciones y comparaciones necesarias con la nueva información que se puede captar, a partir de lo ya conocido del esquema modificado del problema planteado, porque de esa manera se podrá reflexionar – con conocimiento de causa- para encontrar las fallas posibles y probables que malogran la solución adecuada de los problemas sociales. La evaluación de las fuentes también permite determinar la clase de información que hace falta y pensar en la forma de comunicación que debe adoptarse para exponer los nuevos conocimientos (p.85).

Debe cuidarse que la información seleccionada sea acorde a los enfoques o teorías desde los cuales se abordará la investigación, sin olvidar que habrá fuentes y autores que abordan el problema desde posturas diferentes que podrían servir para generar la discusión, o bien, para explicar porque se retoman unas posturas o ideas y no otras.

Para esta selección documental, algunos autores como Hernández, León, y Martínez, (1985); así como Castañeda, De la Torre, Morán y Lara, (2003) recomiendan organizar la información revisada y seleccionada en fichas de trabajo que faciliten el acceso y ubicación de la misma, separadas por categorías y/o temáticas específicas. Igual que en el apartado anterior, si se quiere utilizar cualquier otro tipo de organizador, sólo habrá de considerarse que se cuente con toda la información necesaria para su clasificación, que incluye: el título de la obra o fuente, el autor, el tema al que hace referencia, la fecha de consulta y las ideas, citas o resumen de la información y se puede complementar con los comentarios generados por el propio trabajador social. Existen diferentes tipos de fichas para el registro de información documental:

Figura 17. Tipos de fichas de trabajo



- **Textual:** se transcribe el texto seleccionado tal como lo expresa el autor y como se encuentra en la fuente, colocándolo entre comillas y señalando los datos: apellido del autor, año y página consultada.
- **Paráfrasis:** es una construcción propia, partiendo de la idea del autor. No se ponen comillas, solo el nombre del autor original y el año de la obra.
- **Resumen:** se extraen las ideas principales o ideas eje del texto. No se ponen comillas.
- **Comentario:** se expresa con ideas propias lo que se entendió del texto y se puede realizar una crítica, juicio, reflexión o alguna opinión al respecto.
- **Síntesis:** se resaltan ideas principales para argumentar y darle sentido a las mismas con relación a la investigación. No se ponen comillas, pero se hace referencia a los autores consultados.
- **Mixta:** está compuesta por una cita textual “entrecorillada” y un comentario, paráfrasis, síntesis o resumen.

4. Mapeo de fuentes consultadas

Para conformar un marco teórico, referencial y conceptual sólido, es preciso contar con suficiente información de cada uno de los temas y subtemas señalados en el guion inicial, así como de los que se agreguen conforme se profundiza en el conocimiento del problema. Por ello, se recomienda que se tengan por lo menos dos fuentes de información por cada tema y subtema, lo cual permite comparar, complementar e incluso poner a discusión las ideas de los autores.

Para organizar esta actividad, se propone la elaboración de un cuadro de doble entrada, el cual se construye a partir de “cruzar” los temas del guion (primera entrada) con los autores consultados (segunda entrada). “Es un esquema que permite comparar dos o más elementos (sujetos, objetos, fenómenos) de una misma clase, a partir de determinados criterios de comparación.” (Romero & Parraguez, 2017, p.29)

Ello permitirá mapear y visualizar los temas o información obtenida hasta el momento y hacer un balance de aquellos temas con los que ya se cuenta con información suficiente, así como identificar los que aún requieren de otra búsqueda. Para su elaboración se coloca en la primera columna -de manera vertical- el tema o subtema del guion y en las columnas subsecuentes -de manera horizontal- los autores, quedando una especie de tablero en donde se entrelazan temas y autores, como se muestra en el ejemplo:

Figura 18. Cuadro de doble entrada

Autor \ Tema											
	Alanís, M.	Cadoche, L.	Cuevas, C.	Félix, Y.	Flores/ Galván, M.	García, C.	Ornelas, A.	Plascencia, J.	Puig, J y Martín, X.	Pujolás, P.	Rue, J.
1.1. Modernidad	●									●	
1.2. Individualismo y competencia en las relaciones sociales actuales	●	●			●	●		●	●	●	
1.3. Jóvenes en la modernidad	●	●					●	●			●
2.1. Trabajo Social y las relaciones sociales		●									●
2.2. Tipos de relaciones sociales en el ámbito escolar		●		●	●		●			●	●
3.1. El individualismo y la solidaridad en las relaciones sociales de los alumnos de la secundaria		●			●						
3.2. Formas relacionales que fomenten la competencia o la cooperación en alumnos de escuela secundaria		●			●	●			●		●
4.1. Trabajo Social y su intervención											●
4.2. Trabajo Social Escolar		●	●	●			●				●
4.3. Relaciones de cooperación y alteridad: la importancia de la relación con el otro		●			●	●				●	●

Elaboró: Tania Bustamante

Este cuadro permite tomar la decisión acerca de si avanzar hacia el siguiente momento o volver a hacer una búsqueda documental. De igual modo, después de una búsqueda exhaustiva se podrá decidir modificar algunos de los temas incluidos inicialmente, ya sea para ampliar los subtemas o bien para eliminar algunos de los que no fue posible extraer información documental.

5. Construcción de temas

Este paso se puede realizar una vez que ya se cuenta con la información necesaria y suficiente para desarrollar cada uno de los temas del guion. La construcción de los temas consiste en redactar y dar coherencia a la información seleccionada; es donde se propicia un diálogo con los autores y donde el trabajador social empieza a plasmar las construcciones e ideas que ha ido generando con la lectura y análisis de la información.

Para su realización se va a entretelar lo que dicen los autores, ya sea haciendo comparaciones, contrastando ideas o bien complementando unas con otras; proceso al que se denomina intertextualidad que hace referencia a la relación establecida entre textos, asimismo se habla de este término cuando se utilizan las palabras de otro autor para sustentar el discurso propio, sin embargo, se debe recordar que esto no debe sustituir las ideas propias sino respaldarlas.

Para el desarrollo de los temas se podrá iniciar enunciando las ideas principales sobre éste y de ahí, desarrollar las ideas secundarias; en ambas se irán citando las ideas textuales que se retomen de los autores, así como cifras y conceptos teóricos. De igual forma, se podrá dar diferente uso a la información recabada, pudiéndose presentar en cuadros o esquemas. También es posible completar las ideas de los diferentes autores, o bien, ponerlas a discusión, siempre dejando clara la propia postura al respecto.

Al utilizar citas textuales se recomienda que se inicie con un aporte propio a través de una introducción a la idea que se citará, y posteriormente cerrar con otra idea propia que complemente, explique, reafirme o aclare el planteamiento del autor citado.

Un aspecto que no se debe pasar por alto es que, al utilizar citas textuales, siempre se dé el crédito correspondiente a los autores de las ideas que se citan o parafrasean, a fin de evitar plagios. Es conveniente reconocer que existen diversos formatos de citación, sin embargo, APA es uno de los más utilizados actualmente, sistema del cual retomamos los formatos más comunes:

Tipo de cita	Características	Datos
Cita textual corta	El contenido es menor a 40 palabras, se incluye en el texto y se entrecorilla.	Apellido del autor, año, pág.
Cita textual larga	El contenido tiene 40 o más palabras, se separa del texto y se coloca con sangría de tabulador en todo el párrafo. No se entrecorilla.	Apellido del autor, año, pág.

Tipo de citación	Datos	Ejemplo
Autor al final de la cita	(Apellido, año, pág.)	"La interacción social es un fenómeno social dentro de un marco espacio-temporal configurado por la cultura" (Edmond & Dominique, 1992, p. 77).
Autor incluido en el texto	Apellido, (año), conector, cita textual y (pág.)	Edmond & Dominique (1992) afirman que "La interacción social es un fenómeno social dentro de un marco espacio-temporal configurado por la cultura" (p. 77).
Paráfrasis	(Apellido, año)	La interacción que tienen los sujetos puede considerarse un fenómeno social dentro de un tiempo y espacio configurados por la cultura. (Edmond & Dominique, 1992).

También se debe cuidar que la manera de expresar las ideas sea a través de un lenguaje que refleje claridad y coherencia, ya que el documento que resulte tendrá que ser entendido por cualquier persona que lo lea y no debe dar cabida a diversas interpretaciones, aquí se apela a la premisa de que al hacer investigación ésta no se realiza para uno mismo, sino que pretende ser una contribución a la que otros tengan acceso. Al respecto Tamayo (2005, pp. 75-76) sugiere:

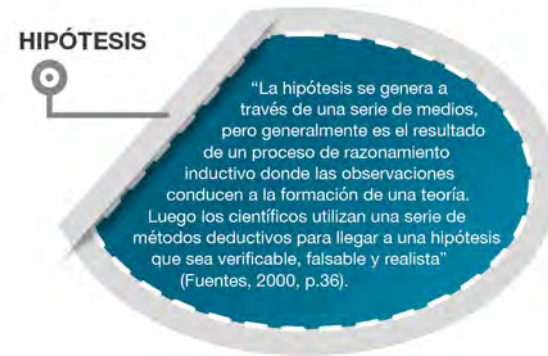
- Que el escrito sea comprensible al lector común, salvo temas muy especializados.
- Debe escribirse con la mayor sencillez y precisión, evitando palabras innecesarias, como también el uso de voces o giros no aceptados por la Academia del idioma en que se escribe. Deben usarse palabras cortas, de una, dos o tres sílabas. (...)
- Busque continuidad en el tema.
- Evite párrafos demasiado largos, como también demasiado breves. Éstos deben estar acordes a las necesidades del escrito. Además, habrá de cuidarse la adecuada ortografía, la redacción clara y concreta y evitar el lenguaje coloquial, superlativo y peyorativo, asegurándose que la presentación de la información vaya ordenada de lo general a lo particular.

6. Conformación final

En este momento de lo que se trata es de dar unidad al documento que se fue construyendo tema por tema; mejorar la redacción y la forma en la que se presentan los contenidos buscando su unidad, estableciendo interconexiones, eliminando repeticiones, lo cual se logra después de haber leído el documento en diversas ocasiones poniendo especial atención en la lógica y coherencia con la que se relacionan las ideas y los capítulos entre sí, en la ortografía, en que las ideas textuales de los autores estén correctamente citadas y completas, que los cuadros, gráficas y esquemas tengan relación con los contenidos y que contengan la respectiva fuente y título. Asimismo, se debe procurar entrelazar cada uno de los temas y capítulos, colocando textos breves relacionados con el tema o capítulo siguiente o anterior, a lo que se le denomina “texto puente”.

Como se dijo antes, este documento será el sustento teórico que respalda el resto de las etapas de la fase operativa de la investigación. Una vez que se ha realizado el acercamiento al problema de investigación a través de la información documental, lo que sigue es conocer el problema directamente con los sujetos de estudio, es decir, en campo. La recolección de la información en campo, al igual que la documental, lleva un proceso de planeación, recuperación y tratamiento de la información que se aborda más adelante.

HIPÓTESIS



Las hipótesis son una apuesta por responder de forma provisional a la pregunta de investigación; son tentativas de explicación que no están comprobadas, por lo que están sujetas a validación, es decir que puede probarse en la realidad concreta. Tienen que ser claras para evitar ambigüedades que podrían dar lugar a múltiples interpretaciones y presentarse en forma afirmativa. Cabe mencionar que la hipótesis se relaciona con el marco teórico, referencial y conceptual dado que parte de lo ya conocido sirve para sustentar lo que está por conocerse.

En este sentido, las hipótesis son “(...) afirmaciones que pueden someterse a prueba y mostrarse como soluciones probablemente ciertas o no, sin que las creencias o los valores del investigador infieran en el proceso de su comprobación”. (Castillo, 2009, p.48). Existen diferentes tipos de hipótesis:

Figura 19. Hipótesis



o **General o empírica:** Es la que orienta inicialmente la investigación y enfoca el problema; sirve como base para la búsqueda de datos. No puede abarcar más de lo propuesto en los objetivos de la investigación o estar en desacuerdo con ellos. Ayuda a precisar o corregir el problema.

o **De trabajo u operacional.** Se formula después de la hipótesis general o empírica. Se le llama de trabajo por estar directamente relacionada con el cumplimiento de los objetivos propuestos

en la investigación. Puede demostrarse o ser rechazada en las conclusiones de la investigación. Es operacional por presentar en términos medibles la hipótesis general.

o Hipótesis nula. Es aquella en la cual se indica que la información a obtener es contraria a la hipótesis de trabajo y, por lo tanto, pretende negar la variable independiente. No toda investigación requiere de formular hipótesis nula, solo se utiliza en estudios comparativos.

o Hipótesis descriptiva: Se trata de una afirmación acerca de lo que se encontrará en la investigación, sin establecer relaciones entre variables.

En términos generales, las hipótesis se formulan estableciendo una relación entre dos variables: la variable dependiente (problema) y la variable independiente (posible causa), vinculadas por una relación de asociación entre ambas. Para fines del presente texto, abordaremos sólo las dos más utilizadas:

a) Las hipótesis de asociación causal son aquellas que establecen relaciones o nexos lógicos entre dos variables, donde una es la posible causa y la otra el problema a investigar. Para su formulación es necesario identificar:

- Las variables a estudiar, es decir la dependiente (el problema que se estudia) y la independiente (la posible causa).
- Los sujetos relacionados con el problema.
- Los tipos de nexo lógico:

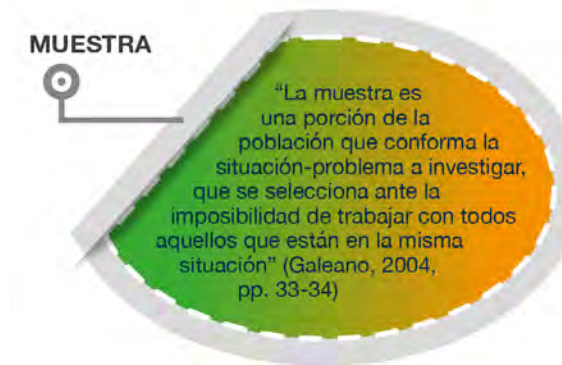
De oposición: A mayor presencia de una variable menor será la otra: a mayor X, menor Y.

Paralelismo: Ambas variables aumentan o disminuyen en la misma proporción: A menor X, menor Y. A mayor X, mayor Y.

Relación causa-efecto: una variable provoca la presencia de la otra: X provoca Y.

b) La hipótesis descriptiva o de una variable: No establece relaciones entre variables, sólo caracteriza cómo podría ser el fenómeno. Ésta se utiliza en investigaciones de nivel exploratorio y para su formulación, de igual forma, tiene que relacionarse con la pregunta de investigación y el objetivo general, destacando la característica que, se supone, describe de mejor manera el problema en estudio.

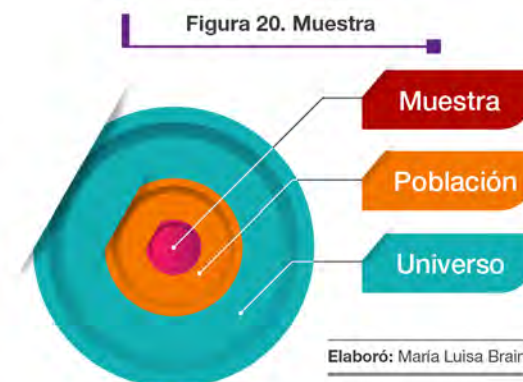
Es importante asegurar que la hipótesis sea clara, precisa y coherente con lo que se busca probar, así como estar redactada de manera afirmativa, cuidando su carácter provisional, pues de otra manera se podría caer en el error de hacer afirmaciones que ya están comprobadas, es decir, que son hechos comprobados a través de indagaciones anteriores y por lo tanto no se justificaría la realización de la investigación.



Para Hernández (2008, p. 236), “la muestra es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población”. Sin embargo, es preciso señalar que, si se pretende que los resultados puedan generalizarse o extrapolarse al resto de la población, será necesario recurrir a la muestra probabilística.

Algunos de los términos relacionados con la definición de la muestra son los siguientes:

- > **El universo hipotético:** es todo el conjunto de sujetos que cuentan con las características que se quieren estudiar y en los que, hipotéticamente, se podría realizar el estudio.
- > **La población de estudio:** es la totalidad del conjunto de sujetos que se pretende estudiar.
- > **La muestra:** es una parte de la población de estudio cuyos integrantes han sido seleccionados por métodos probabilísticos o no probabilísticos, según sea el caso.

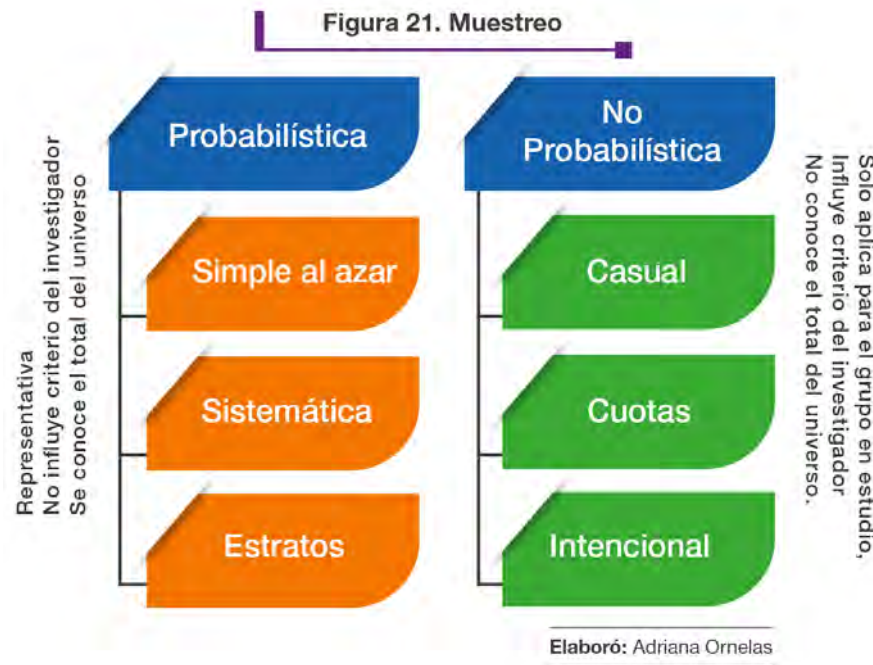


“El muestreo implica la selección de situaciones, eventos, lugares, casos, actores y momentos que serán abordados en la investigación” (Galeano, 2004, pp. 33-34). Existen dos tipos de muestreo: probabilístico y no probabilístico.

Lo que caracteriza al **muestreo probabilístico** es que se conoce el total de la población que podría incluirse en el estudio; en la selección de los sujetos que formarán parte de la muestra no influye el criterio del investigador y los resultados que se obtienen son generalizables por tratarse de una muestra representativa. Al respecto Canales (1994) señala que “Para asegurar la representatividad de la muestra, es conveniente utilizar algunas técnicas para que las unidades sean seleccionadas al azar; según la ley de probabilidades”. (p.148)

Por su parte, el **muestreo no probabilístico** tiene las características opuestas: no se conoce al total de la población; la selección de los sujetos que formarán parte de la muestra se basa en un criterio preestablecido por quien investiga y sus resultados no son generalizables, es decir, solo son válidos para la población estudiada.

Ambos tipos de muestreo tienen tres modalidades cada uno:



En el **muestreo probabilístico**, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados y se obtienen a partir de definir previamente las características de la población, el tamaño de la muestra y disponer de un marco muestral, es decir de un listado de la población. Sus modalidades son:

- o **Muestreo simple al azar:** Se asigna un número secuencial a cada elemento desde 1 hasta N, (donde N es el tamaño de la población) y se procede a seleccionarlos ya sea apoyándose en una tabla de números aleatorios o a través de una función específica con que cuentan las calculadoras. Este tipo de muestreo puede hacerse con o sin reemplazo.
- o **Muestreo sistemático:** Sigue un proceso similar al del simple al azar pues se numeran de forma consecutiva todos los sujetos de estudio y se extrae el primer número a través de la tabla de números aleatorios o la función de la calculadora, pero el resto se selecciona por intervalos que se determinan a partir del primer número obtenido. Otros autores señalan que “los individuos se seleccionan a intervalos regulares (por ejemplo, uno de cada cinco) del marco muestral. El número para iniciar se seleccionará de manera aleatoria” (IMSS, 1995, p. 201).
- o **Muestreo estratificado:** En este se divide a la población en diferentes grupos o estratos, con base en alguna variable de importancia para la investigación como, por ejemplo, el sexo, la ocupación, el grado de escolaridad, etc. y después se toma el muestreo de cada grupo, siguiendo el procedimiento explicado para el muestreo simple.

El muestreo no probabilístico implica un juicio personal, intencional, de quien investiga para hacer la selección de los sujetos que constituirán su muestra. Sus modalidades son:

- o **Muestreo casual,** convencional o accidental. Se recopilan datos de los sujetos de estudio que se encuentran en el lugar y momento en el que se lleva a cabo la aplicación de instrumentos, siempre tomando en cuenta que cumplan con las características especificadas en la delimitación.
- o **Muestreo por cuota.** Con base en los datos de la población como sexo, ocupación, edad, escolaridad, se selecciona a los miembros de la población que formarán parte de la muestra, en cantidades semejantes o cuotas.
- o **Muestreo intencional o de caso típico.** Se seleccionará a aquellos sujetos que, bajo un estricto juicio personal como experto en el tema, cumplen con las características que se están buscando, es decir que son considerados como típicos o representativos, detrás de lo cual está la intención de quien investiga.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN



“Cuando recolectamos datos, el foco de la atención durante la recolección es la respuesta observable, el referente empírico (sea una respuesta marcada en un cuestionario, una conducta grabada en un video, una respuesta dada a un entrevistador, etc.)” (Gómez, 2006, p. 58).

Para el desarrollo del trabajo en campo, existen variadas técnicas de recolección de información que aseguran que esta sea recopilada sistemáticamente. Para fines del presente texto abordaremos solamente las que en trabajo social se consideran como las más comunes: la observación, el sondeo y la entrevista.

Figura 22. Técnicas de recolección de información



“Recolectar datos implica tres actividades estrechamente vinculadas entre sí:

- Seleccionar o desarrollar un instrumento o método de recolección de los datos. Este instrumento debe ser válido y confiable, de lo contrario no podemos aceptar sus resultados.
- Aplicar ese instrumento o método para recolectar datos.
- Preparar los datos, observaciones, registros y mediciones realizadas para su análisis” (Gómez, 2006, p. 121).

Es preciso aclarar que estas técnicas habrán de adecuarse a cada una de las situaciones que enfrenta el profesional del trabajo social. A continuación, se abordan sus generalidades.

I. Observación

“La observación en tanto procedimiento que empleamos como sujetos de conocimiento para captar la realidad, se constituye en el instrumento cotidiano para entrar en contacto con los fenómenos” (Yuni y Urbano, 2006, p. 41)

Definiremos a la observación como una técnica de recolección de información que, a través de los sentidos, permite obtener datos de la realidad social relacionados con el problema de investigación. La observación es el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta de los individuos en su ambiente “natural”. Su realización requiere habilidades específicas para captar el detalle y mirar lo que, para otros, pasa desapercibido.

Los elementos que se ponen en juego en toda observación son:

- El sujeto que observa y que es quien quiere obtener determinada información.
- El sujeto u objeto observado, que es quien tiene la información que interesa para la investigación.
- El medio a través del cual se realiza y que son los sentidos que nos permiten captar una realidad.
- Los instrumentos que se han considerado como los más pertinentes para el registro de la información que se obtenga.
- El marco teórico-referencial con el que ya se cuenta y que sirve de ordenador de la información que se capta a través de la observación.

En la observación se puede incluir tanto las relaciones que se establecen entre sujetos como las principales características del contexto en el que se relacionan. Se recomienda que, para obtener información confiable, la observación se realice en varias ocasiones, a fin de reconocer los diferentes aspectos de la dinámica que viven los sujetos en su día a día.

Existen diferentes tipos de observación:

Por los medios utilizados	Observación no estructurada o no regulada, o libre: Es la observación libre, que no utiliza instrumentos de precisión para medir lo observado. Sirve como una primera exploración, siempre enfocada al objetivo previamente establecido.	Observación estructurada, sistemática, controlada, o regulada: Es aquella que se vale de instrumentos de precisión para registrar lo observado. Tiene preestablecidas las categorías y rubros a observar.
Por la participación del observador	Observación no participante El observador estudia al colectivo social y permanece separado de él, es decir, no se involucra en su dinámica.	Observación participante: cuando se conoce el fenómeno desde dentro. Existen dos tipos: -Observación natural, cuando el observador pertenece a la comunidad o grupo que observa y por lo tanto participa de su dinámica de manera natural. -Observación artificial, cuando el observador se integra a la comunidad o población, sólo para realizar la recolección de información y durante ésta participa de su dinámica.
Por el número de observadores	Individual La realiza sólo una persona y abarca todos los aspectos que se incluirán en la investigación.	Grupal La realiza un grupo de observadores. Todos pueden hacer la misma observación o bien cada uno observa un aspecto diferente que luego se comparte con el resto.
Por el lugar en el que se realiza	Observación de campo Se efectúa en el lugar y momento mismo en el que ocurre el suceso.	Observación de laboratorio. Aquí el suceso se provoca, el escenario se prepara (Baena, 1996, p. 60). Es decir, se reproduce el fenómeno en circunstancias controladas para poder observarlo.

Independientemente del tipo de observación que se realice, esta tiene tres objetivos fundamentales:

- Obtener información relacionada directamente con el fenómeno en estudio.
- Completar la información obtenida a través de otras técnicas como el sondeo y la entrevista.
- Brindar elementos para la formulación de hipótesis.

Esta técnica presenta varias ventajas y desventajas, a saber:

Ventajas	Desventajas
• Permite obtener información de aspectos que los sujetos suelen obviar. • Permite evaluar la confiabilidad de las respuestas obtenidas a través de la entrevista. • Permite obtener una visión panorámica del problema y el contexto en el que se gesta.	• No poder presenciar el fenómeno a estudiar. • Que los sujetos modifiquen sus interacciones por saberse observados. • Que la impresión de quien observa pre-juicie la información a obtener por otros medios.

Conocer estas permitirá hacer una mejor elección de cuándo conviene y cuándo no utilizar esta técnica dentro de la investigación a realizar.

II. Sondeo

“El objetivo del sondeo es aportar una primera impresión y descripción global de la realidad (...) y de la zona seleccionada como área de trabajo (...) En el sondeo se recoge información a través de entrevistas informales.” (Doorman, 1991, p. 45)

Definiremos al sondeo como una técnica de recolección de información que a través de una interacción libre con los sujetos relacionados con la situación-problema, recupera las impresiones generales que se tienen acerca del problema de investigación y se utiliza cuando “es necesario obtener información de forma rápida y económica, aun cuando se pierda cierto grado de precisión” (IMSS, 1995, p. 191).

Los datos obtenidos a través de esta técnica permiten ampliar la perspectiva inicial que se tiene sobre el problema en estudio, conocer con mayor profundidad las diferentes aristas, así como identificar los principales términos con que se refieren los sujetos al problema. “La técnica del sondeo permite al moderador replantear un tema sí, sobre la marcha, descubre matices que le interesan o introducir nuevos temas si detecta que los que ha presentado no generan el rendimiento esperado”. (Ruiz, citado en Llopis, 2004, pp. 199-200).

Es una técnica que interrelaciona la observación y la entrevista y que permite un diseño más adecuado de los instrumentos de recolección de información, por lo que se requiere de una escucha atenta de lo que expresan los sujetos, así como de la manera en la que lo dicen, profundizando en aquellos aspectos que se consideran fundamentales en la investigación o bien, en aquellos que no se habían considerado por desconocimiento. Esta técnica propicia el primer acercamiento a los sujetos de estudio por medio de una conversación libre que mucha de las veces brinda información suficiente para la elaboración de instrumentos de mayor precisión pues incluso brinda información para la elaboración de preguntas cerradas.

Autores como Black y Champion (1976) indican que el sondeo utiliza una serie de preguntas semejantes a un cuestionario. Quizá la única diferencia entre estos instrumentos de medición, sondeo y cuestionario sea el nivel de rigor metodológico que exige el cuestionario. Es decir, en el caso del sondeo la rigurosidad en su construcción y aplicación es mínima o superficial. Esto se debe a que el sondeo tiene como propósito realizar una primera aproximación exploratoria al tema en cuestión (Citado por Canales, 2003, p. 56)

La mayor ventaja de esta técnica es que permite recolección de información a profundidad y su desventaja es la dificultad para el tratamiento estadístico y la dificultad para el análisis de la información obtenida.

III. Entrevista

“Nos referimos con el término entrevista a una forma especializada de interacción verbal, que se realiza con un propósito definido y se centra en un área determinada de contenido, con la exclusión consiguiente de otros asuntos ajenos a la misma” (Kahn y Cannell citado en López, 2002, p. 205)

Definiremos a la entrevista como una técnica de recolección de información que a través de un encuentro cara a cara entre el entrevistado y el entrevistador, permite obtener información relacionada con el problema de investigación.

Los elementos que se ponen en juego en toda entrevista son:

- El sujeto entrevistador que quiere obtener determinada información.
- El sujeto entrevistado, que es quien tiene la información que interesa para la investigación.
- El medio a través del cual se realiza y que es el lenguaje oral o escrito a través del cual se establece la interacción.
- Los instrumentos que se han considerado como los más pertinentes para el registro de la información que se proporcione.
- El marco teórico-referencial con el que ya se cuenta y que sirve de ordenador de la información que se capta a través de la investigación.

Los tipos de entrevista más comunes para la recolección de información son:

Entrevista estructurada o cerrada

En donde se utiliza un formulario como instrumento de precisión para controlar las respuestas.

Este instrumento tiene una secuencia estandarizada y preguntas pre categorizadas que dan poco lugar a modificaciones.

Entrevista no estructurada o abierta

Donde hay libertad del entrevistado y del entrevistador a partir de algunas preguntas preestablecidas, pero con la posibilidad de ir modificando el orden y contenido de éstas, de acuerdo con el curso que tome la conversación.

Al respecto, señalaremos que “Los métodos menos flexibles de entrevista son útiles cuando el investigador conoce de antemano las respuestas esperadas y cuando el número de entrevistados es relativamente grande” (IMSS, 1995, p. 144).

Independientemente del tipo de entrevista que se utilice, sus objetivos son:

- Obtener información relacionada directamente con el fenómeno en estudio.
- Completar la información obtenida a través de otras técnicas como el sondeo y la observación.
- Brindar elementos para la modificación de las hipótesis iniciales.

Para la realización de las entrevistas habrán de considerarse tres momentos o etapas:

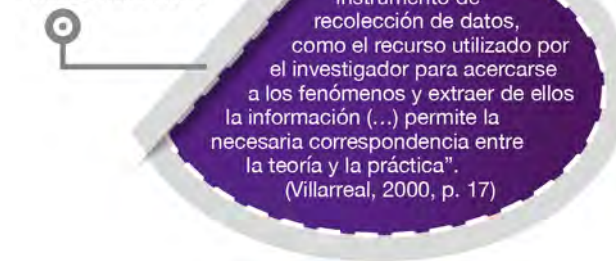
- Preparación, que va desde la redacción del formulario y la obtención de la cita con el entrevistado, hasta la presentación del entrevistador y la explicación del propósito de la entrevista.
- Conducción, implica el desarrollo de la entrevista, a partir del instrumento prediseñado.
- Cierre, se da una vez que se tienen todas las respuestas y consiste en preguntar si existe algún comentario adicional que agregar; agradecer el tiempo y la atención y, en caso necesario, concertar una siguiente cita para realizar otra entrevista.

Esta técnica tiene una serie de ventajas y desventajas que conviene conocer, entre las cuales se destacan:

Ventajas	Desventajas
• Se obtiene información de primera mano, con los sujetos directamente involucrados. • Permite captar las reacciones de los entrevistados ante determinados cuestionamientos. • Brinda la oportunidad de profundizar en algunos aspectos que resulten fundamentales para la investigación.	• Los sujetos entrevistados podrían mentir o negarse a brindar determinada información. • Podría no contarse con el ambiente de confianza necesario para obtener la información suficiente.

