



Metodología de Intervención en Trabajo Social

Metodología de Intervención en Trabajo Social

Martin Castro Guzmán
Claudia Yudith Reyna Tejada
Josué Méndez Cano



Metodología de Intervención en Trabajo Social

Martín Castro Guzmán

Claudia Yudith Reyna Tejada

Josué Méndez Cano

Primera edición, Abril de 2017

D.R. ©

Martín Castro Guzmán
Claudia Yudith Reyna Tejada
José Méndez Cano

Universidad Autónoma de Yucatán
Universidad Nacional Autónoma de México
Academia Nacional de Investigación en Trabajo Social

Derechos reservados conforme a la ley
ISBN 978-607-8527-00-7

Por características tipográficas y de diseño
CASA EDITORA SHAAD

Queda prohibida la reproducción parcial o total, de la presente obra, sin contar previamente con la autorización del autor, en términos previstos por la Ley Federal del Derecho de Autor.

Introducción

El Estudioso no debe ceñirse a ultranza a lo que sostenían las gentes del pasado. Solo puede tener ideas nuevas desechando las viejas. Es como hacer brotar el agua límpida eliminando el agua turbia. Zhu Xi

Hablar de metodología en Trabajo Social, es adentrarse al tema de la intervención social, de la investigación y programación, de los cambios sociales en los problemas así como de la transformación de los sujetos sociales que participan en dicho proceso, sobre todo de aquellos individuos que viven situaciones difíciles y, que por el simple hecho de vivir alejados y marginados de los bienes, productos y servicios que se generan en la sociedad, son catalogados como sujetos vulnerables, entre ellos podemos mencionar a los niños, mujeres, adultos mayores, indígenas y población con discapacidad.

Desde sus orígenes la disciplina de Trabajo Social se ha ocupado de la “ayuda al necesitado” primero a través de acciones de carácter asistencialista, donde la práctica fue el eje fundamental de su intervención, después en un segundo plano a través de procesos más fundamentados por la teoría y el método científico, donde la praxis científica es el eje central de su intervención.

En este proceso epistemológico entre la teoría y la práctica; Trabajo Social se fue apropiando de teorías sociales, métodos, técnicas e instrumentos para el desarrollo de su quehacer profesional, situación que le permitió con el tiempo ganar nuevos espacios en las diversas áreas y campos para su intervención; lo que condujo a la adopción de su identidad y reconocimiento profesional,

además de construir su propia metodología de intervención, la cual es denominada en el marco de los niveles de intervención, como el caso, el grupo y la comunidad.

Con el paso de los años, esta metodología ha incorporado nuevas formas de observar, percibir, estudiar y actuar en los problemas, pasando de los viejos paradigmas a nuevas formas de intervención, donde el conocimiento científico ha sido el eje central para la construcción de nuevas formas de estudiar y abordar los problemas sociales, como objeto de estudio de la disciplina. Es decir, pasa de ser un método práctico de carácter asistencialista, a ser una disciplina profesional en sus procesos metodológicos de intervención.

Bajo este análisis de la intervención profesional, la presente obra tiene como finalidad proporcionar instrumentos y herramientas metodológicas para que los estudiantes y profesionistas de la disciplina de Trabajo Social, así como de áreas afines, apliquen procesos de intervención según el ámbito de la realidad social que se aborde, tanto para conocer el problema a través de la investigación, como su intervención mediante la programación social. Desde la elaboración de diarios de campo, diarios fichados, crónicas o minutas de trabajo, fichas documentales, hasta guías de observación y entrevistas, como guías metodológicas para la elaboración de los estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

La obra está organizada en cuatro *Ejes Temáticos*. En el primero se aborda la metodología de Trabajo Social y los estudios de investigación para la intervención. En el segundo, se hace un análisis teórico y conceptual del diagnóstico y su construcción metodológica en la materia. En el tercero denominado, propuestas metodológicas para la intervención en Trabajo Social, se expone la programación social. Mientras que, en el cuarto se revisan los diferentes técnicas, instrumentos y herramientas de intervención para la disciplina.

En el *primer Eje*, compuesto por dos capítulos teóricos, Castro Guzmán realiza un breve recorrido sobre las funciones que los trabajadores sociales han asumido en diferentes campos y áreas de intervención en América Latina, sobre todo en lo referente a la metodología para la investigación e intervención en Trabajo Social, partiendo del análisis de su definición como disciplina de las Ciencias Sociales. Disciplina que ha pasado por diferentes etapas: en su quehacer profesional, desde una postura asistencialista hasta asumir un quehacer

más profesional, donde la teoría, el método científico y la intervención han jugado un papel fundamental en la construcción de un proceso metodológico, el cual contempla etapas definidas como la investigación, programación, ejecución, supervisión, evaluación, sistematización y el diseño de modelos.

Para el segundo capítulo, Castro y Reyna, hacen un análisis de los diversos estudios de investigación que se elaboran y que hoy son parte de la cotidianidad del quehacer profesional de Trabajo Social; partiendo de la premisa de que todo proceso de intervención requiere de un momento de investigación en el que se conozca no sólo la apariencia, sino la esencia misma de los problemas, es decir, las causas y raíces del problema que se quiere intervenir a través de planeación social. En este capítulo, se examinan desde la investigación social los estudios: *exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo*. Mismos que son importantes para que el profesional en Trabajo Social pueda hacer un diagnóstico preciso de la problemática social, según sea el nivel de intervención.

Cinco capítulos componen el segundo Eje Temático. En los tres primeros se hace referencia a tres propuestas para la construcción de un diagnóstico social, desde el punto de vista conceptual, teórico y metodológico. En las tres propuestas los autores hacen referencia a esquemas metodológicos para señalar las fases y etapas que integran un diagnóstico en Trabajo Social; iniciando desde la exposición y acercamiento del problema, llegando hasta la fase de sistematización del diagnóstico, con la presentación de un esquema metodológico que sintetiza las fases que se plantean en cada propuesta.

Para el cuarto capítulo de este segundo Eje, Carvajal, Amador y Arias, presentan un estudio sobre la investigación etnográfica, como soporte metodológico para la elaboración de diagnósticos, asumiendo el enfoque cualitativo, que describe los problemas y necesidades sociales desde la perspectiva de sus miembros; definiendo a la etnografía como un método que se interesa por las acciones y actividades de la población, su comportamiento e interacción, poniendo énfasis en que las creencias, valores y motivaciones son parte del método, en especial, cuando se analizan dentro de un contexto familiar y comunitario. Lo que resulta fundamental en la elaboración de un diagnóstico social, que surja de las propias expresiones de la población que vive y enfrenta la problemática en su cotidianidad.

En el quinto capítulo, Chable, Moo y Sánchez presentan un análisis del estudio cartográfico y su relación estrecha con el estudio exploratorio descriptivo y el diagnóstico social. Estudios que son prioritarios en todo proceso de intervención, en este sentido el estudio cartográfico adquiere un papel esencial, más aún, cuando se trata de la organización y desarrollo de la comunidad. Partiendo que la cartografía es una propuesta conceptual y metodológica que permite construir un conocimiento integral a partir de los elementos que conforman un territorio, a través de técnicas e instrumentos de investigación social, sobre todo con la aplicación de mapeos por zonas plenamente organizadas. Asimismo, se conceptualiza la cartografía como una herramienta metodológica de planificación social que induce en los cambios sociales, donde la participación de la población es prioritaria a través de un mapeo participativo.

El *tercer Eje Temático* denominado “Propuestas metodológicas para la intervención en Trabajo Social”; contiene dos capítulos. En el primero Castro y Méndez, abordan el tema de la programación en Trabajo Social, puntualizando que ésta es un proceso racional de fines, productos, servicios, recursos, tiempos, estrategias y acciones sistematizadas, cuya lógica en el diseño de programas y proyectos es alcanzar metas y objetivos, priorizando los recursos existentes. Es decir, un proceso de intervención social en el que interactúan diversos sujetos sociales para construir planes, programas y proyectos. Para el diseño y elaboración de proyectos sociales de intervención, se analizan varias propuestas metodológicas de expertos en el tema, lo anterior con la finalidad de que los estudiantes y profesionales de la disciplina de Trabajo Social y disciplinas afines, tengan la posibilidad de acceder a varias alternativas que les permitan construir sus propias metodologías para el diseño de proyectos sociales.

En el segundo capítulo; Castro, Reyna y Ríos, hacen un estudio documental sobre los indicadores para la evaluación de proyectos. Inician con una conceptualización sobre los indicadores, los cuales son definidos como un proceso de acercamiento a los resultados obtenidos durante la ejecución y operación de un proyecto. También son contemplados como una herramienta que permite medir, evaluar y verificar de manera clara y objetiva, las metas y el impacto que se ha generado durante el inicio, desarrollo y conclusión de un proceso de intervención, contribuyendo al desarrollo y mejoramiento del mismo. Además, en este capítulo, los autores hacen un análisis de las características más importantes

de los indicadores del desarrollo económico, social y los logros alcanzados en la situación política y ambiental, con base en ellos, elaboran algunas directrices para facilitar con su construcción.

En el *cuarto y último Eje Temático*, Reyna y Alonso hacen un estudio sobre las “Técnicas e instrumentos de investigación para la intervención metodológica en Trabajo Social”. En un solo capítulo parten del análisis sobre la importancia de los enfoques en metodología de la investigación, donde revisan sus componentes y características. Asimismo, señalan que la metodología hace referencia a todos los componentes de investigación. Desde la definición del tema hasta el planteamiento de problemas o las preguntas de investigación o en su caso, desde la hipótesis hasta la construcción de instrumentos de investigación, todos ellos forman parte de la metodología. Para el caso de la disciplina de Trabajo Social, se hace una descripción de las principales técnicas, instrumentos y herramientas que el profesional utiliza de forma reiterada durante los procesos de intervención; destacando la cédula censal, el cuestionario, la guía de entrevista, la crónica y el diario de campo.

La obra se centra en el estudio de la metodología de Trabajo Social, proceso que los trabajadores sociales han ido construyendo o, en su caso, retomando de otras disciplinas de las ciencias sociales para abordar, conocer e intervenir en su objeto de estudio: los sujetos sociales que tienen problemas y/o necesidades que buscan una solución o satisfacción a través de un proceso de toma de decisiones que faciliten la gestión de recursos en las instituciones públicas, privadas y sociales. Asimismo, es el resultado del esfuerzo profesional de varios colegas que se encuentran laborando en diversas Universidades públicas de educación superior, dedicadas a la formación de licenciados en Trabajo Social en México. Además, el Libro “Metodología de Intervención en Trabajo Social”, es también producto de la colaboración académica inter institucional entre la Universidad Autónoma de Coahuila y la Universidad Autónoma de Yucatán, esta última responsable de la edición y financiamiento de la obra editorial, mediante la asignación de recursos vía PIFI-PROFOCIE 2016.

Eje temático

LA METODOLOGÍA DE TRABAJO SOCIAL
Y LOS ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN
PARA LA INTERVENCIÓN

Metodología para la investigación e intervención en Trabajo Social

Martín Castro Guzmán*

“La verdadera tarea del conocimiento consiste en llegar, pasando por las sensaciones, al pensamiento, en llegar paso a paso a la comprensión de las contradicciones internas de las cosas objetivas, de sus leyes y de las conexiones internas entre un proceso y otro, es decir, en llegar al conocimiento lógico...” Mao Zedong

En América Latina, durante un promedio de 90 años, Trabajo Social ha logrado un desarrollo como disciplina de las ciencias sociales; no solamente ha construido y reconstruido su objeto de estudio, perfeccionándolo día con día; sino también ha propuesto sus propias metodologías de intervención, de acercamiento a su objeto y de abstracción como sujeto para reflexionar sobre su praxis y el abordaje del objeto de estudio.

En esta dinámica epistemológica, la disciplina de *Trabajo Social* se ha ganado un lugar en el devenir histórico de las Ciencias Sociales, no solamente por su actuar profesional en las diversas áreas y campos de intervención; sino también por su capacidad para conocer y actuar sobre los problemas y necesidades sociales, hecho que le han dado identidad profesional.

Durante el periodo de 1930 a 1956; una gran parte de los países de América Latina, se ven en la necesidad de tener una institución educativa que forme trabajadores sociales especializados en el estudio para la atención de los problemas y las necesidades sociales; es en este marco de las Ciencias Sociales,

*Profesor Investigador Titular B de Tiempo Completo en la Universidad Autónoma de Yucatán.

cuando en las instituciones de educación media superior nace Trabajo Social como una disciplina del nivel *técnico* con carácter eminentemente práctico.

En este proceso de desarrollo de la disciplina se van perfilando los primeros Campos y Áreas de intervención profesional; siendo las primeras la *Salud*, la Jurídica y la *Asistencia al Niño* y a la *Familia*; posteriormente se incorporan la *Educación*, el *Bienestar del Personal*, la *Vivienda*, la *Salud Mental*, el *Sector Rural*; y en la medida en que América Latina, se va perfeccionando la *Política Pública*; surge la *Política Social, como un campo y área fundamental de intervención, sobre todo en la etapa del Estado*, convirtiéndose al igual que el llamado "tercer sector" como un nicho potencial de intervención para los trabajadores sociales; creándose en las instituciones públicas y privadas, así como en los organismos de la sociedad civil, plazas temporales para trabajadores sociales, donde estos aplican sus funciones de formación disciplinar:

- En la *Investigación Social*, los trabajadores sociales emplean métodos y técnicas de investigación para el análisis y la comprensión de los problemas sociales, mediante el diseño de protocolos que permitan, explorar, describir, explicar y diagnosticar los problemas de investigación; para el diseño de modelos de intervención que contribuyan a elevar el bienestar y la calidad de vida de la población, en sus diversos niveles de intervención: caso, grupo y comunidad.
- En el caso de la *Programación Social*; se diseñan planes, programas y proyectos de intervención en atención a los problemas y necesidades sociales en el marco de la normatividad y bajo un enfoque teórico para el sustento de los procesos de intervención; a través de la coordinación con instituciones públicas, privadas y sociales que contribuyan a la ejecución de la política social en México.
- En la *Educación Social*; se diseñan procesos de intervención socioeducativa acordes a la problemática social de la población; a través de acciones programadas para la mejora de las relaciones entre los individuos, así como incidencia en situaciones sociales mediante una acción educativa enfocada en la asesoría, orientación y capacitación.
- Finalmente, en la *Promoción Social*, el trabajador social impulsa la promoción del sujeto y la movilización de recursos humanos e institucionales, mediante la participación de la población y las instituciones públicas, privadas y sociales en programas y proyectos para la mejora de los niveles de vida de los individuos, grupos y comunidades, generando procesos de gestión, participación, así como la organización de los sujetos sociales.