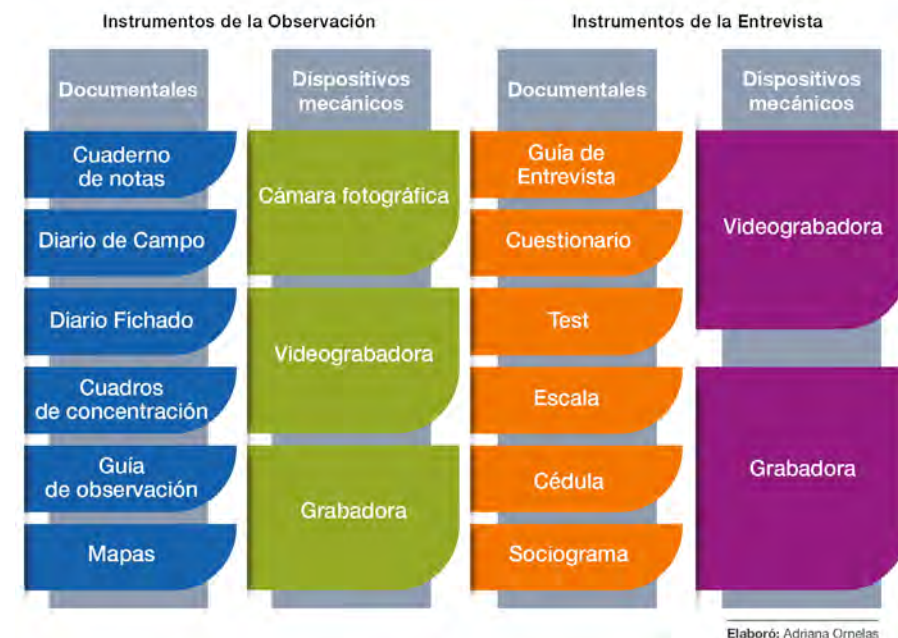
Se recomienda la combinación de las diferentes técnicas para ampliar su efectividad, es decir, se podría iniciar con un sondeo para conocer las opiniones generales de los sujetos en torno a la situación-problema, mientras se realiza un reconocimiento del contexto y los sujetos a través de la observación, para posteriormente utilizar la entrevista, mientras se vuelve a recurrir a la observación de las reacciones que se presentan durante la entrevista.

INSTRUMENTOS PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN



Las técnicas antes señaladas se auxilian de instrumentos para registrar la información que se obtiene. Los instrumentos de medición son un recurso que se utiliza para registrar información o datos sobre las variables previamente definidas y estos pueden ser documentales y mecánicos.

Figura 23. Instrumentos



Los de tipo documental, tienen dos variantes: los totalmente estructurados y los semi-estructurados. En los primeros quedan plasmados con anticipación cada uno de los aspectos a investigar y en los segundos sólo se señalan grandes categorías en las que habrá de ponerse especial atención y se van modificando conforme se avanza en el proceso de conocimiento.

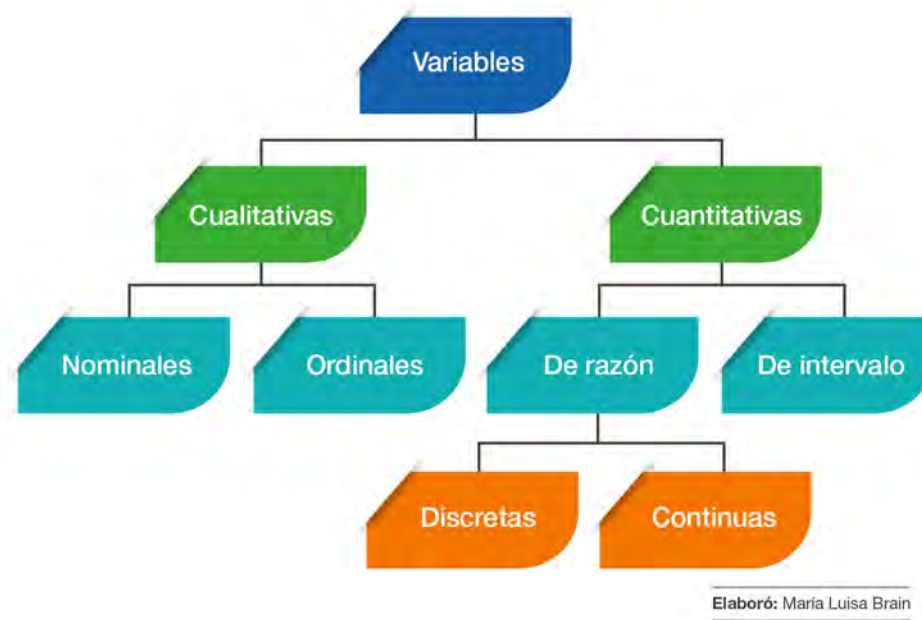
Los instrumentos mecánicos son los mismos para las diferentes técnicas, lo que varía es su finalidad, es decir, si serán utilizados para registrar la información generada por el trabajador social o para resguardar la información proporcionada por los sujetos; ante lo cual será necesario siempre contar con la autorización respectiva.

Diseño de instrumentos

El diseño de instrumentos es un momento crucial de la investigación, pues en estos se plasma todo aquello que se requiere saber de la situación-problema, de ahí que habrá de seguirse un proceso riguroso en su construcción: “El buen diseño del instrumento aumenta de modo concluyente la calidad de los datos, al maximizar la relación entre las respuestas recogidas y lo que el investigador está intentando medir” (Arnau, 1990, p. 254). Para la construcción de cualquier instrumento de recolección de información, es necesario basarse en las variables del estudio.

Una variable es una característica, cualidad o propiedad, de un hecho o fenómeno que tiende a cambiar (puede adquirir diferentes valores) y que es susceptible de ser medida o evaluada: “Una variable puede ser definida como una característica, cualidad o atributo susceptible de cambiar (o variar) su valor.

Figura 24. Diseño de instrumentos



Una variable es, por tanto, cualquier característica de un objeto de estudio capaz de adquirir diversos valores o modalidades” (Perelló, 2009, pp. 104-106). Las variables se dividen en dos grupos principales: cuantitativas y cualitativas:

Las **variables cualitativas** son aquellas cuyos elementos de variación tienen carácter no numérico, en este grupo se encuentran las variables nominales. (categóricas) que solo clasifican (edad, religión, etc.) y ordinales (jerarquizan) que manifiestan un orden lógico (escolaridad: primaria, secundaria, preparatoria, etc., estructura organizacional: departamento, secretaría, dirección, etc.).

Las **variables cuantitativas**: Tienen valores numéricos y con ellas pueden realizarse operaciones algebraicas. Son de dos tipos, las primeras se denominan variables de razón, que a su vez se clasifican en discretas donde el valor del cero es absoluto (número de hijos, número de autos, número de universidades, etc.) y continuas que puede tomar cualquier valor o porción continua de los números reales (peso, talla, temperatura, etc.). Las del segundo tipo se identifican como variables de intervalo e incluyen la noción de orden y admiten las operaciones de suma y resta. Esto supone que hay una unidad de medida constante y uniforme a lo largo de todos los valores posibles de esta variable (rango de edad: 0-5 años, 6-10, 11-15, sueldo: 1-4 salarios mínimos, 5-8, 9-12, etc.). Conocer el nivel de medición de la variable nos permitirá determinar el tipo de pruebas estadísticas a las que pueden ser sometidas.

Asimismo, es necesario definir las conceptual y operacionalmente e identificar los indicadores que las operacionalizan, de donde se derivan las preguntas del instrumento. Las variables en estudio suelen ser de carácter abstracto, es decir que no existen en la realidad concreta, sino que son una elaboración intelectual, por lo que, para poder medirlas, es necesario construir indicadores que den cuenta de hechos o realidades concretos. “Inicialmente se definen las variables contenidas en la hipótesis de forma teórica, luego en forma empírica, lo cual recibe el nombre de indicadores de variables”. (Tamayo, 2003, p. 169)

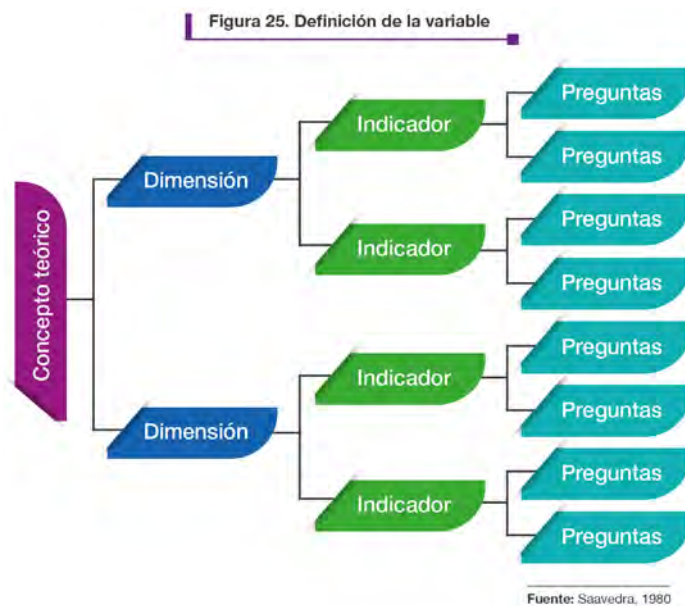
Las variables y sus indicadores guardan estrecha relación con la pregunta, los objetivos y las hipótesis de la investigación, por lo que se debe revisar su coherencia y, en caso necesario, realizar las adecuaciones pertinentes para que exista una completa concordancia entre estos elementos.

Asimismo, se debe cuidar que todas las variables se refieran a aspectos de carácter social, ya sea procesos sociales o formas de interrelación social, a fin de no desviar la especificidad del trabajo social. Ello representa cierta dificultad debido a la escasa práctica que se tiene en concretizar lo social.

A continuación, se describirá brevemente el proceso a seguir para la construcción de las preguntas del instrumento de recolección de información, considerando que las variables se definen a partir de un determinado cuerpo de conocimientos (marco teórico, referencial y conceptual) y se desglosan en indicadores que serán la base para la construcción de preguntas de los instrumentos de medición que nos permitirán recoger información en campo.

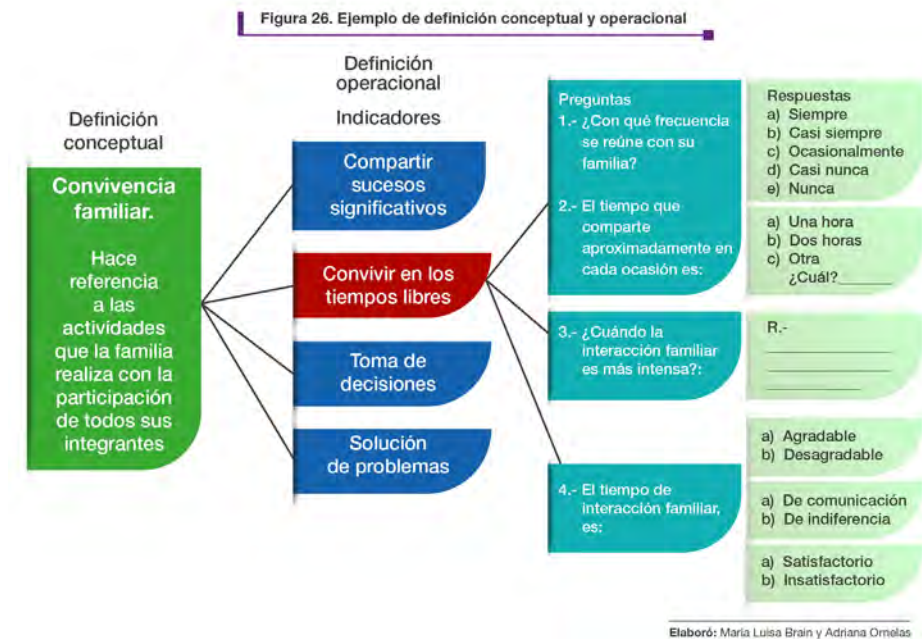
Lo primero, es realizar la definición conceptual de las variables que significa recurrir a conceptos definidos por autores que se han especializado en el tema; se puede consultar a uno o varios, siempre cuidando que sus enfoques no se contrapongan, si no que más bien se complementen. Esta definición es un elemento fundamental para la construcción del instrumento de medición, en virtud de que a partir de una adecuada definición conceptual de la(s) variable(s), se pueden identificar las dimensiones, si las tiene, los indicadores y a partir de ese proceso, construir las preguntas y posibles respuestas, e inclusive ir identificando su nivel de medición, para determinar el uso de las pruebas estadísticas necesarias para cumplir con el propósito de la misma.

La definición operacional se refiere a las construcciones propias con base en los autores antes consultados, en donde expone qué es lo que está entendiendo por determinada variable. Constituye el conjunto de procedimientos “en el cual se pasa de variables generales a indicadores; es el proceso de medición en las ciencias sociales y está compuesto por una serie de fases (variables generales-dimensiones- indicadores)” (Saavedra, 1980, p.139).



Es decir, la definición conceptual y operacional de las variables consiste en un proceso en donde se identifica y explica aquellos aspectos o dimensiones que se retomarán del fenómeno a investigar y que serán susceptibles de medición y cuantificación. Una vez conceptualizadas las variables se realiza la operacionalización de las mismas, la cual consiste en identificar los indicadores, o bien, aquellos atributos o ítems con los que se puede medir una variable.

Dentro de las variables a trabajar se considera el perfil del sujeto, el problema de investigación y las posibles causas o características del fenómeno, y de éstas se derivan los indicadores, es decir, los observables en la realidad empírica, que permitirán dar cuenta de cada variable. A fin de ilustrar este momento de la investigación, a continuación se ejemplifica la operacionalización de las variables:



Estructura de los instrumentos

Todo instrumento de recolección de información tiene una estructura básica de cuatro componentes que varían dependiendo si se trata de una observación o de una entrevista, como se muestra en el siguiente esquema:



- Datos de identificación: contiene nombre de la institución que respalda la investigación, nombre y objetivo de la investigación, tipo y número de instrumento, nombre del observador o entrevistador, fecha y hora de aplicación. En algunos casos, se incluyen instrucciones para el llenado.
- Datos de ubicación: para el caso de la observación, es conveniente consignar algunos datos del espacio en el que se realiza esta y que es el lugar en donde se encuentran los sujetos que se han incluido en la investigación.
- Perfil del entrevistado: considera los datos generales que permiten identificar y caracterizar a los sujetos entrevistados, por ejemplo, edad, sexo, escolaridad, estado civil, entre otros, los cuales varían dependiendo de los criterios de inclusión que se determinaron con antelación.

- Categorías y rubros: Se refiere a los aspectos generales a observar y los indicadores concretos que nos permitirán dar cuenta de las variables seleccionadas, lo cual permitirá contar con datos de mayor precisión para la investigación.
- Preguntas: Son los cuestionamientos que abordan las diferentes dimensiones del problema de investigación. Estas irán organizadas iniciando con las más sencillas y generales, seguidas por las referidas al problema y las consideradas como “difíciles”, para cerrar con algunas de opinión que permitan al entrevistado exponer su postura.

Existen dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas. Las preguntas abiertas permiten la libre expresión del entrevistado acerca de lo que se le está cuestionando sin ofrecerle ninguna posible respuesta. Las preguntas cerradas son aquellas que tienen opciones de respuesta preestablecida y algunas modalidades de este tipo de preguntas son:

- > Dicotómicas: dos opciones de respuesta, excluyentes entre sí. Se elige solo una opción.
- > Opción múltiple: varias opciones de respuestas, excluyentes entre sí. Se elige solo una opción.
- > Abanico: varias opciones de respuestas, excluyentes entre sí. Se puede elegir más de una opción.
- > Escala: varias opciones relacionadas entre sí por grados o intensidad. Se elige solo una opción.
- > Ordenación: varias opciones que habrán de ser priorizadas. Se utilizan todas las opciones, de acuerdo a preferencias, intereses, frecuencia, etc.
- > Situación: se plantea al entrevistado una situación ficticia que le implique tomar una decisión o postura. Se elige solo una opción.

En casi todos los instrumentos se pueden combinar preguntas abiertas y cerradas; el tipo de pregunta a utilizar depende de la información que se quiere obtener, por ejemplo, si lo que se requiere es únicamente conocer la existencia o no de un indicador, la pregunta cerrada es la mejor opción,

en tanto que si lo que se quiere conocer son experiencias u opiniones, lo que más conviene es una pregunta abierta. Del mismo modo, es recomendable utilizar preguntas cerradas en combinación con las abiertas.

Es necesario que en el diseño de las preguntas se asegure que estas son claras para la población con la que se trabajará; que cada pregunta haga referencia a un solo aspecto; que la pregunta no sugiera ni induzca la respuesta y que sean concretas, de modo tal que no den lugar a varias interpretaciones.

- **Comentarios:** Se refiere a una sección final con un espacio para anotar observaciones del trabajador social, notas sobre la cooperación del entrevistado y la actitud hacia la entrevista, así como comentarios libres que no fueron registrados en el apartado de preguntas o en el de categorías y rubros y que se consideran relevantes para la investigación.

Figura 28. Ejemplo de estructura de una Guía de Observación

 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL 		
<i>"La construcción de la violencia en las escuelas secundarias públicas de la Ciudad de México"</i> GUÍA DE OBSERVACIÓN		
<i>Objetivo: Conocer las interacciones de los estudiantes de escuelas secundarias.</i> Observador: _____ Fecha: _____ Hora: _____ Folio: _____	1. Datos de identificación	
DATOS DE UBICACIÓN Colonia: _____ Delegación: _____ Escuela: _____ Nivel educativo: _____ Turno: _____ No. de grupos por grado: _____	2. Datos de ubicación	
INTERACCIÓN SOCIAL CON COMPAÑEROS. 1. ¿Qué hace cuando está en el receso? a) Juega con sus amigos b) Los molesta c) Está solo Descripción: _____ _____ _____ 2. ¿Cómo se relaciona con sus compañeros dentro del aula? Descripción: _____ _____ _____	INTERACCIÓN SOCIAL CON PROFESOR. 3. ¿Cómo es la relación con el profesor? Descripción: _____ _____ _____ 4. ¿Participa en clases? a) Sí b) No Descripción: _____ _____ _____	3. Categorías y rubros
Comentarios: _____ _____ _____		4. Comentarios

Elaboró: Adriana Ornelas

Figura 29. Ejemplo de estructura de una Guía de Entrevista



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL



"La construcción de la violencia en las escuelas secundarias públicas de la Ciudad de México"

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Conocer las interacción que tienen los adolescentes en el ámbito escolar. Aplicador: _____ Fecha: _____ Hora: _____ Folio: _____	1. Datos de identificación
DATOS DEL ENTREVISTADO Sexo: (H) (M) Edad: _____ GRADO DE SECUNDARIA: (1º) (2º) (3º)	2. Datos del entrevistado
INTERACCIÓN SOCIAL 1) ¿La convivencia con tus compañeros de clases es? a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala 2) ¿Por qué?: _____	3. Preguntas
RECHAZO SOCIAL 3) ¿Alguna vez te has sentido rechazado por tus compañeros de escuela? a) Si b) No 4) ¿En qué circunstancias? _____	
EXCLUSIÓN 5) Cuando se forman equipos, ¿te eligen primero? a) Si b) No	
DESCONFIANZA 6) Si te encontraras en una situación en la que necesitas apoyo dentro de la escuela, ¿a quién acudirías? a) Profesores b) Compañeros c) A nadie	4. Comentarios
Comentarios: _____ _____ _____	

Elaboró: Adriana Ornelas

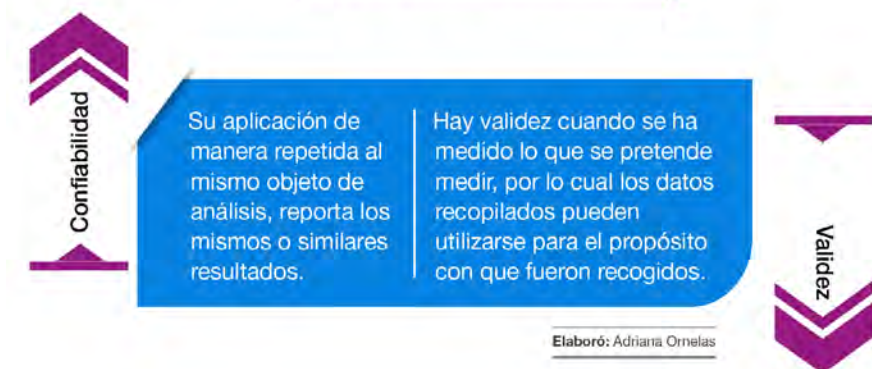
Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de información

Los instrumentos diseñados deberán reunir dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad, debido a que todos pueden estar expuestos a sesgos de medida. La validez responde a la pregunta ¿se está midiendo lo que se pretende medir?, por lo que de alguna manera se refiere a la correspondencia entre las definiciones y la operacionalización de éstas. La confiabilidad podría entenderse como la congruencia, precisión y constancia de una investigación. Congruencia porque las variables y sus indicadores deberán medir la misma cosa. Precisión porque al reproducir varias veces la investigación se obtendrán resultados similares. Constancia porque la forma de medición del objeto no debe alterar los resultados. (Zetterberg, 1973, citado por Nadelsticher 1983, p.58). Se dice que un instrumento es confiable cuando aplicado en repetidas ocasiones y contextos, produce iguales resultados.

Algunos de los factores que pueden afectar la confiabilidad y validez de los instrumentos se refieren a:

- La falta de rigor científico en el diseño de los instrumentos
- El uso indiscriminado e irreflexivo de instrumentos diseñados por profesionales de otras disciplinas o elaborados en contextos diferentes.
- La falta de conocimiento de los sujetos con los que se trabajará, de sus formas de comunicación y concepciones.
- El desconocimiento de las condiciones contextuales en las que se lleva a cabo la aplicación del instrumento.

Figura 30. Validez y confiabilidad



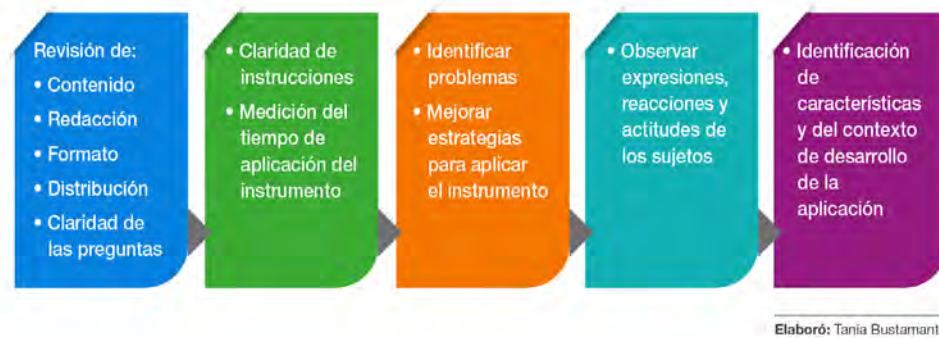
Por lo tanto, algunas estrategias para controlar los problemas de validez y confiabilidad se refieren al diseño cuidadoso de los instrumentos, en estricta correspondencia con la pregunta, objetivos, hipótesis y la adecuada definición de variables e indicadores. Así como el conocimiento del contexto y de los sujetos con los que se trabajará. La consulta con expertos en el tema y en el diseño de instrumentos para su abordaje, así como la realización de la prueba piloto.

Prueba piloto de los instrumentos de recolección de información

Una vez diseñados los instrumentos, aún falta probarlos en campo para cerciorarse que permiten recuperar la información necesaria para la investigación, a este proceso se le llama prueba piloto y según Chávez (2008) consiste en un “ensayo en la aplicación de la técnica seleccionada para la recolección de datos y su administración respectiva, que permita evaluar su eficiencia en función al problema motivo de investigación.”

Como lo menciona el autor, esta prueba permitirá evaluar la eficiencia del instrumento y conocer datos del contexto y de los sujetos con quienes se pretende trabajar. “En esta prueba se analiza si las instrucciones se comprenden y si los ítems funcionan de manera adecuada. Los resultados se usan para calcular la confiabilidad y, de ser posible, la validez del instrumento de medición” (Gómez, 2006, p. 125). La prueba piloto permite:

Figura 31. Pueba piloto



Esta aplicación previa se realiza a una pequeña porción de la población, que tenga características similares o iguales al perfil de los sujetos de estudio, y, sobre todo, que estén familiarizados con el tema a investigar; también debe procurarse aplicarla en contextos o ambientes similares a los requeridos para la investigación.

Es necesario precisar que la población que se considere para la prueba piloto, no podrá ser tomada en cuenta ni incluida en la aplicación del instrumento definitivo, pues se corre el riesgo de que los sujetos se predispongan y cambien sus respuestas y expresen el deber ser y no lo que realmente piensan; es a lo que algunos autores denominan “contaminar la muestra”.

La cantidad de sujetos a considerar para la prueba piloto puede ser “equivalente al 10% del tamaño de la muestra para el estudio definitivo” (Chávez, 2008) y pueden realizarse diversas pruebas piloto hasta decidir que el instrumento está listo.

Para la realización de este ejercicio habrán de considerarse los siguientes momentos:

Figura 32. Proceso de pruebas piloto



Aplicación del instrumento definitivo

Una vez que el instrumento ha sido modificado de acuerdo a los resultados de la prueba piloto, lo que procede es aplicarlo a la población que representa la muestra seleccionada. En este apartado se desarrollarán los aspectos más importantes que habrán de considerarse al realizar el

levantamiento de la información en campo, con la finalidad de que se pueda recopilar la información necesaria para la investigación, ya que aun cuando se cuente con un adecuado instrumento, si no se aplica de manera correcta, los resultados no serán los esperados.

A continuación, se presentan una serie de normas para aplicar instrumentos como las guías de observación, de sondeo y de entrevista, así como la cédula y/o el cuestionario.

- a. Buscar algunas personas clave para que apoyen al trabajador social a adentrarse al grupo o población de estudio.
- b. Abordar gradualmente la entrevista, iniciando con una presentación, tanto del entrevistador como del propósito de la entrevista o encuesta.
- c. Obtener el consentimiento informado de los sujetos antes de iniciar la entrevista.
- d. Anotar todas las reacciones, impresiones y expresiones de los sujetos de manera textual.
- e. Escribir lo antes posible todo lo captado por observación, sondeo o entrevista.
- f. Procurar no alterar la dinámica de los sujetos, siendo discreto y precavido.
- g. No apresurar o presionar al entrevistado con sus respuestas.
- h. Procurar formular las preguntas de manera que sean fácilmente comprensibles para el sujeto, además de repetirle la pregunta las veces que sean necesarias.
- i. Dar un trato amable al entrevistado pues está brindando su tiempo y confianza.
- j. Generar confianza, siendo amable y cordial con el sujeto entrevistado.
- k. No terminar siendo entrevistado; se puede permitir algunas frases para dar confianza o seguir con el diálogo, pero siempre se debe regresar a la información que el sujeto pueda brindar.
- l. No juzgar o hacer expresiones de desaprobación o sorpresa ante las respuestas del sujeto, ya que esto puede provocar incomodidad y limitar la información que se brinde o bien que ya no se quiera continuar con la entrevista.

- m. No contradecir al entrevistado pues no se trata de un debate.
- n. Tener un conocimiento previo del tema a tratar, a fin de que la conversación sea más fluida.
- o. Procurar adaptarse al lenguaje del entrevistado.
- p. Mostrar atención total hacia el entrevistado.
- q. Aclarar las dudas que surjan.
- r. Procurar que todas las preguntas estén contestadas, en la medida de lo posible, considerando que no se trata tampoco de forzar las respuestas.
- s. Hacer un cierre, agradeciendo el tiempo brindado, preguntar si tiene algún comentario o duda adicional e indicar en donde podrá consultar los resultados obtenidos.
- t. En caso necesario, acordar una cita para una segunda entrevista.
- u. Asegurar la confidencialidad de los datos obtenidos.

Es preciso que el trabajador social esté preparado para las diferentes reacciones de los sujetos que enfrentará durante el trabajo de campo, sobre todo en lo que se refiere a los sondeos y entrevistas, en donde se pueden dar circunstancias como: que los sujetos se nieguen a participar; que las respuestas brindadas no estén contempladas dentro de las opciones diseñadas; que el sujeto muestre molestia o incomodidad ante algunas preguntas; que por falta de tiempo no se respondan todas las preguntas, que algunos temas provoquen reacciones inesperadas como llanto, agresividad, indiferencia, entre otras.

Ante ello, algunas recomendaciones son:

- Explicar la importancia de su participación en el estudio, garantizando la confidencialidad de la información que se brinde.
- Anotar textualmente las respuestas de los sujetos, aun cuando no estén consideradas en el catálogo de las preguntas cerradas.
- Preguntar a los sujetos si quieren detener la entrevista, o incluso, darla por terminada.
- Hacer comentarios que brinden confianza a los sujetos.

ORDENACIÓN
Y ANÁLISIS DE
INFORMACIÓN

"El trabajo consiste en disponer de la información de manera tal que se facilite su análisis para llegar a emitir un juicio sobre la situación diagnosticada."
(Ruiz, 2007, p. 160)

Una vez que se cuenta con toda la información de campo recabada a través de las diversas técnicas e instrumentos, se procede a su ordenación para su posterior análisis. Este momento considera la depuración, codificación, categorización, tabulación y graficación de los datos, cada una de las cuales se explican brevemente a continuación.

- Depuración

La primer tarea a realizar es la denominada por los ingleses como "editing". Esta consiste en la revisión detenida de los cuestionarios o cuadros para detectar y eliminar, en lo posible, errores y omisiones que pueden presentar. La depuración de uno o varios instrumentos puede darse por las siguientes razones:



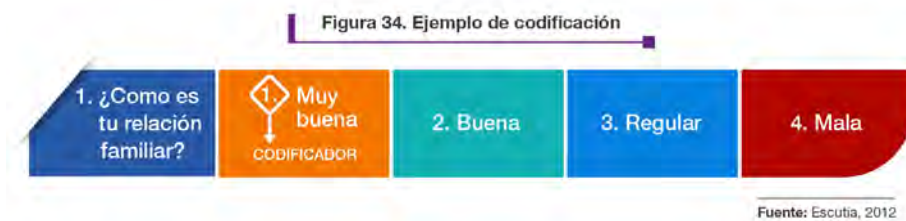
De acuerdo con Díaz (2009, p.27) esta depuración se da en dos momentos, el primero es directamente en campo, cuando al concluir la aplicación del instrumento se identifica alguna de las razones antes expuestas y por lo tanto se elimina dicho instrumento, y el segundo, es cuando se ha concluido el trabajo en campo y se da una revisión de los instrumentos en busca de aquellos que habrán de eliminarse.

- Codificación

Una vez que se tienen identificados los instrumentos a incluir en el estudio, se procede a la codificación de las respuestas, considerando que los instrumentos contienen datos individuales, sin agrupación alguna y, por lo tanto, carentes de significación. Padua (1996) señala que la codificación:

es el traslado de categorías de respuestas a un lenguaje simplificado (cifras) con el objeto de efectuar el proceso de análisis. En el proceso de codificación, usamos una lista de códigos que, como un diccionario, da la correspondiente connotación de una categoría en otro idioma (p.25)

Dichos códigos son numéricos con el propósito de ser posteriormente tabulados. En síntesis, la codificación es el proceso a través del cual se convierten todas las respuestas en valores numéricos.



Si bien la codificación en sí misma es una labor instrumental, no deja de constituir una operación delicada. De su adecuada realización depende que en la tabulación no haya errores ni resulte falseada o viciada la interpretación al atribuir los datos a grupos que no les corresponde.

Categorización

Antes de asignar un código a cada respuesta, es necesario realizar una categorización de las respuestas de los sujetos a las preguntas abiertas, lo cual supone un amplio conocimiento del tema de investigación y, por supuesto, haber examinado las respuestas dadas por los sujetos en una muestra de los instrumentos aplicados.

(...) cuando se trata de preguntas de cuestionario abiertas o de hechos y datos recogidos sin formar categorías previas, la codificación requiere que todas las múltiples respuestas recogidas se clasifiquen en categorías fijadas previamente, operación que comporta la interpretación de las respuestas de acuerdo con el objeto de la investigación (Sierra, 1998, p. 409).

Es necesario tener en cuenta que la cantidad de categorías para agrupar los datos no sea excesiva, pues ello dificultará el análisis de las tendencias, ya que entre mayor cantidad de categorías existan, mayor será la dispersión de la distribución de las frecuencias.

Para la categorización de las no respuestas y las respuestas ambiguas, existen algunos códigos convencionales que vale la pena conocer y utilizar:

Figura 35. Códigos convencionales

Código sugerido	Categoría	Utilización
97	No Especifica	Cuando la respuesta dada por el sujeto resulta "inclasificable" por su ambigüedad, su imprecisión o su nula relación con lo preguntado.
98	No Aplica	Se utiliza en los casos de preguntas secuenciadas, y se refiere a los casos en los que la pregunta no tenía que ser contestada pues la respuesta que se dio a la pregunta llave así lo requiere.
99	No Contestó	Se utiliza cuando por negativa u omisión el sujeto no dio respuesta alguna.

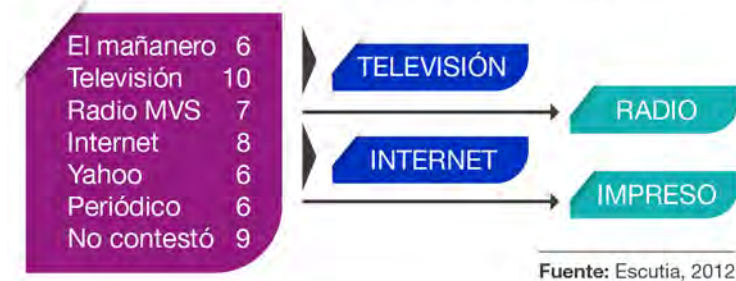
Elaboró: Adriana Ornelas

Adicionalmente, autores como Padua (1996) señalan que generalmente se coloca una categoría denominada "otras respuestas" en cada pregunta para prever la probabilidad de que una respuesta no pueda ser codificada dentro de las otras categorías establecidas; ahí se ubicarán aquellas que signifiquen posibilidades nuevas de respuesta, no previstas en el elenco de categorías. Si el número de respuestas que entran en esta categoría es muy elevado será necesario crear nuevas categorías y revisar la división de categorías original.

El ejercicio intelectual de categorización es complejo y como dijimos antes, requiere de un amplio conocimiento del tema investigado a fin de definir una serie de organizadores en los que se puedan agrupar respuestas con un sentido similar.

Figura 36. Ejemplo de categorización

¿Cómo se entera de los acontecimientos cotidianos?



Fuente: Escutia, 2012

Tabulación

La palabra "tabulación" deriva etimológicamente del latín tabula, y significa hacer tablas, listados de datos que los muestren agrupados y contabilizados. Para ello es preciso contar cada una de las respuestas que aparecen, distribuyéndolas de acuerdo a las categorías o códigos previamente definidos (Sabino, 1992).

En otras palabras, la tabulación consiste en concentrar los datos en tablas de frecuencias estadísticas, por categorías, proceso que puede hacerse en forma manual o computarizada. Dichas tablas contendrán como mínimo, la siguiente información:

1. Nombre de la tabla: Ya sea que se le asigne un nombre corto o bien, que se transcriba textualmente cada pregunta.
2. Categoría: Se refiere ya sea a las categorías preestablecidas en las preguntas cerradas o bien a las elaboradas posteriormente para las preguntas abiertas.
3. Frecuencia: Es decir, el número de veces que se repite el evento.
4. Porcentaje total: Se refiere a la proporción que representa cada categoría con relación al total de éstas.
5. Porcentaje válido: Es aquel que excluye las no respuestas de los sujetos.

Ejemplo:

Figura 36.1. Tabulación

Tabla 1: ¿Alguna vez has sido maltratado en tu escuela?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje total	Porcentaje válido
Si	47	72.30	78.33
No	13	20.00	21.66
No contestó	5	7.70	
Total	65	100	99.99

Elaboró: Adriana Ornelas

• Graficación

Para una presentación más ágil de la información obtenida se utilizan gráficas que, como señala Carrillo (1990, p.120) representan “un medio auxiliar del que se vale el investigador para dar a conocer de forma atractiva los datos obtenidos en una investigación y resulta muy valiosa porque facilita la comprensión de las grandes masas de datos estadísticos”. En otras palabras, consiste en expresar gráficamente los valores numéricos consignados en las tablas y “Su objetivo es permitir una comprensión global, rápida y directa, de la información que aparece en cifras” (Sabino, 1992, p.147).

Existen diferentes tipos de gráficas que se seleccionan de acuerdo a los propósitos de la investigación; por ejemplo, si lo que se va a presentar es un comparativo entre dos poblaciones se puede utilizar una gráfica de columna agrupada; si se quiere mostrar el crecimiento o decrecimiento

de una variable, conviene un histograma; si se van a mostrar cinco o menos proporciones, una gráfica de pastel es lo más conveniente; las gráficas de barras permiten apreciar las variaciones entre las diferentes categorías de una pregunta, y así con el resto de gráficos existentes.

Figura 37. Graficación



Las gráficas permiten conocer de manera rápida los resultados obtenidos, de ahí que resulte conveniente su elaboración con miras a la presentación de éstos. Algunos autores recomiendan graficar todas las tablas y otros prefieren graficar sólo los datos más significativos; es una cuestión de estilos.

• Análisis cuantitativo

Consiste en la interpretación clara y precisa de los datos cuantitativos sobresalientes que se han obtenido en cada pregunta. Este análisis irá perfilando la comprobación o refutación de la hipótesis.

Se puede afirmar que tanto el análisis como la interpretación, son las fases fundamentales del proceso de teorización. En este proceso el análisis transforma los datos numéricos de las tablas en enunciados de carácter estadístico como el indicado. Pueden ser referentes a una sola variable o a dos o más (Sierra, 1995, p. 458).

Habitualmente se recomienda colocar la tabla de frecuencias o la gráfica y su correspondiente interpretación y para no repetir los porcentajes que ya se muestran en la gráfica, se sugiere utilizar expresiones de sus equivalentes como: tres quintas partes, la mitad, la mayoría, cuatro de cada diez, entre otras, que contribuyen a evitar repeticiones que hacen tediosa la lectura.

Para realizar esta lectura, proponemos tres formas adicionales para la interpretación de las tablas y gráficas:



- > *Recategorizar:* Se refiere a reunir datos de las diferentes categorías, que se asemejen entre sí, para hacer una lectura más global.
- > *Desglosar la categoría:* Dado que el proceso de categorización implicó una reducción de la diversidad de respuestas, cuando se hace este análisis, es posible enriquecerlo desglosando los detalles de la categoría que se quiere resaltar.
- > *Destacar porcentajes:* Se refiere a enunciar los porcentajes más altos, que son los que suelen marcar tendencias, así como aquellos que, aunque estadísticamente no sea los más representativos, sí lo son para el propósito de la investigación.

De igual forma, se recomienda utilizar diversas expresiones para referirse a los sujetos que se incluyeron en el trabajo de campo, pudiendo nombrarlos como: los entrevistados, los jóvenes encuestados, las mujeres que respondieron, etc., para evitar la monotonía en la descripción de cada tabla y/o gráfica.

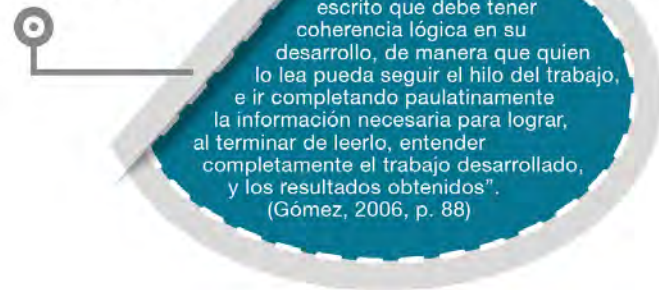
• Análisis cualitativo

El análisis cualitativo de los datos implica ciertas etapas diferenciadas, que suponen la lectura profunda de los resultados obtenidos para identificar las constantes y poder construir categorías que aglutinen varios aspectos que se relacionan entre sí.

El análisis es concebido como un proceso intuitivo, flexible, orientado a encontrar sentido a los datos sin que para ello sea necesario seguir un proceso de separación de elementos y reconstrucción del todo a partir de las relaciones entre las partes. (Morales, 2013, p.131).

Así, en el análisis cualitativo se hace una interpretación argumentada de los resultados de la investigación, en donde se conjunta la investigación documental y la de campo, retomando los elementos que nos proporciona el marco teórico referencial y conceptual, las observaciones realizadas en campo, las frases textuales de los entrevistados, las argumentaciones del investigador, en un entramado que da cuenta, de manera integral, de lo investigado. “El análisis de los datos es la última y más importante de las fases del proceso investigador y su complejidad está directamente relacionada con la complejidad de nuestras hipótesis” (Bordas & Bordas, Crespo, 2015, s/p).

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN



Esta es la etapa final de la investigación y consiste en la conformación del documento que da cuenta de todo el proceso de investigación, desde el planteamiento del problema hasta las conclusiones y su divulgación. Algunos criterios para la redacción del informe son la claridad, es decir que guarde una estructura lógica y comprensible y la objetividad que se muestra a partir de la honestidad con que se presentan los hallazgos, evitando forzar los resultados o falsear los mismos.

Estructura del informe de investigación

Diferentes autores realizan propuestas acerca de los elementos que debe contener un informe final de investigación, como se muestra a continuación:

Figura 39. Estructura del Informe de Investigación

Sampieri	García	Baena	Vicencio	Schmelkes
• Portada • Índice • Resumen • Introducción • Marco teórico • Método • Resultados • Referencias • Apéndices	• Portada • Resumen • Introducción • Marco teórico • Propósito de estudio • Métodos • Resultados • Discusión y conclusiones • Referencias • Notas de autor • Apéndices • Lista de tablas y figuras	• Carátula • Dedicatorias • Índice • Prólogo • Introducción, texto y conclusiones • Fuentes	• Portada • Índice • Introducción y/o resumen • Desarrollo del trabajo • Conclusiones • Referencias	• Agradecimiento • Título • Resumen • Índice • Introducción • Análisis de fundamentos • Procedimiento • Análisis de resultados finales • Conclusiones • Consultas realizadas • Anexos

Fuente: Bonilla, 2013

Con el propósito de conjuntar las diferentes propuestas para la elaboración de un informe final de investigación, proponemos que los elementos a considerar sean:

Figura 40. Elementos básicos para el informe de investigación



Elaboró: María Luisa Brain

Portada: Contiene el título de la investigación, los autores, afiliación institucional o nombre de la organización que respalda y/o patrocina el estudio, así como la fecha y lugar en que se presenta el informe.

Índice: Es un listado de los temas que se abordan en el trabajo, que suele organizarse por capítulos que a su vez contienen temas y subtemas, así como la página en la que se ubican.

Introducción: Es un texto breve que brinda un panorama general del contenido del documento, incluye los antecedentes, la justificación y contexto de la investigación, es decir los motivos de su realización y la forma en que se llevó a cabo; de igual manera, sintetiza el contenido de los capítulos o apartados que conforman el informe.

Marco Teórico: Como se explicó antes se refiere a la fundamentación teórica de la investigación, a todo aquello que han documentado diversos autores en relación al problema que se investiga. Por lo tanto, se incluyen

las teorías que orientan el trabajo, a través de sus principales categorías; de igual forma alude a “los estudios previos que fueron relacionados con el planteamiento, se hace un sumario de los temas y hallazgos más importantes del pasado, y se señala cómo el estudio amplió la literatura actual” (Sampieri, 2006, p. 508).

Metodología: En ella se describen los pasos que implicó el desarrollo de la investigación incluyendo el tipo de estudio, las variables y sus indicadores, las hipótesis, el tipo de muestra, los instrumentos de recolección y los procedimientos utilizados para el trabajo en campo. En otras palabras, la metodología describe cómo fue llevada a cabo la investigación como señala Lazarsfeld: “la metodología examina las investigaciones para explicitar los procedimientos que fueron usados, los supuestos subyacentes, y los modos explicativos ofrecidos” (Marradi, Archenti y Piovani, 2007, p.53). Para Vélez (2003) “La metodología regula y ordena la actividad científica proponiendo orientaciones y procedimientos que aseguren la realización de las acciones en correspondencia con los supuestos establecidos y la teoría que la rigen.” (pp. 57-58). Es decir, se trata de la parte operativa de la investigación, en la que se indica cómo, cuándo y con qué quiénes se desarrollará y, por lo tanto, incluye:

- o **Organización:** Se trata de especificar qué personas estarán involucradas en la realización de la investigación, es decir, quiénes se encargarán de dirigirla y, en su caso, quienes llevarán a cabo la aplicación de las técnicas y los instrumentos. Así mismo, se especifican los perfiles que son requeridos en el equipo y si es necesario capacitarlos en la temática o en la aplicación de los instrumentos; esto se determina con base en las necesidades de la investigación y de acuerdo al tipo de técnica e instrumentos que se utilizarán.
- o **Recursos:** En este rubro se determinarán aquellos bienes, medios y servicios que se requieren para el desarrollo de la investigación, que puede ser en dos sentidos: el primero agrupa todo aquello con lo que ya se cuenta para su realización y el segundo lo que requiere realizar una inversión monetaria para conseguirlos; así mismo se tendrá que señalar si se requiere algún apoyo por parte de la institución para la que se hará la investigación o bien, en caso de que la investigación se realice en una institución, si se requieren permisos, espacios o materiales para su realización.

- o **Tipo y nivel de investigación:** Se describen las características que tendrá la investigación en base a las fuentes, la amplitud, el método, el lugar y la temporalidad, así como la finalidad y el nivel que tendrá, y habrá que justificar las razones por las que se realizará de esa manera.
- o **Técnicas e instrumentos:** Se expresa qué tipo de técnicas se pretenden utilizar para la recopilación de la información, tanto documental como de campo, así como los instrumentos en los que se apoyarán. Debe destacarse que la elección de éstos será con base en las necesidades y el tipo de investigación a desarrollar.
- o **Población y muestra:** En este apartado se describe con detalle las características de la población que será sujeto de estudio, así como los criterios para su selección y la cantidad de personas a las que les serán aplicados los instrumentos, esto se realiza a través de la muestra, la cual puede ser de tipo probabilístico o no probabilístico como se señaló antes.
- o **Procedimientos:** se hace un breve recuento de los pasos desarrollados tanto para la comprensión del problema, como para la obtención de información y la interpretación de los resultados.

Resultados: Son producto del análisis de datos, tanto cuantitativos como cualitativos; por lo tanto, comprenden tablas, gráficas, interpretaciones y argumentaciones que dan cuenta del fenómeno estudiado, como se ha detallado en apartados anteriores.

Conclusiones: Se trata del cierre del proceso de investigación, en estas se hacen recomendaciones para otras investigaciones, se sugieren nuevas preguntas y acercamientos; se indica lo que debe hacerse para seguir investigando sobre el tema. Se evalúan las implicaciones de la investigación y se establece cómo se respondieron las preguntas de investigación así como si se cumplieron o no los objetivos y se dice de manera contundente si se comprobaron o no las hipótesis planteadas. Entonces, las conclusiones “Representan la síntesis de los resultados obtenidos a lo largo del proceso de investigación. Cualquier conclusión deberá fundamentarse en el cuerpo teórico y los resultados de la investigación, además de resumir los principales hallazgos y recomendaciones”. (Münch, 1997, p.155). Deberán elaborarse de forma

tal que no se trate de solo una repetición de lo que ya se ha dicho en apartados anteriores y para ello se requiere de un análisis más profundo de los hallazgos, de reflexiones en torno a éstos, de argumentaciones contundentes, entre otras.

Glosario: se conforma por aquellos conceptos y definiciones de los términos que son centrales para entender el problema de investigación y que permiten que todos comprendan a qué se hace referencia cuando se señalan. “Los conceptos representan las abstracciones o construcciones lógicas que explican los hechos o fenómenos del problema a estudiar en la investigación” (Cheesman, 2011, s/p).

Los conceptos a incluir se derivan de la pregunta, los objetivos, las hipótesis y las variables e indicadores de la investigación, a fin de explicitar cómo se están entendiendo y, del mismo modo, dan cuenta de la posición teórica y la forma en la que se concibe la realidad estudiada. La mayoría de las veces, estos conceptos ya fueron definidos dentro del marco teórico, referencial y conceptual, sin embargo, puede ser de mucha utilidad presentarlos también a manera de glosario para facilitar su localización y comprender desde el principio el significado que se les está dando a cada uno de los términos centrales de la investigación.

Las definiciones a incluir pueden ser de dos tipos:

- Teóricas o conceptuales, que son extraídas textualmente de un autor con el cual se coincide plenamente.
- Operacionales, que son construidas específicamente para la investigación que se desarrolla y que, si bien retoma los aportes de diferentes autores, son construcciones propias.

Se presentan en orden alfabético, y deberán estar directamente relacionadas con el sujeto, el problema y el contexto que se investiga.

Fuentes de información: Se refiere precisamente a las diversas fuentes que fueron consultadas y referenciadas en el desarrollo de la investigación, tanto documentales como de campo y que sirvieron para reconocer lo que se ha escrito sobre el tema, concretar el planteamiento del problema y precisar la postura desde la cual se investiga. Como señala Tamayo (2003, p. 283), es el “Conjunto de títulos y autores de obras que versan sobre un tema.”

Para su presentación, se organizan por autor, en orden alfabético. Se recomienda utilizar el estilo APA para registrar de manera correcta y uniforme las fuentes. Los formatos más comunes se estructuran de la siguiente manera:

Fuente	Formato APA
Libro	Apellido del autor, inicial del nombre, año de edición entre paréntesis. Título de la obra en cursivas. País y Editorial.
Revista	Impresa: Apellido del autor, inicial del nombre, año de edición entre paréntesis. Título del artículo. Nombre de la revista. Volumen de la revista, número entre paréntesis, página. Online: Apellido del autor, inicial del nombre, año, mes y año de edición entre paréntesis. Título del artículo. Nombre de la revista. Recuperado de: agregando el link o url.
Mesografía	Se consignan los datos del documento como se ha señalado antes, agregando el link o url y la fecha de consulta.

Anexos: Son aquellos instrumentos y herramientas que permiten describir con mayor profundidad lo realizado durante la investigación. Se trata de materiales o información complementaria que se considera necesaria, pero que para no distraer la lectura del texto principal o evitar que dichos materiales rompan con el formato del reporte, se ponen al final, por ejemplo: el instrumento aplicado, mapas, fotografías, entre otros.

La importancia del informe final de investigación es que compila todo lo realizado a lo largo del proceso de investigación, para ponerlo a disposición del público interesado en el tema.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Arnau, J., Anguera, T. y Gómez, J., (1990). *Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento*. España: Universidad de Murcia.

Ávila, H., (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Recuperado de www.eumed.net/libros/2006c/203/

Baena, G., (1996). *Instrumentos de investigación*. México: Editores Mexicanos.

Balliache, D., (2009). *Guía unidad II: Marco teórico*. Argentina: Universidad de San Juan.

Bergua, J., (2011). *Estilos de la investigación social: técnicas, epistemología, algo de anarquía y una pizca de sociología*. España: Prensas Universitarias de Zaragoza.

Bonilla, B., (2013). *Guía didáctica para la presentación del informe final de una investigación social*. Trabajo recepcional en la modalidad de apoyo a la docencia, para la obtención del grado de Licenciada en Trabajo Social. México: UNAM-ENTS.

Bordas, J., Bordas, M. y Crespo, M. (2015). *Técnicas de investigación social aplicadas al análisis de los problemas sociales*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Briones, G., (1998). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. México: Editorial Trillas.

Campos, G., (2004). *Notas sobre investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Canales, F., (1995). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa.

Canales, M., (2003). *Propuesta de programa de televisión formativo para niños: Análisis de audiencia y producción* (tesis de grado) en Metodología. Puebla: Universidad de las Américas Puebla.

Castañeda, J., De la Torre, M., Morán, J. y Lara, L., (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Interamericana.

Castillo, R., (2009). *La hipótesis en investigación*. España.

Centro Universitario de Desarrollo Intelectual. *Catálogo de rúbricas para la evaluación del aprendizaje*. Centro Universitario de Desarrollo Intelectual. Recuperado de http://evirtual.uaslp.mx/FCQ/estrategias/Material%20de%20Apoyo/cat_rubrica.pdf

Chávez, D. (s/f). *Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídico social*. Universität Freiburg. Recuperado de http://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20080521_56.pdf

Cheesman, S., (2011). *Conceptos básicos en investigación*. Carolina Academia Coactenalsis. Recuperado de <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/conceptos.pdf>

Conde E. y Conde A. (septiembre-diciembre, 2004). *El proyecto de investigación*. GACETA MÉDICA ESPIRITUANA, 6(3).

De Castro, E., (2008). *Cómo construir un Marco teórico-referencial*. España.

De Souza, M., (2003). *Investigación social: teoría, método y creatividad*. Argentina: Lugar Editorial.

Díaz, V., (2009). *Análisis de datos de encuesta. Desarrollo de una investigación completa utilizando SPSS*. España.

Doorman, F., (1991). *La metodología del diagnóstico en el enfoque "Investigación Adaptativa"*. Venezuela: Biblioteca Venezuela.

Escutia, C., (2012). *Guía didáctica del análisis cuantitativo y cualitativo de la investigación social*. (Guía didáctica) México: Escuela Nacional de Trabajo Social.

Fabregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D. y Paré, M., (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. España: Oberta UOC Publishing, SL.

Facal, T., (2015). *Guía para elaborar un proyecto de investigación social*. España: Paraninfo.

Fuentes, C., (2000). *Metodología de la investigación*. México: S.E.

Fundación FOESSA, (1972). *Investigación Social para la Acción en La noción de investigación social*, Negro, J. Revista de Desarrollo Social, Fundación FOESSA: España. Recuperado de <https://books.google.com.mx/books?id=0XyFtXPwJ5AC&pg=PA61&dq=investigacion+social&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjU5-y2-M3iAhUMIKwKHUjFC3M4HhDoAQg9MAU#v=onepage&q=investigacion%20social&f=false>

Galeano, M., (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Colombia: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

García, J. y Giacobbe, M., (2009). *Nuevos desafíos en investigación, teorías, métodos, técnicas e instrumentos*. Argentina: Editorial Homo Sapiens.

García, M., Ibáñez, J. y Alvira, F., (1996). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Universidad.

García, R., (2017). *Cómo investigar ciencias sociales*. México: Editorial Trillas.

Gómez, M., (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Editorial Brujas.

González, H., (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto* (4ª Edición). Bogotá: ECOE Ediciones.

Grajales, T. (s.f). *Tipos de investigación*. Recuperado de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>. consultado el 06 de mayo del 2013.

Hernández, R., (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P., (2007). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. Madrid: McGraw- Hill Interamericana.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P., (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición, Madrid: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P., (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición, Madrid: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, S., León, L. y Martínez, J., (1985). *Lecciones sobre metodología de las Ciencias Sociales*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Hidalgo, A. (2008). *Metodología de la investigación I*. México: Porrúa.

Hurtado, L. y Toro, J., (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios*. Venezuela: Los libros de El Nacional.

Ibáñez, J., (2006). *Metodologías de Investigación Social: Introducción a los oficios*. Chile: LOM Ediciones.

IMSS, (1995). *Diseño y conducción de proyectos de investigación en sistemas de salud. Vol. 1*. Dirección de prestaciones médicas. Coordinación de investigación médica.

Lerma, H., (2009). *Metodología de investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. Cuarta edición. Colombia: ECOE Ediciones.

Llopis, R., (2004). *El grupo de discusión. Manual de aplicación a la investigación social, comercial y comunitaria*. España: ESIC Editorial.

López, C., (2002). *Persona y profesión. Procedimientos y técnicas de selección y orientación*. España: TEA Ediciones.

Malhotra, N., (2004). *Investigación de mercados. Un enfoque aplicado*. México: Pearson Educación. Recuperado de: <http://books.google.com.mx/books?id=SLmEbIVK2OQC&pg>

Marradi, A., Archenti, N. y Piovani, J., (2007). *Metodología de las Ciencias Sociales*. Argentina: Emecé Editores. Recuperado de <http://acad.colmex.mx/sites/default/files/pdf/Marradi%2C%20et.%20al%2C%202007..pdf>

Martínez, H., (2012). *Metodología de la Investigación*. México: CENGAGE Learning.

Méndez, C., (2008). *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México: Limusa.

Mondragón, H. y Cortés, R., (2011). *Intertextualidad*. Portal Académico. Recuperado de http://portalacademico.cch.unam.mx/alumno/tlriid2/unidad3/i_intertextualidad/intertextualidad.

Morales, M., (2013). *Manual de investigación cualitativa*. México: Editorial ITAC.

Münch, E., (1997). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Editorial Trillas.

Muñoz, C., (2015). *Metodología de la Investigación*. México: Oxford University Press.

Nadelsticher, A., (1983) *Técnicas para la construcción de cuestionarios de actitudes y opción múltiple*. Editado por el Instituto de Ciencias Penales.

Namakforoosh, N., (2005). *Metodología de la investigación*. México: Noriega editores.

Ortiz, F., (2004) *Diccionario de metodología de la investigación científica*. México: LIMUSA.

Pardinas, F., (1989). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. México: Siglo Veintiuno Editores.

Parraguez, S., Chunga, G., Flores, M. y Romero, R., (2017). *El estudio y la investigación documental: estrategias metodológicas y herramientas TIC*. Perú.

Perelló, S., (2009). *Metodología de la investigación social*. Reproducción electrónica. España: Ed. Dykinson.

Pimienta, J. y De la Orden Hoz, A., (2011). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. México: Editorial Pearson.

Príncipe, G., (2016). *La investigación científica. Teoría y metodología*. Perú: Ed. Universidad César Vallejo.

Puente, W. (s/f). *Técnicas de investigación. RRPP net, Portal de relaciones públicas*. Recuperado de: <http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

Quintana, L., (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Restrepo, E. *Elaboración de un proyecto de investigación*. Recuperado de <http://www.ram-wan.net/restrepo/documentos/elaboracion-proyecto.pdf> consultado el 20 de junio del 2013.

Reyes, B., (2003). *Introducción a la metodología de investigación en ciencias sociales*. México: Universidad Veracruzana.

Rivera, M., (2015). *Fuentes de información*. UAEH. Recuperado de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Rojas, R., (1988). *Investigación Social, Teoría y praxis*. México: Plaza y Valdés.

Rojas, R., (2003). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés.

Romero, L. (s/f). *Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales. Antología básica I*. División Académica De Ciencias Sociales Y Humanidades, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Ruiz, A., (2007). *Diagnóstico de situaciones y problemas sociales*. Costa Rica: EUNED.

Ruiz, R., (1999). *Historia de la Ciencia y el Método Científico*. Estados Unidos: Ed. Atlanta.

Saavedra, M., (1980). *Técnicas de investigación social para la elaboración del documento recepcional*. México: Siglo Nuevo Editores, S.A.

Sabino, C., (1992). *El proceso de investigación*. Buenos Aires.

Scribano, A., (2007). *El proceso de investigación social cualitativo*. Argentina: Prometeo libros.

Scribano, A., (2015). *Introducción al proceso de investigación en ciencias sociales*. Argentina: Ciccus & Imago Mundi.

Sierra, R., (1998). *Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.

Tamayo, M., (1987). *El proceso de la investigación científica: Fundamentos de la investigación manual de evaluación de proyectos*. México: Editorial LIMUSA

Tamayo, M., (2003). *El proceso de la investigación científica*, Cuarta Edición. México: Editorial Limusa.

Tamayo, M., (2005). *Metodología formal de la investigación científica*. Segunda Edición. México: Editorial Limusa.

Tamayo, M., (1981). *El proyecto de investigación*. México: Editorial Limusa.

Tello, N., (2008). *Apuntes de trabajo social*. México: EOPSAC

Tenorio, J., (1991). *Introducción a la investigación social*. México: Mc Graw Hill.

Universidad Naval, (2013). *Metodología de la investigación*. Secretaría de Marina, Recuperado de <https://www.gob.mx/cmx/uploads/attachment/file/METODOLOGIADEINVESTIGACION.pdf>

Vélez, O., (2003) *Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Argentina: Espacio.

Villarreal, J., (2000). *Cucunubá: modelo para un desarrollo sostenible*. Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano

Yuni, J. y Urbano C., (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Argentina: Editorial Brujas

INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

MA. LUISA BRAIN

2. INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

A pesar de que hemos escuchado hablar de la investigación cualitativa, pocas ocasiones tenemos en claro la relación que guarda esta metodología con una de las grandes teorías sociales y con las diferentes maneras de mirar, comprender y explicar la realidad, por lo que iniciaremos definiendo algunos conceptos básicos que caracterizan esta metodología y la teoría que la sustenta.

Desde esta orientación conviene aprender, que cuando se quiere investigar de manera cualitativa se están operando símbolos lingüísticos¹, a través de los cuales intentamos reducir la distancia existente entre lo indicado (lo que es conveniente) y el indicador (característica(s) que orientan), entre teoría y datos, entre contexto y acción. (Ruiz, 2012). Los cuales a pesar de que son parte de un mismo proceso, con frecuencia son entendidos y utilizados como independientes; investigar cualitativamente requiere de indagar y comprender el todo y sus partes, pero de una manera articulada e integrada, mediante lo que los sujetos dicen y sobre sus percepciones acerca de una situación concreta que es de nuestro interés investigar.

El foco de la investigación cualitativa está centrado en los elementos relacionados con los significados, las motivaciones, las interpretaciones, las percepciones de los sujetos, es decir condiciones subjetivas que van más allá de la cuantificación de lo que es observable, medible, tangible o palpable.

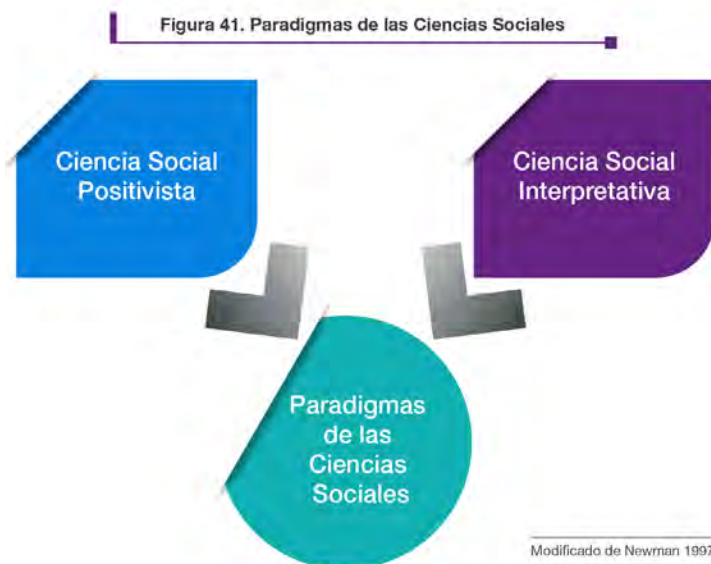
En este marco de aprendizajes, para hablar de investigación cualitativa conviene recordar que los paradigmas o abordajes de las Ciencias Sociales, son diferentes maneras de mirar al mundo, formas distintas de observar, indagar y entender la realidad social. Ellos comienzan desde muy diferentes posiciones y son sistemas completos de pensamiento, amplios marcos de trabajo, indispensables para que los investigadores conduzcan sus estudios. Cada abordaje o paradigma, está asociado a diferentes tradiciones en la teoría social y contiene diversas metodologías de investigación. Para Lincoln y Guba, (1995) los paradigmas son

1- Son un conjunto de signos articulados por medio de los cuales las personas exteriorizan sus sentimientos, pensamientos y estados de ánimo con los demás mediante signos orales o escritos, a los cuales les asignan un significado.

sistemas básicos de creencias o pensamientos que guían al investigador, no solo en la elección de métodos, sino también por los caminos de la ontología y la epistemología².

La complejidad del conocimiento nos abruma y hace que nos sintamos desinteresados en aprender aspectos centrales de las teorías del conocimiento y cómo ellas influyen en las diferentes maneras en cómo se comprenden los problemas sociales, por los trabajadores sociales. La relación de la teoría con la práctica de la investigación es fundamental para tener un conocimiento y una práctica científica. Para algunos autores, las teorías o paradigmas de la ciencia social, son la ciencia social positivista, y la ciencia social interpretativa o naturalista, para los propósitos de este material, abordaremos la que es el foco de nuestro interés, la ciencia social interpretativa, sobre la cual se sustenta la metodología cualitativa, misma que posee teorías intermedias, microteorías, diversas modalidades y técnicas e instrumentos que son indispensables para llevar a cabo este tipo de investigación.