En esta lógica del desarrollo profesional; Trabajo Social es definido por la *International Federation of Social Workers (IFSW)*; como una profesión basada

en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el Trabajo Social. Respaldada por las teorías del Trabajo Social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el Trabajo Social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar (IFSW, 2016). Para otros; es una disciplina que, mediante su metodología de intervención, contribuye al conocimiento y a la transformación de los procesos sociales, para incidir en la participación de los sujetos y en el desarrollo social (ENTS, 2016).

De ambas definiciones; podemos decir, que *Trabajo Social* es una disciplina de las ciencias sociales que a través del uso del método científico no solamente conoce los problemas y necesidades sociales que tienen los diversos sujetos sociales a nivel individual, grupal y colectivo; sino que también a través de diversas estrategias de programación elabora propuestas de atención a dichos problemas y necesidades, promoviendo la organización y participación social.

En esta dinámica del conocimiento y la intervención organizada; la investigación social adquiere una función específica, ya que por un lado los profesionales de esta disciplina, no solamente profundizan en el conocimiento teórico y metodológico de los problemas sociales; sino también, intervienen en estos mismos a través de estrategias y acciones acertadas; al conocer las causas y actuar en correspondencia mediante la programación social. En este aspecto la investigación como parte fundamental del proceso de intervención social, es concebida como un proceso de investigación – acción y de aproximación a la realidad.

Con base a este análisis conceptual del quehacer profesional de la disciplina de *Trabajo Social*, habría que plantearse y dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Qué es la *intervención*? Desde un enfoque conceptual, Ander (1995) define *intervención*, como el conjunto de actividades realizadas de manera más a menos sistemática y organizada, que operan sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado; actividades que se apoyan en referentes teórico-metodológicos y técnicas de acción, cuya intencionalidad está dada por el marco ideológico, político o filosófico de quien realiza esas acciones.

Por otra parte, Hernández (1991), caracteriza la *intervención*, como el conjunto de acciones y principios metodológicos que dan respuesta a determinados problemas y necesidades no resueltas en la sociedad, que presentan y enfrentan las personas, y que sin duda son las condiciones necesarias para que se dé el cambio, o en su caso, la estabilización del cambio alcanzado.

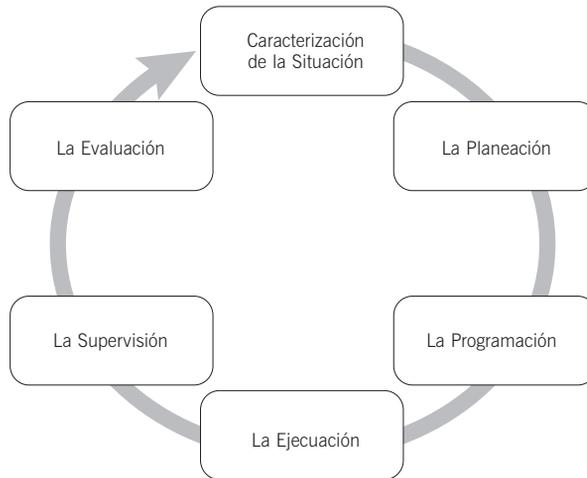
Ambos autores, puntualizan que todo proceso de *intervención*, tiene un propósito, el cual influye en las condiciones sociales que surgen de la no satisfacción de ciertas necesidades básicas y de la existencia de determinados problemas que afectan a los destinatarios de estas actividades. Asimismo, reflexionan que cualquier proceso de intervención social, deberá descansar en una teoría que le proporcione fundamento, es decir, una teoría que le permita actuar con mayor grado de efectividad a la hora de proponer soluciones a los problemas y necesidades sociales.

Mendoza (2002) define el objeto de *intervención de Trabajo Social*, como el sujeto individual, grupal o colectivo que plantea una necesidad y se acerca a demandar su satisfacción a través de la solicitud de un servicio institucional; ubicando el espacio profesional en la tentativa decidida del sujeto por satisfacer sus necesidades de reproducción humana. Asimismo, expone que la acción profesional del trabajador social está ubicada en el ámbito de la política social; lo que le ha permitido en coordinación con el Estado perfilar sus tareas, centradas fundamentalmente en el conocimiento de necesidades de la población, para opinar, definir o analizar el otorgamiento de los servicios. En este proceso de funciones planteadas para los trabajadores sociales, Mendoza (2002); señala seis momentos metodológicos de la intervención:

La caracterización de la situación; constituye el diagnóstico de las necesidades prioritarias; representa una síntesis del proceso anteriormente dado y de la situación del objeto en su estado actual; es la explicación cuantitativa y cualitativa del fenómeno y su viabilidad de solución.

La planeación; como momento metodológico de intervención comprende todos los planes, programas y proyectos de la acción general; en ella se definen las líneas generales de la intervención, las estrategias y las distintas fases del proceso de intervención; así como las metodologías que guían las acciones específicas, señalando los esfuerzos y recursos para la acción.

ESQUEMA 1
Etapas de Intervención en Trabajo Social



Fuente: Elaboración propia 2016, a partir de Mendoza (2002)

En el momento de *la Programación*; Mendoza (2002), señala que las acciones y áreas del proceso de intervención se deben de plantear de forma específica; delimitando necesidades y objetivos, pero sobre todo minimizando tiempos y recursos, así detallar los tipos de técnicas e instrumentos a aplicar como parte del proyecto específico.

La ejecución; es la realización de los proyectos; la organización de la población es fundamental; ya que no solamente se asignan responsabilidades; sino se delimitan funciones y se establecen canales de coordinación y comunicación. En este momento se forman comisiones, grupos y equipos, y se definen los niveles y las instancias para la dirección del proceso de intervención. Se elaboran los manuales operativos donde está definido el organigrama y las funciones; asimismo, se diseñan guías y procedimientos, como técnicas de reflexión en reuniones y talleres.

En el momento de la *Supervisión*; el equipo coordinador tiene la responsabilidad de vigilar la correcta marcha de los proyectos en función de las estrategias y los objetivos planteados; en este momento no solo se detectan los errores que se presenten durante la realización del proyecto; sino también se

recuperan los aciertos y los éxitos; los cuales son sometidos a un proceso de reflexión y análisis tanto en reuniones como en talleres pedagógicos.

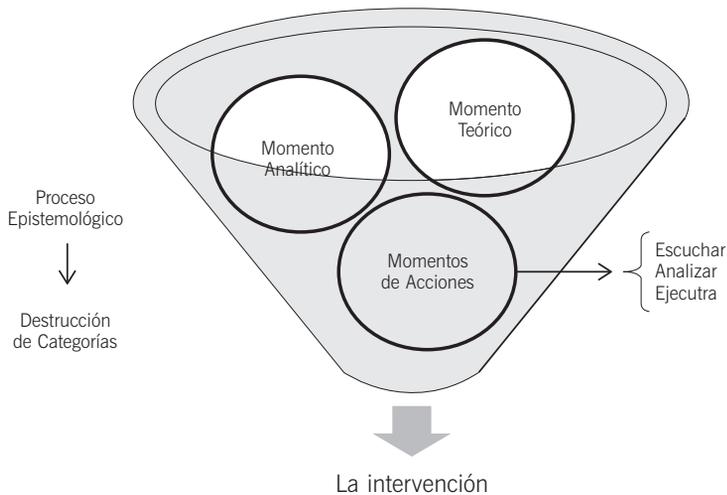
Asimismo, Mendoza (2002), acota que la *Evaluación*: es la actividad tendiente a valorar y medir las acciones del proyecto, el cumplimiento de los objetivos y las metas, así como la debida utilización de los recursos y el cumplimiento de las funciones del personal operativo que participa en el proyecto de intervención.

Bajo esta perspectiva, de intervención y su metodología, Carballeda (2013), expone que, a todo proceso de intervención, se le asigna un momento teórico y un momento analítico; sobre todo dentro del campo de la disciplina de Trabajo Social, ya que es propia de la práctica profesional. Esta característica muestra la singularidad del quehacer del profesional de Trabajo Social; ya que no sólo investiga, comprende y explica los problemas sociales desde un punto de vista teórico, sino también razona de forma depurada en cada una de las partes que integran el todo como problema; situación que le permite la construcción de alternativas que contribuyan al cambio y la transformación de los problemas y la realidad.

Carballeda (2013); asimismo, argumenta que en todo proceso de intervención se generan y se ponen en evidencia desde un punto de vista epistemológico una serie de encuentros entre lo objetivo y lo subjetivo; lo abstracto y lo concreto; entre la práctica y la teoría, aspecto metodológico que facilita la construcción de diferentes encuadres analíticos, como una forma singular de confrontar la teoría con la realidad. De ahí que en Trabajo Social se requiera de un proceso sistemático de deconstrucción intrínseco de categorías y formas de análisis dinámicas, a partir de las características inestables del propio proceso de intervención; pero sobre todo de los problemas sociales que abarca. Estas cuestiones muestran la importancia de conocer a profundidad las categorías analíticas que se utilizan en el proceso de intervención.

Asimismo, este autor señala que para abordar integralmente la intervención en lo social; se deben desagregar en tres momentos las acciones: escuchar, analizar y ejecutar, como una secuencia de acciones articuladas en la singularidad de cada situación; lo que conlleva a definir de manera específica el campo de acción de esta disciplina, delimitando el concepto de lo social. Es decir, definiendo qué es lo social del Trabajo Social.

ESQUEMA 2
Los momentos metodológicos de la Intervención



Fuente: Elaboración propia, 2016; a partir de Carballeda (2013)

En este sentido, desde el punto de vista de lo social; Carballeda (2013), señala que la intervención como proceso implica el desarrollo de un conjunto de *acciones relacionadas* que permiten transformar situaciones complejas; y que como resultado concreto, la intervención constituye un proceso de análisis constante de situaciones y componentes; que la intervención se origina a partir de la demanda, la cual puede ser institucional o espontánea, ya sea por la falta de responsabilidad de las instituciones; sobre todo de las instituciones públicas para satisfacer las necesidades y problemáticas; o en su caso las instituciones de la sociedad civil, que mediante la organización buscan los mecanismos que den respuesta a sus demandas; a través de la movilización de los recursos humanos o mediante acciones de promoción social en estrecha coordinación con el sector público y privado. No obstante, de que ya esté asignada la intervención en los propios discursos valorativos de la profesión o disciplina que la está llevando a la práctica.

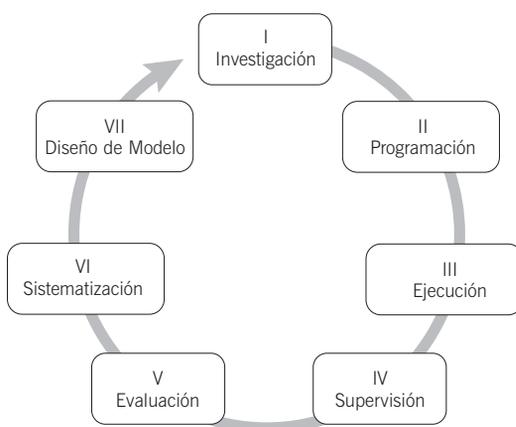
Carballeda (2013), comenta que Trabajo Social tiene un campo de acción y una labor definida, con marcos conceptuales propios que forman un espacio de saber en las Ciencias Sociales. Con base en ello, define la intervención como

una trama de interacción entre sujetos, grupos y organizaciones en diferentes espacios de conflictividad, puja y tensión; hilvanada por un conjunto de instituciones de protección, asistencia y solidaridad que persiguen la cohesión social.

En esta definición; Carballada (2013); muestra que la intervención hace referencia desde un punto de vista objetivo y subjetivo; a los derechos y obligaciones que se inscriben tanto en el sujeto de la intervención, como en el profesional que las pone en práctica. Desde la descripción de injusticias y problemas sociales; intenta responder a la construcción de sus experiencias, actuando sobre diferentes situaciones que se expresan en forma singular a nivel territorial, familiar e individual. Estas acciones surgen entonces, de la puesta en relación entre cuestiones contextuales, los paradigmas explicativos y la propia construcción simbólica de la disciplina a través de su hacer cotidiano, producto de la percepción, inscripción y representación que tienen los diferentes grupos sociales.

En este proceso de intervención en lo social y en la construcción del conocimiento y de su objeto de estudio y sus funciones; Trabajo Social ha perfilado el siguiente proceso metodológico de intervención; el cual comprende siete etapas: Investigar, programar, ejecutar, supervisar, evaluar, sistematizar y diseñar un modelo de intervención. Etapas de intervención que se presentan en el siguiente esquema metodológico.

ESQUEMA 3
Proceso Metodológico de Trabajo Social



Fuente: Elaboración propia, 2016

En este esquema metodológico de intervención profesional de Trabajo Social; es importante observar que inicia a partir del conocimiento científico de la realidad social por medio de la *investigación*; proceso que facilita, en una segunda etapa, la elaboración de una *programación* que dé respuesta a la demanda social en respuesta al problema planteado en la investigación, sobre todo, abordando sus causas mediante proyectos fundamentados teóricamente y en apego a una normatividad.