Asumir una postura epistemológica, deriva en la elección de teorías, metodologías e interpretaciones de la realidad investigada, que difieren entre sí, dependiendo del tipo de enfoque que el investigador tiene, y a partir del cual conocerá, interpretará y explicará la situación problemática que es el objeto de estudio y posteriormente el propósito de su intervención. Por ese motivo es conveniente darle sentido a la investigación a través de clarificar lo que es el paradigma de la ciencia social interpretativa o naturalista.



2- Ontología, parte de la metafísica que estudia al ser en general y sus propiedades, la palabra proviene de los términos griegos, ontos que significa ser y logos, que significa estudio, ciencia, y teoría. Es una rama de la filosofía que estudia la naturaleza del ser, trata de determinar las categorías fundamentales y las relaciones del "ser en cuanto ser". En cambio, la Epistemología es la rama de la filosofía que se ocupa de estudiar la naturaleza, el origen y la validez del conocimiento. En este sentido, estudia los fundamentos y métodos del conocimiento científico. (RAE, 2018)

Paradigma de la ciencia social interpretativa

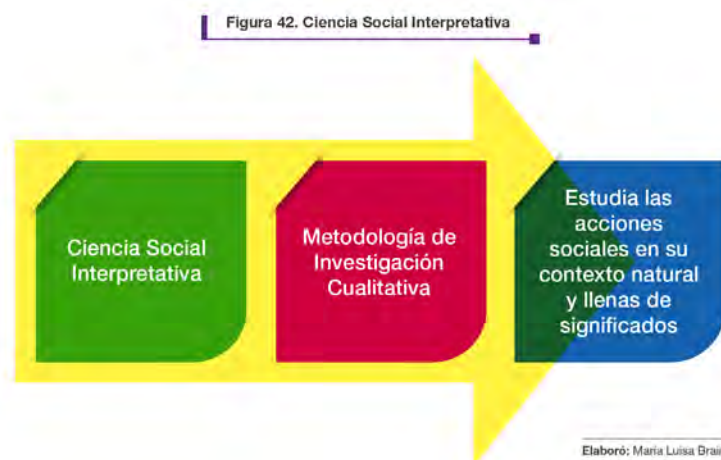
Necesitamos iniciar por reconocer que el significado de la ciencia no fue escrito en piedra o transmitido como un texto secreto; sino que ha sido una creación del desarrollo humano. Los teóricos clásicos hicieron una gran contribución a la civilización moderna cuando argumentaron que el mundo social podría ser estudiado usando la ciencia. Ellos argumentaron que una observación rigurosa y sistemática del mundo social, combinada con un pensamiento lógico y sistemático, proveería valioso conocimiento acerca de las relaciones humanas.

Por tal motivo conceptualizar es importante, cuando se quiere tener en claro cuál es el significado que se le está asignando a eso que queremos definir, para comprenderlo y luego poder explicarlo, considerando que puede tener más de un significado y que con frecuencia no basta con quedarnos con una sola impresión acerca de eso que queremos aprehender. Coincidiendo cuando se dice que "la ciencia social interpretativa interesa al profesional social, a causa de su poder para desarrollar la conciencia discursiva de sí mismo." (McKernan, 1996, p. 18). Es decir que no solo permite la comprensión de una determinada realidad social, sino que da la posibilidad de desarrollarnos como profesionales del trabajo social, desde nuestro propio discurso y desde los significados que representa el ser trabajador social, así como sobre la manera de entender, comprender y explicar la realidad social desde un enfoque interpretativo.

Recuperando parte de la historia de la ciencia Social Interpretativa, se sabe que fue diseñada por el sociólogo alemán Max Weber (1864-1920) y por el filósofo alemán Wilhem Dilthey (1833-1911). En su trabajo, Introducción a las Ciencias Humanas (1883), Weber argumentó que la ciencia social necesitaba estudiar las acciones sociales llenas de significados y sus propósitos, desarrolló la idea de que se debía aprender sobre las razones personales o motivos, que impulsan a una persona y la guían a tomar una determinada manera de comportarse.

Nosotros hablamos de acción social siempre que las acciones humanas están relacionadas subjetivamente con significados para la conducta de otros. La acción social no es solamente una clase de acción significativa para poseer una explicación sociológica causal, es también el objeto principal de la sociología interpretativa. (Weber, 1981, citado en Neuman, 1997, p. 61).

Por lo tanto, se trata del análisis de la interacción entre sujetos y lo que se produce como consecuencia de ella, y de cómo se originan una serie de acciones motivadas por la relación de unos con otros que contiene diversos significados que representan socialmente lo que son y hacen ese grupo de personas. Por lo que tal conjunción es un sistema completo de pensamiento,³ que conforma una manera diferente de entender y explicar la realidad y que como ya se dijo, integra una serie de procedimientos organizados sistemáticos y científicos para entender y explicar las acciones sociales, contribuyendo a la construcción de un conocimiento verdadero, integrado por la Ciencia Social Interpretativa o naturalista como algunos otros autores la denominan, y obtenida mediante la investigación cualitativa.



Investigación cualitativa

La investigación cualitativa estudia la realidad social como un todo integrado, que se constituye primordialmente en su unidad de análisis. Martínez (2017) menciona: “También cabe la posibilidad de estudiar una cualidad específica, siempre que se tengan en cuenta los nexos y las relaciones que tienen con el todo, los cuales contribuyen a darle su significación propia.” (p. 66)

En este sentido, la investigación cualitativa, cuya episteme es la Ciencia Social Interpretativa o Naturalista, estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede en la vida cotidiana, interpreta los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. Para este tipo de investigación, los esfuerzos por reconstruir la realidad han sido enmarcados dentro de la estructura teórica de la interacción simbólica⁴.

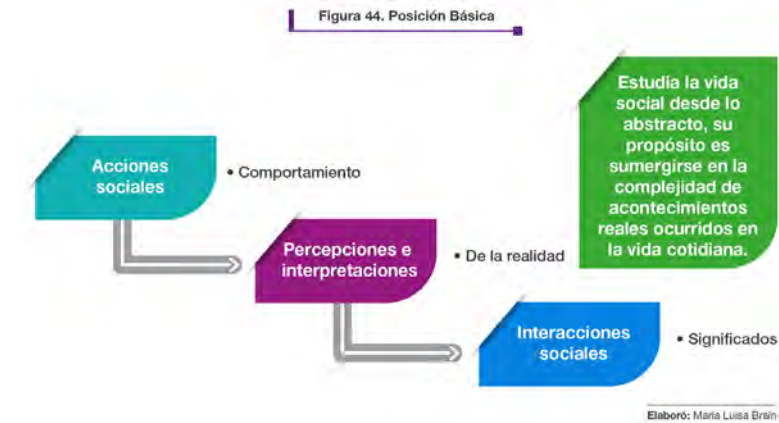
3- Teoría completa de pensamiento, paradigma o Gran Teoría de las Ciencias Sociales.

4- Interaccionismo Simbólico, es un enfoque del estudio de la vida de los grupos humanos y del comportamiento del hombre. El interaccionismo se basa en los más recientes análisis de tres sencillas premisas. La primera es que el ser humano orienta sus actos hacia las cosas en función de lo que éstas significan para él. La segunda premisa es que el significado de estas cosas se deriva de, o surge como consecuencia de la interacción social que cada cual mantiene con el prójimo. La tercera es que los significados se manipulan y modifican mediante un proceso interpretativo

Posición básica de esta orientación que para poder comprender los fenómenos sociales, el investigador necesita descubrir cuál es la “definición de la situación” del actor, esto es, su percepción e interpretación de la realidad y la forma en que estas se relacionan con su comportamiento, entendiendo que la percepción se produce como consecuencia de su interpretación de las interacciones sociales en las que él o ella y otros participan, las cuales se apoyan en el uso de símbolos en general y del lenguaje en particular.



En consecuencia, la interacción, sus significados y la manera de ser interpretados por los mismos actores sociales, conforman un conocimiento que se integra y forma parte de las motivaciones que llevan a los sujetos a actuar de determinada manera. Lo que constituye la posición básica de la Ciencia Social Interpretativa y de la Investigación Cualitativa



Por consiguiente lo que se investiga son las interacciones sociales en las cuáles se utilizan una serie de símbolos y lenguajes específicos, que favorecen la construcción de lo que se percibe e interpreta por quienes participan de ellas, generando una serie de acciones sociales o comportamientos producidos como consecuencia del intercambio de unos con otros. Por lo tanto,

desarrollado por la persona al enfrentarse con las cosas que van hallando a su paso. Blumer y Mugny (1992, p. 1)

Su aplicación requiere del uso y recogida de una gran variedad de materiales producidos mediante la investigación como las entrevistas a profundidad, las experiencias personales, las historias de vida, las observaciones, los grupos focales, entre otras, que describen la rutina y las situaciones problemáticas y significados de la vida de las personas. (Rodríguez, Gil y García, 1996).

La vida cotidiana y lo que ocurre en ella a partir del cómo interactúan quienes conviven en ella, genera un conocimiento de lo abstracto de lo que no se ve a simple vista y que requiere que el investigador desarrolle conocimientos y habilidades particulares para adentrarse en el campo del trabajo, comprender esa realidad y entenderse así mismo incorporado y formando parte del todo de la investigación.

En otras palabras, el significado verdadero es raramente simple u obvio; uno lo alcanza a comprender solamente a través de un estudio detallado del texto o contenido de la información, y encontrando la conexión entre las partes que lo integran. Conviene dejar claro que el propósito no es comprobar hipótesis, como se revisará más adelante, sino sumergirse en la complejidad de los acontecimientos reales, ocurridos en la vida cotidiana de las personas. Para lo cual utiliza diferentes técnicas, sin las que no podría lograr con éxito su propósito, mismas que deben ser definidas en el proyecto de investigación como se explicará enseguida.

Figura 45. Técnicas de Investigación Cualitativa



Proyecto de investigación

El proyecto de investigación es la propuesta formal, conocida también como protocolo, que incluye paso a paso los elementos que son indispensables para desarrollar un proceso, sistemático, organizado y científico de la investigación.

La rigurosidad que implica la elaboración del proyecto incluye el desarrollo de una propuesta hecha con calidad, clara, bien delimitada y cuyos propósitos están articulados, garantizando que el diseño de investigación será apropiado a los objetivos y explicando con todo detalle los procedimientos que van a desarrollarse en cada momento del proceso investigativo y que sirven de guía para llevar a cabo su fase operativa.

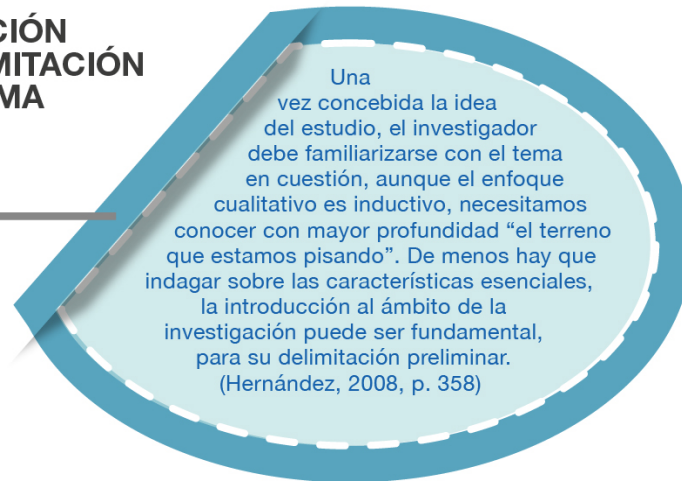
Proceso de investigación

Existe una serie de momentos, etapas o fases que están estructuradas de forma sistemática, sin embargo, no son secuenciales porque algunas de ellas se llevan a cabo simultáneamente y otras se retoman en diferentes momentos del proceso general. La investigación cualitativa incluye:

Figura 46. Proceso de Investigación



Con todos estos elementos se procede a elaborar el proyecto de investigación, recordando que toda investigación además de ser rigurosa se organiza en torno a una estrategia básica que articula sus componentes esenciales. De igual manera que el proceso metodológico que ya está determinado -como ya señaló Aristóteles- por la naturaleza del objeto de estudio, pero sin prescindir del objetivo que queremos lograr a través de la investigación. Describiremos de manera general el contenido de cada uno de estos elementos:

SELECCIÓN
Y DELIMITACIÓN
DEL TEMA

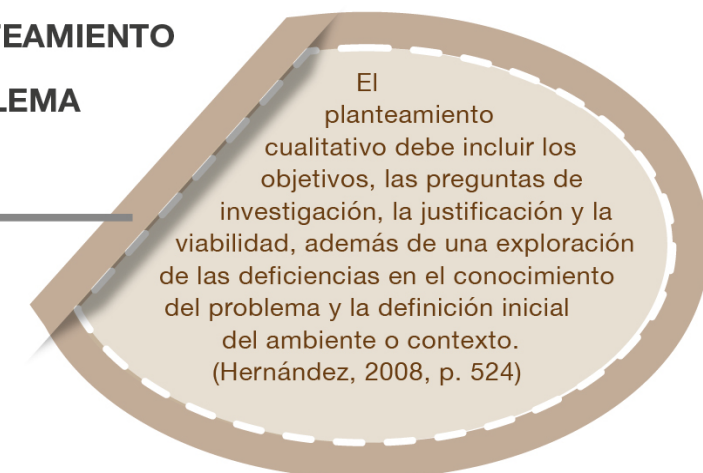
Para este primer momento, el investigador tiene que elegir un tema que necesita ser investigado desde el ámbito de lo social, para ello se puede auxiliar de un listado de temas de actualidad y de interés para su disciplina, o de la reflexión de problemas observados o experimentados en la práctica; es importante analizar la viabilidad del estudio y reflexionar acerca de las faltas de conocimiento que se tiene sobre el mismo; la importancia que tiene para el trabajo social, así como los conocimientos que se generarán como consecuencia de la investigación. Definir el tema en términos de frecuencia, impacto y factibilidad del estudio.



Para la investigación cualitativa es recomendable tener una inmersión inicial en el campo, para evaluar la conveniencia y accesibilidad del contexto o ambiente en el que se desarrollará la investigación, para más adelante lograr la inmersión total y confirmar o ajustar la muestra inicial, además de asegurar que el contexto es el idóneo para lograr los propósitos de la investigación. Este primer acercamiento contribuye a dar certeza al plan original o hacer las modificaciones pertinentes según el caso.



Ya que está pensado, seleccionado y delimitado el tema de estudio, el investigador debe familiarizarse con el problema, aunque el enfoque cualitativo es inductivo, es decir se analiza de lo particular a lo general, es necesario profundizar en su conocimiento y en sus características esenciales. Por ejemplo, si se quiere realizar un estudio sobre los cambios en la vida relacional de las adolescentes embarazadas, se deben conocer, antes de comenzar la recogida de datos, tanto la perspectiva de las propias adolescentes que son madres solteras como la imagen que la sociedad tiene de dicho colectivo. Lo que refleja el deseo de que la investigación tenga como base la realidad y los puntos de vista de los participantes, los cuales no se conocen ni comprenden al iniciar el estudio, sino hasta que se va avanzando en la investigación.

PLANTEAMIENTO
DEL
PROBLEMA

Ya adentrados en el tema se puede plantear el problema, el cual suele incluir la justificación, los objetivos y las preguntas de acercamiento, la primera tiene que ver con comprender el significado de las experiencias y la realidad personal de los sujetos que las viven, obteniendo un conocimiento más profundo del fenómeno social por investigar.

Figura 48. Planteamiento del problema



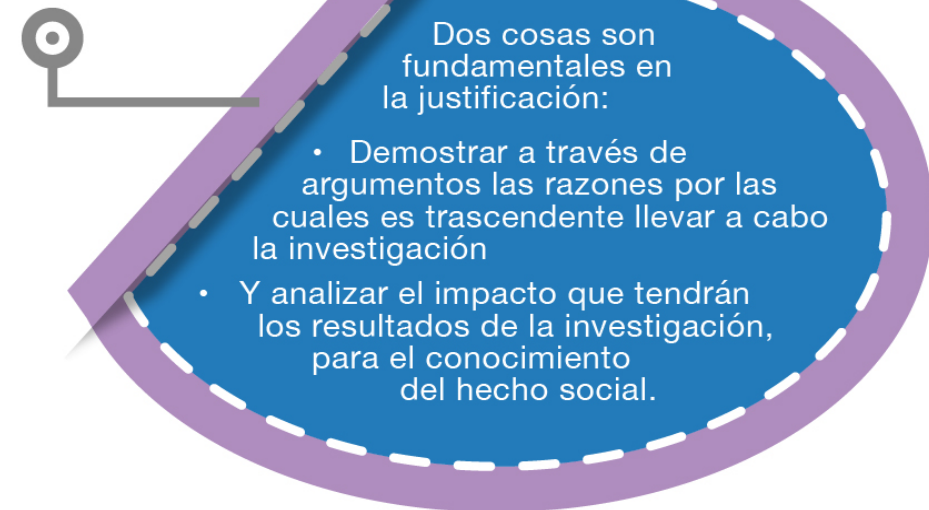
Los planteamientos son una especie de exploración y resultan apropiados cuando el investigador se interesa por los significados de las experiencias, es decir el punto de vista interno e individual de las personas y el ambiente natural en el que ocurre el fenómeno, y que están inmersos en el proceso. Para tal propósito la exploración inicial del contexto en ese campo, la revisión de artículos, libros y resultados de investigación, son fuente valiosa de información, incluido un resumen actualizado del estado o conocimiento que se tiene acerca del problema de la investigación, tal revisión ayudará a justificar el problema, clarificarlo además de exponer las razones de su importancia, e identificar los beneficios que se obtendrá si se realiza la investigación.

Figura 49. Planteamiento del problema: objetivos



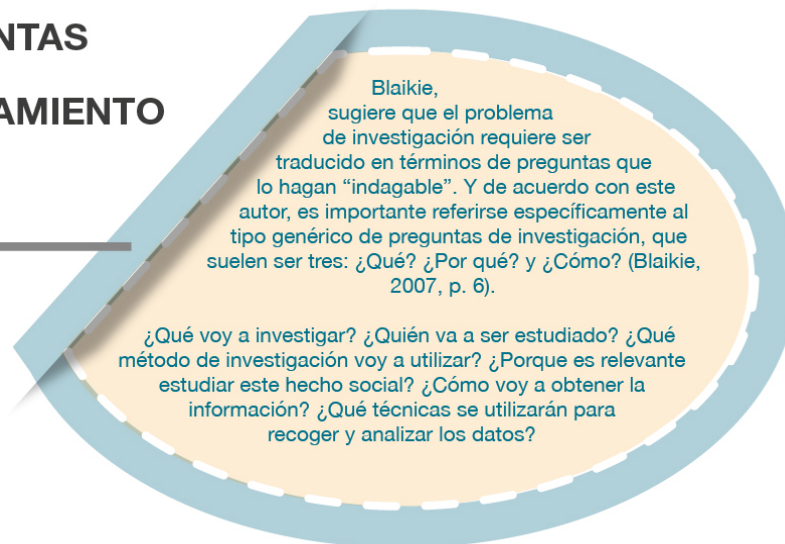
Como se puede observar esta fase también es similar al proceso que se sigue en la investigación cuantitativa, no obstante, la orientación ontológica y epistemológica son diferentes, es decir la forma en cómo se comprende a los sujetos y la manera de relacionarse con ellos y los procedimientos para hacer la investigación difieren de como se hace en la investigación cuantitativa, desde un enfoque positivista. Como parte del proyecto se tienen que elaborar los objetivos de la investigación, elemento que trasciende para orientar la metodología a desarrollar.

JUSTIFICACIÓN



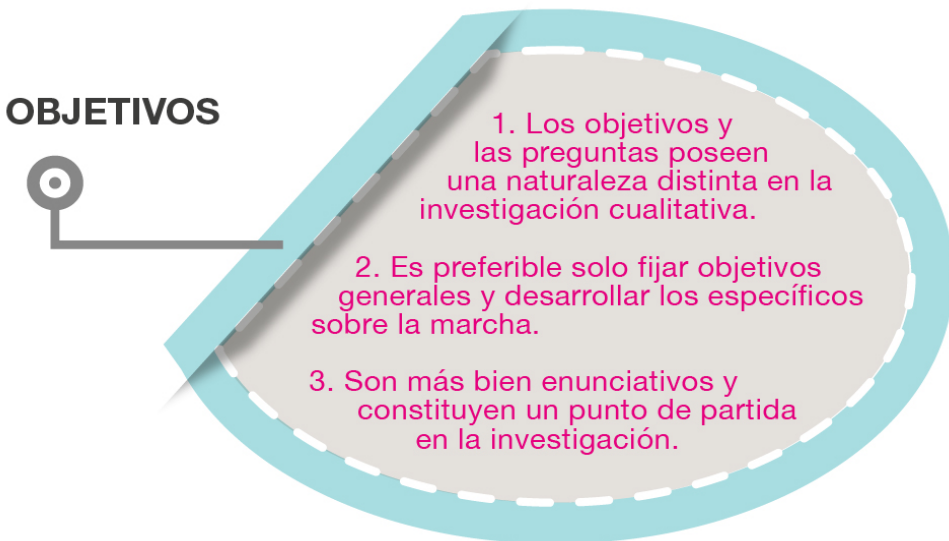
La justificación en la investigación cualitativa es tan importante como en la investigación cuantitativa, particularmente cuando el estudio requiere de la aprobación de otras personas, por ejemplo, aquellos que pueden proveer financiamiento. En ella, se exponen las razones por las que la investigación es relevante para llevarse a cabo y también incluye una serie de criterios a considerar como: la conveniencia, la relevancia social, las implicaciones prácticas el valor teórico y la utilidad metodológica, también es conveniente incluir datos cuantitativos, a pesar de que se trate de una investigación cualitativa, siempre y cuando estos den cuenta de la importancia que tiene el problema para ser investigado. Por otra parte, también se alude en la justificación a las ausencias de conocimiento que se tiene sobre el problema y en este momento cabe plantearse algunas preguntas como: ¿Qué más necesitamos saber del problema? ¿Qué aspectos no se han considerado? ¿Qué se ha olvidado investigar?, las respuestas contribuyen a esclarecer las aportaciones que el estudio puede hacer. Su construcción implica la revisión de las evidencias que se han expresado en la revisión de la literatura y también de las producidas por las experiencias prácticas

PREGUNTAS DE ACERCAMIENTO



Posterior al momento de la reflexión teórica, conviene planificar la actuación del investigador, lo que procede es plantearse cuestionamientos, en este sentido, las preguntas que refieren al «¿Qué?» requieren repuestas descriptivas que dan cuenta de las características y patrones de un fenómeno social específico, mientras que las preguntas del tipo «¿Por qué?» sugieren respuestas sobre las causas o razones de la existencia de las características y regularidades que se observan en el fenómeno estudiado. En cambio, las del tipo «¿Cómo?» se relacionan con el cómo lo hago, como intervengo para lograr los propósitos de la investigación y tiene que ver con procedimientos prácticos, con el método a desarrollar para lograr una exitosa indagación, que permitirá obtener resultados válidos y confiables.

OBJETIVOS



En los objetivos se describen los propósitos que se desea lograr, es preferible fijar solo objetivos generales y sobre la marcha determinar los específicos. Los objetivos orientan las estrategias y los procedimientos metodológicos. Sin embargo, tampoco los objetivos son intocables, estás buscando una cosa buena y encuentras algo mejor, dejas la primera por la segunda. El problema para investigar puede expresarse en forma de preguntas, surgidas del conocimiento, la experiencia, de la definición de los objetivos o viceversa, ya que se trata de un proceso dialéctico. Los objetivos generalmente se inician utilizando un verbo conjugado en infinitivo, recordemos que los verbos indican acción y lo que se quiere lograr, que para este caso las terminaciones son ar, er, ir, entre otras.



REFERENTES TEÓRICOS

En los estudios cualitativos, más que integrarse un marco teórico formal, como lo es en el caso de la investigación cuantitativa. Normalmente no se discute extensivamente la literatura, para facilitar que los datos o información emerjan de los participantes, sin limitarnos a la visión de otros estudios. (Hernández, 2008)

Por la propia naturaleza del enfoque cualitativo de la investigación, es necesario hacer los referentes teóricos explícitos, así como definir el marco epistemológico, para evitar malentendidos. En el caso del enfoque cualitativo de la investigación, no se trata como en la investigación cuantitativa de elaborar un gran marco teórico, más bien se trata de elegir y definir los referentes generales que orientarán el proceso investigativo, desde el interaccionismo simbólico o algunas otras teorías interpretativas que den cuenta del problema de investigación y contribuyan a su comprensión.

si bien los marcos referenciales de carácter teórico no pueden determinar las investigaciones y sus resultados, sí juegan un papel central en la construcción de los objetos y modelos de investigación, como insumo para la interpretación de las fuentes y el trabajo de campo en general, y para el momento propiamente interpretativo de los hallazgos. (Torres y Jiménez, 2006, p. 20)

Este marco se apoyará básicamente en la idea de que si el conocimiento se entiende como la articulación de una estructura o matriz epistémica, el trasfondo existencial y vivencial, el mundo de vida y la fuente que origina y rige el modo general de conocer, puede ser propio de un determinado período histórico-cultural, por lo tanto es un sistema de condiciones de pensar, que constituye un modo de ser y que da origen a una cosmovisión, a una mentalidad e ideología específica, a un paradigma científico, a cierto grupo de teorías, también a un método y a unas técnicas o estrategias adecuadas para investigar la naturaleza de una realidad social, que para el caso de los trabajadores sociales, sustentará las modalidades de intervención y orientará la construcción de los cambios sociales.

En este momento, la investigación documental contribuye a proporcionar una estructura para el estudio del problema y sirve de guía para explorar las relaciones entre las variables, explicar e interpretar los datos desde la disciplina del trabajo social. Si bien es recomendable organizar un conjunto de referentes teóricos que definan en la mayoría de los enfoques cualitativos, desde donde y como se van a abordar las unidades de análisis, no se aplica en general cuando se trata de una teoría fundamentada, como se verá más adelante.



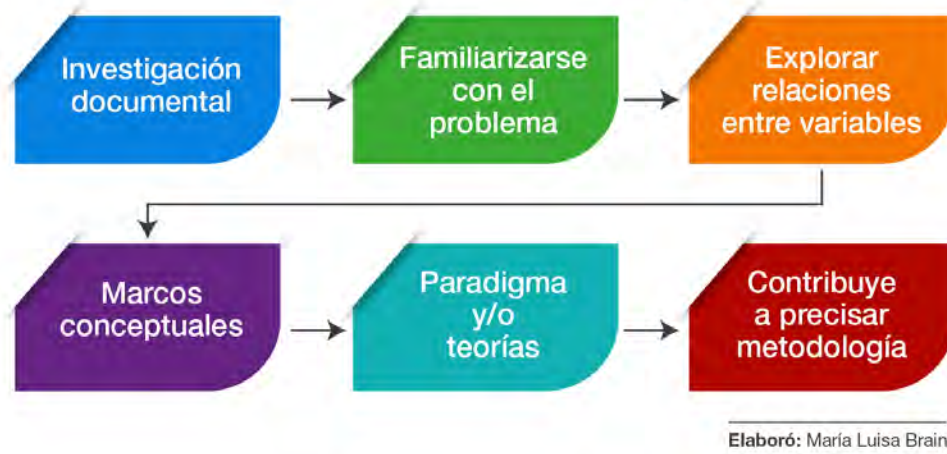
En otras palabras, la verdad del discurso no está en el método sino en la episteme que lo define, es decir en la teoría del conocimiento que lo sustenta. Tales referentes teóricos, incluyen los marcos conceptuales.

Al enfrentar una investigación y situarnos desde una determinada orientación o perspectiva teórica centramos nuestra atención en las dimensiones o factores, que, desde esa concepción teórica, se consideran más relevantes, De esta forma surge el marco conceptual de actuación del investigador, que orienta el tipo de información que se debe recoger y analizar, así como las fuentes de procedencia de los datos. (Miles y Huberman, citado en Rodríguez, Gil y García, 1996, s/p).

La conceptualización de las variables principales que se utilizarán en el estudio es de trascendencia para evitar errores. Tener claro el significado de los conceptos asegura la transparencia del estudio y facilita a otros investigadores su comprensión y la del contexto específico que es objeto del estudio. El ambiente puede ser tan variado como el planteamiento del problema (un hospital, una comunidad indígena, una universidad, una plaza pública, entre otros y el contexto implica una definición geográfica, pero es inicial, puesto que puede variar, ampliarse o reducirse, conforme se va avanzando en el conocimiento del problema de la investigación.

Los conceptos abstractos, tienen que estar claramente explicados y definidos con respecto al uso que tendrán dentro del estudio, por lo que es conveniente seleccionar a profundidad los contenidos de sus significados.

Figura 51. Referentes teóricos



SUPUESTOS



Aunque la mente humana difícilmente trabaja con una ausencia total de hipótesis, en la metodología cualitativa tampoco se formula una hipótesis que se va a verificar, ya que se está abierto a todas las hipótesis posibles y se espera que la mejor emerja del estudio de los datos y se imponga por su fuerza convincente. (Martínez, 2017, p.74)

Generalmente los proyectos de estudios cualitativos no contienen hipótesis, es más apropiada la formulación de objetivos y preguntas. Los cuales tienen que estar enunciados, sin dejar lugar a dudas. Un conocimiento profundo ayudará a determinar qué factores se deben tomar en cuenta y las personas que pueden ayudar a entrar en contacto con los sujetos de estudio.

Según Hernández (2008) en los estudios cualitativos, la hipótesis, adquiere un papel distinto, al que tiene en la investigación cuantitativa. En primer término, en raras ocasiones se establecen antes de ingresar en el ambiente o contexto y comenzar la recolección de datos. (p. 533)

Para tal propósito conviene plantearse, ¿cuál sería la unidad de análisis, las variables o el objeto de estudio de una investigación cualitativa?, pues la nueva realidad que emerge de la interacción de las partes intervinientes, y la búsqueda de esa estructura con su función y su significado. Es necesario comprender primero, o al menos al mismo tiempo, el sistema de relaciones en el cual las variables o propiedades se encuentran insertas y de las que reciben su propio sentido. No sería, por consiguiente, nada lógico estudiar las variables aisladamente. Martínez, (2017).

Al respecto, Yuni y Urbano (2006) mencionan:

A estas conjeturas se le denomina supuestos o anticipaciones de sentido y con ello se quiere significar que cuando el investigador se “sumerge” en la realidad lo hace orientado por una serie de categorías y esquemas mentales que direccionan sus procesos de observación. (p. 115)

Como ya se dijo, en raras ocasiones se establecen hipótesis antes de ingresar en el ambiente o contexto y de que se comience la recolección de datos Williams, Unrau y Grinnell, 2005, (citados en Hernández, 2008, p. 533), dicen que más bien durante el proceso el investigador va generando supuestos, que se van afinando paulatinamente conforme se recaban los datos.

Las hipótesis son con frecuencia el resultado final de la investigación. Más bien lo que el investigador tiene que hacer es reflexionar sobre las categorías que le permitirán adentrarse en el conocimiento de la unidad de análisis y que orientarán la manera de abordar la unidad de análisis y construir su conocimiento.

Figura 50. Proceso para la construcción de supuestos



INGRESO EN EL AMBIENTE DE CAMPO



Los gatekeepers o controladores del ingreso a un lugar son los individuos que a veces tienen un papel oficial en el contexto y otras veces no, pero de cualquier manera pueden autorizar o facilitar la entrada al lugar. También ayudan al investigador a localizar participantes y asisten al investigador en la identificación de personas o lugares. (Hernández, 2008, p. 535)

El contexto implica una definición geográfica, como paso inicial, puesto que conforme va avanzando la investigación puede variar, ampliarse o reducirse. La primera tarea es explorar el contexto seleccionado, lo que significa visitarlo y evaluarlo para cerciorarse de que es el adecuado, reflexionando acerca de la relación que se tiene con el ambiente, el significado que tiene para mí, las diferencias entre mi cotidianidad y la de ellos y determinar si puedo manejarlo. Asimismo, para estimar el tiempo aproximado que se llevará el estudio y su viabilidad, según Mertens (2005 citado por Hernández et. al., 2008, p. 534), “dos dimensiones resultan esenciales con respecto al ambiente; conveniencia y accesibilidad.”