Posterior a ello, la etapa de *ejecución* es fundamental, ya que permite vincular los aspectos subjetivos y objetivos, dándole existencia a los elementos teóricos trazados en la investigación y programación a través de la práctica profesional; es decir, lleva al plano de lo concreto, las ideas abstractas trazadas en los proyectos sociales; acciones y actividades que serán vigiladas en el sentido de su cumplimiento a través de la fase de la supervisión, tratando de minimizar recursos y tiempos; además de atender en el momento oportuno las situaciones erróneas que pongan en peligro el proyecto.

En las tres últimas fases del proceso metodológico: *evaluación, sistematización y construcción de modelos*; son etapas fundamentales que permiten al profesional de Trabajo Social tener la posibilidad de innovar sus propios elementos teóricos y metodológicos para intervenir en esa realidad social que es cambiante. Es decir, con la etapa de *evaluación*, no solamente se hacen los ajustes entre la investigación y la programación, o entre la programación y la ejecución a través de una evaluación *antes*; o *durante* la propia ejecución y operación del proyecto; sino también al *final* de la propia ejecución del proyecto; esta etapa aporta información objetiva para proyectos futuros, no solo desde el plano metodológico, sino también desde la construcción de ideas o nuevas teorías que fueron útiles para la toma de decisiones.

En el caso de la *sistematización*, no solamente se describe y se teoriza la experiencia práctica del proceso metodológico; sino también, se hace un análisis sistematizado de la propuesta metodológica elaborada, es decir, se construye una representación teórica objetiva de la realidad social vivida; asimismo, se representa en un esquema o mapa, el proceso metodológico realizado en esa práctica profesional; por ello, el *Modelo* es fundamental, en su diseño, descripción operacional y conceptual.

Descripción de las etapas del proceso metodológico en Trabajo Social:

- La *investigación*, como primera fase del proceso metodológico de intervención, el profesional de la disciplina de Trabajo Social realizará los siguientes estudios: Exploratorio, Descriptivo, Correlacional y Explicativo. Además de la elaboración de un diagnóstico situacional que le permita identificar los principales problemas y necesidades sociales; ello con la finalidad de indagar la problemática social para explicar sus causas e interrelaciones contextuales; asimismo, caracterizar y ver la magnitud de estas causas para su posible intervención a través de la construcción de modelos que contribuyan a la solución de dichos problemas; promoviendo un cambio en sus condiciones existentes para elevar el bienestar y la calidad de vida de la población, en sus diversos niveles de intervención: caso, grupo y comunidad.
- La *programación*, como una fase primordial para intervenir directamente en la problemática detectada, en esta fase el profesional de la disciplina de Trabajo Social, diseñará planes, programas y *proyectos de intervención* en atención a los problemas o necesidades sociales detectadas que la población demanda como una prioridad; esto en el marco de la normatividad, bajo un enfoque teórico metodológico que le de sustento al procesos *de intervención*; en estrecha coordinación y colaboración interinstitucional con instancias públicas, privadas y sociales, con el propósito de contribuir en la ejecución de políticas públicas.
- En la fase de *ejecución*, el profesional de Trabajo Social; deberá gestionar los recursos humanos materiales y financieros para el desarrollo de las actividades programadas en el proyecto; asimismo, deberá gestionar y acondicionar los espacios para el desarrollo óptimo de las actividades. Además de brindar servicios de capacitación y asesoría a la población que participa en el proyecto a través de la coordinación interinstitucional, sumando esfuerzos y recursos institucionales.
- La fase de *supervisión*; hace referencia al trabajo de seguimiento y vigilancia oportuna en el desarrollo de las tareas y actividades; en esta fase es importante la participación del personal idóneo para realizar esta tarea; sobre todo de los responsables del proyecto: autoridades institucionales, coordinadores y personal operativo, cuya actividad de supervisión debe ser planteada en dos momentos: *Interna*; *hacia dentro*; es decir, entre los propios participantes y coordinadores, con una vigilancia mutua en el desarrollo de tareas para el cumplimiento de las actividades; y *Externa*, por personal competente de las instituciones que colaboran en el proyecto, con instrumentos confiables y estrategias pedagógicas oportunas que permitan realizar cambios en los momentos oportunos.
- En la fase de *evaluación*; se realizan acciones que permiten comparar, de acuerdo, con uno o varios patrones o normas previamente establecidos las correspondencias y divergencias entre las distintas fases del proceso metodológico de intervención; es decir, en la fase de investigación y la fase de programación; durante la fase de elaboración de la programación, como dentro de la fase de ejecución y operación del

proyecto; y al finalizar el desarrollo de las fases del proceso de intervención. Por ejemplo, los recursos que se estima pueden ser utilizados por el proyecto y los resultados esperados del mismo, con el propósito de determinar si dicho proyecto se adecua o no a los fines u objetivos perseguidos y permita la mejor asignación de recursos disponibles.

- La *sistematización*, permite ordenar las experiencias vividas; lo acontecido desde el diseño, elaboración, gestión, ejecución y evaluación de un proyecto. Este proceso inicia desde que se construye un proyecto de intervención y no una vez que finalizó la última actividad práctica; su recuperación teórica se da desde la primera fase de la intervención, o sea la investigación y concluye con la evaluación. Es importante acotar que la participación de los diversos actores involucrados en el proceso de sistematización, juega un papel fundamental para la recuperación teórica de la experiencia. Este carácter participativo, se basa en la reconstrucción e interpretación de las experiencias prácticas realizadas, donde los participantes reconstruyen en forma colectiva su experiencia, efectúan una interpretación de los sucesos vividos, recolectando por escrito el conjunto de tareas y actividades en las que participaron en la realidad social demandante de manera práctica.
- En el *diseño de Modelos*; como última fase del proceso metodológico de intervención; el profesional de la disciplina de Trabajo Social, retomando la recuperación teórica y metodología de la experiencia vivida, diseñará un modelo de intervención; es decir, construirá una representación intelectual simplificada y esquemática de la respuesta como solución al problema planteado. En este proceso de construcción del Modelo; seleccionará los elementos más relevantes y las interrelaciones que faciliten su lectura y comprensión, sobre todo, con la finalidad de llevarlo al espacio de la práctica social.

En el marco del proceso de intervención; las acciones que realiza el profesional de esta disciplina, se enfocan a la promoción del hombre y la movilización de recursos humanos e institucionales, mediante la participación de la población, las instituciones públicas, privadas y sociales en programas y proyectos para la mejora continua de los niveles de vida de los individuos, grupos y comunidades, generando procesos de participación y organización de los sujetos sociales. En este sentido, se puede acentuar que el *Trabajo Social* como una disciplina de las *Ciencias Sociales* indaga y conoce los problemas sociales para incidir en ellos a través de procesos de investigación; para dicho fin el trabajador social deberá plantearse tres propósitos de los más comunes en toda investigación social, como señala Babbie (2000); explorar, describir y explicar los problemas sociales; para estos propósitos deberá profundizar en los estudios y niveles de la investigación.

Estudios de investigación en Trabajo Social

Martín Castro Guzmán*
Claudia Yudith Reyna Tejada**

“El agua y el fuego poseen dinamismo, pero no vida; las hierbas y los árboles poseen vida, pero no percepción; las aves y las bestias poseen percepción, pero no juicio; en cambio, el hombre posee dinamismo, percepción y juicio y es por tanto el máximo señor del mundo” Confucio.

En el marco de la investigación para la intervención social, es fundamental que el profesional de la disciplina en Trabajo Social conozca a profundidad los problemas y las necesidades sociales; no solamente desde el punto de vista de su apariencia, sino sobre todo en su esencia misma, mediante el uso del método científico; es decir, tener un conocimiento científico de los *problemas y las necesidades sociales*; conocer la *realidad social*, como un término lingüístico abstracto, que hace referencia al conjunto de cosas existentes y circunstancias exteriores que se encuentran estrechamente relacionadas y que forman parte de la percepción humana, que se expresa en sentimientos y emociones de manera auténtica, en oposición a la fantasía, imaginación e ilusión.

En esta perspectiva del conocimiento de la realidad social; el profesional de la disciplina de Trabajo Social investiga una parte significativa y relevante de esa realidad; a través de los estudios: Exploratorio, Descriptivo, Correlacional y Explicativo, que le permitan ir profundizando en el conocimiento de los problemas sociales.

* Profesor Investigador Titular B de Tiempo Completo en la Universidad Autónoma de Yucatán.

** Secretaria Académica y Profesora de Asignatura de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Coahuila; Campus Saltillo.

Según Babbie (2000), Sellitz, Jahoda, Deutsh y Cook (1965) la *investigación social* se clasifica en tres estudios: *Exploratorio*, *Descriptivo* y *Explicativo*; no obstante, Dankhe (1986), incorpora a esta clasificación los estudios correlacionales. Para la disciplina de Trabajo Social, esta clasificación es muy importante, pues del tipo de estudio que se elabore, dependerá la estrategia de investigación e intervención que se realizará.

En la perspectiva de intervención, el diseño de investigación, los datos, la manera de obtenerlos, el muestreo y otros componentes metodológicos son distintos para cada uno de los procesos. En este sentido los *estudios exploratorios* sirven para preparar el terreno y ordinariamente anteceden a los otros tres tipos. Los *estudios descriptivos* por lo general fundamentan las *investigaciones correlacionales*, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo *estudios explicativos* que generan un sentido de entendimiento y son altamente estructurados.

Los estudios que se realicen en un campo de la intervención pueden tener más de uno de los propósitos señalados; es decir, según la profundidad del conocimiento de la problemática, es importante valorar y distinguir qué propósitos se deben incluir en el estudio y en sus distintas etapas de su desarrollo; bajo esta perspectiva, una investigación puede iniciarse como exploratoria, después ser descriptiva, correlacional, y terminar como explicativa.

LOS ESTUDIOS EXPLORATORIOS

Los estudios exploratorios se efectúan, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio. Estos estudios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas sociales que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar sus conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones verificables.

Esta clase de estudio es común en las investigaciones sociales, sobre todo en situaciones donde existe poca información; Babbie (2000), y se realiza para explorar un tema o para tener una familiaridad inicial con alguna cuestión. Los *estudios exploratorios* se caracterizan por ser más flexibles en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos, que son más amplios y con mayor rigor metodológico. Éste estudio sirve para preparar el terreno y ordinariamente anteceden a los otros estudios, pero sobre todo cuando se realiza en un campo de conocimiento específico pueden incluir fases de los tipos de estudio en las distintas etapas de su desarrollo.

Es importante señalar que en toda investigación por sus propias características puede iniciar como exploratoria, posteriormente ser descriptiva, correlacional y finalmente ser explicativa, en este sentido el investigador se podría plantear la siguiente interrogante: ¿De qué depende que nuestro estudio se inicie como exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo? La respuesta no es sencilla, pero depende de dos factores: uno por el estado del conocimiento en el tema de investigación, por la revisión de literatura, y el otro por el enfoque que se pretenda dar al estudio.

Explorar es sinónimo de buscar, indagar, inspeccionar, reconocer; por lo que un estudio exploratorio en ciencias sociales, es la primera aproximación al fenómeno por parte del investigador. Esta investigación se realiza cuando no se tiene un estudio previo sobre el problema a investigar y se pretende dar una visión general del fenómeno, se realiza cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, también suelen surgir cuando aparece un nuevo fenómeno que, por su novedad no admite todavía una descripción sistemática.

El *estudio exploratorio* se efectúa cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes; es decir, cuando la revisión de la literatura indica que hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema tratado. Estos estudios sirven para familiarizarnos con un fenómeno relativamente desconocido, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real; asimismo, investigar problemas sociales que son cruciales para las disciplinas y los profesionales de determinada área, ya que permiten identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones verificables.

Este tipo de estudio es el primer contacto con la realidad y tiene la finalidad de servir como marco de referencia, que ayude a explicar comportamientos, reacciones e intereses, no es solo un contacto con los hechos que se presentan a la vista, es un primer paso para el desarrollo del conocimiento para la acción. Dentro de sus objetivos están el identificar problemáticas que permitan comprender la realidad de la vida de las personas, descubrir las variables significativas en la situación de campo, detectar las relaciones entre las variables y poner los cimientos para una demostración sistemática y rigurosa de las hipótesis y de los problemas de investigación.

Este tipo de estudios es el primer punto de referencia para la formulación de preguntas e hipótesis de investigación. La realización de la indagación en mayor o menor profundidad depende de la naturaleza de la situación a enfrentarse. Para la presentación de un informe se necesita: Delimitación del área geográfica o administrativa; tipo de población; situación de la escuela, agencia u organismo, temas y variables; cuadros y gráficos; y conclusiones.

Es una investigación preliminar, provisional que se realiza para recoger mayor información con respecto a un problema que se desea investigar y sirve principalmente para aclarar conceptos, conoce las dimensiones centrales de un problema. La *investigación exploratoria* terminará cuando, a partir de los datos recolectados, adquirimos el suficiente conocimiento como para saber qué factores son relevantes al problema y cuáles no. Hasta ese momento, se está ya en condiciones de encarar un análisis de los datos obtenidos de donde surgen las conclusiones y recomendaciones sobre la investigación.

Babbie (2000); comenta que en los *estudios exploratorios* se plantean bajo tres objetivos: el primero para satisfacer la curiosidad del investigador y su deseo de un mayor conocimiento; el segundo, para probar la viabilidad de un estudio más extenso, y el tercero para desarrollar los métodos que se aplicarán en un estudio subsecuente.

LOS ESTUDIOS DESCRIPTIVOS

Los *estudios descriptivos* buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis. Este tipo de estudios permiten medir o evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

Desde el punto de vista científico, describir es medir; es decir, en un *estudio descriptivo* se seleccionan una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así detallar componentes de lo que se investiga. En los estudios descriptivos se miden los conceptos o variables, identificando sus elementos y características, de qué están hechos y cómo se manifiesta en el problema social de estudio.

Según Babbie (2000), señala que el principal objetivo de los estudios sociales tiene que ver con descripción de situaciones y acontecimientos, para ello expone que el investigador debe observar con mucho detalle los problemas sociales; ya que ello le facilitará una descripción con mayor grado de precisión de lo que ha observado; en este sentido la investigación científica debe ser cuidadosa y deliberada, ya que las descripciones suelen ser más precisas que las casuales.

En esta clase de estudios, el investigador debe ser capaz de definir qué se va a medir y cómo lograr precisión en esa medición. Asimismo, ser capaz de especificar qué elementos deberán estar incluidos en el análisis de las observaciones para poder describir y discernir con mayor precisión. Por ejemplo, si va a medir la participación social de los habitantes de una comunidad; es importante detallar los procesos de involucramiento de la población en las organizaciones sociales, también el grado de colaboración y cooperación de la población para el desarrollo de actividades y tareas, como la responsabilidad que cada individuo asuma para el logro de estas mismas, así como la toma de decisiones en los momentos que son cruciales para las organizaciones sociales.

Estos estudios requieren, de manera considerable, un adecuado conocimiento del área que se investiga con el fin de formular preguntas específicas que más adelante tendrá que responder el investigador en la medida en que avanza con este tipo de estudios; es por ello que la descripción puede ser más o menos profunda, pero en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito. Así también los estudios descriptivos ofrecen la posibilidad de que el investigador pueda realizar predicciones y proyecciones a través de los datos y la información obtenida en campo, aunque sean de carácter rudimentario.

Los *estudios descriptivos* buscan especificar las propiedades más importantes de los conceptos, variables o problemas de estudio; miden y evalúan diversos

aspectos, dimensiones o componentes; no solamente de los sujetos y sectores sociales, ya sea en forma individual, grupos y/o comunitario; sino también de los problemas o de cualquier fenómeno social que sea sometido para su análisis e investigación.

Estos estudios son el primer contacto con la realidad y tienen la finalidad de servir como marco de referencia, que ayude a explicar los comportamientos, reacciones e intereses, no solo es un contacto con los hechos que se presentan a la vista del investigador, sino resulta ser el primer paso para el desarrollo del conocimiento de los problemas sociales. Dentro de sus objetivos están el identificar cuestiones sólidas que permitan comprender la realidad de la vida de las personas, descubrir las variables significativas en la situación de campo, detectar las relaciones entre las variables y poner los cimientos para una demostración sistemática y rigurosa de las hipótesis.

Los *estudios descriptivos*, tienen como objetivo el llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables; y los investigadores que realizan este tipo de estudio, no solamente centran sus funciones en la tabulación y codificación de datos, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría; además exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento del problema.

Los *estudios descriptivos* buscan especificar las propiedades importantes de personas sociedades, conductas, comunidades o cualquier fenómeno. Sus resultados describen a un grupo determinado de individuos, mas no explica la naturaleza de las variables en cuestión o de la interacción que existe entre estas. El investigador sabe lo que quiere estudiar o investigar en cuanto a objetivos y diseños, por lo que ha determinado lo que quiere investigar y, por consiguiente, conoce los instrumentos que tendrá que utilizar. Estos *estudios descriptivos* suponen la existencia de investigación exploratoria ejecutada sobre el tema por el mismo investigador.

Existen diversos tipos de estudio, que pueden ser clasificados de la siguiente manera: Por su nivel de profundidad; por su lugar de aplicación; y por su relación con el número de aplicaciones:

Por su lugar de aplicación:

- Estudio de campo: son los que se realizan en el medio natural que rodea al individuo, pudiendo o no ser experimentales, a partir de ellos, se trata de estudiar un determinado grupo de personas para conocer su estructura y sus relaciones sociales.
- Estudio de laboratorio: son los que se realizan en un medio artificial al lugar en el cual se desenvuelven normalmente los sujetos de estudio.
- Estudio experimental: este estudio puede ser de laboratorio o de campo, y entre sus características fundamentales están, la manipulación de las variables, el control de las variables y con dos grupos uno de control y el otro experimental.

Por su relación con el número de aplicaciones:

- Estudio transversal: es aquel que se hace en corto tiempo, su peculiaridad radica en que el instrumento se aplica en una sola ocasión, sin dar seguimiento al encuestado, por lo que pueden ser aplicaciones anónimas.
- Estudio longitudinal: se da seguimiento a los sujetos, por lo que se encuesta por lo menos dos veces a la misma persona, se trata de investigaciones en donde el instrumento es aplicado en diferentes periodos, siendo una de sus características fundamentales que no puede existir anonimato a diferencia de los transversales. (Guardiola, 1991).

LOS ESTUDIOS CORRELACIONALES

Los *estudios correlacionales* se centran en medir con precisión las variables individuales, evalúan el grado de relación entre dos variables. Este tipo de investigación tiene un valor explicativo aun parcial; no obstante que se sabe que dos variables están relacionadas, por lo que aporta cierta información explicativa. Se puede dar el caso de que dos variables estén aparentemente relacionadas, pero que en realidad no lo estén; esto se conoce en el ámbito de la investigación como correlación espuria y para esto se necesitará de una investigación a nivel explicativo para saber cómo y por qué las variables están supuestamente relacionadas.

En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, representadas por X – Y; pero frecuentemente se ubican en los estudios relaciones entre tres

variables X – Y – Z; y otras veces se incluye relaciones múltiples, planteando inclusive hasta cinco correlaciones. Este tipo de estudios miden la relación entre variables y se analiza su correlación; por ello, la utilidad y el propósito principal de los *estudios correlacionales* son *saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas*; es decir, predecir el valor la variable a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas, por lo que la correlación puede ser *positiva* o *negativa*. Si es positiva, significa que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar altos valores en la otra variable.

Si no hay correlación entre las variables, ello indica que estas varían sin seguir un patrón sistemático entre sí: habrá sujetos que tengan altos valores en una variable y altos en la otra, sujetos con valores bajos en una variable y bajos en la otra, y sujetos con valores medios en las dos variables. En este sentido, si dos variables están correlacionadas y se conoce la correlación, se tienen bases para predecir, con mayor o menor exactitud, el valor aproximado que tendrá un grupo de personas en una variable, sabiendo el valor que tienen en la otra variable.

Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación; como por ejemplo: ¿Conforme transcurre una psicoterapia orientada hacia el paciente, aumenta su autoestima?; ¿a mayor variedad y autonomía en el trabajo corresponde mayor motivación intrínseca respecto a las tareas laborales?; ¿los niños que dedican más tiempo a ver la televisión tienen un vocabulario más amplio que los que ven menos televisión?; ¿los campesinos que adoptan más rápidamente una innovación poseen mayor inteligencia que los campesinos que la adoptaron después?; ¿la lejanía física entre los novios tiene una relación negativa con la satisfacción en la relación? Es decir, este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular).

LOS ESTUDIOS EXPLICATIVOS

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder las causas de los eventos físicos o sociales. Su interés se centra en explicar por

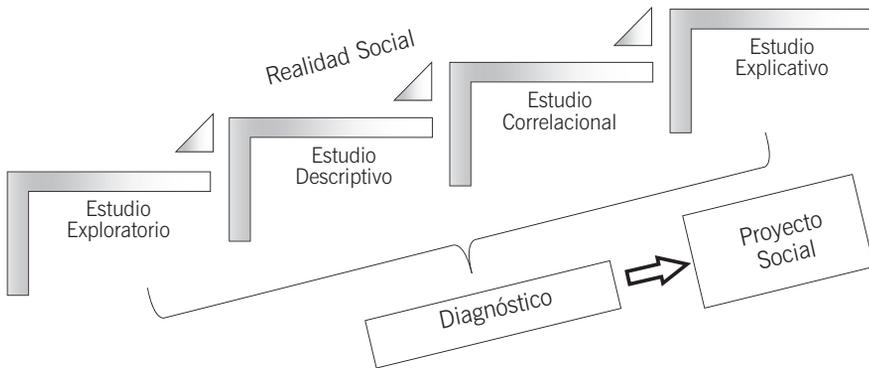
qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se genera, o por qué dos o más variables están relacionadas. Por ejemplo, dar a conocer las intenciones del electorado en una actividad descriptiva (indicar según una encuesta de opinión antes de que se lleve a cabo la elección cuantas personas “van” a votar por los candidatos contendientes constituye un estudio descriptivo) y relacionar dichas intenciones con conceptos como edad y sexo de los votantes, magnitud del esfuerzo propagandístico en los medios de comunicación colectiva que realizan los partidos a los que pertenecen los candidatos y los resultados de la elección anterior (estudio correlacional) es diferente de señalar ¿Por qué alguien habrá de votar por el candidato 1 y otra por los demás candidatos? (estudio explicativo).

El *estudio explicativo* es más estructurado que los otros estudios y de hecho implica el propósito de estos (exploración, descripción y correlación), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia. Para comprender lo anterior, se parte del siguiente ejemplo, “si el volumen de un gas es constante, a un incremento en la temperatura le seguirá un incremento de la presión”. Esta afirmación nos dice como están relacionadas tres variables: volumen, temperatura y presión del gas; a través de ella podemos predecir qué ocurre con la presión si se conoce el volumen y la temperatura. Hay, además, cierto valor explicativo: ¿Por qué aumento la presión?, debido a que la temperatura se incrementó y el volumen del gas se mantuvo constante. Pero se trata de una explicación parcial. Una explicación completa requeriría de otras proposiciones que informaran por qué y cómo están relacionadas esas variables.

En el marco del proceso de intervención; la *disciplina de Trabajo Social* plantea en sus diversas “*mallas curriculares*”; sobre todo en el tema de la *práctica escolar*; el estudio y conocimiento a profundidad de los problemas y necesidades sociales que enfrentan los diversos sujetos y actores sociales; a través del uso adecuado del método científico; para dicho fin, la disciplina ha construido una metodología de intervención que ha denominado el *caso*, *el grupo* y *la comunidad*; y que en forma integrada emplea como un *método básico*, no solamente para conocer los problemas a través de la investigación, sino también en el diseño de propuestas de intervención que incidan en el cambio de tales problemas sociales.

ESQUEMA 4

Los estudios de investigación en Trabajo Social



Fuente: Elaboración propia 2015.

El *Estudio Exploratorio Descriptivo*, permite medir y evaluar los diversos aspectos, dimensiones o componentes de los problemas y necesidades sociales, especificando sus propiedades, sus características y/o elementos que son parte de los conceptos o variables definidos y organizados, sometidos a un análisis riguroso que permiten discernir con mayor precisión sus componentes, situaciones y acontecimientos a través de un ejercicio descriptivo y detallado de los problemas sociales.

También en este estudio, se hace un recuento descriptivo de todos los componentes existentes en el territorio geográfico donde se asienta la población; desde su estructura física, económica, social, cultural y ambiental; hasta la identificación detallada de recursos y servicios sociales; sobre todo en el ámbito de la educación, la salud, alimentación y el abasto, como los servicios culturales, recreativas y formas de organización política.

Para el *estudio correlacional y explicativo*; es importante precisar algunas situaciones que se dan en el marco de los grupos de la Práctica Escolar de toda licenciatura en Trabajo Social, ya sea porque dinamizan o en su caso obstaculizan su elaboración; lo anterior se debe, en un primer plano al proceso mismo de la Práctica Escolar, ya sea porque simplemente no entra en el marco metodológico propuesto para el semestre o periodo educativo y, por lo tanto, no es de interés para esta etapa de intervención; en un segundo plano, se hace referencia a los

tiempos programados para el desarrollo del trabajo comunitario, ya que este tipo de investigación requiere de tiempos más definidos y prolongados para el trabajo documental y de campo, como el uso de tiempos para el análisis y la reflexión colectiva de los datos encontrados en el trabajo empírico y documental. Así también, es importante señalar en un tercer plano, las propias dinámicas e interés de los diversos sujetos sociales que participan en el proceso.

Para los *estudios de correlación*; estos aportan información y ven el comportamiento entre conceptos o variables relacionadas, analizan la correlación existente, la cuál puede ser positiva o negativa; si es positiva, significa que hay alto valor en una variable, lo que significa altos valores de relación en la otra variable. En el caso de los *estudios explicativos*, van más allá de la descripción de conceptos o relaciones entre conceptos; en este tipo de estudios se responde a las causas que generan el problema, explicando por qué ocurre el problema y en qué condiciones se da este; es un documento mucho más estructurado.

LOS ESTUDIOS Y LA INVESTIGACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Desde los planteamientos de la sociología latinoamericana y desde el propio Trabajo Social, se han diseñado nuevas formas de apropiación de la realidad, que se fundamentan sobre todo en el proceso objeto de estudio e investigación; de esta manera se plantea la estrecha relación entre el conocimiento y la acción, a través de formas de inserción e inmersión de los profesionales en *Trabajo Social* en la realidad social. Es desde este punto de vista, donde la disciplina de *Trabajo Social* adquiere un predominio fundamental, al asumir una función en el área de la investigación social, mediante el uso de técnicas e instrumentos metodológicos más participativos que le permiten profundizar en el análisis de los problemas sociales.

Esto no significa anular o desechar algún tipo de instrumental, como por ejemplo el estadístico, sino que significa que éste no es el único criterio de análisis para obtener el conocimiento de una realidad, y que los mecanismos fundamentales son aquellos que proporcionan el dato vivo y directo a través de las relaciones sociales con la población. De esta manera, las interpretaciones, los análisis y las conceptualizaciones teóricas tienen como punto de partida el dato empírico, singular y concreto, pero para llegar a la obtención de ese dato, es

necesario un proceso riguroso de ascensión en lo abstracto, tomando como punto de partida una visión teórica general y una concepción del mundo y de la realidad.