Figura 52. Ambiente



Elaboró: María Luisa Brain

La primera responde a la pregunta ¿El ambiente definido contiene los casos, personas, eventos, situaciones, historias o vivencias que necesitamos para responder a las preguntas de investigación? La segunda tiene que ver con el cuestionamiento ¿Es factible realizar la recolección de datos? o ¿Podemos acceder a los datos que necesitamos? Lo que implica obtener permiso de quienes controlan o deciden el ingreso, exponiéndoles el estudio, sus propósitos principales, las razones por las que se eligió ese ambiente, quienes serán los participantes, cuánto tiempo aproximadamente van a estar en el ambiente, que se va a hacer con los resultados, así mismo se pueden ofrecer algunos de los productos a obtener por el proceso.

De hecho, el trabajador social investigador debe hacer una inmersión total en el ambiente: observar los eventos que ocurren en él, establecer vínculos con los participantes, comenzar a adquirir el punto de vista interno de los informantes, en especial los relacionados con el planteamiento del problema, recabar datos sobre conceptos, historias y relaciones de los participantes, identificar procesos sociales fundamentales, describir el ambiente y reflexionar sobre las vivencias, sus significados, asociaciones e interpretaciones.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN



Para definir el tipo de diseño más apropiado, desde el paradigma interpretativo y la investigación cualitativa, retomando a Creswell (citado en Vivar, C., McQueen, A., Whyte, D. y Canga, N, 2013), existen siete principales: la biografía, la fenomenología, la hermenéutica, la etnometodología, la etnografía, la teoría fundamentada y el estudio de casos. (Citados por Hernández, 2008, p. 561)

En este momento, el investigador tiene que decidir qué enfoque es el más adecuado para los propósitos de la investigación y tiene que justificar la razón de su elección, recordando que de la naturaleza del fenómeno a investigar depende la metodología a utilizar y en consecuencia sus métodos.

Este aspecto implica reconocer que existen varias modalidades o tipos de investigación entre los cuales, dependiendo de los objetivos, lo que se quiere investigar, el trabajador social investigador podrá elegir el o los más pertinentes. Algunas preguntas que pueden apoyar son:



Elaboró: María Luisa Brain

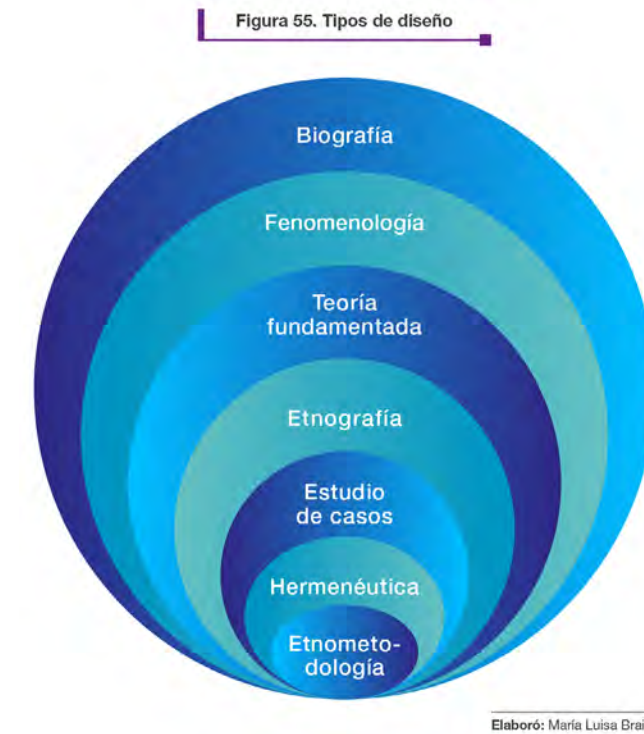
Todo diseño tiene un enfoque progresivo, ya que en el proceso de investigación se van originando sucesivas aproximaciones mediante el análisis y la focalización, según se va evidenciando la relevancia de los diferentes problemas o la significación que tienen los distintos factores que influyen en él. No obstante, puede haber técnicas e instrumentos de utilización multivalente y, por tanto, útiles y usados por uno y otro enfoque (cualitativo y cuantitativo), sin embargo, la distinta filosofía que nutre a cada uno de ellos también deriva en la producción de técnicas específicas y diferenciadas.

Características del diseño cualitativo



Existen variadas formas de diseñar investigación social, la metodología y el enfoque elegidos dependen de las preguntas planteadas o de los supuestos que se quiere comprobar, aunque en investigación cualitativa la mayoría de las veces, las hipótesis se elaboran generalmente con sus resultados, así mismo del modo en cómo el estudio está diseñado depende la elección de los métodos de estudio, en consecuencia, la metodología se basa en procesos sistemáticos y rigurosos para la recogida y el análisis de los datos.

Para definir el tipo de diseño más apropiado, desde el paradigma interpretativo y la investigación cualitativa, retomando a Creswell (citado en Vitar, C., McQueen, A., Whyte, D. y Canga, N, 2013), existen siete principales: la biografía, la fenomenología, la hermenéutica, la etnometodología, la etnografía, la teoría fundamentada y el estudio de casos. Todas se centran en la experiencia de las personas y hacen hincapié en la unidad de los individuos, sin embargo, las cinco difieren entre sí, en la forma, los términos y el foco; identificando algunos otros tipos de diseño o métodos, como los llaman otros autores.



- o **Biografía:** En general, un estudio biográfico se centra en la vida de un individuo y sus experiencias.

Se refieren de manera indirecta o directa a una parte o a la totalidad de la vida de una persona o de varias personas, una familia como lo hace Lewis, en Antropología de la pobreza. Es esta la categoría más amplia y comprensiva. Incluye toda clase de textos tanto orales como escritos. Entre ellas hay que contar desde los diarios personales, las cartas, los documentos judiciales, entre otros.

Entendemos que la biografía es la narración total del recorrido de la vida de una persona desde su nacimiento hasta su muerte o hasta que se escribe el texto, e incluso, a veces desde sus antepasados hasta algunos de sus descendientes, compuesta sobre la base no solo de los testimonios o relatos del protagonista, sino además de cuanta referencia, oral o escrita, personal o documental, se haya podido encontrar relacionada con el sujeto de lo narrado. (Martínez, 2017, p. 217).

La biografía puede entrar como componente de procesos investigativos diversos.

- o **Fenomenología:** Una investigación fenomenológica, en cambio, habla del sentido de las experiencias vividas por varios individuos con respecto a los fenómenos humanos. (Latorre et al., 1996, citado en Vivar, C., McQueen, A., Whyte, D. y Canga, N, 2013). Es decir, las realidades, cuya naturaleza y estructura peculiar, sólo pueden ser captadas desde el marco de referencia del sujeto que las vive y experimenta, exigen ser estudiadas mediante métodos fenomenológicos. En este caso se está estudiando una realidad cuya esencia depende del modo en que es vivida y percibida por el sujeto, una realidad interna y personal, única y propia de cada ser humano.

La fenomenología y su método nacieron y se desarrollaron para estudiar las realidades como son en sí, dejándolas que se manifiesten por sí mismas sin constreñir su estructura desde afuera sino respetándola en su totalidad. Husserl, su fundador, acuñó el término mundo de vida o mundo vivido, para expresar no solo ese mundo sino también su propio significado, debido a que el hombre solo puede hablar de lo que se le presenta en su corriente de conciencia o de experiencia, como afirma Laing “su conducta es una función de sus vivencias”, (Citado por Martínez, 2017, pág. 138)

- o **Teoría Fundamentada:** “La teoría Fundamentada es un método de investigación que mediante ciertos procedimientos interpretativos y de codificación construye inductivamente una teoría sobre un fenómeno, desde el punto de vista metodológico se enmarca en el pragmatismo norteamericano y el interaccionismo simbólico.” (Monje, 2011). Por lo que la intención de la teoría fundamentada es generar una teoría que se relacione con una situación en

particular. Mertens (1998) en la teoría fundamentada como en otras modalidades de investigación cualitativa, la característica determinante es que las propuestas teóricas no se postulan al inicio del estudio, sino que las generalizaciones surgen de los propios datos y no de forma previa a la recolección de los mismos. Por lo que conviene reiterar que para este tipo de metodología la teoría surge como consecuencia de los resultados de la investigación.

- o **Etnografía:** “El objetivo inmediato de un estudio etnográfico es crear una imagen realista y fiel del grupo estudiado, pero su intención y mira más lejana es contribuir en la comprensión de sectores o grupos poblacionales más amplios que tienen características similares.” (Martínez, 2017, p. 182), por lo tanto, un diseño etnográfico describe e interpreta un grupo cultural o social en el que el investigador se sumerge en el día a día de las vidas de las personas.
- o **Estudio de Casos:** El estudio de casos es una exploración profunda de uno o varios casos, constituye un método de investigación para el análisis de la realidad social. Podemos señalar los rasgos esenciales del estudio de casos: es particularista, descriptivo, heurístico e inductivo (Pérez Serrano, 1994).
- o **Hermenéutica:** Hemos agregado otros como la hermenéutica que se hizo familiar en el siglo XIX, sin embargo, su historia es mucho más larga, proviene del verbo griego hermeneuein, que quiere decir “interpretar”. Algunos autores relacionan este verbo con el nombre del dios griego Hermes, el cual, según la mitología hacía de mensajero entre los dioses y los hombres y además les explicaba el significado y la intención que los mensajes llevaban.

La Hermenéutica debe ser entendida como el arte del entendimiento, a partir del diálogo. En palabras de Echeverría:

El verdadero punto de partida de la hermenéutica, según Schleiermacher, arranca de la pregunta ¿Cómo una expresión, está escrita o hablada, es entendida? La situación propia del entendimiento es la de una relación dialogal, donde hay alguien que habla, que construye una frase para expresar un sentido, y donde hay alguien que escucha. Este último recibe un conjunto

de palabras para, súbitamente, a través de un misterioso proceso, adivinar su sentido. (1997, p. 219)

Dicha lectura de la obra de Schleirmacher, puede ser complementada a partir de la consideración del elemento histórico como aspecto significativo para la comprensión de este tipo de método.

o **Etnometodología:** Es la más radical y producto de la orientación metodológica que ha especificado los procedimientos reales a través de los cuales se elabora y construye el orden social: que se realiza, en qué condiciones y con qué recurso, para poder comprender a fondo su naturaleza.

A nivel general, la etnometodología y el interaccionismo simbólico se parecen en la importancia que dan a la investigación cualitativa de los procesos sociales. También en su visión de la vida social como constituida mediante el significado y la sociología como una disciplina interpretativa. Ambos enfoques han contribuido a una reevaluación de la centralidad del lenguaje en la vida social. Sin embargo, si los observamos más de cerca aparecen algunas claras diferencias. Los estudios interaccionistas se ocupan típicamente de identificar «significados sociales» compartidos por algún grupo de actores y de explicar estos significados en términos de la relación que los actores tienen entre sí y con otros grupos. Por tanto, el interaccionismo se ocupa de los actores (de sus creencias, acciones y relaciones). El etnometodólogo, se ocupa tanto de los significados como del trabajo que hace posibles tales significados. Cabe decir que los estudios etnometodológicos terminan donde los estudios interaccionista-simbólicos comienzan. Caballero (s.f.)

Cuadro de orientaciones metodológicas de investigación cuantitativa

1.	2. Objetivos	3. Métodos	4. Técnicas	5. Estructuración
¿Cuál es la pregunta básica de investigación?	Interpretar realidades humanas complejas	Hermenéuticos		Categorización Estructuraciones individuales Estructuración general Contrastación Teorización
	Descubrir el significado conjunto de toda expresión de la vida humana (actos, gestos, habla, textos, comportamiento, etc.) cuando son muy complejos	Hermenéutico clásico	Círculo hermenéutico Cánones lingüísticos Entrevistas semiestructuradas Observación participativa	
	Descubrir como un grupo humano crea y mantiene un orden y vida social aceptables a través del habla y la interacción	Etnometodología	Observación participativa	
	Comprender el proceso de asignación de símbolos con significado a las palabras y hechos en la interacción social	Interaccionismo Simbólico	Observación participativa Estudio de casos	
	Descubrir la importancia que el texto hablado o escrito tiene en la comprensión de la vida social	Análisis del Discurso	Principios y técnicas de la gramática	
	Comprender realidades vivenciales de otras personas	Fenomenológicos		
	Comprender realidades cuya naturaleza y estructura dependen de las personas que las viven y experimentan	Fenomenológico clásico	Entrevista semiestructurada Auto-reportaje	
	Comprender el mundo vivencial femenino como es vivido y sentido por la mujer	Feminismo	Autobiografía Autoetnografía semiestructurada	
	Conocer una realidad social (generalmente inhumana) por medio del testimonio de algunos de sus protagonistas o testigos directos	Narrativa testimonial	Narración histórico vivencial	
	Describir el mundo de vida de grupos humanos	Etnográficos		
	Describir el estilo de vida de un grupo de personas habituadas a vivir juntas	Etnográfico clásico	Observación participativa Entrevista semiestructurada	
	Comprender a un grupo y su cultura (o un aspecto de ella) a través de algunos de sus miembros	Historias de vida	Narración amplia y detallada de uno o varios de sus miembros e interpretación del investigador	
	Conocer una realidad humana excepcional (como la de la violencia extrema) a través de la investigación realizada por algunos de sus miembros	Endógeno	Realización de toda la investigación con entrevistas, hechas por algunos de sus miembros, asistidos por un experto externo	
	Descubrir la naturaleza de un problema comunitario o personal y plantear y lograr la solución en un proceso cíclico	Investigación-Acción	Formación y guía de un grupo de co-investigadores de la comunidad asistidos por un investigador externo	

Modificado de Martínez, 2017, p. 69

RECOLECCIÓN
DE LA
INFORMACIÓN

En la indagación cualitativa los investigadores deben construir formas inclusivas para descubrir las visiones múltiples de los participantes y adoptar papeles más personales e interactivos con ellos. El investigador debe ante todo respetar a los participantes y ser una persona sensible y abierta. La recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis.
(Hernández, 2008, pp.583-585)

Selección de los informantes. En lo que se refiere a la población, para el muestreo cualitativo el tamaño de la muestra no es importante, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia. Por lo que el tamaño de la muestra es normalmente pequeño, y no es representativa de toda la población. Sin embargo, esto es congruente, ya que la meta de la investigación cualitativa es reunir información profunda, más que desarrollar una estimación precisa de qué porcentaje de una población se comporta u opina de una determinada manera.

No se trata de una elección simple, se trata de que el investigador decida qué escenario enfocar. Lo mejor suele ser visitar cada lugar y comprobar en cuál se tiene una mayor receptividad para que el estudio se lleve a cabo; o comentar con otros investigadores que hayan estado en esos lugares cuál es su impresión. De la elección del escenario va a depender la realización del estudio, por lo que esta tarea es de suma importancia, y conviene que se solicite cuanto antes el permiso para acceder al campo, reuniéndose con los responsables del lugar en que los datos se recogerán para asegurar su cooperación.

Figura 56. Muestra Cualitativa



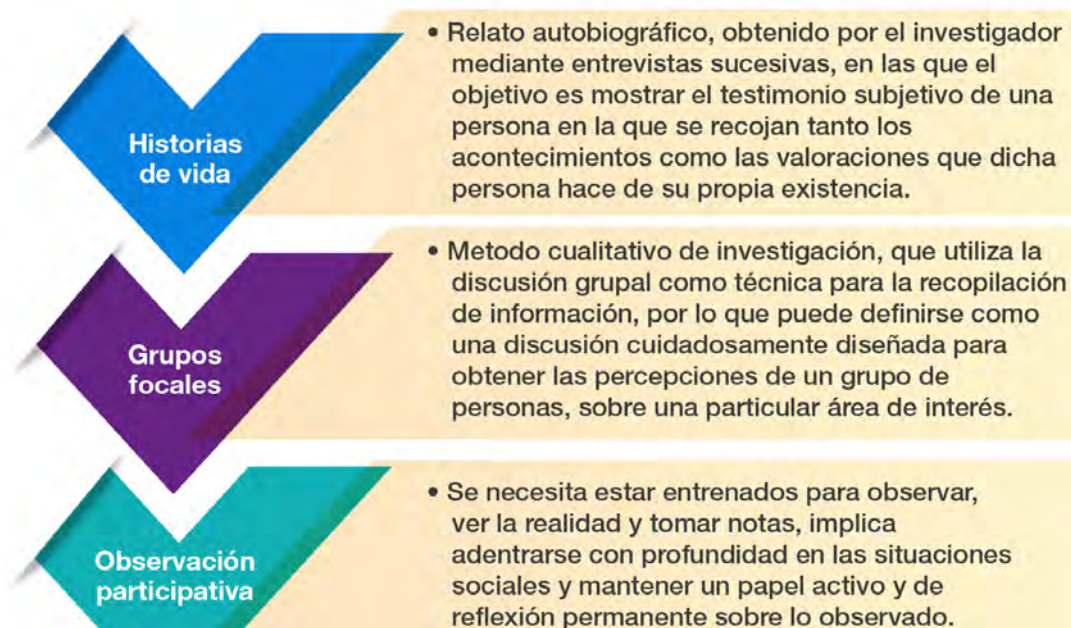
Modificado de Hernández, 2008

Con frecuencia se suele elegir más de un lugar donde realizar el estudio, sobre todo porque ello permite la comparación y el contraste de la información que se obtiene.

No es el azar ni son los atributos característicos del informante la clave para seleccionar cada nuevo informante o grupo de informantes o cada nueva institución social, lo que verdaderamente determina esa selección es la capacidad de tales informantes para ofrecer un cambio o una manera diferente de interpretar la realidad respecto a la ya conocida. Se produce en el estudio, como consecuencia de esta estrategia, la continua inclusión de casos capaces de proporcionar explicaciones diferenciadas y de permitir el análisis comparativo base de la formulación teórica. Rodríguez y otros (1996). Para más información sobre el muestreo acudir a Polit y Beck.

Recogida de datos. Una vez seleccionado y argumentado el tipo de diseño cualitativo que se va a utilizar, la siguiente situación a considerar y definir cuáles son los métodos para recuperar la información, los comúnmente utilizados son la entrevista a profundidad, los grupos focales, las observaciones, las historias de vida, entre otras modalidades.

Figura 57. Técnicas de recolección de datos

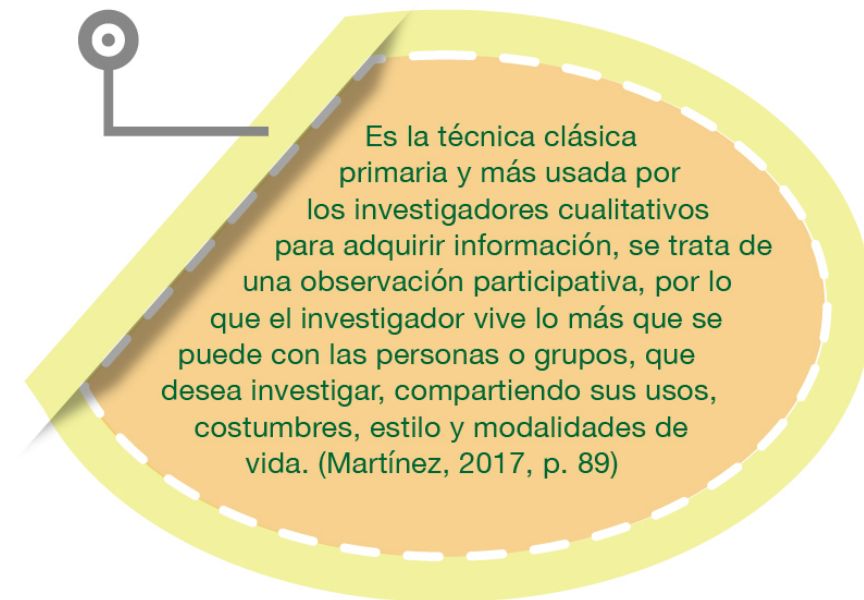


Su elección dependerá del objetivo de la investigación, de su metodología, del tipo de información requerida y también de los recursos materiales y humanos disponibles. Los datos cualitativos por el énfasis que hacen sobre la experiencia vivida por las personas pueden proporcionar una imagen integral de cómo es la vida real, suministrando un entendimiento rico y profundo de la situación.

La naturaleza interactiva de la investigación cualitativa es una fortaleza, ya que los propios investigadores son el instrumento de la investigación cualitativa. Como parte de las técnicas más utilizadas, están las que se mencionan a continuación.

Técnicas

1. Observación cualitativa



En la investigación cualitativa, necesitamos estar entrenados para observar, no es una mera contemplación, sentarse a ver la realidad y tomar notas, implica adentrarnos con profundidad en las situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente sobre lo observado. Aunque cada investigación es distinta, Anastas (2005), Mertens (2005), Rogers y Bouey (2005) y Esterberg (2002), proporcionan una idea de algunos de los elementos más específicos que podemos observar. (Citados en Hernández, et al, 2008, p. 588)

Algunos otros autores se refieren a la observación participativa, como la técnica clásica primaria y más utilizada por los investigadores cualitativos para adquirir información. Para ello el investigador vive lo más que puede con las personas o grupos que desea investigar, compartiendo sus usos, costumbres, estilo y modalidades de vida.

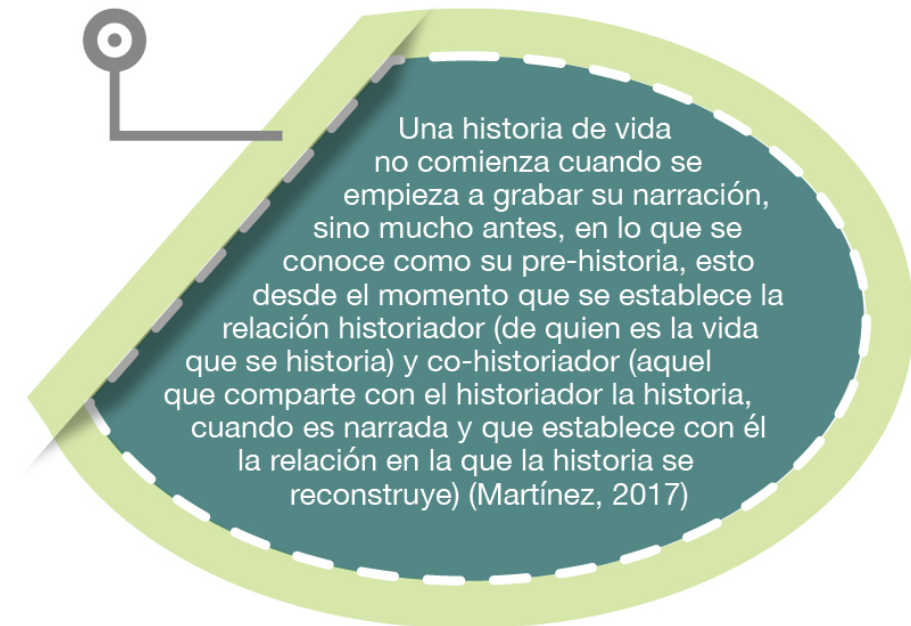
Figura 58. Elementos específicos a observar



En este proceso, el investigador necesita identificarse con la población de estudio y dejar claros los criterios de inclusión y exclusión que caracterizan a los participantes, así como el tipo de muestreo más adecuado para el estudio. Pero además no basta con recoger información, esta ha de quedar registrada de modo que permita una revisión y un análisis posterior por parte de investigadores y/o participantes, según el foco de interés del estudio, el registro puede cobrar formas muy diferentes.

La naturaleza de los datos en la investigación cualitativa está condicionada por las técnicas y/o instrumentos utilizados para recogerlos y por los presupuestos teóricos, filosóficos o metodológicos según los cuales se desarrolla. El tipo de datos recogidos suele venir expresado en forma de cadenas verbales y no mediante valores numéricos... De ahí que la mayor parte de los datos recogidos en el curso de las investigaciones cualitativas posean como una de sus características más conocidas la de estar expresados en forma de textos. Se trata de datos que reflejan la comprensión de los procesos y las situaciones experimentadas por los propios participantes en los contextos que están siendo estudiados. Como se ha podido observar los procedimientos para recuperar la información en la investigación cualitativa difieren de los que se utilizan en la cuantitativa. Entre otras de las más relevantes tenemos:

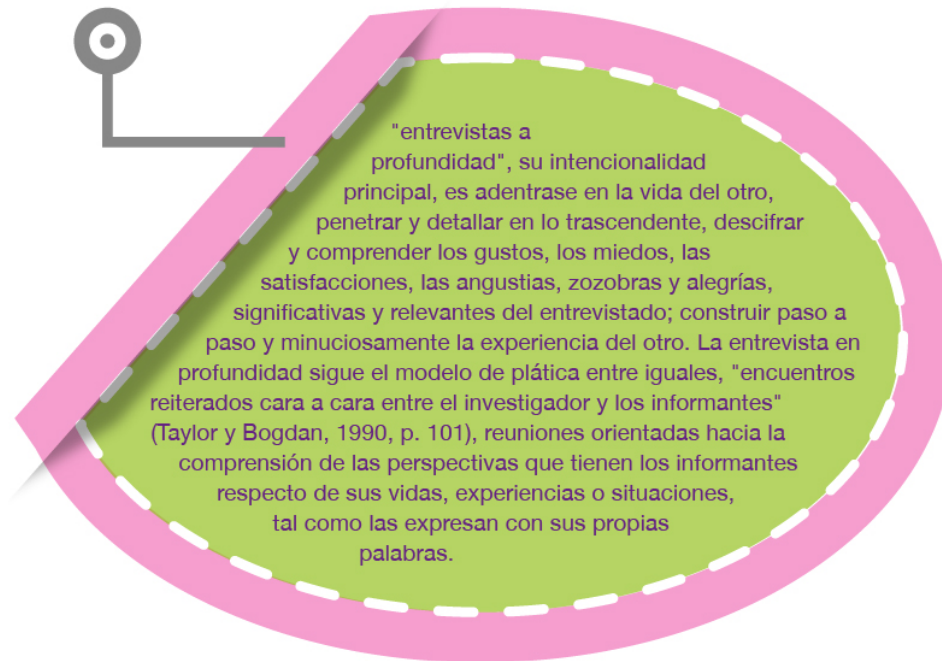
2. Historias de vida



La historia de vida es el relato autobiográfico que el investigador obtiene cuando realiza entrevistas sucesivas, el objetivo es mostrar el testimonio de una persona, así como los acontecimientos y las valoraciones que la persona haga de su existencia. “El investigador es solamente el inductor de la narración, su transcriptor y, también, el encargado de “retocar” el texto” (Pujadas, 1992, pp. 47-48).

Se utiliza la historia de vida para designar tanto relato de toda una vida, como narraciones parciales de ciertas etapas o momentos biográficos. Además, hay que señalar que el término se refiere no sólo al relato en sí, sino a toda la información acumulada sobre la vida objeto de estudio: información procedente de etapas escolares, de fuentes sanitarias, etc. y, obviamente, a la labor de análisis realizada por el, o los investigadores (Valles, 1997, pp. 235-236).

3. Entrevistas en profundidad



En el conjunto de las entrevistas de investigación. La expresión "entrevista en profundidad" (Gorden, 1956; Banaka, 1971) parece haber ganado la batalla del uso entre una serie de términos afines con desigual uso en la literatura.

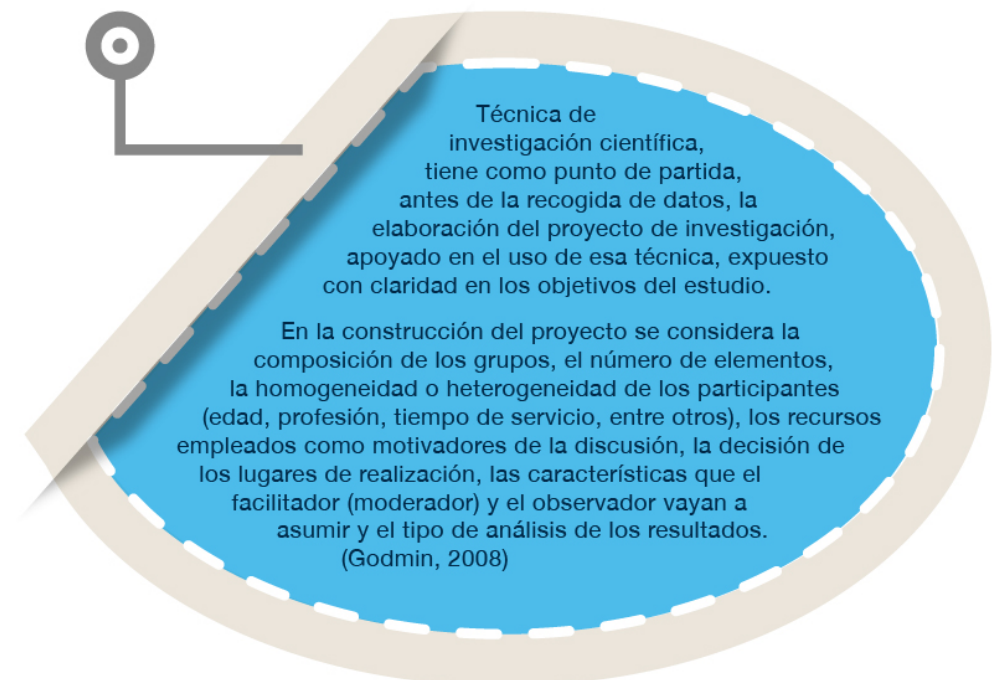
Entrevista a profundidad.

La entrevista en profundidad es (...) un constructo comunicativo y no un simple registro de discursos que 'hablan al sujeto'. Los discursos no son así preexistentes de una manera absoluta a la operación de toma de datos que sería la entrevista, sino que constituyen un marco social de la situación de la entrevista. El discurso aparece, pues, como respuesta a una interrogación difundida en una situación dual y conversacional, con su presencia y participación, cada uno de los interlocutores (entrevistador y entrevistado) co-construye en cada instante ese discurso (...) Cada investigador realiza una entrevista diferente según su cultura, sensibilidad y conocimiento particular del tema y, lo que es más importante, según sea el contexto espacial, temporal o social en el que se está llevando a cabo de una manera efectiva (Alonso, 1994, p. 230).

El guion de entrevista es fundamental para desarrollar la entrevista a profundidad, al igual que lo es el cuestionario en la aplicación de la técnica de la encuesta, en el caso de la investigación cuantitativa. No hay entrevista de encuesta en la que no se emplee un cuestionario, ni entrevista en profundidad en la que no se cuente con un guion de entrevista. A diferencia del cuestionario de encuesta,

El guion de las entrevistas a profundidad contiene los temas y subtemas que deben cubrirse, de acuerdo con los objetivos informativos de la investigación, pero no proporciona las formulaciones textuales de preguntas ni sugiere las opciones de respuestas. Más bien se trata de un esquema con los puntos a tratar, pero que no se considera cerrado y cuyo orden no tiene que seguirse necesariamente. En las entrevistas en profundidad menos dirigidas interesa, justamente, recoger el flujo de información particular de cada entrevistado, además de captar aspectos no previstos en el guion (que se incorporarán a éste de considerarse relevantes) (Valles, 1999, p. 204).

4. Grupo Focal



El grupo focal es un método cualitativo de investigación, que utiliza la discusión grupal como técnica para la recopilación de información, por lo que puede definirse como una discusión cuidadosamente diseñada para obtener las percepciones de un grupo de personas, sobre una particular área de interés. Se llama así porque focaliza su atención e interés en un tema específico, que le es propio, por estar cercano a su pensar y sentir, y es de discusión porque realiza su principal trabajo la búsqueda por medio de la interacción discursiva y la contrastación de opiniones de aquellos que participan. El grupo focal es una técnica colectivista de investigación y se centra en la pluralidad y en la variedad de las actitudes, experiencias, creencias de los participantes en un espacio determinado y de tiempo relativamente corto.

En primer lugar, se reconoce la diversidad de sus aplicaciones (en los estudios de mercado, en la elaboración de cuestionarios, de encuestas sociales o en la evaluación de programas) y la relación con los “grupos terapéuticos empleados por los psiquiatras”. Pero su definición típica sigue haciéndose, sobre todo, desde la experiencia en el campo de la investigación de mercados:

- Propósitos de investigación aplicada en dicho campo, destacando los de carácter exploratorio o preparatorio (familiarización con el tema, prueba de cuestionarios, valoración de reacciones a un producto, cambio de imagen u orientación, etc.).
- Lugar habitual de realización en escenarios formales (no naturales) de entrevista.
- Estilo de moderación semidirigido o dirigido, generalmente, siendo el formato de la entrevista y la interrogación “algo estructurado”. Valles (1997) menciona: “Se trata de formas de comportamiento verbal y no verbal empleadas cuando la situación lo pide (y lo que procede es dar tiempo, ánimo o señal al entrevistado para que prosiga, aclare o reconduzca el relato)”.

Principales tácticas del entrevistador en la situación de entrevista de profundidad.

Figura 59. Tácticas del entrevistador



1) La táctica del silencio. Resulta muy útil si se sabe emplear en el momento adecuado y, sobre todo, si no se confunde con el “silencio embarazoso”: peligro de excederse en el uso del silencio y dejar al entrevistado falto de apoyo y orientación en la entrevista.

2) Tácticas neutrales: animación y elaboración. La primera categoría incluye todo tipo de observaciones, ruidos y gestos que indiquen al locutor que el entrevistador acepta lo que va diciendo y desea que continúe hablando. Cumplen esta función expresiones como “ah”, “mmm”, “ya”, mover la cabeza afirmativamente o mostrar un rostro expectante. No se le especifican nuevos temas de conversación al entrevistado. La segunda categoría implica no sólo animar al sujeto, sino pedirle que se extienda sobre el tema del que está hablando. Las formas verbales incluyen: “¿Y entonces?”, “¿Hay algo que te gustaría añadir?”, etc. Como la táctica del silencio, estas tácticas neutrales dan al entrevistado libertad para seguir su propia cadena de asociaciones y, también, suponen un interés en lo que el sujeto está diciendo.

3) La táctica de reafirmar o repetir. Gorden retoma aquí una técnica desarrollada extensamente por Rogers, en 1945, en su trabajo sobre el asesoramiento psicoterapéutico, y a la que también se refiere Merton y Kendall (1946). Consiste, básicamente, en obtener información adicional mediante la repetición de expresiones manifestadas por el entrevistado, pero sin formular una pregunta directa. De este modo, el entrevistador invita al sujeto a que prosiga la elaboración de sus manifestaciones, además de indicarle que le entiende y le sigue con interés.

4) Tácticas de recapitulación. Se trata, en realidad, de una forma de “elaboración retrospectiva”, que consiste en invitar al entrevistado a relatar de nuevo alguna trayectoria de su vida, organizada cronológicamente. Hay una tendencia a ofrecer mayor elaboración en el segundo relato y ello puede ahorrarnos el uso de otras tácticas más repetitivas; de numerosas preguntas y de otras tantas interrupciones.

5) Tácticas de aclaración. La táctica de pedir aclaración suele adoptar varias formas. Por un lado, el entrevistador puede solicitar al entrevistado una secuencia de sucesos más detallada, empezando en un determinado momento del relato que acaba de referir: “¿Qué ocurrió justo después de aquel?” O bien pedir un mayor detalle sobre un aspecto concreto: “¿Cómo te diste cuenta de...?”, “¿Por qué pensaste...?” Generalmente, la aclaración será necesaria después de que las tácticas de elaboración alcancen un punto muerto.

6) La táctica de cambiar de tema. Gorden toma prestado de Merton el término “mutations” y lo emplea de manera similar. Aunque suele tratarse de preguntas que el entrevistador no tiene más remedio que lanzar para cubrir los temas no tratados aún, cabe la posibilidad de que se adopte esta iniciativa para soslayar un asunto delicado que oprima al entrevistador. Para Merton y Kendall (1946) lo ideal es que no haya necesidad de recurrir a estas preguntas, y que el entrevistador sea capaz de aprovechar las oportunidades de transición a nuevos temas.

7) La post-entrevista. Se trata, como su nombre indica, de una prolongación del encuentro entrevistador-entrevistado en el que se da por concluida la entrevista formal, y se produce una cierta redefinición de la situación y de los roles respectivos, es decir que al dar por concluida la entrevista formal, el que hacia el rol del entrevistado hace preguntas al entrevistador, del tema investigado o de otros temas.

Las tácticas son útiles para poder llevar a cabo la recuperación de la información a partir de algunas preguntas detonadoras, que promueven el diálogo entre entrevistador y entrevistado y que contribuyen a darle confiabilidad a la investigación, es decir la hacen estable, segura, congruente y reproducible en diferentes tiempos.

Confiabilidad y validez de las técnicas de recolección de datos

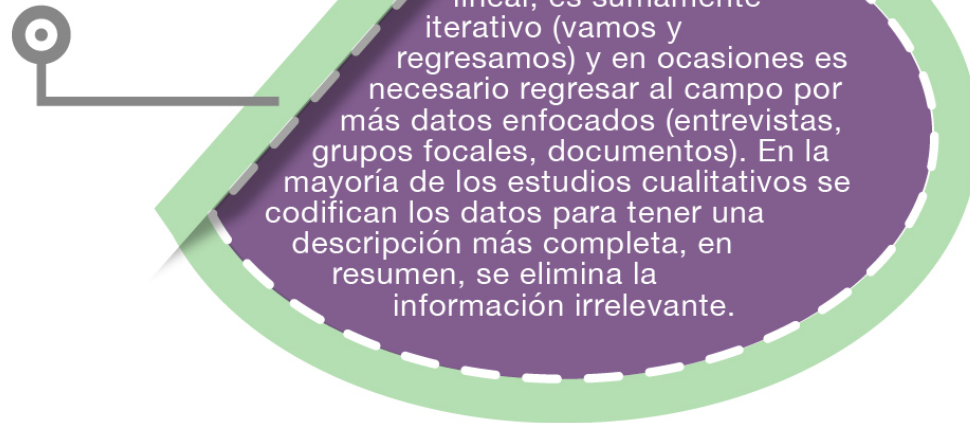
La confiabilidad puede ser interna y externa: la primera cuando varios observadores, al estudiar la misma realidad, concuerdan en sus conclusiones y la segunda cuando investigadores independientes, al estudiar una realidad en tiempos o situaciones diferentes, llegan a los mismos resultados. En el caso los estudios etnográficos, se recomienda consultar a LeCompte y Goetz, (1982) y sus estrategias para lograr un buen nivel de confiabilidad en este tipo de estudios. (Martínez, 2017).

En lo que se refiere a la validez, también se clasifica en interna y externa, la primera refiere a que se observe, mida y aprecie esa realidad y no otra y la segunda que consiste en averiguar hasta qué punto las conclusiones de un estudio son aplicables a grupos similares. Para que las investigaciones posean un alto grado de validez, deriva de su modo de recoger la información y de las técnicas de análisis que utiliza.

Prueba piloto

En el transcurso de un proyecto de investigación surgen a menudo problemas inesperados. Por ello es importante, llevar a cabo un estudio piloto. Se trata de una versión a pequeña escala del estudio principal. En la investigación cualitativa la prueba piloto puede ser útil a la hora de explorar las destrezas del investigador cuando realiza una entrevista y para valorar si los participantes entienden las preguntas con claridad, o si necesitan ser modificadas. También es importante crear una atmósfera abierta, con el fin de permitir a los participantes expresar sus sentimientos y percepciones sin ningún tipo de restricción. Un estudio piloto por lo tanto permite al investigador familiarizarse con el procedimiento e identificar donde se pueden realizar modificaciones en la técnica, el enfoque o las preguntas, para mejorar la calidad de los datos obtenidos en el estudio principal.

INTERPRETACIÓN DE DATOS



El método básico de toda ciencia es la observación de los datos y los hechos, y la interpretación de su significado. La observación y la interpretación son inseparables, toda ciencia trata de desarrollar técnicas específicas para llevar a cabo observaciones sistemáticas y garantizar su interpretación. Aunque la interpretación de datos, a simple vista implica que se efectuaría después de haber realizado el trabajo de campo y de haber abandonado el escenario de actuación. En realidad, la rigurosidad del análisis de los datos exige que se inicie durante el trabajo de campo, lo cual permitirá hacer pequeños ajustes, que permitirán mejorar la calidad de la información que se obtiene. Como ya se dijo los tipos de diseño con los que cuenta la investigación cualitativa son diversos, y cada uno posee su propio método para obtener, analizar e interpretar los datos.

Sin embargo, de manera general se describirán algunos procesos con la intención de construir una visión de conjunto.

Con el material recopilado en entrevistas, grabaciones, notas de campo, entre otras. El proceso completo implica la categorización, el análisis y la interpretación de los contenidos, ya que no son actividades mentales separadas. La palabra análisis significa separar o dividir, las partes de un todo con el fin de comprender de mejor manera los principios y elementos que la componen. Para todo ello, es necesario reflexionar sobre el contenido de las entrevistas, grabaciones, descripciones

de campo, en esta revisión irán apareciendo las categorías o las expresiones que mejor describen y las propiedades y atributos más pertinentes para especificarlos.

Se trata de un proceso eminentemente creador, de categorización-análisis e interpretación, algunos consejos que sugiere Martínez (2017), son:

- No precipitarse, después de un esfuerzo infructuoso (como sucede siempre en los primeros intentos de esclarecer un problema difícil), las cosas se dejan y se retoman en otra ocasión.
- No dirigir y presionar el pensamiento en una sola dirección, ya que la solución puede estar en otra parte.
- La imaginación debe estar en libertad de utilizar analogías, metáforas, comparaciones y hasta alegorías.
- Albergar una gran confianza en uno mismo y en la propia capacidad, evitando limitarnos a nosotros mismos.
- No asustarse ante algo que se opone a lo conocido o lo ya sabido.

Para la categorización, transcribir la información, conviene numerar las páginas y las líneas del texto, para su fácil manejo y separa o marca los textos de los diferentes interlocutores. Dividir los contenidos en unidades temáticas. Categorizar, es decir clasificarlas por su contenido temático, en el tercio izquierdo de la página se anota el número o código que representa la categoría. Puesto que muchas categorías que tienen el mismo nombre no son idénticas, se pueden construir subcategorías, también se podrían reagrupar categorías en categorías más amplias.

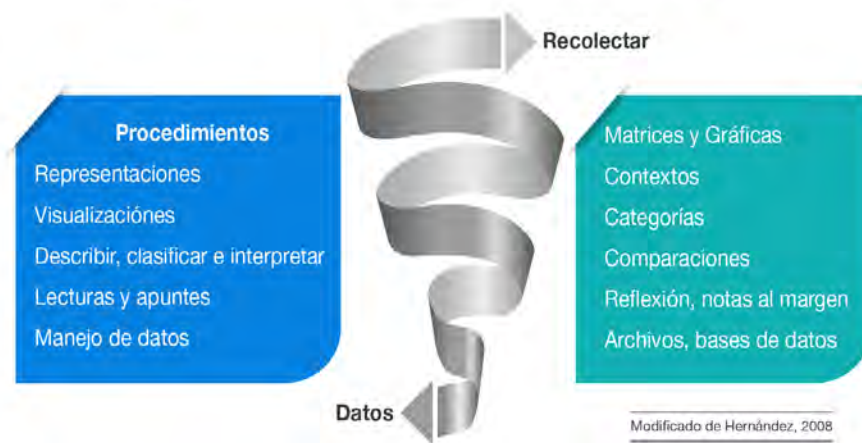
En resumen, una vez que el investigador ha establecido y organizado las categorías que estimó y juzgó las más descriptivas, el investigador puede hacer una síntesis descriptiva matizada de los hallazgos, donde la categorización y el análisis se realizaron usando teorías, mismos que contribuyen a la construcción de conclusiones científicas.

Por otra parte, en la actualidad existen programas informáticos con los cuales, se pueden apoyar, como ya se dijo previo al análisis de datos, si se han grabado las entrevistas, los datos tienen que ser transcritos literalmente. Si se han tomado notas de campo durante la investigación,

tienen que ser incluidas en el análisis. Los programas informáticos como NUDIS*T, el ATLASi, que pueden ayudar en el análisis de datos y representación de los datos cualitativos, a través del almacenamiento y organización de archivos y la búsqueda de temas, facilitando el acceso al material.

Por último, el modo en que los datos serán analizados tiene que ser explicado y los procedimientos justificados, para garantizar su calidad y rigurosidad, produciendo transcripciones y descripciones claras, precisas de un aspecto particular de la experiencia humana, organizadas en categorías y luego codificadas para preservar la identidad de los sujetos. La transparencia completa y la objetividad de los datos, permite que otros investigadores, valoren de forma crítica como surgen los hallazgos y evalúen las conclusiones alcanzadas. (Latorre et al., 1996, citado en Vivar, C., McQueen, A., Whyte, D. y Canga, N., 2013)

Figura 60. Esquema de análisis de los datos cualitativos



Cuando se habla del análisis de datos cualitativos, en cualquier caso, se refiere al tratamiento de los datos, que generalmente preservan su naturaleza textual, se categorizan, sin recurrir a técnicas estadísticas. Los procedimientos constituyen técnicas de análisis de datos, aplicadas también a los datos generados por la propia investigación, contando con la participación activa del investigador, utilizando las categorías para organizar conceptualmente y presentar la información, más interesada por el contenido de las categorías y su interpretación tradicionalmente no asociadas a técnicas cuantitativas. El carácter lineal se rompe en la investigación cualitativa, en la que los distintos momentos del proceso indagativo se superponen, se entrelazan y se reiteran a lo largo de la investigación. (Rodríguez, Gil y García, 1996)

• Presentación de resultados

El informe cualitativo debe ser un documento convincente presentando los datos sistemáticamente que apoyen el caso del investigador y refute las explicaciones alternativas. Existen dos formas fundamentales de escribir un informe: a) como si el lector estuviera resolviendo un rompecabezas con el investigador b) ofrecer un resumen de los principales hallazgos y entonces presentar los resultados que apoyan las conclusiones. Los puntos para incluirse refieren igualmente al planteamiento del problema, a la metodología seguida y a los resultados alcanzados, aunque éstos no siguen un orden o un formato de presentación convencional. La construcción de un informe cualitativo no tiene tan claramente establecidos los puntos a abordar o el estilo que debe emplearse, sobre todo en la presentación de los resultados, que en este tipo de investigación suele constituir la parte más extensa y relevante del informe. Rodríguez, Gil y García (1996). Para Miles y Huberman (1994):

En el análisis concurren tareas de reducción de datos, presentación de datos o extracción y verificación de conclusiones. Entre las tareas de reducción de datos cualitativos, posiblemente el más representativo y al mismo tiempo más habituales son las de categorización y codificación. Separación en unidades.

Generalmente, el análisis de datos cualitativos comporta la segmentación en elementos singulares, especialmente cuando los datos son de tipo textual. En el conjunto global de datos pueden diferenciarse segmentos o unidades que resultan relevantes y significativos. Recordemos el concepto de análisis, en el que precisamente una de las ideas es la separación o descomposición de un todo en sus partes. Por lo tanto, categorización y codificación son, por tanto, actividades que giran en torno a una operación fundamental: la decisión sobre la asociación de cada unidad a una determinada categoría. Una categoría queda definida por un constructo mental al que el contenido de cada unidad puede ser comparado, de modo que pueda determinarse su pertenencia o no a esa categoría.

Algunas estrategias para la interpretación de los resultados y su integración en marcos más amplios, siguiendo a Goetz y LeCompte (1988), serían:

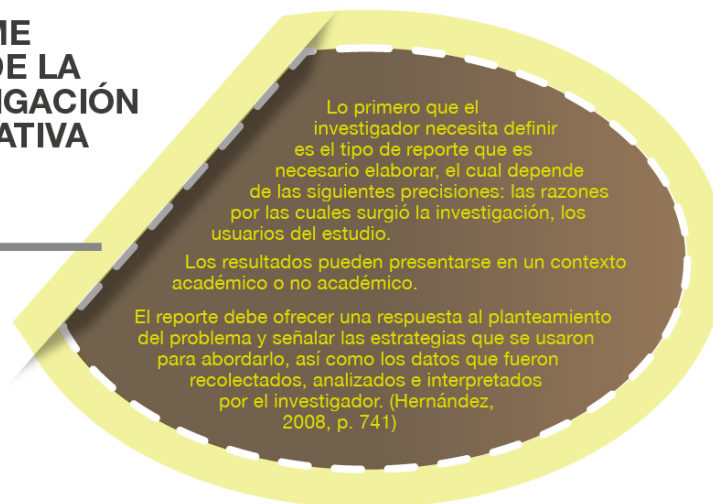
Consolidación teórica (confrontar los resultados obtenidos con los marcos teóricos desarrollados originalmente, modificando éstos para intentar que se ajusten más a los datos), aplicación de otras teorías (búsqueda de marcos más generales en los que integrar los

datos, haciendo posible la generalización de los resultados), uso de metáforas y analogías (medios útiles para establecer conexiones entre temas aparentemente no relacionados, o conectar los resultados a la teoría), y síntesis de los resultados con los obtenidos por otros investigadores.

Cronograma

Una propuesta de investigación necesita incluir un cronograma y un plan de trabajo, en él se registran las actividades y la temporalidad para su realización, una Gráfica de Gantt puede ser apropiada, para dar seguimiento a la realización de la misma y completar el proyecto en el tiempo previsto, generalmente como en la investigación cuantitativa, incluye la fase de planeación y operativa de la investigación.

INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA



El reporte de resultados del proceso de investigación cualitativa deberá de desarrollarse con base en dos elementos importante, 1) las razones por las cuales surgió la investigación, 2) los usuarios del estudio y 3) el contexto en el cual se habrán de presentar los resultados. El reporte debe ofrecer una respuesta al planteamiento del problema y señalar las estrategias que se usaron para abordarlo, así como los datos que fueron recolectados, analizados e interpretados por el investigador, no existe una sola manera de presentarlos, aunque se desarrollan mediante una forma y esquema narrativos.

El reporte cualitativo es una exposición narrativa, en donde se presentan los resultados con todo detalle, las descripciones y narraciones deben utilizar un lenguaje vívido, fresco y natural, el estilo es más personal y se puede redactar en primera persona. El informe se redacta en tiempo

pasado, las secciones del reporte deben seleccionarse entre sí por un “hilo conductor” (el último párrafo de una sección con el primer párrafo de la siguiente). Debe incluir fragmentos de contenido o testimonios expresados por los participantes (citas textuales, en su lenguaje, aunque las palabras sean incorrectas desde el punto de vista gramatical o puedan considerarse “impropias”).

Para enriquecer la narración, se recomienda utilizar ejemplos, anécdotas, metáforas y analogías, la narración puede comenzar con una historia costumbrista, un testimonio, una reflexión, puede estructurarse a manera de cuento o novela.

Las contradicciones deben especificarse y aclararse, en la interpretación de resultados y la discusión, se revisan los resultados más importantes y se incluyen los puntos de vista y las reflexiones de los participantes y del investigador respecto del significado de los datos, los resultados y el estudio en general, además de evidenciar las limitaciones de la investigación. Y hacer sugerencias para futuras investigaciones.

Figura 61. Estructura del reporte



Elaboró: María Luisa Brain

Quizá, este sea un punto que preocupa a más de un investigador, más no debiera ser así, ya que hay muchas maneras de hacer las cosas bien y no solo aquella que les gusta a ciertas personas. Para Martínez, (2017), la modalidad del informe más aconsejable, porque le parece más elocuente, diáfana y demostrativa, es la descripción o narración del trabajo realizado, en el orden y la secuencia conforme se fue llevando a cabo, es decir haciendo una exposición de las etapas de la investigación; como fue apareciendo la preocupación inicial, porque nos llamó la atención, que autores consultamos, como fuimos enfrentando y abordando cada una de esas etapas, que dificultades encontramos y que decisiones tomamos y en qué argumentos nos basamos, como lo solucionamos y así hasta la conclusión del trabajo (p. 234).

Una descripción de esta naturaleza permite constatar el nivel, la lógica y la pericia del investigador y al mismo tiempo da cuenta de la calidad y sustentabilidad y posible transferibilidad (generalización) de los resultados de la investigación, a otras situaciones, ambientes o escenarios. A fin de cuentas, esta rigurosidad (propiedad y precisión), sistematicidad (que sigue principios ordenados de acción), y criticidad, (auto cuestionamiento continuo), son los que le dan su carácter científico.

El proceso de teorización utiliza todos los medios disponibles a su alcance, para lograr la síntesis final de un estudio o investigación.

Concretamente, este proceso tratará de integrar en un todo coherente y lógico los resultados de la investigación, fortaleciéndolo con los aportes de los autores reseñados en los referentes teóricos o marco teórico como otros autores le llaman.

La mayoría de los investigadores encuentran dificultades en describir que es lo que hacen cuando teorizan (es decir cuando construyen sus propias teorías o suposiciones en este caso hipótesis, que producen como consecuencia de los resultados de

la investigación), pero un análisis cuidadoso de sus actividades mentales, hará ver que son similares a las actividades cotidianas de cualquier persona, las actividades normales del trabajo teorizador consisten en: percibir, comparar, contrastar, añadir, ordenar, establecer nexos y relaciones y especular; es decir que el proceso cognoscitivo de la teorización consiste en descubrir y manipular categorías y determinar las relaciones entre ellas.

La investigación cualitativa, es por demás un proceso complejo y acucioso que requiere del conocimiento y habilidad del trabajador social, no es como muchos han pensado más fácil porque no requiere de elaborar estadísticas, en muchos sentidos, pensamos que es una metodología idónea para ser utilizada por los trabajadores sociales porque nos aproxima al conocimiento del sujeto, el contexto y problema, vistos en su totalidad a partir de la integración de sus partes y mirando además no solo los elementos objetivos u observables, sino los subjetivos, que forman parte del ser de los sujetos y sin cuyo conocimiento tendríamos una visión reduccionista de la situación problema y en consecuencia una propuesta de intervención probablemente insuficiente para su comprensión, explicación e intervención.

Sin lugar a dudas no hemos agotado en este texto toda la información existente sobre el tema e invitamos al lector a seguir informándose y profundizando en un método que requiere ser dominado y utilizado por quienes ejercen el trabajo social.

Alonso, L., (1994). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Editorial Síntesis.

Blaikie, N., (1993). *Approaches to social enquiry*. Oxford: Polity Press.

Blumer, H. y Mugny, G., (1992): *La posición metodológica del interaccionismo*.
<https://campus.fundec.org.ar/admin/.../BLUMER%20++%20INTERACCIONISMO.pdf>

Caballero, J. (s.f.). *Etnometodología: una explicación de la construcción social de la realidad*. http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_056_06.pdf

Delgado, J. y Gutiérrez J. (1995). *Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid. Editorial Síntesis.

Gadamer, H., (1977). *Verdad y método: fundamentos de una hermenéutica filosófica*. Salamanca: Ediciones Sígueme

Guba, E. y Lincoln Y., (2000). *Competing Paradigms in Qualitative Research* Denzin y Lincoln's *Handbook of Qualitative Research*. California: Newbury Park: Sage.

Hernández, R., Fernández C. y Baptista P., (2008). *Metodología de la investigación*. México. Editorial McGraw Hill.

Jiménez, A. y Jiménez, A., (2006). *La práctica investigativa en ciencias sociales*. México: Universidad Pedagógica Nacional.

Lincoln Y. y Guba E.G., (1995). *Naturalistic inquiry*. Newbury Park, CA: Sage.

McKernan, J., (1996). *Investigación-acción y curriculum*. España: Ediciones Morata

Martínez, M., (2017). *Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa*. México. Editorial Trillas.

Martínez, M., (1998).- *La investigación cualitativa etnográfica en educación*. Manual teórico Práctico. México: Editorial Trillas.

Merleau-Ponty, M., (1975). *Fenomenología de la percepción*. Barcelona.

Monje, C., (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. *Guía Didáctica*. Recuperado de <file:///E:/investigación%20cualitativa/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Neuman, W.L., (1997). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches- 3rd. Edition*. Science and Research and Dimensionsofresearch.

Polit, D. y Hungler B., (2009). *Investigación científica en ciencias de la salud*. México: McGraw Hill Interamericana.

Pujadas, J., (1992). *El método biográfico. El uso de las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Real Academia Española, (2018). Diccionario. <https://dle.rae.es/?id=R5B0YYh>. Actualización. Consultado 20 de junio 2019.
 Rodríguez, G., Gil J. y García, E. (1996). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Primera Parte. España: Ediciones Aljibe.

Ruiz, J., (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (5 edición). España: Universidad de Deusto.

Sandin, M., (s/f). *Investigación Cualitativa en Educación. Tradiciones en la Investigación Cualitativa. Fundamentos y Tradiciones* <https://es.slideshare.net/franahid/capitulo-7-desandin>. Recuperado 10 de junio 2019

Salamanca, A., Martín C. Nure., (2007). *El diseño de investigación cualitativa*. Revista NURE de investigación, 26. Recuperado de <http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/330>

Schutter, A. (s/f). *La investigación acción*. México: CREFAL.

Schwartz, H. y Jacobs, J., (1996). *Sociología Cualitativa. Método para la construcción de la realidad*. México: Editorial Trillas.

Taylor, S. y Bogdan, R., (1990). *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Buenos Aires: Ediciones Paidós.

Torres, A. y Jiménez, A., (2006). *La construcción del objeto y los referentes teóricos en la investigación social*. En Jiménez, A. y Torres, A. (comps.), *La práctica investigativa en ciencias sociales*. 2ª ed. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.

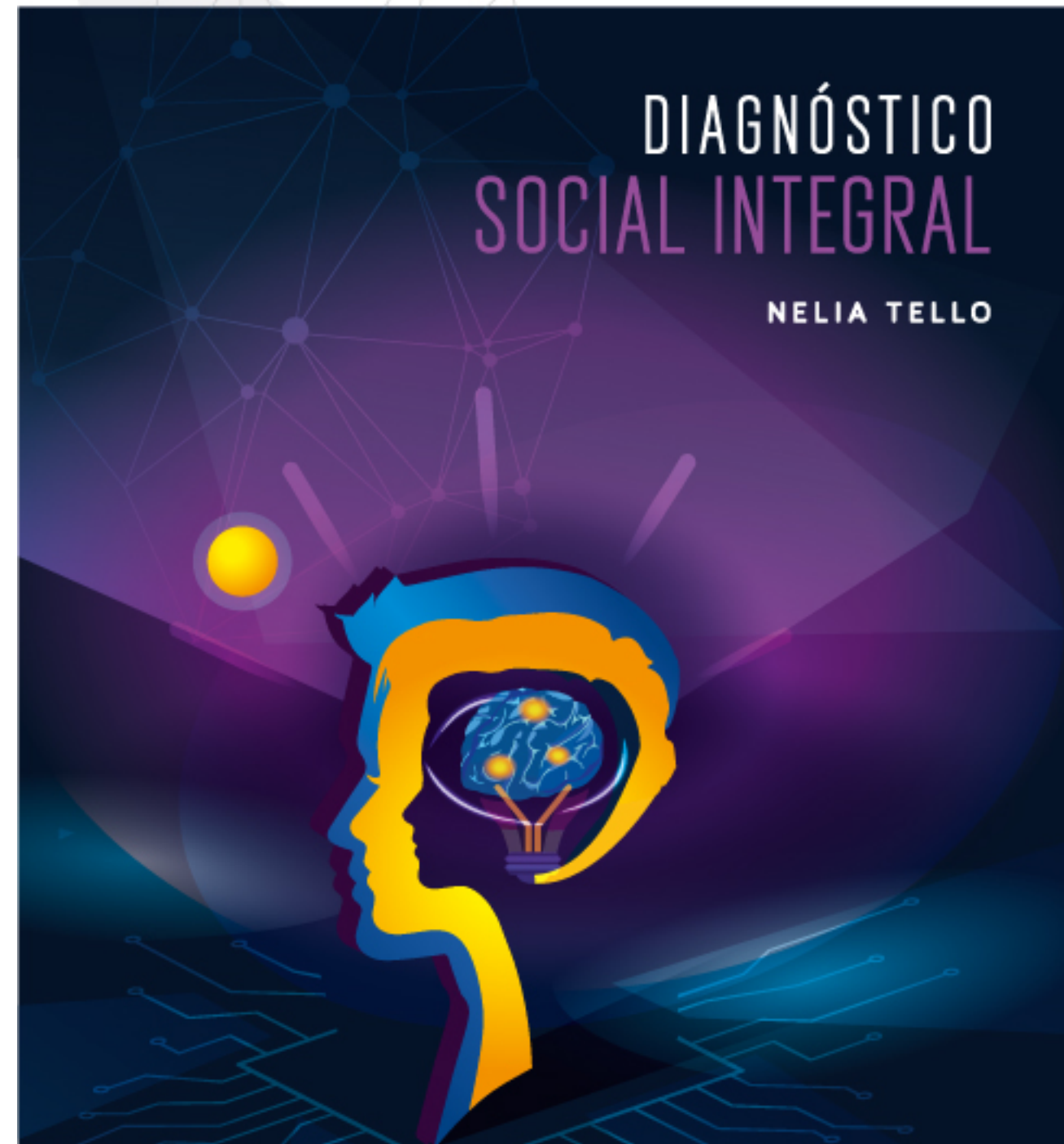
Turner, R., (1974). *Ethnomethodology*. Harmondsworth, Penguin.

Valles, M., (1999). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Reflexión metodológica y práctica profesional* https://eva.udelar.edu.uy/pluginfile.php/1022379/mod_resource/content/1/Valles%2C%20190Miguel%20%281999%29%20Tecnicas_Cualitativas_de_Investigacion_Social.pdf España: Síntesis Sociología.

Vivar, C., McQueen, A., Whyte, D. y Canga, N., (2013). *Primeros pasos en la investigación cualitativa: desarrollo de una propuesta de investigación*, *Index de Enfermería*, 22(4) Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962013000300007>

Vío Grossi, F., (1983). *La investigación participativa en América Latina*. México: CREFAL.

Yuni, J. y Urbano, C., (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Argentina: Editorial Brujas.



El propósito de este texto no es mostrar nuestra versión de cómo elaborar el Diagnóstico Social Integral (DSI), es reflexionar sobre el significado de construirlo desde una mirada de la complejidad, de la transdisciplina y de la intervención en lo social. Lo que intentamos es que al pensar el trabajo social desde la complejidad como epistemología exista correspondencia en las formas no sólo de mirar la realidad, sino de aproximarnos a ella, recuperarla, procesarla, interpretarla e intervenir en ella; con el propósito de que nuestro hacer con el otro (sujetos con quienes trabajamos) impacte en la construcción de un mundo diferente.

El diagnóstico social en el proceso de trabajo social

Desde los orígenes de nuestra profesión el Diagnóstico Social Integral (DSI), como elemento metodológico de la intervención de trabajo social, tiene una importancia histórica indiscutible. Es importante recordar que una de las primeras obras que se escribieron para la profesión fue el Diagnóstico Social, de Mary Richmond (1917) donde se puso de relieve la importancia de contar con información integral sobre el sujeto y el contexto a intervenir. A partir de entonces, el diagnóstico se consideró en todas las propuestas metodológicas de trabajo social – tradicionales, reconceptualizadas y contemporáneas– como elemento imprescindible al inicio del proceso de trabajo.

El trabajo de investigación de las visitadoras sociales en los siglos anteriores¹, y sus respectivos informes, sentaron las bases de intervenciones apoyadas en datos empíricos para tomar decisiones². Poco después las trabajadoras sociales –ya en su calidad de profesionistas que integran información y decisiones³– aportan conclusiones valorativas como un apartado del diagnóstico

1- Como lo documenta Donzalot (200) Policía de Familias, edición Pre-textos, España.

2- Según Richmond fue con Octavia Hill –en Londres, en 1869– cuando por primera vez se hizo una “investigación” cuyo objetivo fuera la rehabilitación social. “Es éste el primer pasaje donde el ser humano parece emerger con su entorno social y no en el económico” (Richmond, 2005, 1era Ed. 1917).

3- Proceso que desde nuestra reflexión contribuye de manera determinante en la aparición y desarrollo del trabajo social como profesión y que a su vez al consolidarse totalmente en nuestro país –la integración de producción de información con la toma de decisiones– propició que el trabajo social se consolidara como profesión técnica de apoyo a otro profesionista y no como profesión independiente–

y del proceso de la disciplina. Con esta mirada, Richmond afirma que el diagnóstico va más allá de la mera investigación: supone el compromiso de valorar los hechos encontrados para elegir una propuesta de intervención, un tratamiento dice ella. Elaborar diagnósticos sociales, como base de los tratamientos sociales, fue desde un principio parte de un proceso metodológico que, hasta hoy, identificamos como el propio de nuestra profesión.