Para el desarrollo de esta etapa de la investigación; Mendoza (2002), plantea que se deben realizar una serie de fases que permitan fundamentar este tipo de investigación; por ejemplo:

- *La investigación exploratoria* es una fase donde se cumple el primer contacto con el objeto de intervención, es una acción preliminar para conocer los aspectos del mismo; se da a través de la observación, los recorridos de área, los diálogos informales y las entrevistas libres. La intencionalidad de este momento es identificarse con la población e insertarse con ellos para ganar la confianza en la búsqueda de la información. Los instrumentos útiles en este primer momento son la fotografía, el mapa, la maqueta, la monografía, el diario de campo, entre otros.
- *Investigación documental y bibliográfica*: En este momento se recupera la historia del hecho, que ya anteriormente fue registrado, mediante la revisión de actas, archivos, textos, documentos, datos censales, fuentes estadísticas, folletos, con la finalidad de ir construyendo una visión teórica explicativa del hecho.
- *Marco teórico específico*: Es el planteamiento que define, de manera precisa, las primeras concepciones que se tienen acerca del hecho y que recupera las opiniones y argumentaciones establecidas por los autores que han tratado el tema con anterioridad. En él se define el tema a investigar y se plantea su estado de problema, el cual ya posee una existencia objetiva. Se elaboran los objetivos en función de la investigación y los planteamientos hipotéticos para explicarse las posibles causas determinantes del problema.
- *Marco operacional*: Es el paso en el que se señala las medidas operativas para dar cauce a la investigación, tales como la delimitación de la población, la selección de la muestra, el diseño de los instrumentos, el piloteo de los instrumentos y su modificación, si es el caso.
- *Recolección de la información*: Es el momento de la aplicación de los instrumentos, la cual puede realizarse a través de visitas domiciliarias, de reuniones, de entrevistas, o bien de encuestas generales.

Con base en estas directrices planteadas; se puede decir que Trabajo Social, como una disciplina de las ciencias sociales, en su devenir histórico ha acumulado información teórica, además de conceptos y metodología propia que le permiten abordar su objeto de estudio, no solamente para conocer la apariencia de los problemas, sino también para conocer la esencia de los mismos, como lo diría Kosik (1967) en la "*Dialéctica de lo Concreto*", cuando analiza la realidad como

una relación práctico-utilitaria de las cosas; en donde señala que el *individuo como sujeto, crea sus propias representaciones de las cosas y elabora todo un sistema correlativo de conceptos con el que capta y fija el aspecto fenoménico de la realidad*. En este sentido Trabajo Social, no solamente se ha apropiado de las bondades y contribuciones teórico metodológicas del conocimiento científico universal; sino también ha creado sus propios elementos teóricos y metodológicos para abordar y apropiarse de su objeto de estudio.

Bajo esta lógica de la concreción del pensamiento subjetivo; la disciplina de Trabajo Social a través de su práctica escolar, plantea el *Estudio Exploratorio Descriptivo* de una localidad; como un primer estudio de investigación documental y empírico; en el cual se profundiza tanto en las variables sociodemográficas, como los aspectos físicos, económicos, políticos, culturales y ambientales, que de alguna manera estos aspectos inciden en los grandes problemas estructurales de la sociedad, como la pobreza, la desigualdad, la inequidad que impactan en forma brusca los indicadores del desarrollo humano y el bienestar subjetivo de la población.

Así también, con la elaboración del *Estudio Exploratorio Descriptivo*, el profesional de trabajo social inicia la primera fase de todo proceso de intervención; en esta fase la investigación le da un panorama global de la realidad social en sus múltiples dimensiones y relaciones, sobre todo en el ámbito comunitario, que es el primer espacio de acercamiento a su objeto de estudio, bajo la perspectiva del *Método Básico*¹, el cual es caracterizado, como la descripción de elementos que son comunes en la metodología tradicional, del Trabajo Social de Caso, Grupo y Comunidad.

Cabe destacar que la *investigación* como primera fase del proceso de intervención, es esencial para el conocimiento de la realidad, y el *Estudio Exploratorio Descriptivo* es el primer acercamiento al problema de estudio, es un espacio de aproximación y contacto con el objeto de intervención, se caracteriza como una acción preliminar para conocer todos sus aspectos internos y externos, desde una perspectiva integral, no solo del problema y de quienes son parte del problema, sino también del espacio geográfico donde el problema se

¹Gallardo (1973), argumenta que la metodología básica de Trabajo Social consiste en: Investigación, Diagnóstico, Programación, Ejecución y Evaluación; ya que estas fases, siempre se dan en forma permanente en cualquier proceso de intervención o situación de que se trate.

manifiesta en todas sus dimensiones, en donde la recopilación de datos es una primera etapa que se da a través de la observación, los recorridos del área, los diálogos informales, las entrevistas libres con la población y los informantes claves; en una segunda etapa a través de la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación más estructurados para que después en una tercera etapa, estos datos sean analizados e interpretados por el investigador.

ANALOGÍAS Y DISCREPANCIAS ENTRE EL ESTUDIO EXPLORATORIO DESCRIPTIVO, LA MONOGRAFÍA Y EL ESTUDIO DE COMUNIDAD

En el proceso de intervención, Trabajo Social como disciplina de las ciencias sociales, ha definido un marco metodológico para conocer la realidad social; mediante la definición conceptual de un estudio que ha denominado *Estudio Exploratorio Descriptivo*, como primer documento metodológico para identificar todos los componentes de una localidad; desde la infraestructura y sus recursos, hasta la problemática social, con el diseño del *Diagnóstico Social*; ambos documentos utilizados en la dinámica metodológica que permite profundizar y tener un acercamiento objetivo y programado en esa realidad social.

El *Estudio Exploratorio Descriptivo*; forma parte de la metodología para la intervención de Trabajo Social, el estudio facilita que los estudiantes y profesionales se familiaricen con los problemas y necesidades sociales relativamente desconocidos, con el propósito de recabar información y ésta les permita llevar a cabo una investigación más profunda sobre un contexto o un problema de la vida real en la comunidad; ya que se investiga con herramientas científicas la problemática social que enfrenta la población, en ese territorio denominado comunidad; documento que es crucial para los profesionales de esta disciplina en su intento de promover el desarrollo comunitario. Este estudio sirve para preparar el terreno y ordinariamente antecede, por su profundidad, a los otros; se realiza cuando no se tiene información previa sobre el problema a investigar, además de ser el primer contacto con la realidad y sirve de marco de referencia para la programación social.

El *Estudio Exploratorio Descriptivo*, contribuye a generar un acercamiento próximo a la realidad social de la comunidad; al igual que a los problemas y necesidades presentes, buscando ser la base para futuras investigaciones, este

tipo de estudios se elabora a partir de la falta de información referente al problema o la localidad (comunidad), información que permita la elaboración de un plan, programa o proyecto. Es importante señalar que el *Estudio Exploratorio Descriptivo* también es conocido como Estudio de Comunidad y Monografía, especialmente para otras disciplinas, como la sociología y antropología.

El término *monografía*, se encuentra definido como un texto informativo y crítico donde se organizan datos sobre un tema; ésta puede ser considerada a partir de una revisión exhaustiva de carácter documental tanto en bibliotecas, como en archivos públicos y privados de diversas instituciones. Asimismo, a través de la aplicación de técnicas e instrumento de investigación de campo, para enriquecer la investigación documental obtenida en el primer momento (Vara, 2012)

En el caso del *Estudio de Comunidad*, es un proceso de investigación que tiene como propósito identificar, desde el punto de vista documental y empírico, información referente a la comunidad en sus diferentes aspectos, desde la dinámica política, económica, hasta situaciones socioculturales y ambientales; además de su infraestructura, recursos, problemas, necesidades y antecedentes históricos.

De esta manera se visualiza el *Estudio de Comunidad*, como es un punto de partida y aterrizaje de la intervención social a través de la acción planificada del profesional de la disciplina en Trabajo Social en estrecha coordinación con la población y las instituciones interesadas en la transformación de la realidad comunitaria, pero sobre todo como una respuesta conjunta para atender los problemas de forma integral y mejorar las condiciones de vida de la población.

Marchoni (1989) comenta que, para generar procesos de desarrollo en una comunidad, se debe tener un conocimiento profundo de la comunidad; señala que la *Comunidad* hace referencia a las casas y a la gente que está situada en un área determinada, como parte de un sistema social completo, donde la situación política, económica, religiosa, cultural, ideológica, jerárquica, influye en los procesos de toma de decisiones; además de ser el punto de referencia para la acción e intervención social.

Así también, Marchoni (1989), comenta que la *Comunidad* es la organización total de la vida social dentro de un área limitada; además de ser el centro de la actividad del grupo, de la organización institucional y del desarrollo de la

personalidad humana. Existen otras definiciones, pero de todas ellas hacen referencia a elementos que son comunes para su análisis, tal como la población, el territorio, los recursos, el interés común, costumbres, tradiciones y modos de hablar.

La *Comunidad* se compone, según Marchioni (1989), de cuatro elementos fundamentales de tipo estructural que son al mismo tiempo, elementos de conocimiento de la comunidad y elementos que van a participar directamente en la acción comunitaria. Estos cuatro elementos son: territorio, población, demanda o problemas que la población expresa y los recursos de los que se puede disponer.

El Territorio, es una entidad física y social, es un espacio de la acción humana, producto social de naturaleza material, económica, social, simbólica, política, y no simplemente un espacio físico (urbano o rural). Es decir, es un lugar en el que convergen y, a veces se enfrentan, contradicciones, conflictos y relaciones sociales, donde la población y la institución actúan demandando y brindando en algunos casos servicios públicos. También operan aquellas organizaciones de la sociedad que tienen la obligación y el derecho de intervenir en la solución, en determinados aspectos de la problemática social, tales, como: Asociaciones civiles, partidos políticos y organizaciones sociales de carácter independiente; es decir, aquéllas que no tienen ningún nexo con el gobierno civil y surgen del seno mismo del pueblo. Es importante señalar que en el *territorio* vive y trabaja la población, la cual enfrenta una serie de problemas y necesidades, ésta actúa de manera individual o grupal, espontánea u organizadamente, brindando una serie de alternativas para la solución de aquellos.

Asimismo, en el *Territorio* se encuentra una infraestructura que comprende: escuelas, guarderías, bibliotecas, hospitales, clínicas, dependencias fiscales, casas, carreteras, edificios públicos, etc... En todo proceso de intervención social no puede prescindir del territorio, ya que éste es el punto fundamental para poder trabajar en cualquier comunidad, muy a pesar de la diferencia que existe entre un territorio urbano y un territorio rural, el territorio es una base fundamental de cualquier acción social.

Para la intervención social, según Marchioni (1989), resulta totalmente ambiguo e inútil el término "*Población*" ya que, para la realización de todo proceso

de intervención, se debe tomar en cuenta una serie de indicadores, todos ellos concernientes a la *Población*, tales como: edad, sexo, clases sociales, individuos, familias, grupos, colectividad, y por supuesto la evolución histórica de la población. El conocimiento de estos indicadores, ayudan al planificador social en la organización de las actividades y asignación de recursos con mayor objetividad y precisión; debido a que no es lo mismo trabajar con niños que con ancianos, y lo mismo sucede con los demás indicadores.

La *Comunidad* está integrada por individuos, todos ellos, importantes para el planificador social, como posibles usuarios y como posibles colaboradores de una acción social, a lo que operativamente sería primordial el disponer de un fichero o directorio de los individuos que de alguna manera estén en contacto con el trabajo que se quiera realizar. También es fundamental el analizar a los líderes locales, como personas que cumplen un papel social dentro de la comunidad, así como distinguir a los líderes: el que trabaja para la comunidad, o el cacique, que se interpone entre la comunidad y el planificador social.

La *Población* no sólo está integrada por individuos, sino también por individuos agrupados. Por lo mismo, es importante saber dónde se reúnen, ya que, si se quiere hacer una acción con ellos, habrá que tenerlo en cuenta. Es primordial ver si los grupos que aparecen son grupos reales y qué tipo de intereses defienden, por qué motivación han nacido, dónde están enclavados, y si tienen una presencia global o sectorial en la comunidad.

Asimismo, es fundamental hacer una reflexión sobre la familia, qué tipo de familias hay en la comunidad y cómo es su situación, ya que no es lo mismo una familia campesina, que una familia urbana. Para ello, es necesario considerar en sí misma a la población en general, pues habrá momentos en que la *acción social* sea dirigida hacia ella, a través de la edición de un cartel para la convocatoria de una reunión pública o de alguna otra actividad. Al respecto, en *Trabajo Social* existen tres niveles de intervención tradicional: el caso, el grupo, y la comunidad. Para el profesional de la disciplina de Trabajo Social es importante conocerlos y tomar en cuenta la diferencia metodológica que conlleva a trabajar con cada uno de ellos.

La *Demanda* tiene muchas dimensiones y el profesional de Trabajo Social tiene que tomarlas en cuenta, estas son: actual, futura, explícita e implícita, subjetiva y objetiva. La *demanda actual*, es a la que hay que dar una respuesta

inmediata, la futura es la que hay que ir trabajando. Esta puede ser una *demanda explícita*, se da a entender que hay un nivel de conciencia, por algunos sectores de la comunidad, de la existencia del problema. Mientras que, por *demanda implícita*, se entiende la demanda que existe, pero de la cual el nivel de conciencia es mucho más bajo que el problema en sí. Esta demanda habrá que hacerla aflorar, para que la comunidad tome conciencia de ella, en caso negativo la comunidad no puede responder a una demanda que no sienta como tal. Aun así, es muy importante la forma de percibir un problema y el problema en sí, es decir, algunos sectores de la comunidad lo perciben subjetivamente, de forma distinta a como es objetivamente.