Lo anterior es un hecho histórico que tal vez incidió en la conformación misma del trabajo social, como profesión. Se estableció entonces

Figura 62



una diferencia entre quien hace una visita domiciliaria o de campo para proporcionar información a otro, y quien genera esa información y la utiliza para una toma de decisiones propia. Este último trabaja la información, la analiza, la comprende, la valora y la utiliza; todo en un mismo proceso. Así aparece un nuevo profesionista: el trabajador social que elabora el diagnóstico como un elemento del proceso de intervención. Sin embargo –aún hoy y con la continua presencia del diagnóstico en el hacer de trabajo social– no está de más reflexionar sobre qué es, cómo se elabora y para qué sirve, considerando el gran número de versiones que hoy se proponen.

A veces surgen propuestas de modelos diagnósticos desde la superficialidad y escasa profundización del conocimiento en torno a lo que, en trabajo social, se pretende hacer con

el DSI. En ocasiones, se sustituye por el estudio social, que se reduce a llenar un formato con datos generales ampliados relativos al sujeto que demanda un servicio institucional; otras, se troca por el informe social. A veces se piensa como sinónimo de investigación, y se reúnen gran cantidad de datos que sólo aportan un conocimiento más profundo del problema, pero que no se construyen expresamente como diagnóstico. No se investiga para fundamentar la intervención y, por tanto, no se analizan los puntos de ruptura como parte del estudio. Otro ejemplo es cuando se considera que lo fundamental del diagnóstico es obtener una lista, priorizada o no, de necesidades y problemas para intervenir en uno o en varios; así, se confunde el diagnóstico con estudios de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA).

En otro sentido, el DSI se ha abandonado porque en la mayoría de las instituciones de asistencia tienen sobrecarga de trabajo. Algunos lo limitan a un resumen de datos generales del usuario. Así las cosas, las jóvenes trabajadoras sociales –en las instituciones y en el trabajo no institucionalizado– constantemente piden sugerencias de formatos para hacer diagnósticos, como si sólo se tratara de rellenar esquemas.

Confundir el DSI de trabajo social con una investigación sociológica cuyo objetivo es profundizar en el conocimiento de un problema social, sin relacionarlo con un proceso de intervención ha sido una práctica frecuente; ya Richmond en 1917 y Ander-Egg en 1974 lo consignan en diferentes épocas. Según la primera “el principal defecto consiste en no prestar la debida atención a los procesos de comparación e interpretación y darle mayor importancia a la recopilación de datos” De acuerdo con Ander Egg, en el servicio social hay una obsesión investigativa y para determinadas acciones se estudia mucho más de lo que se necesita, se hace una investigación que no se centra en un conocimiento para generar un proceso de cambio de la situación [problema], sino en conocer más sobre un problema social. Mancinas lo expresa de otra manera: el diagnóstico se vuelve “lo central”, “lo importante”, olvidando que este es un instrumento profesional que adquiere importancia en la medida en que contribuye a analizar y ulteriormente a resolver las situaciones problemáticas que enfrentan los sujetos. El caso es que, sin desviaciones, reducciones ni centralización, vale la

pena insistir en que el proceso de trabajo social requiere un diagnóstico. En ningún caso se puede prescindir de él pues fundamenta y orienta, desde el conocimiento, la propuesta del cambio.

Comprender que del DSI depende la construcción del resto del proceso de intervención, es básico, ya que desde ahí se piensa diferente.

La intervención de trabajo social se apoya en el conocimiento científico y el DSI es la primera aproximación a la realidad empírica. Como en la sociología comprensiva de Weber, no se trata de un acto intuitivo ni de una compenetración inmediata o de experiencia con la realidad, sino de comprender la realidad desde el conocimiento racional acumulado, entretelado, transdisciplinar, en una conceptualización y valoración que, si bien se refiere a la especificidad del caso estudiado, permite hacer generalizaciones desde la construcción de la conclusión diagnóstica y del concepto de cambio. A la vez, inicia con ello la construcción de un proceso de conocimiento profesional y disciplinar.

Figura 63



El DSI desde la complejidad y la transdisciplina

El trabajo social, epistemológicamente construido desde la complejidad, es una forma de mirar nuestro hacer y de construir conocimiento⁴; una manera diferente de ver el mundo. Distinguimos un “pensamiento complejo” cercano a la discusión epistemológica de entrelazar puntos de vista distintos, para generar nuevas preguntas de pensamiento (Becerra, 2013). El pensamiento complejo está animado por una tensión permanente entre la aspiración a un saber no parcelado, no dividido, no reduccionista, y el reconocimiento de lo inacabado e incompleto de todo conocimiento. Desde la complejidad, se entiende que el conocimiento es uno, integrado; nunca logramos tenerlo completo, sabemos que lo que vemos es sólo una parte: “El acto de conocer es un fenómeno incompleto; por más que se pretenda abarcarlo todo, siempre existe una parte que elude nuestra intención de conocer” (Garcíandía, 2011, p.18). Dividimos el conocimiento en diversas ciencias y disciplinas para hacerlo más manejable; a veces lo fragmentamos tanto que, al aislar las partes del todo, se desvirtúa lo que entendemos de la realidad. Cuando en trabajo social trabajamos con un sujeto individual o colectivo se trata de verlo desde su co-configuración y participación en el todo social, no de aislar su situación-problema, sino justamente comprender desde las diferentes interrelaciones que lo conforman, las personales, las grupales, las societales. No es lo mismo pensar desde la complejidad que afirmar que la realidad es muy compleja. Pensar desde una epistemología de la complejidad no es afirmar que se trata de algo muy complicado. Es entender de una manera diferente la realidad, es aproximarnos a las significaciones de las construcciones sociales desde distinta perspectiva, es buscar opciones de comprensión integrales.

Ya lo decía Simmel: ‘el hombre es ese ser fronterizo que no tiene fronteras’, participa del aquende y del allende, de modo que el acto unificado de la vida incluye ambos estados, el ser limitado y el de la trascendencia (Berlín, 2011)

El sujeto que tiene una enfermedad crónica, degenerativa, no es para nosotros un enfermo, o alguien carente de posibilidades

4- Conocimiento crítico, desde una perspectiva histórica y de futuro diferente, desde la alteridad de las ciencias dominantes.

económicas para enfrentar su enfermedad, es alguien que ve afectadas todas sus relaciones y capacidades para ser un sujeto social autónomo y que su situación presenta numerosas condiciones sociales desde las que intentarán convertirlo en alguien dependiente, aislado, sumiso, comenzando por una institución que impondrá las condiciones para brindar la atención, o no. Continuando con el médico que prescribe una forma de vida y una familia que intentará por todos los medios que el sujeto se aisle, y cumpla al pie de la letra con todo ese orden, ajeno a su vida, impuesto por quienes se harán cargo de él, despojándolo de su posibilidad de comportamiento responsable⁵. Sin contar con el trabajador social, que desde su posición de poder dará las indicaciones pertinentes para que cumpla con todo lo indicado, sin ni siquiera escuchar su voz; porque a partir de la enfermedad el sujeto pierde su voz, es el otro, el que lo acompaña, quien se transforma en su cuidador y tomará las decisiones por él⁶.

Desde la complejidad vemos el comportamiento relacional del sujeto como expresión de la totalidad, sociedad, sistema, momento histórico que lo conforma. Sabemos que en apariencia es simple pero que lo simple se integra por múltiples relaciones, conexiones, retroacciones en un sentido y en el otro, que en su gran mayoría desconocemos, pero sabemos que existen. En el sujeto y su comportamiento relacional se expresa el contexto al que pertenece y el problema social que experimenta. Allí – en ese espacio social configurado por lo macro, lo micro, lo interrelacional– intervenimos. Pensar el trabajo social desde la epistemología de la complejidad es aproximarnos a la realidad con una actitud crítica a la visión fragmentaria, dominante; abierta a lo no nombrado, a lo posible –desde una **comprensión histórica de la condición humana**, dice Morin– partiendo de una perspectiva histórica, dialógica, reflexiva.

Como ya dijimos, la intervención de trabajo social es impensable sin el DSI; con este enfoque se reconoce el objeto de intervención como una unidad delimitada, acotada, específica⁷.

5- La responsabilidad es una de las características del ser sujeto social autónomo en sociedad.

6- Significativo en esta construcción del otro, es que la intervención del trabajo social se centra en lo contrario que se supone que es su trabajo como profesionista que se asume históricamente como liberador.

7- Esta situación problema es expresión de diversos procesos sociales que la configuran.

La perspectiva de la complejidad nos permite aproximarnos a esta unidad integrada por diferentes niveles, ámbitos, segmentos definidos y delimitados desde la observación, la historia, las significaciones y lo que expresan los sujetos involucrados en la situación problema. Nos aproximamos no solo desde marcos teóricos que se constituyen en prejuicios a priori, sino desde la posibilidad de comprender lo encontrado, lo conjuntado por una mirada transdisciplinaria del conocimiento.

La realidad se percibe como constante histórica, no fragmentada, que no aísla lo cuantitativo y lo cualitativo; al contrario, remite a la unidad y establece conexiones entre diferentes categorías del conocimiento. Según Luhmann (2006), se trata de la descripción de un fenómeno de contingencia múltiple que, como tal, ofrece diferentes perspectivas a diferentes observadores. Lo que se busca en trabajo social –desde la complejidad– son las interrelaciones sociales que entretejen una situación problema en un momento determinado. Desde la intervención en esa situación problema, en ese momento, buscamos desencadenar un proceso de cambio que altere, que irrite los procesos sociales dominantes.

La complejidad es la perspectiva desde la que pretendemos identificar los procesos que es necesario alterar, al descubrir las conexiones entre lo local, lo inmediato y lo general.

Esto es, el sujeto enfermo, sus relaciones personales, familiares e institucionales no es lo único que vemos desde la complejidad, vemos que él pertenece a un conjunto de sujetos en su misma situación, con problemas similares; que de una manera u otra existen procesos sociales como pueden ser: los de las organizaciones de la asistencia y/o la seguridad social que condiciona la forma en que es tratada su situación particular, es decir, desde los procesos organizativos de nivel mezo, y ello dependerá de la ubicación que el sujeto tenga en la sociedad. Pensar trabajo social desde la complejidad implica hacer DSI que abarquen diversos niveles de intervención posible y lejos de reducirlos a acciones sociales personales, serán acciones sociales que desde la situación-problema con sujetos abarquen acciones que afecten a colectivos similares.

La perspectiva de la complejidad es circular, no distingue causa/efecto aislados, alude a relaciones entrelazadas en procesos sociales. Entonces, dice Luhmann, (2006, p. 12) “los límites de un sistema social no son fijos ni físicos, sino límites abstractos, límites de sentido”. Es decir, el centro desde el que construimos nuestro DSI es la situación-problema, no es otro, definido por el pensamiento dominante o por alguna disciplina en particular. Por ejemplo, en nuestra sociedad centrada en la economía, se suele ponerla como el eje de la vida en sociedad y por tanto, en el centro de las situaciones problema. Tal es el caso, que de pronto encontramos muchas situaciones de trabajo social abordadas desde la economía como eje central y no desde lo social.

Por ejemplo, ante el caso del “huachicoleo” como actividad que se ha infiltrado en toda una comunidad, el trabajador social tiene que basar su diagnóstico en las características, comportamiento, composición social de la comunidad, no en el problema económico que puede existir ahí, por supuesto, que en cierto momento se establecerán conexiones entre ambos y más problemas, pero sin perder la centralidad de lo social.

Hemos de abordar lo social desde la complejidad y desde ahí encuadrar el punto que trabajamos, sin perder la visión del todo, pero menos, la centralidad de lo social. Es todo un reto, el dejar de lado el pensamiento dominante, dejar de lado las cadenas de causalidad, las dicotomías, la dialéctica, las oposiciones, la fragmentación. Así, al comprender que **nuestro objeto de intervención** es parte del sistema integral, recortamos la realidad, pero sin aislarla, desde un pensamiento diferente. Morin convoca a una reforma del pensamiento.

La transdisciplina como conocimiento desde la complejidad

La transdisciplina corresponde a la perspectiva de la epistemología de la complejidad, donde se pretende una visión integral de la situación-problema y no se establecen relaciones determinantes de causa-efecto lineal. Opera desde la movilidad continua de la realidad y de lo tejido junto, como lo explica Morín. La transdisciplina es un modo operativo de la complejidad, una forma de aproximarse a la situación problema sin fragmentar el conocimiento, sino integrándolo como modo cognitivo, en este caso, propio de trabajo social y adquirido por este profesional durante su formación.

“La transdisciplinariedad, consiste como el prefijo “trans indica, a lo que está a la vez entre, a través, y más allá de toda disciplina. Su objetivo o finalidad es la comprensión del mundo actual, donde uno de sus imperativos es la unidad del conocimiento” (Nicolescu, 1996, p.38)

Es decir, la transdisciplina deviene de una nueva racionalidad y conduce necesariamente a un modo distinto de nombrar las cosas, sin empeñarse en conocimiento estanco: desde la psicología, la sociología, la economía, la transdisciplina es la aspiración a expresarse desde la unidad, no desde el concepto disciplinar que fragmenta. Desde luego no es fácil el manejo de las referencias teórico-metodológicas desde la transdisciplina, dado el manejo dominante que existe del enfoque disciplinar. “No se trata tampoco de desechar los conocimientos disciplinares como si fueran algo repugnante, sino de buscar y encontrar una nueva forma de organizarlos” (Osorio, 2012, p. 283).

Sin embargo, desde el pensamiento epistemológico de la complejidad, la transdisciplina es el uso teórico disciplinar que corresponde a esta mirada. De hecho, se desdobra de manera natural. Hay algunos temas tratados integralmente, que ya se abordan transdisciplinariamente, por ejemplo, cuando hablamos de violencia sin fragmentarla. Decimos que la violencia es un proceso relacional que permea todas las áreas o campos de la sociedad. La abordamos en lo colectivo, en lo grupal, en lo individual, en lo público, en lo privado. En lo filial, en la organización social y en la política. Y no vamos separando disciplinalmente los conceptos, por el contrario, los sumamos, los conectamos (Osorio, 2012, p. 287).

Con frecuencia, vemos diagnósticos que pretenden hacerse desde una perspectiva transdisciplinar y lo que hacen es presentar miradas multidisciplinares sobre la situación-problema que se trata. Así, especifican el problema que tratan y hacen referencias al punto de vista económico, político, social, fisiológico, ecológico, psicológico, lo cual, en todo caso sería un tratamiento multidisciplinar, desde la fragmentación del conocimiento y que a su vez alude a la posibilidad de intervención desde las diversas miradas. Desde su conformación inicial, al configurarse en la práctica misma del trabajo social eligió una mirada propia al aproximarse a su objeto de trabajo -la situación problema-, desde una perspectiva integral y en un proceso evolutivo natural, al asociarse a la reflexión y al conocimiento teórico lo hizo desde el conocimiento multidisciplinar, haciendo posible enlazar variados conocimientos y miradas disciplinares que en el transcurso de la formación del trabajador social genera de un proceso cognitivo de integración que transforma lo disciplinar en transdisciplinar, en una mirada propia del trabajador social y que utiliza para comprender su objeto específico de trabajo, de intervención y de estudio.

Esta visión supone borrar los límites disciplinares y aglutinar los conceptos fragmentados necesarios para observar y describir. Así, a partir de la comprensión de su unidad de análisis, el trabajador social avanza desde su práctica empírica histórica en la profundización del conocimiento complejo. Esto no quiere decir que el abordaje sea desordenado, se ordena sí, pero desde su misma integración, lo que implica una profundidad de pensamiento contraria a lo que manejamos en la cotidianidad dada.

Otro ejemplo, haciendo un diagnóstico de inseguridad pública encontramos que pensar las categorías de inseguridad, violencia e ilegalidad como una sola caracterizada desde los procesos relacionales era más precisa y útil para definir el punto de nuestra intervención que si las manejábamos como tres categorías independientes. No verlas básicamente desde lo legal, o desde la administración de la justicia, sino como una situación conformada por distintas expresiones sociales

configuradas desde procesos de inseguridad y violencias entretejidas como un solo problema, nos condujo a una práctica integrada en un solo punto de ruptura. Tendríamos que haber tenido la habilidad para conformar un nuevo termino que las expresara implicando unidad, pero desgraciadamente no contamos con los conocimientos necesarios para ello, sin embargo, no olvidamos a Bachelard que nos advierte de la necesidad de contar con nuevos términos para referirnos a nuevos procesos. Según Bachelard, “el problema sería cuidarse de dos grandes riesgos: uno, no ponerles nombre a cosas nuevas; y dos, creer que, porque no tiene nombre, en el momento en que se plantea, son innombrables” (En Zemelman, 2005, p.67). En ese tránsito, lo que vivimos en la actualidad en México relacionado a la inseguridad, la violencia y la ilegalidad no se puede expresar con términos de otro momento histórico sin riesgo a desnaturalizarlo. Así el compromiso que tenemos desde una profesión empeñada en construir una sociedad diferente desde su propia cotidianidad.

El diagnóstico construido desde la transdisciplina nos ata al terror del todo, sin dar lugar al alivio de la fragmentación. Cuando en un intento para sobrevivir decimos, a la par de los sujetos, con quienes trabajamos: “aquí no pasa nada, es más allá”. Lo que hacemos es intentar excluarnos de esa situación problema, lo que en determinadas circunstancias es muy entendible, inclusive como un mecanismo de autoprotección. Sin embargo, el “más allá”, es parte del más acá y nosotros somos los demás de los demás.

Como expertos no podemos seguir fragmentando para esconder la realidad y fingir que lo que no anda bien son partes del todo y no el todo del que formamos parte. La transdisciplina posibilita una cercanía a la realidad tal cual, no en positivo y en negativo, sino mezclado en una unidad⁸. Lo que se convierte en un problema para nosotros, porque en el pensamiento fragmentado, todo lo dividimos en positivo y negativo, en vez de incluirlo en una unidad. Así la expresión transdisciplinaria

8- Lo cual no implica espontaneidad, sino que requiere gran rigor disciplinar para un manejo integral de las diversas categorías.

expresa una forma de entender la realidad, por eso es necesaria en la construcción del DSI, tanto al referirnos al contexto, como al sujeto y al problema o a la carencia social. En un DSI no operan definiciones disciplinares aisladas, aunque de pronto, no lo negamos, acudimos a ellas, por límites en nuestro bagaje cultural, pero siempre es necesario darles el tratamiento correcto y regresar a la construcción transdisciplinar.

La definición transdisciplinar del objeto de estudio y de intervención del trabajo social facilita el abordaje metodológico integral de lo social.

Lo social conceptual

Lo social es la acción recíproca entre los individuos, dice Weber, donde existe un reconocimiento del otro; para Elías, se trata de los seres humanos en interacción. Alude a la relación de las relaciones, a los procesos sociales, a sus vínculos, a sus conexiones entrelazadas en una sociedad que se conforma en relación con un todo de relaciones particulares –en su entorno, dice Luhmann– que generan procesos sociales, procesos organizacionales. Simmel dice que es una estructura total, construida concretamente en las relaciones sociales, se trata de una representación específica de las relaciones entre sujetos.

Las relaciones sociales se dan en un orden general previamente establecido de sentido, no llegan, de pronto, dos o tres sujetos comienzan a establecer relaciones y parten de sentidos particulares, aislados, espontáneos sino lo hacen dentro de un orden dado con anterioridad y de un dinamismo general ya existente. Podríamos pensar en una institución de salud, a donde llega una familia, se encuentra con otra familia y comienzan a interactuar, esas relaciones son nuevas, comienzan a entretejerse siempre desde el marco de un orden social existente previamente. Lo social se entreteje en una trama social que se forma como una unidad desde fuerzas, como ya habíamos dicho desde la complejidad, que se mueven en direcciones diferentes y desde esa diversidad llegan a conformar el sentido de la sociedad. Se trata, dice Simmel,

de interacciones ininterrumpidas, constantes, transitorias, entre diferentes personas que nos entrelazan en un todo y en situaciones específicas.

Sin embargo, la vida en relación con el otro, con los otros, con los demás y con nosotros, no son problemas sociales nombrados por los gobiernos y referidos a carencias materiales y servicios⁹.

Necesitamos ser nosotros quienes definimos los problemas sociales dados en esa forma existente, no solo repetir los definidos por los gobiernos o por el pensamiento dominante. Más, ahora, que se manejan los datos y los hechos desde marcos unilaterales, sin ningún rigor.

Lo social, es la relación misma, relación que puede ser entre algunos sujetos en particular, pero que siempre se ubica en una colectividad. El todo siempre es el transfondo en el que sucede la particularidad, es el recuadro en el que se dan las relaciones. En la actualidad el individualismo exacerbado, -diferenciación- conlleva a una percepción fragmentada del sujeto de la colectividad o la sociedad. Esta circunstancia genera intervenciones particulares que aparentan tener un carecer social pero que se conciben solo en relación al sujeto, y no en relación a lo colectivo. Se llega a particularizar tanto que se cae en el absurdo, por ejemplo, cuando se legisla para que los padres de los hijos con cáncer terminal puedan acompañar a sus hijos en la fase final, sin ser sancionados por ausentismo laboral¹⁰. En vez de legislar para los padres que vivan esa circunstancia con cualquier enfermedad de las mismas características, se hace de caso en caso y no se generaliza¹¹. Individualizamos tanto que perdemos el sentido de los otros, de lo colectivo, de lo societal. Discutiendo con Carmen Velázquez, mi amiga, alumna, a lo que nosotros le tenemos terror es al dominio de las minorías, que hoy por hoy, en esta súper diferenciación, domina la escena pública.

9- Desde luego, no es lo mismo hablar de los denominados sectores sociales desde la vida política institucional, que desde lo social como lo relacional.

10- Situación aun así particular al dejar de lado a todos los padres que no tienen trabajo formal, solo el 60% de la población

11- Asumiendo que las decisiones centradas en el individuo son las correctas y no así las generalizaciones que benefician a lo colectivo.

La hiper diferencialización de la sociedad actual tiene consecuencias en los análisis de trabajo social que frecuentemente tienden a centrarse en las historias individuales de los sujetos con quienes se trabaja, en vez de recupera su historia y reflexionarla desde una historia colectiva que construye lo social de ese y otros sujetos sociales. De ahí, que sea muy importante entender que lo que sucede, nos sucede a todos, el ejemplo que tenemos a la mano es la masacre de los catorce policías de Aguilillas, Michoacán, podemos pensar que somos ajenos, o que nos entristece lo que pasa, pero no es eso, tenemos que entender que ese acontecimiento nos afecta a todos como colectivo, decir colectivo y no sociedad, ya implica diferenciación, (pero es el termino lo que hoy convoca)¹² y nos afecta en la construcción de lo que somos. Fácilmente descontextualizamos, calificamos problemas como individuales, grupales cuando son parte de una comunidad de procesos sociales dominantes entre la sociedad y el individuo. Por ejemplo, aquel que cree que poniendo diversidad de chapas en su puerta resuelve su problema de inseguridad y no se percata que la inseguridad no es solo su problema, sino es un problema que se construye en un tránsito de procesos que van de la colectividad a lo individual, y viceversa, y que no se resuelve con chapas en cada casa, y menos solo en la suya. Puede poner su chapa, pero son necesarias una gran diversidad de acciones colectivas, articuladas que incluya al todo como una unidad para lograrlo. Aquellos que piensan que la seguridad es regional, desconocen el todo como un orden que le da forma y sentido a toda la sociedad.

De acuerdo con Giddens, entre otros, comprendemos que en la actualidad la vida se construye en múltiples niveles de acción colectiva y de copresencia, distintos niveles de interrelaciones y de organización, que dan por resultado la existencia de diversos discursos de interpretación de la realidad.

En la construcción del DSI lo social es central. Los procesos generales, los emergentes y las especificidades relativas a la situación problema –sujeto, problema, contexto– se recuperan en la investigación correspondiente y se dimensionan desde perspectivas macro, meso y

12- Y nosotros como profesionistas de lo social no estamos ajenos a los modos, practicas dominantes.

micro. Lo esencial son las formas de relación, interacción y procesos sociales en los que participan los sujetos involucrados. Por supuesto que ello se ubica histórica y contextualmente y se articula con otros procesos que permitirán comprender la situación problema.

Cuando definimos los problemas del sujeto, asumimos que son familiares, y nunca de la estructura organizacional de la sociedad, es decir, constantemente los referimos a lo individual y no a lo social como producto de la organización institucional de unas relaciones sociales sustentadas, en este caso, en la desigualdad.

La **intervención de trabajo social** incide en lo social de una situación problema, que siempre abordamos referida a una intervención racional e intencional para desencadenar, desde el trabajo social, procesos de cambio social. Las intervenciones en situaciones problema se tienen que acumular en el mismo sentido, para afectar, irritar el sentido general, los problemas sociales dominantes en el contexto en el que se dan.

En las relaciones sociales se recrean las posibilidades de las formas existentes, dice Luhmann, si las cosas existen de una forma pueden existir de otra forma, pero no se modifica desde la acción aislada. Lo relacional, punto en el que intervenimos como trabajadores sociales, es expresión de la conformación social del todo y se co configura en relación a ello.

En las sociedades globalizadas, capitalistas, de la modernidad lo económico esta en el centro de esas relaciones sociales el dominio del mercado, el deseo como consumidor, como visión del desenvolvimiento de la sociedad, conduce a una ética falsa fragmentada lo económico que se sitúa como eje rector de la enajenación humana. Lo hiperdiferenciado, la fragmentación de estas sociedades, sustentan su funcionamiento en la base de la inclusión/exclusión de los sujetos como personas en los diferentes procesos sociales. “ajustadamente, pero en una forma negativa. Y los valores modernos, como la igualdad y la libertad, sirven como términos encubridores para preservar una ilusión de inocencia; igualdad como igual oportunidad y libertad como permitiendo la atribución individual (no social).” (Luhmann)

Es desde la exaltación de lo individual, que se conforma la narrativa dominante de la fragmentación que opera la dinámica moderna, posmoderna, líquida o como quiera que se le llame, de nuestras sociedades y la intervención de trabajo social tiende a ajustarse a ella. Es así que historias personales llegan a ponerse en el centro del actuar institucional, no como casos generalizables, sino por el contrario como casos particulares, hasta con derecho a derechos y respuestas institucionales para cada caso particular. Así, la atención de trabajo social se convierte en la atención a problemas personales y no sociales. La traducción de lo individual a lo social refiere a la co-construcción en lo social, en lo grupal y/o en individual, solo así visto desde una perspectiva de la complejidad, -lo repetimos- diversas fuerzas en diversos sentidos configurando una unidad, la acción racional e intencional del trabajador social desencadenará la modificación de lo dado a favor del colectivo y no solo de individuos o de familiares particulares.

Tenemos que diseñar procesos de intervención diferentes, que de verdad busquen construir lo social, desde la diferencia, lo no pensado como dice Zemelman. Desde trabajo social no podemos seguir haciendo lo mismo que hasta ahora¹³.

Poner en el centro de la vida en sociedad las relaciones sociales, lo colectivo, el bien colectivo que nos permita construir la diferencia, es nuestro.

Conceptos de diagnóstico

Es oportuno recuperar algunos conceptos de diagnóstico social que están hoy en circulación, aun cuando hemos dicho que el DSI al que nos referimos en este documento se construye desde la complejidad, la transdisciplina y la intervención en lo social, lo que lo diferencia de otras propuestas existentes. Las definiciones más empleadas en la ENTS-UNAM han sido por muchos años, las de Silvia Galeana de la O y las de Ezequiel Ander-Egg. Sin embargo, hay tendencias generales acordes a las diversas miradas de trabajo social, que conviene no dejar de lado.

13- Es decir, pretendiendo ser críticas cuando no lo somos, cuando servimos a instituciones que reproducen el sistema dado, sin ni siquiera intentar propuestas nuevas. Por ejemplo, cuando hablamos de cuidar enfermos 24 horas por un familiar, cuando sabemos lo que eso significa para una familia. Tenemos que hacer propuestas de organización institucional que correspondan a las nuevas realidades familiares, laborales, de distancias, etc.

Figura 64

El diagnóstico social integral es una valoración interpretativa de una situación-problema, que se constituye a partir de articular comportamientos sociales, problemas, situaciones empírica y teóricamente reflexionados con la intención de intervenir para desencadenar procesos de cambio social.

Para Martínez, el diagnóstico es “la conclusión del estudio de la investigación de una realidad, expresada en un juicio comparativo sobre una situación dada” (citado en Caraballo, 2013); para Díaz y Fernández es:

la construcción de una explicación teórico-conceptual de la situación de necesidad social. La idea es conocer en profundidad un fenómeno y conceptualizarlo, llevándolo a una síntesis explicativa que permita comprender su esencia, sus componentes fundamentales e interpretar las relaciones entre los factores (p. 432)

Para Vélez (2003), un diagnóstico social es “la reconstrucción y comprensión del mundo social y el trazado de claves y pistas que orienten la acción” (p. 122)

García y Esteban (2016) afirman que el diagnóstico se centra en las dificultades que deben resolverse, esto es, en posibilitar una programación de la intervención. Para ello, es necesario delimitar los núcleos de intervención y las prioridades que se otorgan a los problemas. Galeana, Mendoza y Mancinas, se refieren al diagnóstico como parte del proceso de planeación, es decir, no lo trabajan desde el concepto de cambio.

La idea conceptual genérica del diagnóstico es semejante, sin embargo, epistemológicamente, tanto ellos, como la mayoría se ubica en una perspectiva de planeación y se dan a la tarea de describir, ubicar y jerarquizar problemas.

Hay quienes se centran en la construcción de marcos teóricos, muchas veces totalmente ajenos a la realidad que están trabajando y sin propuestas de cambio social. Algunos hacen –como nosotros– un juicio valorativo, racional; pocos lo fundamentan en el conocimiento teórico, pero pueden implicar una elección comprometida desde una escala axiológica casi siempre basada en criterios institucionales o personales del profesionista. Podríamos hacerlo desde un marco consensuado al menos por los equipos de trabajo y con la participación de los sujetos con quienes trabajamos.

Podríamos dejar de preguntar por formatos para hacer diagnósticos y asumir que es necesario hacer nuevos diagnósticos sociales integrales que nos conduzcan o al menos permitir una interpretación diferente de las realidades que vivimos.

El asunto da para amplias y profundas discusiones, que no retomamos en este espacio. Esta propuesta corresponde a un abordaje del trabajo social pensada y reflexionada desde una epistemología y teoría del trabajo social en construcción, que pretende ser viable y factible en el uso cotidiano para que la elaboración del DSI salga desde la complejidad, la creatividad y la necesidad de construir un mundo diferente y que, a la vez, sea operativa, práctica y de fácil uso. Nuestra propuesta ubica al DSI como parte misma de la intervención del trabajo social, no lo fractura. Lo teórico práctico tiene que permear todo el proceso de intervención en cada uno de sus momentos.

Construir un DSI es crear un espacio de articulación cognitiva entre historia, hechos, conocimiento y juicios que el trabajador social entreteje en una narración lógica y objetiva, para descubrir el sentido de lo vivido por los sujetos con quienes trabaja. La idea es profundizar con ellos en busca de horizontes de posibilidades que orienten los procesos de cambio social. En esto radica lo propio del trabajo social como profesión, intervenir con fundamento en el conocimiento. La intencionalidad racional del proceso de intervención ante una situación-problema, el diseño del DSI, la investigación efectuada y la conclusión diagnóstica son el primer momento del proceso. Y, como ya se dijo, es indispensable que lo social se piense desde la complejidad y la transdisciplinariedad.

La construcción del DSI

El DSI no confronta lo investigado con una teoría, por ello no inicia con la exposición de un marco teórico. El trabajador social lleva a cabo un proceso de construcción¹⁴, de acercamiento a la realidad, de observación y recuperación de datos, hechos y situaciones; de selección –en las distintas aproximaciones– de lo significativo. La idea es comprender desde el conocimiento científico lo encontrado, eliminando lo no significativo¹⁵, y articular los hallazgos con los referentes teóricos y empíricos recopilados, ordenados y organizados, para obtener una conclusión diagnóstica.

El DSI pretende observar y comprender –desde trabajo social como conocimiento transdisciplinar integrado cognitivamente a partir del objeto de intervención de nuestra disciplina¹⁶– lo encontrado, sus conexiones, sus articulaciones, sus significaciones e interpelaciones sociales. Las categorías definidas o nombradas por los sujetos siempre se relacionan, se articulan entre sí y se vinculan con otras categorías conceptuales para comprender los diversos hechos sociales de la vida cotidiana, expuestos en la situación-problema. El sentido de la narración del diagnóstico se tiene que ir develando conforme se hilvanan los acontecimientos recuperados en la relación con el sujeto con quien se trabaja, y no debe partir de un sentido dado. Esto es la base para la construcción conceptual del cambio, sin olvidar que en realidad de lo que se trata, es de crear las condiciones que lo hagan posible.

En lo relativo a la ubicación histórica contextual, puede hablarse de una conformación estructural, social, institucional, comunitaria, grupal o familiar. La mayor o menor profundidad depende de su importancia directa o coyuntural para comprender la situación-problema, como objeto de intervención. El tratamiento que se le dé en el cuerpo del diagnóstico dependerá de su capacidad de generar cambios significativos. Recordamos un caso –publicado en la revista Trabajo

Social UNAM, en la década de los 90– sobre la necesidad de vivienda de una anciana morfinómana, a quien habían suministrado ese fármaco, institucionalmente, en tiempos de la II Guerra Mundial. La profundidad de la ubicación histórica contextual de la guerra, en la vida de la señora, no era significativa para desencadenar posibilidades de acceso a una casa de reposo, tampoco lo eran los detalles de su vida sexual, pero había que desactivar las trabas de las instituciones públicas para tener acceso a los servicios que prestaban.

El DSI construye y problematiza, desde aproximaciones sucesivas, la situación- problema; recupera –para su comprensión– observaciones, discurso y comportamientos sociales de los sujetos, siempre en correspondencia con el posible proceso de intervención. Las tendencias y la caracterización de los procesos sociales contextuales correspondientes a la situación-problema han de ser selectivas, de acuerdo con la pregunta de intervención. Es importante vincular los hallazgos a procesos sociales, siempre en el mismo sentido. Entrelazarlos en un entramado socio-histórico, relacional y contextual (en un espacio social concreto) e interpretar su función social (política, cultural, económica) en una sociedad posmoderna, globalizada y capitalista.

Con independencia de la magnitud de proceso que se llevará a cabo, éste deberá ser coherente. Zemelman propone una correlación entre las necesidades y expectativas del sujeto y las intenciones políticas del profesional. La unidad, coherencia interna y correspondencia del texto es indispensable para fundamentar la intervención. Por otro lado, es necesario detectar puntos de ruptura, situaciones relacionales dominantes que se identifiquen como más cercanas a la inconformidad de lo dado –con la mayor coincidencia posible entre necesidad y factibilidad de cambio de las lógicas dominantes– para desencadenar comportamientos capaces de avanzar en las posibilidades de construir la diferencia¹⁷.

14- Esto requiere un conocimiento y formación a priori, para abordar la tarea desde una cierta especialización.

15- Acción importante ya que los trabajadores sociales solemos perdernos en demasiados datos no significativos.

16- Me refiero a la perspectiva disciplinar acotada por nuestra forma de mirar la realidad e intervenir en ella. Me gustaría sólo hablar de intervención de trabajo social, pero aún domina la mirada que fragmenta y no quiero pasarla por alto.

17- Decimos diferencia por referirnos, al igual que Zemelman, a un orden social cuyo centro es lo humano. En este punto de conciencia posible Zemelman hace un llamado a no caer en los errores de épocas superadas, cuando en América Latina se pretendió hacer cambios estructurales desde la lógica del profesionista y no desde la situación de los sujetos con quienes trabajamos.

La pregunta de intervención

Una situación problema definida se puede problematizar, plantear como un problema de intervención, suponer o explorar alternativas sobre la trayectoria de la intervención. Aparentemente, bastaría con preguntarse cuál es la estrategia de intervención que más se aproxima a los resultados deseados. Pero, aun cuando existen muchas formas de intervenir, y unas son dominantes, no basta con proponer más de lo mismo, hay que escudriñar la realidad para hacer selecciones que desencadenen procesos de cambios sociales; procesos que marquen la diferencia con la sociedad en la que vivimos.

En trabajo social se alude mucho a la teoría crítica, pero cuando pensamos enlazar opciones en un proceso de intervención, ni la teoría ni la crítica aparecen. Lo que sí aparece es la postura dominante, que como bien sabemos, solo reproduce lo ya existente.

Si el trabajo social que hacemos es institucional, la mayor parte de las veces actuamos sobre el supuesto de la eficiencia institucional acrítica y, con ese criterio, tomamos decisiones para la intervención. No obstante, de lo que se trata es de construir estrategias de intervención que irriten los procesos dominantes, desde la misma a institución¹⁸.

La pregunta de intervención ha de buscar siempre lo posible y no lo ya existente, como criterio para la intervención¹⁹. Por ejemplo, cuando se habla de inseguridad en nuestra sociedad, la referencia es a delitos, muerte, delincuentes, policías, militares, castigo. En nuestros trabajos nos referimos a los mismos hechos relacionados con procesos sociales de desigualdad, de exclusión –que suscitan el descontento– la impotencia, la desconfianza, la inseguridad ciudadana. Así, la mirada de trabajo social es diferente, alude a modificar procesos sociales.

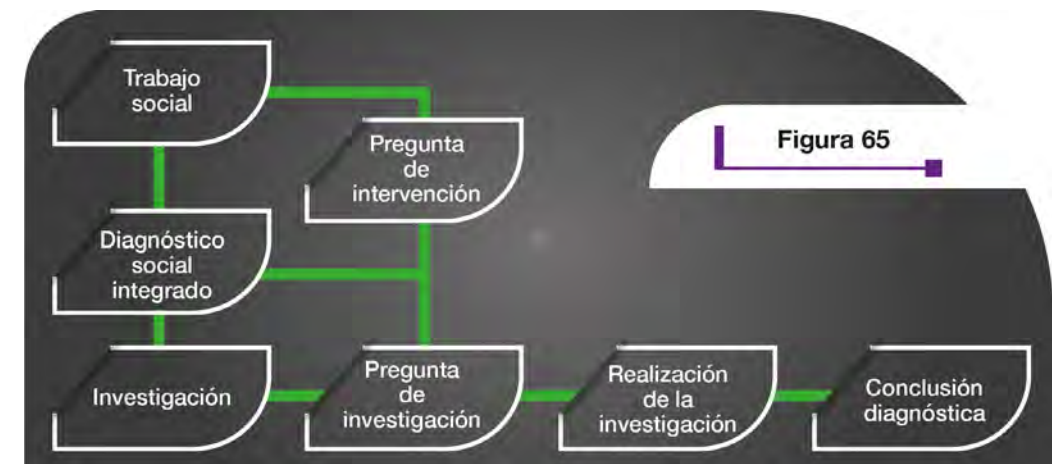
La pregunta de intervención marca en sí misma los niveles relacionales en los que se pretende incidir: con interrelaciones cara a cara, organizaciones institucionales u órganos políticos.

18- con esto, afirmamos en contra de la corriente brasileña, que desde la institución el trabajo social puede desencadenar procesos de cambio social, al tener la capacidad de generar cambios institucionales que impacten formas sociales dominantes.

19- podemos pensar, con Zemelman, en lo que parece imposible porque no es lo que domina, o con Luhmann en que, si algo existe, siempre puede ser de otra forma. Por supuesto, lo que afirmo tiene que ver con la conciencia posible del trabajador social y del sujeto con quien se trabaja.

La pregunta de intervención acota la investigación que se desarrolla y cierra con la conclusión diagnóstica. Las diversas partes que constituyen el DSI no son rígidas, se entretajan conformando un todo integral: cada una se apoya en las otras. Al obtener nuevos hallazgos puede modificarse el planteamiento de la pregunta propuesta.

En la construcción del DSI es fundamental el equilibrio entre el tipo de información que se maneja y la capacidad del trabajador social de centrar, objetivamente, los puntos necesarios para alcanzar el cambio al intervenir. El tipo de cambio que se pretende se articula con la pregunta de intervención. La intervención de trabajo social se enfoca en la carencia, la necesidad, el conflicto, el problema que genera en el sujeto la interrelación social, la organización social, el proceso social de una realidad sociopolítica y económica, local o societal²⁰. Por eso, el sujeto es siempre en quien y con quien se entretaje la acción de trabajo social. Desde la pregunta de intervención, el compromiso es con los sujetos con quienes se trabaja. Se dice fácil, pero no lo es, la pregunta de intervención evidencia los límites de un proceso que puede y debe ampliarse desde una perspectiva de la complejidad; no quedarse en un marco de comprensión inicial, no ser limitativa, sino alterar la comprensión de la realidad dominante.



20- Lo social es el punto de intervención del trabajo social, pero no supone ignorar el todo societal, sino delimitar el ámbito de la profesión.

La **pregunta de intervención** es esencial para orientar la investigación del diagnóstico²¹. Si bien acota, centra en lo social, es una pregunta abierta para que en el estudio que se lleva a cabo se exprese la realidad del sujeto. Además, recorta la realidad para ahondar en la situación-problema, la carencia, el conflicto social. Por ejemplo, si trabajamos en un proceso de atención institucional a ciertos grupos sociales y, al indagar sobre un grupo en concreto nos centramos en cuando apareció, tendremos resultados muy interesantes, pero no corresponderán a nuestro propósito de intervención. El ejemplo parece obvio, sin embargo, cotidianamente el DSI sigue un rumbo distinto del marcado por la intencionalidad de la intervención.

El DSI proporciona los fundamentos para intervenir en la situación-problema y para encontrar la manera de desencadenar el cambio. Si se pierde esta perspectiva, si sólo se describe tal situación o se hace un planteamiento individual es más difícil obtener resultados satisfactorios. La pregunta de intervención se modifica al avanzar la investigación y conocer más la situación-problema, esto genera distintas posibilidades de pensamiento, de abordaje. Así, nos movemos entre respuestas previas, ya probadas²² y el riesgo de proponer nuevas, creativas e imaginativas. La idea es conocer lo real, el presente, para proponer lo inexistente, lo posible. La coherencia es un punto clave en la construcción del DSI, así como el peso que se le dé a cada uno de los elementos que lo integran.

La investigación que se realiza en el DSI

El DSI se sostiene en una **investigación** que siempre se subordina al objetivo de la intervención que se plantea (Richmond 1917; Tello y Ornelas, 2015). Tal investigación debe responder a la intencionalidad del proceso. En un proceso de intervención en curso, el diagnóstico ha de abordar la

Figura 66



situación-problema y plantear una pregunta de investigación para desarrollar el diagnóstico. En Apuntes de Trabajo Social, se define la situación-problema como la unidad de análisis básica de trabajo social.

Así, aunque el **problema de intervención** se centra en lo social, no abordamos el todo social, sino los procesos interrelacionales que definen al sujeto y su problema en una situación concreta que exige un cambio y con la que se va a trabajar. El diagnóstico aparece como un proceso descriptivo, reflexivo, analítico y a la vez articulador que posibilita la comprensión de la situación-problema, desde diferentes marcos de referencia.

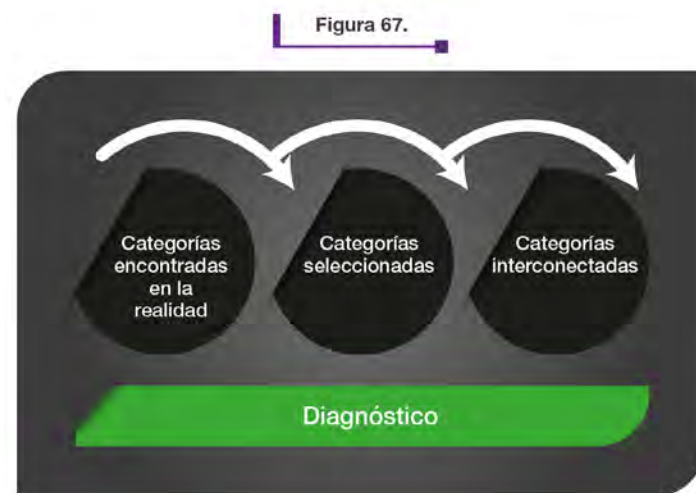
21- Richmond se refiere a esta pregunta en el mismo sentido que estamos planteando.

22- Con frecuencia hay una contradicción en el hacer del trabajo social: estudiamos cuestionando las políticas y procesos dominantes y cuando nos integramos al mundo laboral utilizamos las fórmulas de intervención. de siempre.

21- Richmond se refiere a esta pregunta en el mismo sentido que estamos planteando.

De la situación problema en el DSI

El DSI tiene como fin intervenir de manera adecuada en una situación-problema. Por ello no basta describirla, es indispensable investigarla considerándola la **unidad de análisis de trabajo social**²³. Lo anterior es de gran importancia porque más que un abordaje fragmentado del contexto, el problema y el sujeto social, se requiere un abordaje desde el conocimiento complejo. Esto supone colocar en el centro al sujeto social, en su entorno social y con su problema. Es en el sujeto donde se expresan el contexto y el problema de que se trata. Probablemente hay otras situaciones que influyen en el sujeto y que yo como observador o investigador desconozco, pero no puedo dejar de aceptar su existencia.



Ahora bien, la pregunta de investigación establece el sentido de esta y da seguimiento a las tensiones y contradicciones; identifica los puntos de ruptura que podrán desencadenar procesos de cambio social. Con ello, se integran el diagnóstico y la posibilidad de cambio; de lo contrario, frecuentemente hay una fractura que hace del diagnóstico un documento ajeno a la intervención.

Las primeras aproximaciones a la situación problema son con los sujetos seleccionados, en el contexto, y con quienes han establecido relaciones sociales respecto al problema social que se aborda. Las categorías relacionales y sus correspondientes procesos sociales se organizan en textos de discusión con los actores involucrados y en los

significados y contenidos de los discursos, normas y costumbres de un grupo social. Por eso “los procesos distinguibles en la realidad no están desvinculados unos de otros, sino en el marco de relaciones necesarias que deben ser reconstruidas” (Zemelman, 2011, p. 45). Así, el hilo conductor de la investigación son las categorías enunciadas por los sujetos, y se convierten en supuestos de reflexión, desde discursos teóricos entrelazados a partir de la mirada de trabajo social.

La manera en que se plantea la pregunta de intervención depende de la manera en que se piense el problema. Por ejemplo:

- ¿Cómo intervenir para que la familia del paciente, la institución y el entorno posibiliten las condiciones para que el enfermo sea un sujeto social, autónomo, responsable de sí y de los otros en su situación-problema?
- ¿Qué estrategia de intervención propiciará un proceso de cambio institucional que eficiente la atención de los procesos relacionales del sujeto enfermo?
- ¿Cómo irritar los procesos de organización institucionales para que en la atención a los enfermos crónicos se fortalezca a los enfermos como sujetos responsables, autónomos y se irriten los procesos relacionales de desigualdad entre los empleados de la institución y las familias de los enfermos y los enfermos mismos?
- ¿Cómo fortalecer procesos relacionales y organizacionales que promuevan la constitución de comunidades escolares solidarias conformadas en la igualdad, la inclusión, la responsabilidad social y la autonomía de los sujetos que las integran?
- ¿Qué interacciones cara a cara y qué procesos institucionales desencadenar que generen mecanismos relacionales y organizacionales de inclusión de las y los adolescentes embarazados, que les construyan como sujetos sociales, históricamente responsables y autónomos?

23- La situación problema es la categoría de trabajo social conformada por el contexto, el sujeto y el problema mirados como una unidad, no como elementos que se suman. El contexto sólo es significativo como expresión del sujeto y su problema, carencia, conflicto, necesidad.

Esto es, no podemos hablar de una pregunta de intervención de trabajo social que no esté vinculada a cambios, procesos, estrategias, mecanismos, sociales. Son diferentes los abordajes, los niveles en los que se busca intervenir, pero siempre se enfocan desde lo social. El trabajador social propone una pregunta de intervención –hipótesis de intervención, si se quiere– y las posibles respuestas conducen a diversas estrategias de intervención.

La investigación del DSI subordina la pregunta de investigación a la pregunta de intervención. La investigación puede ser cualitativa o cuantitativa, o simplemente mixta, de acuerdo a las posibilidades. Nosotros trabajamos integrando los dos tipos de investigación – «cuantitativa» y «cualitativa» – mediante una misma lógica inferencial. Parecen muy diferentes y, de hecho, a veces pareciera que se “confrontan”, pero siempre son complementarias.

Sobre el proceso metodológico

La construcción metodológica del DSI se lleva a cabo por aproximaciones sucesivas a la realidad, que permiten ir profundizando en el conocimiento y comprensión de la situación-problema, para llegar a una conclusión diagnóstica.

El proceso de aproximaciones sucesivas a la realidad se construye desde la definición del problema de intervención, que se convierte en el hilo conductor de todo el proceso, que se concretiza en el espacio y universo seleccionado, desde diversos criterios de factibilidad.

- El trabajo requiere expertos en el tema. Para las primeras sesiones de reflexión hace falta un acercamiento previo al tema, al campo, a los sujetos involucrados. Las primeras acciones, los límites y alcances de la investigación diagnóstica se definen desde el universo, actores, espacio.

- Se plantea el proceso metodológico que se considere más efectivo en función de espacio, objetivo, tiempo, recursos. Nosotros siempre mezclamos el uso de métodos y técnicas, nunca dejamos la observación de lado, las indagaciones de distinto tipo, la recuperación de todo lo visto, lo escuchado, lo conocido. Tan importante es con aquello que nos quedamos, como aquello que dejamos de lado. Después de cada jornada de trabajo, recuperamos por escrito lo obtenido, lo cual se convierte en el sustento de las reuniones de trabajo en donde

se comparte, se reflexiona, se analiza, se procesa, se significa, se cuestiona y se planea el siguiente paso. Nunca dejamos la recuperación para el final, cada jornada sustenta la anterior. Los hilos conductores de la investigación es la información obtenida.

En todo el proceso de investigación se toma nota de las observaciones durante el trabajo de campo, esenciales para un trabajo de calidad. La lectura de los documentos, de las entrevistas, de las expresiones, de lo comprendido, de lo significado reflexionado, y vuelto a indagar, da lugar a nuevos descubrimientos. En este proceso es fundamental la escucha activa, para detectar la información significativa. Retomar lo acontecido, lo sucedido, repensarlo, resignificarlo, reflexionarlo, rearticularlo desde diversos referentes teóricos conceptuales nos permitirá tener nuevos encuadres de lo descubierto.

Con esta serie de observaciones de orden práctico queremos destacar la importancia de las rutinas para elaborar documentos que se fundamentan en la riqueza de la vida cotidiana, e insistir en que la observación y las interrelaciones del trabajador social con el sujeto son esenciales para nuestro trabajo. De acuerdo con Zemelman (2005), nuestro hacer tiene consecuencias de orden práctico, y si no sabemos construir un pensamiento sobre la realidad, y la definimos en función de exigencias conceptuales que pueden no tener pertinencia para el momento histórico, estamos organizando no solo el pensamiento, sino el conocimiento dentro de marcos que no son los propios de esa realidad que se quiere conocer.

Mantener el equilibrio entre un orden y el otro, nos sitúa en la diferencia de lo que es un profesional de trabajo social. Cuando la situación problema se plantea desde el sujeto individual esto no significa que el proceso de intervención se conciba para una persona en particular, pero sí que el proceso del cambio social se desencadena desde una situación relacional específica²⁴. Es decir, nunca debe de perderse la perspectiva de lo colectivo, aunque el trato directo sea con sujetos particulares, nuestra intervención deberá afectar al colectivo, no sólo al sujeto individual.

24- Pienso en un caso de un niño con enfermedad renal crónica terminal, sin familiares que lo acompañen a sus tratamientos. En consecuencia, no le dan el servicio si se presenta solo en el hospital infantil. El DSI sobre este caso debe servir para diseñar una estrategia de atención no sólo para este niño, sino para todos los niños que vivan esa situación problema. La estrategia de intervención ha de atender un problema colectivo, una situación problema que se resuelva desde la estructura institucional y, si es necesario, desde las políticas de salud establecidas. Así se atiende un caso, pero se resuelve para el colectivo.

Caracterización del contexto general y de los procesos sociales, diversas aproximaciones

La idea es ubicar breve y sintéticamente la situación-problema en el contexto general, y las condiciones históricas que lo caracterizan. La primera aproximación es a través de un encuadre breve y general. Éste tiene como finalidad ayudar a comprender que la situación-problema no es algo aislado ni un mero comportamiento particular, sino que forma parte del entramado político, económico y social de una determinada sociedad. Identificar los procesos sociales más directamente relacionados con tal sociedad nos da la oportunidad de entenderla mejor y de desencadenar un proceso de cambio plausible. Además, lo descrito deberá articularse como parte del continuo de lo social que va de lo macro social a lo cotidiano.

En la segunda aproximación se podrán identificar los procesos sociales intermedios que dan forma a la dinámica societal y la caracterizan de manera particular. Los procesos que afectan a las situaciones problema pueden abordarse en el nivel institucional, local o grupal. Para la posible interpretación de lo que se expresa como la situación problema son esenciales la socialización, los comportamientos y las actitudes relacionales, así como la percepción de los sujetos en relación a esto.

En un tercer y cuarto nivel de aproximación se consideran las interrelaciones interinstitucionales, comunitarias o grupales. Son niveles relacionales mucho más específicos, donde los sujetos ya adquieren perfiles particulares y se piensa el cambio desde ellos. Aquí lo importante es no perder el análisis que va de lo general o lo particular y viceversa. En estos niveles también se recuperan estructuras, organizaciones, comportamientos relacionales, actitudes y discurso, gracias a la adecuada interpenetración de lo que sucede en las diversas dimensiones de la presencia de los procesos sociales.

Muy importante es movernos desde el conocimiento, pero sin olvidar que el fin no es la teoría, ni el conocimiento en sí mismo, si no la posibilidad de la intervención para desencadenar cambios sociales intencionales.

Elementos para la construcción de diagnósticos

La lectura de este análisis deberá articular elementos empíricos y teóricos para que no sea una especulación empírica o un ensayo teórico sin nada que ver con la realidad. Es preciso echar mano de los referentes teóricos y conceptuales del marco de la investigación o bien, consultar nuevos referentes en caso de que se tengan datos nuevos no consultados antes en la teoría. Así, se reconocerán las diversas formas en que se manifiesta la situación-problema, a fin de contar con elementos para desarrollar una estrategia de intervención que visibilice las diferentes dimensiones, actores y propósitos.

Aun cuando en cada situación problema habrán de definirse los aspectos por considerar para estructurar el Diagnóstico Social Integral (DSI), en líneas generales se pueden mencionar los siguientes:

- a) Caracterización general de la situación-problema.
- b) Identificación de los actores involucrados y su implicación.
- c) Conocimiento de las características del contexto que condicionan, de alguna manera las situaciones problema.
- d) Señalamiento de los puntos de ruptura en los que se puede sostener la intervención.

Conclusión diagnóstica

La valoración diagnóstica implica una elección objetiva sustentada en hechos, subjetividades y potencialidades epistémicas que permiten elegir una o varias posibilidades de intervención.

El DSI exige un conocimiento objetivo y la elaboración de juicios tanto de hechos como de percepciones, afectividades y emociones –que forman parte de las relaciones y procesos sociales de la situación-problema– experimentadas por el sujeto social²⁵ con quien trabajamos.

Elegir, tomar decisiones en la conclusión diagnóstica no es reproducir respuestas ya dadas, sino aportar nuevas interpretaciones que se vinculan con la construcción del concepto de cambio relativo a una propuesta política, a un proceso de intervención en una situación-problema específica, a la satisfacción de necesidades sociales. Es un acto de creación (imaginación) que se concreta en la estructura metodológica del proceso. Según Richmond, Ander Egg, Kisnerman, Díaz y Fernández, entre otros, el diagnóstico es una decisión tomada después de valorar las posibles opciones.

Lo fundamental es que el trabajo social se piense desde una perspectiva propia, que no busque satisfacer la opinión rígida de la institución, del profesionista protagónico (según el caso); que sea capaz, desde la diferencia, de llegar a una conclusión que le permita avanzar en procesos históricamente trascendentes en el hacer una sociedad diferente.

La construcción de conclusiones diagnósticas es central para definir desde dónde tomamos decisiones de intervención: desde políticas institucionales rígidas, obsoletas, que mantienen el status quo de intereses particulares de la profesión, o bien, desde la satisfacción de necesidades individualistas del sujeto o sujetos. O desde la generación

25- Que se constituye en sus relaciones.

de condiciones que desafíen lo dado. Y definir objetivamente los criterios desde los cuales se toman las decisiones. Estos criterios siempre debieran ser consensuados colectivamente.

La conclusión es una síntesis interpretativa de todo lo expuesto y argumentado en el desarrollo del cuerpo del DSI. Recupera y amarra los puntos principales de tal forma que evidencian una construcción conceptual de una realidad empírica encontrada. Se concluye de lo ya dicho, sin agregar nuevos elementos informativos, pero sí interpretativos. En este caso, la síntesis supone una toma de postura en relación con el significado –siempre relativo– de los hechos encontrados. Esto es, recupera aquellos datos, que “juntos” permiten hacer una lectura de los hallazgos en un sentido en particular y no en otro, dependiendo de los referentes epistemológicos que sostienen las observaciones: el discurso del experto. Desde estos referentes el trabajador social elabora su conclusión diagnóstica que, en la medida de lo posible, se construye con el o los sujetos con quienes se trabaja.

La conclusión diagnóstica se constituye en un juicio de la realidad que compromete al trabajador social con la construcción de un proceso de cambio. Conclusiones diagnósticas acertadas no conducen al cambio deseado per se, es necesario contar con construcciones conceptuales del cambio que permitan transitar de una situación a otra. Para ello, la conclusión diagnóstica tiene que:

- Ser compartida con el o los sujetos con quienes se trabaja
- Tienen que tomarse decisiones y asumirse riesgos
- Traducirse a conceptos de cambio
- Operacionalizarse en una estrategia de cambio

Hasta aquí lo que hemos querido presentar, no es de ninguna manera, la receta para hacer un DSI, ni reproducir los múltiples y diversos textos que se han escrito sobre diagnóstico en trabajo social. Estamos presentando desde donde construir un DSI, cuál es la perspectiva epistemológica que estamos proponiendo para hacerlo, pero no solo, sino para hacer trabajo social.

Arteaga, C. y González M., (2001). *Diagnóstico. En Desarrollo comunitario* pp. 82-106. México: UNAM.

Becerra, G., (2013, julio) *La epistemología compleja de Niklas Luhmann*. Ponencia presentada en la X JORNADAS DE SOCIOLOGÍA: "20 años de pensar y repensar la sociología. Nuevos desafíos académicos, científicos y políticos para el siglo XXI", Buenos Aires.

Beriain, J., (2011). *El sujeto transgresor (y transgredido): modernidad, religión, utopía y terror*. Barcelona: Anthropos Editorial.

Brown, P., Lysin, M. y Jenkins, T., (2011). *From diagnosis to social diagnosis*. Elsevier. Recuperado de https://ac.els-cdn.com/S0277953611003194/1-s2.0-S0277953611003194-main.pdf?_tid=41d057a0-83f8-477e-96d1-407c65f3f3d32&acdnat=1552512657_4ad30e8f49f91c3b9100b8c4fbd81c3b

Cury, S. P., Arias A. y Palacios G., (2016). *Instrumentos para el diagnóstico social. Hacia una clasificación internacional*. Madrid.

Caraballo Payares, A., (2013). *Evaluación de la gestión administrativa, financiera y comercial de las cooperativas asociadas a CONFECOOP Caribe*. España: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1314/index.htm>

Díaz, E. y Fernández P., (2013). *Conceptualización del diagnóstico en Trabajo Social: necesidades sociales básicas*. Madrid: Cuadernos de Trabajo Social, Universidad de Castilla-la Mancha. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/39550/41398>

Fernández, T., De Lorenzo, R. y Vázquez, O., (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.

García, M. y Esteban, R. M., (2016). *Análisis y Diagnóstico en Trabajo Social*. España: Tirant lo blanch.

Garciandía, J.A., (2011). *Pensar sistémico: Una introducción al pensamiento sistémico*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Kisnerman, N., (1986). *Servicio Social de Grupo*. Argentina: Editorial Humanitas.

Luhmann, N., (2006) *Sociología del riesgo*. México: Universidad Iberoamericana.

Martín M., (1996). *Manual de Indicadores para el Diagnóstico Social*. Recuperado de https://www.cgtrabajosocial.es/files/51786ad45be4d/Manual_de_indicadores_para_el_diagnostico_social.pdf

Quiroz, M. y Peña, I., (1998). *El sociodiagnóstico*. Chile: Universidad de Concepción Ministerio de Educación.

Richmond, M. (2005). *Diagnóstico social*. New York.

Rodríguez, J., (2007). *Guía de elaboración de diagnósticos*. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/40743920/guia-de-diagnostico.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1552519506&Signature=6DDRjvISGS1OUjGC3ISrymh63bo%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DQue_es_el_diagnostico.pdf

Scarón, T. y Genisans, N., (1985). *El diagnóstico social*. Argentina: Editorial Humanitas

Shakil, M., (2015). *Social Work with Individuals: Social Diagnosis and Treatment of Psycho-Social Problems*. Department of Social Work, A.M.U., Aligarh. Recuperado de: file:///E:/DIAGN%C3%93STICO/Social_Work_with_Individuals_Social_Diag.pdf

Tello, N., (2008). *Apuntes de Trabajo Social*. Ciudad de México: Estudios de Opinión y Participación Social A.C.

Tello, N., (diciembre, 2010). *Ires y venires de la intervención de Trabajo Social*. *Revista Trabajo Social UNAM*, VI(1).

Tello, N. y Ornelas, A., (2015). *Estrategias y modelos de intervención de trabajo social. Aportes para su construcción*. México: ENTS-UNAM-Estudios de Opinión y Participación Social A.C.

Turner, J. F., (2002). *Diagnosis in Social Work: New Imperatives*. London: Routledge Taylor & Francis Group. Recuperado de https://books.google.com.mx/books?id=6AcsBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=diagnosis+in+social+work+new+imperatives&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj-7_3-1ZbhAhVPmK0KHWCGDVAQ6AEILDA-A#v=onepage&q=diagnosis%20in%20social%20work%20new%20imperatives&f=false

Vélez, O., (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social. Tendencias y perspectivas contemporáneas*. Argentina: Espacio Editorial.

Vinter, R., (1969). *Principios para la práctica del servicio social de grupo*. Colombia: Editorial Humanitas.

Zárate, A., (2014). *Hacia un diagnóstico de las ciencias que diagnostican: una reflexión*. *Entreciencias: diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 2(5) pp. 333-345. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457645127010>

Zemelman, H., (2005). *Voluntad de Conocer. El sujeto y su pensamiento en el paradigma crítico*. Barcelona: Anthropos Editorial.

Agradecimiento a:
Tania Bustamante
Cynthia Vargas
Josselyn Flores
Montserrat Rojas
Victoria Fernández
Mayra Avilés



ENTs
ESCUELA NACIONAL
DE TRABAJO SOCIAL



Directorio

Universidad Nacional Autónoma de México

Dr. Enrique Graue Wiechers
Rector

Dr. Leonardo Lomelí Vanegas
Secretario General

Dirección General de Asuntos del Personal Académico

Dr. Carlos Arámburo de la Hoz
Director General

Mtra. Laura Luna González
Directora de Apoyo a la Docencia

Escuela Nacional de Trabajo Social

Mtra. Leticia Cano Soriano
Directora

Dr. Pedro Isnardo de la Cruz Lugardo
Coordinador de Investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

Primera edición, 2019

ISBN: 978-607-30-3037-3

Se realizó el diseño en marzo del 2020.
Forros e interiores a color.

Esta obra es un producto
PAPIME con clave PE306319



Licencia de Creative Commons

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0
Internacional

Catalogación en la publicación UNAM. Dirección General de Bibliotecas

Nombres: Ornelas Bernal, Adriana, autor | Brain Calderón, Ma. Luisa, autor | Tello Peón, Nelia E., autor.

Título: Investigación para la construcción de diagnósticos sociales de trabajo social / Adriana Ornelas Bernal, María Luisa Brain Calderón, Nelia Tello Peón.

Descripción: Primera edición | México : Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social, 2019.

Identificadores: LIBRUNAM 2083251 (libro electrónico) | ISBN 978-607-30-3037-3 (libro electrónico).

Temas: Trabajo social -- Investigación.

Clasificación: LCC HV11 (libro electrónico) IDDC 361.0072—dc23



LABORATORIO SYNDESMOS



dgapa

Dirección General de Asuntos
del Personal Académico

Proyecto PAPIME
PE306319