Los recursos representan otro de los elementos estructurales de la comunidad, y los miembros de ésta, son el primero y el principal de los recursos de los que se puede disponer en estado potencial, y que requieren de una acción social para que se vuelvan reales. Dentro de una óptica funcional y operativa podemos distinguir los siguientes.

- *Recursos existentes*, son los que se tienen en el momento y que se pueden utilizar directamente, siempre con posibilidad de racionalizarlos.
- *Recursos potenciales*, son los individuos en forma individual o grupal, que requieren de la acción social, convirtiéndolos en recursos reales.
- *Recursos públicos*, hay que advertir que a menudo éstos son recursos que proceden de distintas fuentes institucionales y actúan sobre la base de programas sectoriales en la comunidad.
- *Recursos privados*, éstos han existido, existen y existirán, pero lo más importante es que estos recursos sean coordinados con los recursos públicos, para atender mejor la demanda social.

En síntesis, la *Comunidad* es una población que vive en un *territorio* limitado geográficamente, con *recursos* y *problemas* que *demandan*; la cual está integrada por las experiencias de un pasado que es común; poseen un número de servicios básicos y están conscientes de su unidad para afrontar las situaciones y problemas que se presentan en su interior, y que son capaces de transformar la situación social en beneficio de la colectividad.

Para intervenir en la problemática de las comunidades, se requiere la elaboración de un *Estudio de Comunidad*, documento que debe analizar todos los aspectos internos y externos que son parte de la comunidad; por ejemplo,

sus necesidades, problemáticas, sus recursos tanto humanos como materiales e institucionales, así como su infraestructura, población, cultura, espacios físicos, clima y relaciones sociales, por señalar algunos aspectos que son necesarios para tener un conocimiento total de la comunidad y que es fundamental para la elaboración de proyectos sociales que impulsen el desarrollo comunitario.

En este tipo de estudios se debe realizar una identificación de aspectos relevantes, debido a que contribuye a un acercamiento del investigador hacia la realidad; así como sus necesidades sentidas y percibidas que han sido significativas para todos los integrantes. También es necesario considerar toda la información que puede recabarse a través de *Cédulas Censales*, Guías de Entrevista y Observación. Este estudio tiene la finalidad de servir de marco de referencia y ayuda a identificar los comportamientos, reacciones e intereses de los sujetos que son parte del problema. Además de configurar los debates, las disputas y las ideas que permitan comprender el problema desde la propia dinámica de las personas.

Es importante señalar que en la disciplina de Trabajo Social para referirse al *Estudio de Comunidad*; se utiliza el *Estudio Exploratorio Descriptivo*, ya que este documento posee características que son análogas y complementarias al proceso de investigación y estudio de una comunidad, localidad, colonia, pueblo y/o comisaria; estos últimos definidos como:

- La *Localidad*; es definida por el INEGI (2010), como un lugar que se encuentra ocupado por una o más edificaciones que son utilizadas como viviendas (estas pueden ser habitadas o deshabitadas); y está dividida de dos formas, rural (menor de 2,500) y urbana (mayor de 2,500 habitantes).
- En el caso del *Pueblo*, es definido por la Real Academia de la Lengua Española (2016) como un conjunto de poblaciones en la misma región, lugar o país.
- En el caso de las zonas urbanas, su organización territorial y cultural, está representada por la *Colonia*; la cual hace referencia a los asentamientos producidos por las diversas modalidades del poblamiento popular, mediante la intervención directa de promotores privados, sociales y públicos, no importa su condición de regularidad o irregularidad frente a las distintas formas de tenencias de la tierra, ni frente a la normatividad vigente (Connolly, 2005).
- La *Comisaria*, es considerada como un órgano de representación y gestión administrativa de la comunidad, encargado de la ejecución de los acuerdos de la asamblea de comuneros. Está constituido por un presidente, un secretario y un tesorero, propietarios y sus respectivos suplentes, electos por la asamblea; en su función duran tres años y no pueden ser reelectos durante un lapso igual al que estuvieron en

ejercicio. Su actuación se rige según lo establecido, su estatuto comunal y, en su caso, los usos y costumbres.

En este sentido, el *Estudio Exploratorio Descriptivo*, representa para la disciplina de Trabajo Social, sobre todo en el marco de la *Práctica Escolar*; el primer punto de referencia para la formulación de hipótesis y de acciones en respuesta a un primer nivel en el diagnóstico a través de un esquema de referencia que contenga los siguientes elementos:

- *Aspecto Físico*: Se denomina también geográfico; considera: Ubicación, Colindancias Distancia, Transporte y Topografía.
- *Aspecto Económico*: Es el análisis de la dinámica económica y las relaciones de producción existentes en la localidad; desde la industria extractiva (agricultura, ganadería, pesca, bosques, minería, caza), como las industrias de la transformación, como son las fábricas, maquiladoras y talleres. Así también los servicios como el comercio, transporte, comunicaciones, banca y seguros.
- *Aspecto Social*: el individuo en comunidad no sólo actúa frente a la naturaleza para subsistir; sino que se pone en relación directa y necesaria con otros hombres; no todo se encuentran en una misma posición social, ya que existe una desigual distribución de la riqueza, diferentes posiciones en el proceso productivo: Las relaciones interpersonales sustentan todo tipo de organización social.
- *Aspecto Político*: en toda sociedad hay ordenamiento que da legitimidad a su funcionamiento; el mantenimiento de este ordenamiento exige la creación de formas institucionalizadas para el ejercicio de la autoridad y el poder. Comprende autoridad e instituciones de gobierno, organizaciones laborales, comunales, estatales y privadas.
- *Aspecto Cultural*: abarca el conjunto de ideas, pautas de comportamiento y sistema de valores que los hombres adquieren consciente o inconscientemente. Se pueden considerar las concepciones religiosas, creencias populares, manifestaciones artísticas, recreación, educación escolarizada, formas de educación informal.

Los cinco aspectos señalados; son fundamentales para el conocimiento de los problemas existentes en la comunidad y que dificultan o dinamizan, según sea el caso, los procesos de desarrollo comunitario, a través del diseño de programas y proyectos con la participación activa de los diversos sujetos sociales que son parte de la problemática detectada en este primer estudio de acercamiento con la realidad social. Con base en ello; se puede decir que el *Estudio Exploratorio Descriptivo*, es un documento para el análisis de los problemas y necesidades sociales, además de ser un documento de consulta y de análisis para futuras investigaciones sociales.

La siguiente *Guía Metodológica* es una propuesta que se centra en el diseño y elaboración de un *Estudio Exploratorio Descriptivo para la disciplina de Trabajo Social; algunas otras disciplinas lo llaman Estudio de Comunidad o Monografía*, sobre todo en las disciplinas; como la *sociología* o la *antropología*. Con esta Guía Metodológica se recuperan los datos más significativos de una comunidad y/o localidad; la cual puede ser urbana, rural o indígena; que permitan visualizar las características, elementos, infraestructura, composición poblacional, recursos y problemática.

La *Guía Metodológica* cuenta con diferentes secciones o apartados, que permiten sistematizar la información más representativa de la localidad y/o comunidad, con el fin de conocer los datos Generales de la Comunidad, su Marco Histórico, Población, Infraestructura, Servicios Públicos, Educación, Ocio, Tiempo Libre, Salud, Familia, Organizaciones Políticas y Sociales, Religión, Estructura Económica, Abasto, Alimentación, Uso del Suelo y Vivienda.

El objetivo de la *Guía Metodológica*; es el punto de partida para la programación de acciones enfocadas a la atención de problemáticas sociales; ya que su información en complemento con el diagnóstico social, proveen de datos y “materia prima” para justificar y programar el desarrollo de las actividades de un proyecto.

Guía Metodológica para el Estudio Exploratorio Descriptivo

I. Introducción.

II. Datos Generales de la Comunidad.

- a. Localización geográfica.
- b. Límites de la comunidad.
- c. Extensión Territorial (colindancia de la comunidad con otras).
- d. Edificios más significativos en la comunidad.
- e. Vialidades (principales).
- f. Tipo de transporte que permita el acceso a la comunidad.
- g. Tipo de suelo.
- h. Clima.
- i. Flora y fauna.

- j. Tenencia de tierra.
- k. Uso de suelo (residencial, comercial, agrícola).

III. Marco Histórico.

- a. Antecedentes históricos y culturales de la Comunidad.
- b. Mitos y leyenda.
- c. Lenguas indígenas.
- d. Tradiciones y costumbres: Festivales e indumentaria.
- e. Personajes más importantes de la comunidad: líder, representante, etc.

VI. Población.

- a. Crecimiento de la población.
- b. Número de habitantes en el municipio.
- c. Población por sexo.
- d. Población por rango de edad.
- e. Pirámide población por sexo y edad.
- f. Estado civil predominante en la población.
- g. Grado de marginación (niveles de bienestar en la población).
- h. Tipo de religión predominante en la comunidad.
- i. Principales problemas sociales.
- j. Población desempleada.

V. Infraestructura y Servicios Públicos.

- a. Agua (Hidrantes, pipas u otras).
- b. Pavimentación.
- c. Alcantarillado.
- d. Alumbrado público.
- e. Vigilancia.
- f. Teléfonos públicos.
- g. Correo.
- h. Comunicación alternativa.
- i. Recolección de limpieza.
- j. Instituciones presentes en la comunidad (pública, privada y social).
- k. Transporte.

VI. Educación.

- a. Población analfabeta.
- b. Número de estudiantes totales en la comunidad (preescolar, primaria, secundaria, prepa, universidad).
- c. Jardín de niños (número de estudiantes y profesores, nombre de la escuela, ubicación, nombre del Director, número de aulas).

- d. Primaria (número de estudiantes y profesores, nombre de la escuela, ubicación, nombre del Director, número de aulas).
- e. Secundaria (número de estudiantes y profesores, nombre de la escuela, ubicación, nombre del Director, número de aulas).
- f. Preparatoria (número de estudiantes y profesores, nombre de la escuela, ubicación, nombre del Director, número de aulas).
- g. Universidad (número de estudiantes y profesores, nombre de la escuela, ubicación, nombre del Director, número de aulas).
- h. Otro tipo de educación (número de estudiantes y profesores, nombre de la escuela, ubicación, nombre del Director, número de aulas).
- i. Educación para adultos.
- j. Escuelas que cuenten con educación especial.
- k. Número total de alumnos que estudian en la comunidad.
- l. Grado de ausentismo.
- m. Número de profesorados en todos los centros escolares.
- n. Casos de acoso escolar reportado en los centros escolares.

VII. Ocio y tiempo libre.

- a. Áreas verdes.
- b. Centros sociales.
- c. Parques.
- d. Deportivos.
- e. Bibliotecas.
- f. Teatros.
- g. Cine.
- h. Casa de cultura.
- i. Tipo de actividades que realizan los niños durante su tiempo libre.
- j. Tipo de actividades realizadas por los jóvenes con mayor frecuencia durante el tiempo libre.
- k. Tipo de actividades que realizan los adultos durante su tiempo libre.
- l. Tipo de actividades que realizan los adultos mayores durante su tiempo libre.

VIII. Salud.

- a. Servicios de salud (clínicas, hospitales, farmacias, centros de salud, laboratorios, dispensarios médicos) de manera privada, pública o social.
- b. Tipos de nivel de atención con el que cuenta la comunidad.
- c. Enfermedades más frecuentes.
- d. Principales problemas de salud.
- e. Fecundidad.
- f. Mortalidad.

- g. Mapa de enfermedades crónica degenerativas en la población.
- h. Cobertura en la vacunación infantil.
- i. Número total de personas con discapacidad.
- j. Grado de desnutrición de la comunidad.

IX. Familia.

- a. Composición familiar.
- b. Organización familiar.
- c. Hogares con jefatura masculina y femenina.
- d. Número de integrantes en una familia (aproximadamente).
- e. Migración.
- f. Valores.
- g. Formas de organización familiar.
- h. Actividades cotidianas realizadas en la familia.

X. Organizaciones Políticas y Sociales.

- a. Partidos políticos.
- b. Formas de organización y participación social.
- c. Representantes de la comunidad.
- d. Tipos de asociaciones de los vecinos.
- e. Organizaciones populares y civiles.

XI. Religión.

- a. Tipo de religión predominante.
- b. Centros de culto más predominantes en la comunidad.
- c. Rituales de culto de la comunidad.

XII. Estructura económica.

- a. Nivel socioeconómico de la población.
- b. Sector primario.
- c. Sector secundario.
- d. Sector terciario.
- e. Tipo de trabajo predominante en la comunidad.

XIII. Abasto y alimentación.

- a. Comercios, tiendas, fruterías, panaderías, heladerías.
- b. Mercados, Tianguis y centros comerciales.
- c. Tipo de alimentación predominante en la comunidad.
- d. Frutas y verduras consumidas con mayor frecuencia dentro de la comunidad.
- e. Cereales, tubérculos y bebidas.
- f. Consumo de comida chatarra.

XIV. Uso del suelo y vivienda.

- a. Tenencia de la tierra: Título de propiedad, sin títulos o en proceso de regularización.
- b. Tipo de propiedad privada.
- c. Asentamientos irregulares.
- d. Características de las Viviendas.
- e. Tipo de vivienda: propia, prestada, rentada.
- f. Servicios con los que cuenta la vivienda.

XV. Conclusiones.

XVI. Anexos (fotografías referentes a la Comunidad).

En esta *Guía Metodológica* se describen las variables más importantes para la elaboración del Estudio Exploratorio Descriptivo o Estudio de Comunidad; Guía Metodológica que puede ser enriquecida de acuerdo a las propias necesidades del investigador, la institución o la población que participa en el estudio. Para la recolección de información de esta *Guía Metodológica*, se deberá realizar de manera bibliográfica referencial, a través de entrevistas u otras técnicas de recolección de información documental o empírica. Con el estudio de estas variables el investigador tiene un mayor acercamiento a la población, a sus necesidades y recursos, al igual que en sus formas de organización, lo representa información sistematizada para elaborar un diagnóstico social y un proyecto de intervención eficaz a la problemática detectada.

BIBLIOGRAFÍA

- Albarran, Vázquez Mario. (2004). *Métodos de Investigación. El conocimiento, la Ciencia y el Proceso de Investigación*. México: Publicaciones Cultural.
- Álvarez-Gayou Jurgenson, Juan Luis. (2012). *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*. México: Paidós.
- Ander Egg, Ezequiel. (1995). *Diccionario de Trabajo Social*. Argentina: Editorial LUMEN.
- Babbie, Earl. (2000). *Fundamentos de Investigación Social*. México: International Thomson Editores México.
- Babbie, Earl. (2013). *The practice of social research*. London: Wadsworth Cengage Learning.
- Baena Paz, Guillermina. (1979). *Instrumentos de Investigación: Manual para elaborar Trabajos de Investigación y Tesis Profesionales*. México: Facultad de Ciencias Políticas sociales, UNAM.

- Blaxter, Loraine., Hughes, Christina., Tight, Malcom. (2005). *Como se hace una Investigación*. Barcelona: Gedisa.
- Bosch García, Carlos. (1977). *La Técnica de Investigación Documental*. México: Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM.
- Briones, Guillermo. (2006). *Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales*. México: Trillas.
- Bunge, Mario. (2014). *La Investigación Científica*. México: Editorial Siglo XXI Editores.
- Burgos Ortíz, Nilsa M. (2011). *Investigación cualitativa. Miradas desde el Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.
- Carballeda, Alfredo Juan Manuel. (2013). *La intervención en lo social como proceso; una aproximación metodológica*. Argentina: Espacio Editorial.
- Carrillo Martínez, José. (1990). *La Metodología de la Investigación*. México: Editorial JOCAMAR.
- Castro Guzmán, Martín., Chávez Carapia, Julia del Carmen., Vázquez González Silvia. (2013). *Epistemología y Trabajo Social Tomo I*. México: Universidad Nacional Autónoma de México y Academia Nacional de Investigación en Trabajo Social.
- Castro Guzmán, Martín., Chávez Carapia, Julia del Carmen., Vázquez González Silvia. (2013). *Epistemología y Trabajo Social Tomo II*. México: Universidad Autónoma de Sinaloa y Academia Nacional de Investigación en Trabajo Social.
- Connolly, Priscilla. (2005). *Tipos de poblamiento en la ciudad de México*. México: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Cresweell, John. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. (4a. Ed.). United States of America: Saga Publications.
- D’Cruz, Heather., Jones, Martyn. (2010). *Social work research: ethical and political contexts*. United States of America: Los Ángeles Sage Publications.
- Danhke, Gordon. (1989). “Investigación y comunicación”. En Fernández, Carlos., Danhke, Gordon (comps.). *La comunicación humana: ciencia social*. México: McGraw Hill.
- De Gortari, Elí. (1978). *El metodo de las Ciencias. Nociones elementales*. Mexico: Grijalbo.
- De Gortari, Eli. (2013). *Diccionario de la Lógica*. México: Plaza y Valdés.
- De la Torre Villar, Ernesto y Navarro de Anda Ramiro. (1982). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mcgraw Hill.
- Díaz Flores, Martha. (2013). *Metodología de la investigación: enfoque por competencias, la investigación científica y su impacto*. México: Editorial Trillas.
- Duverger, Maurice. (1972). *Métodos de las Ciencias Sociales*. Barcelona, España: Editorial Ariel.
- Escala, Mercedes., Fernández Soto, Silvia., Fuentes, María Pilar., Koumrouyan, Elza., Martinelli, María Lucia., Travi, Bibiana. (2001). *El Diagnóstico Social; Proceso de Conocimiento e Intervención Profesional*. Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.

- Escuela Nacional de Trabajo Social. ENTS. (2016). "Qué es el trabajo social". Recuperado de: <http://www.trabajosocial.unam.mx/queestsocial.html>.
- Gallardo Clark, María Angélica. (1973). *La praxis del trabajo social en una dirección científica*. Argentina: Editorial ECRO.
- García Martínez, Rosendo C. (2014). *Metodología de la Investigación Ciencias Sociales*. México: Editorial Trillas.
- Garza Mercado, Ario. (2006). *Manual de Técnicas de Investigación para Estudiantes de las Ciencias Sociales*. México: El Colegio de México.
- Gonzales, Reyna Susana. (2010). *Manual de Investigación Documental y Redacción. Lenguaje, pensamiento, semántica*. México: Editorial Trillas.
- Hernández Arístu, Jesús (1991). *Acción Comunicativa e Intervención Social*. Madrid, España: Ed. Popular.
- Hernández Sampieri, Roberto. (2011). *Fundamentos de metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- International Federation of Social Workers. IFSW. (2016). *Propuesta de definición global de trabajo social*. Recuperado de: <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/>.
- Kosik, Karel. (1967). *La dialéctica de lo concreto*. México: Editorial Enlace Grijalbo.
- Lakatos, Imre. (2007). *Escritos Filosóficos I: Metodología de los Programas de Investigación Científica*. México: Editorial Alianza.
- Maggetti, Martino., Radaelli, Claudio., Gilardi, Fabrizio. (2013). *Designing Research in the Social Sciences*. London, Inglaterra: Saga.
- Marchioni, Marco. (1989). *Planificación Social y Organización de la Comunidad*. Madrid, España: Editorial Popular, S.A.
- Martínez Miguelez, Miguel. (2007). *Investigación Cualitativa, Etnográfica En Educación: Manual Teórico Práctico*. México: Editorial Trillas.
- Martínez Miguelez, Miguel. (2008). *Epistemología y Metodología Cualitativa en las Ciencias Sociales*. México: Editorial Trillas.
- Maxwell, Joseph. (2013). *Qualitative research design: interactive approach*. (3ª Ed.). United States of América: Saga.
- Mendoza Rangel, María del Carmen. (2002). *Una opción metodológica para los trabajadores sociales*. México: Asociación de Trabajadores Sociales Mexicanos.
- Otriz, Frida. (2011). *Diccionario de la Metodología de la investigación Científica*. México: Limusa.
- Otriz, Frida., García, María del Pilar. (2006). *Metodología de la Investigación. El proceso y sus técnicas*. México: Limusa.
- Pardinas, Felipe. (1980). *Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. México: Editorial Siglo XXI.
- Pérez, Gloria. (2014). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes: técnicas y análisis de datos* (6 ed.). Madrid, España: Editorial la Muralla.
- Riveros, Héctor., Rosas, Lucía. (1990). *Iniciación al método científico experimental* (2da. Ed.). México: Trillas.

- Rodríguez Gómez, Gregorio., Gil Flores, Javier., García Jiménez, Eduardo. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada, España: Ediciones Aljibe.
- Rojas, Raúl. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés.
- Rubin, Allen., Babbie, Earl. (2009). *Research methods for social work*. London, Inglaterra: Cengage Learning.
- Ruiz Olabuénaga, José Ignacio. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Bilbao, España: Editorial Universidad Deusto.
- Sabino, Carlos. (1992). *El Proceso de Investigación*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Panapo.
- Scarón de Quintero, María Teresa., Genisans de Guidobona, Nélica. (1985). *El Diagnóstico Social*. Argentina: Editorial Hvmánitas.
- Selltiz, Claire., Jahoda, Marie., Deutsch, Morton., Cook, Stuart. W. (1965). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid, España: Rialp.
- Taylor, Steven., Bogman, Robert., DeVault, Marjorie. (2015). *Introduction to qualitative research methods. A guidebook and resource*. (4° Ed.). Estados Unidos: Wiley.
- Tecla J., Alfredo. (1990). *Teoría, Métodos y Técnicas en la Investigación Social*. México: Investigación Documental.
- Valles Martínez, Miguel. (2008). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social*. España: Editorial Síntesis.
- Vara, Arístides. (2012). *¿Cómo hacer monografías de investigación?* Lima, Perú: Instituto de Investigación, Facultad de CCAA y RRHH. Universidad San Martín de Porres.

Eje temático

EL DIAGNÓSTICO; SU CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA
EN TRABAJO SOCIAL

El diagnóstico en Trabajo Social; un análisis del proceso metodológico para su elaboración

Martín Castro Guzmán*, María José Ríos Candila**
y Elizabeth Carvajal Carvajal***

*“La escuela es la base para la preparación de
hombres de talento, y éstos, la base para construir
un país poderoso y próspero. Por eso, la potencia
y la prosperidad de los países europeos y
americanos no residen en la fuerza física
de sus hombres, sino en la ciencia y estudios”
Zheng Guanying*

INTRODUCCIÓN

Existe una gran variedad de puntos de vista sobre el diagnóstico; desde su definición, proceso metodológico, hasta en las formas conceptuales de nombrarlo; para algunos profesionales de la disciplina en Trabajo Social, simplemente lo han denominado *“Diagnóstico”*, otros lo conocen como *“Diagnóstico Situacional”*; y hay quienes le prefieren llamar *“Diagnóstico Social”*. Cada uno le da, la denominación que más se acerque a sus funciones, conocimientos e intereses; pero el significado y sus alcances suele ser el mismo, el identificar y conocer la problemática para actuar en ella, profundizando a través del desarrollo de estudios que nos arrojen un dato e información sobre el problema. Para dar inicio a esta discusión metodológica y conceptual, es importante plantear las siguientes

*Profesor de Tiempo Completo en la Universidad Autónoma de Yucatán y Profesor de Asignatura en la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México.

**Estudiante y Prestataria de Servicio Social en el Programa de Licenciatura en Trabajo Social en la Universidad Autónoma de Yucatán.

***Estudiante de la Licenciatura en Trabajo Social en la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México; del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia SUAYED.

interrogantes: ¿Qué es el *Diagnóstico*?, ¿Cuál es su importancia para la disciplina en *Trabajo Social*? ¿Cuáles son sus significados, alcances y limitaciones? Y ¿Qué representa el *Diagnóstico para la Intervención Social*?

EL DIAGNÓSTICO A PARTIR DE SU DEFINICIÓN

Para dar respuestas a estas interrogantes; es importante señalar que cada autor al hacer el análisis de su definición, propone diferentes elementos metodológicos para abordar el *Diagnóstico*. Para algunos es un proceso metodológico de investigación que permite conocer la naturaleza y la magnitud de los problemas en el que se desea intervenir. Se trata, como señala (Pichardo, 1997), de conocer e interpretar la dinámica de los hechos que se han manifestado en el pasado y que se observan en el presente para prever la situación diagnosticada. Aspecto que permite investigar la realidad social, porque en ella se manifiestan, las causas y consecuencias de los diversos problemas y/o necesidades.

Desde el punto de vista etimológico, (Aguilar y Ander; 2001) señalan que el "*diagnóstico*" proviene del griego *diagnostikos*, formado por el prefijo *día*, "a través", y *gnosis*, "conocimiento", se trata de un "*conocer a través*", o en su caso "*conocer por medio*". Asimismo, comenta que la palabra *diagnóstico* es utilizada en diferentes circunstancias, para hacer una caracterización de un problema, una necesidad o una situación.

Para Scarón y Genisans (1985), "...el diagnóstico es un proceso complejo de comparación y valoración, de real análisis de la situación conflictiva dentro del contexto global de la problemática social, una mera clasificación del problema dentro de categorías muy simplificadas". De esta definición; se puede decir que la valoración de un problema o una situación, es una tarea compleja; ya que en la medida en que el profesional cuenta o no con información precisa y detallada sobre el problema o la situación, éste podrá hacer un diagnóstico más certero y objetivo, el cual podrá reflejarse en los procesos de programación social para la atención del problema.

Escalada y Fernández (2001); señala que el *diagnóstico* es concebido como uno de los instrumentos fundamentales para dar cuenta de los acontecimientos sociales y para orientar proyectos que culminarían en la ejecución de acciones tendientes a cambiar inercias reproductoras de problemas, o dirigidas a alterar

la convergencia de factores que pudieran pronosticar la ocurrencia de hechos perjudiciales, tanto a nivel micro como medio o macro social. Así también, acota que se debe recuperar y potenciar el valor del *diagnóstico* como instrumento para conocer la particularidad de la realidad social en el marco del conocimiento científico, para orientar los objetivos y modalidades de la acción profesional.

El *diagnóstico*; es una forma de evaluar o analizar el problema a través de los datos, como producto de un estudio; es decir, es el reflejo de las condiciones y las circunstancias que están presentes en el problema, y que se observan a través de indicadores que caracterizan al problema. Asimismo, el *diagnóstico* es una forma más instrumental, es un conjunto de descripciones que permiten construir significados respecto de los fenómenos sociales (en el caso de las disciplinas de la ciencia social).

El diagnóstico social no descubre nada, sino que da cuenta de la existencia de hechos particulares y –en todo caso– posibilita conocer el singular modo como se entrelazan los hechos específicos para reproducir en infinitas variedades, la esencia de un mismo tipo de fenómeno ya explicado por la teoría.

CUADRO 3
Análisis conceptual del diagnóstico

<i>Autor</i>	<i>Definición</i>	<i>Indicador analítico</i>
Richmond, 1917	El diagnóstico social es el intento de hacer una definición, lo más exacta posible, de la situación y personalidad de un ser humano con alguna necesidad social, de su situación y personalidad. Ello es, en relación con otros seres humanos de los que de alguna manera depende, o los que de alguna manera dependen de él, y en relación también con las instituciones sociales de su comunidad	Situación y personalidad. Necesidad social Relación con otros seres humanos Dependencia Relación con las instituciones
Díaz y Fernández 2013	Todo diagnóstico es una evaluación; es decir, una descripción, análisis y valoración de las necesidades sociales, lo que significa llevar a cabo la interpretación de una situación existente en comparación con un modelo ideal de referencia.	Evaluación, Descripción, Análisis y Valoración. Necesidades sociales Interpretación
Colomer, 1979	El juicio sintético e interpretativo que hace el trabajador social de la situación estructural o personal, con miras a señalar las causas de los problemas o conflictos a fin de establecer posibles hipótesis de trabajo o de intervención profesional.	Situación Juicio sintético e interpretativo. Situación estructural o personal. Señalar las causas de los problemas o conflictos.

Rosell, 1990	Diagnóstico social, se trata de una síntesis, interpretación y evaluación profesional de una situación.	Síntesis, Interpretación, Evaluación profesional. Situación
Rubí, 1992	Es formular los problemas del usuario o del grupo, y las formas en las que los factores personales y ambientales afectaran a su situación.	Formular los problemas Factores personales y ambientales
Fantova, 2005	Entendemos que todo diagnóstico es una evaluación, es decir, una descripción, análisis y valoración del fenómeno	Evaluación, Descripción, Análisis y Valoración del Fenómeno

Fuente: Elaboración propia, 2016

El *Diagnóstico*, hace referencia a un proceso de investigación científica, cuya finalidad es recabar información documental y empírica que permita visualizar la dimensión objetiva del problema social, su magnitud y el impacto en la sociedad; es decir, buscar información y recabar datos que faciliten el análisis y la interpretación del problema.

En este sentido, el *Diagnóstico* como resultado del análisis que se realiza, tiene como fin la programación de acciones que permitan una intervención organizada en esos escenarios en donde están presentes los problemas; y su propósito radica en establecer una síntesis descriptiva y una interpretación y evaluación de la carencia social o de la situación personal y social (Colomer, 1979).

Con base a las definiciones señaladas en el cuadro anterior; se entiende al *Diagnóstico*, como «el proceso que sintetiza, y conceptualiza la naturaleza y magnitud de los problemas y necesidades sociales. La definición se plantea, como un proceso que supone un conjunto de operaciones dentro de un marco metodológico, donde se organizan los datos disponibles para poder interpretar la problemática social; y su elaboración no tendría sentido, sino se piensa desde la intervención. Por tanto, la síntesis del diagnóstico requiere de una valoración y conceptualización de la información recabada.

El *Diagnóstico* no es la recopilación de datos, sino el análisis de los datos recabados para establecer las relaciones entre los factores; y su interpretación hace referencia a un esfuerzo cognitivo donde se elaboran las explicaciones de los conceptos a partir de sus asociaciones lógicas. Es conocer las características de un problema social a través de los datos para después analizarlos e interpretarlos, y dar un juicio razonado sobre este. En este sentido, el diagnóstico se

basa en la observación de los indicadores existentes que brindan información sobre el problema, lo que permite evaluar su condición y, a partir de estos resultados, programar y ejecutar acciones como una respuesta, actuando en consecuencia a la problemática detectada.

Asimismo, el *Diagnóstico Social*, es definido como el proceso que sintetiza, interpreta y conceptualiza la naturaleza y magnitud de las necesidades sociales en sus efectos, génesis y causas personales y sociales. Se trata más de una valoración e interpretación que de una sistematización de la información, y esta síntesis persigue la adecuada comprensión y valoración. La síntesis del diagnóstico requiere ya una cierta valoración y conceptualización de la información recabada (Díaz y Fernández, 2013).

En síntesis, como comenta Escalada y Fernández (2001), se requiere superar las dificultades en el proceso de elaboración del diagnóstico; precisar la especificidad del diagnóstico como modalidad del conocimiento científico; utilizar instrumentalmente el conocimiento teórico y los conceptos en la realización del diagnóstico; y trascender la particularidad del dato empírico a través del pensamiento racional y la construcción de significados.

EL DIAGNÓSTICO Y SU TIPOLOGÍA

Es importante señalar que Trabajo Social al igual que otras disciplinas de las ciencias sociales; retoman de la medicina, el concepto de *diagnóstico* para identificar y caracterizar la problemática social; y desde el enfoque de la medicina, se conceptualiza como un *Diagnóstico Clínico*, por los procedimientos utilizados para averiguar el estado de salud de una persona, o el carácter de su enfermedad, mediante el examen de su sintomatología.

En medicina hay dos aspectos que tienen particular significado para hacer un *Diagnóstico Clínico*; por un lado, el profesional de la medicina se apoya de los conocimientos científicos que posee; así como de su experiencia profesional acumulada y, por otro lado, desde el punto de vista metodológico; donde la comunicación y la relación médico-paciente, es prioritario como parte del proceso dialéctico/interactivo, además de que contribuye a la retroalimentación entre los sujetos.

En esta dinámica metodológica, Mary Richmond estructura el *Diagnóstico Social* bajo el modelo de actuación profesional médico-clínico, y no es de extrañar, ya que buena parte de su trabajo la realizó junto a un médico, lo que deja ver el traspaso teórico y metodológico de la medicina a las Ciencias Sociales. Bajo este enfoque Richmond (1917) plantea que el *diagnóstico social*, hace referencia al estudio de la situación y personalidad del ser humano que presenta alguna necesidad social. Asimismo, acota que toda elación es producto de la dependencia entre los seres humanos y las instituciones sociales de su comunidad, lo que en cierta medida repercute como parte de sus problemas y necesidades.

En este enfoque conceptual, Richmond (1917) puntualiza que, en el *Diagnóstico Social*, *se deben* incluir todos los factores principales que soportan el camino de reconstrucción social, poniendo énfasis en los rasgos que indican el tratamiento a seguir, y describe al *diagnóstico social* como un proceso que permite conocer el problema para actuar en él.

Otra forma de conceptualizar la identificación de problemas y necesidades sociales; hace referencia al *Diagnóstico Situacional*; el cual es conceptualizado por Pichardo (1997), como el inicio de todo proceso de Programación, como el arranque para iniciar la elaboración de un proyecto social, donde se identifican relaciones causales en los problemas y se delimita las posibilidades de acción. Para referirse a este tipo de diagnóstico, utiliza el término diagnóstico situacional.

Este tipo de diagnóstico; requiere de la realización de investigaciones empíricas, sustentadas en un sistema teórico-metodológico que permita emprender el análisis de los hechos sociales, de tal manera que los resultados proporcionen una visión de los procesos sociales que de claridad sobre la naturaleza y magnitud de los problemas y necesidades; es decir, el diagnóstico debe identificar la *situación*¹ *inicial* de la que se parte, hasta la *situación futura* a la que se quiere llegar. En este tránsito, es importante caracterizar y analizar el problema, los sujetos y grupos que son parte de éste; así como las dificultades probables de una situación inicial a una situación futura. También es importante ubicar y caracterizar los *espacios estratégicos*, donde se realizará el desarrollo de la acción. Por lo que, se debe de identificar además de las *estructuras* y los *procesos*

¹La situación; según Matus (1987), es todo aquello que es relevante para la acción, además de ser una condicionante del actor y de la acción. Es decir, la acción de los actores es eficaz en la construcción de la situación.

sociales; el *comportamiento de los grupos sociales* en relación a la problemática identificada, ello con el fin de analizar la viabilidad de las diversas opciones de intervención.

ESQUEMA 5
Los tipos de Diagnóstico en Trabajo Social

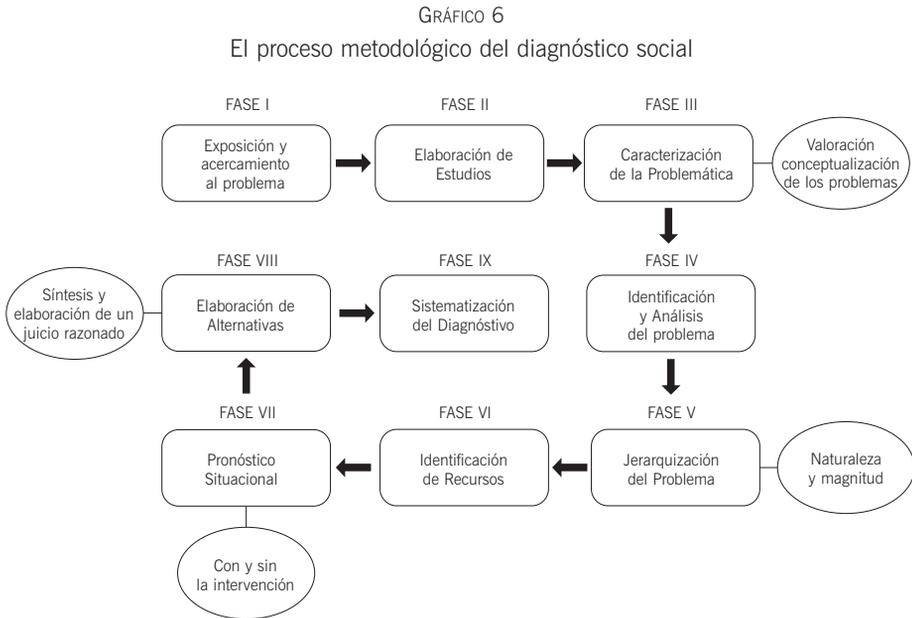


Fuente: Elaboración propia, 2015.

Los tres diagnósticos que se plantean como parte de la tipología en la disciplina de Trabajo Social; éstos se caracterizan como un proceso de evaluación y análisis de los datos obtenidos en estudios previos que permiten visualizar el comportamiento de los problemas a través de un proceso de programación, pasando de una etapa inicial a una etapa futura.

En este devenir histórico de cambios y nuevas propuestas de acercamiento con la realidad social; al pasar de un *Diagnóstico Clínico* a un *Diagnóstico Social* o *Situacional*; el problema no reside en la forma en que habría que denominarlo; claro hay un problema teórico y conceptual al respecto, pero en el plano de la *intervención*, habría que superar este dilema subjetivo y entrar en la dimensión de la construcción metodológica del Diagnóstico; es decir, cómo hacer un Diagnóstico y qué elementos metodológicos se deben de considerar en su diseño.

Para la elaboración de un diagnóstico, como documento sistematizado se deberán cubrir nueve fases sucesivas, con sus respectivos momentos. Estas fases contribuyen de forma teórica y práctica en la elaboración de un diagnóstico, el cual tiene como fin identificar las problemáticas existentes, mismas que contribuyen a un sustento teórico para la elaboración de un diagnóstico, las cuales serán presentadas a continuación:



Fuente: Elaboración propia, 2016

La Primera Fase: Exposición y acercamiento del problema. Para la elaboración de un diagnóstico, es necesario en primera instancia considerar el nivel de intervención, en esta fase se hace un acercamiento con el sujeto y se reconoce la problemática, se establecen acuerdos y compromisos para continuar y profundizar en los estudios a través del proceso metodológico para la elaboración del diagnóstico.

En segunda instancia, durante esta primera *Fase*, se busca que los sujetos sociales participen en forma activa y consciente de su problemática y puedan exponerla de manera clara y específica, logrando una mejor interacción entre el sujeto y el investigador. En esta primera etapa será de gran utilidad el *diario de campo*, *libreta de campo* o en su caso algún *organizador gráfico* que permita el registro de la información, de los datos más importantes y de los acuerdos asumidos por todos los participantes.

En la *Segunda Fase*, denominada *Elaboración de Estudios*, se recabará información documental y empírica que permita visualizar la dimensión objetiva de la problemática social manifestada por el sujeto o los sujetos de intervención; ello con el fin profundizar en el conocimiento de la problemática, identificando las causas generadoras del problema, los factores internos y externos que dimensionan o agravan el problema. Asimismo, se caracteriza el entorno en el que el sujeto interacciona, así como los datos que proporcionan otros sujetos y que facilitan el análisis y la interpretación de la problemática social.

En esta Fase, la observación es fundamental para la elaboración de los estudios; ya que se identifican los indicadores existentes que brindan información relevante acerca del problema mismo. Dependiendo de los compromisos, tiempos y recursos; se deberán hacer los Estudios *Exploratorio*, *Descriptivo*, *Correlacional* y *Explicativo*; ello con el fin de que el investigador cuente con información documental y empírica sobre la problemática social o de la comunidad en la que se quiere intervenir.

En la Tercera Fase, señalada como *Caracterización del nivel de intervención y la problemática*; el investigador social elaborará con precisión y detalle cada uno de los elementos y características que son parte fundamental del proceso de intervención; tanto de los componentes fundamentales que dan identidad al sujeto y/o los sujetos sociales, como al problema mismo de investigación o en su caso la problemática social diversa existente en la comunidad de intervención.

Con base a la información proporcionada por los estudios, en esta *Fase*, según sea el caso (*Exploratorio*, *Descriptivo*, *Correlacional* o *Explicativo*); el investigador hace una valoración y conceptualización del problema o los problemas que enfrenta el sujeto(s) de intervención; interpretando con sus conocimientos y experiencia el problema mismo en el marco contextual donde interactúa el sujeto.

En la Cuarta Fase, *Identificación y análisis del problema*, se hará un análisis de las partes del problema de investigación o en su caso de los factores internos y externos existentes en la problemática social de la comunidad; se identifican todos los componentes que son parte del problema, y se evalúan con precisión; a través de un proceso analítico que permite separar el todo en partes para hacer una interpretación más objetiva.

En la Quinta Fase: *Jerarquización del problema*; se priorizan los elementos que inciden en el problema por grado de importancia; aquí es fundamental hacer una selección de los problemas, tomando en cuenta los elementos de mayor a menor grado de incidencia con la participación del sujeto o los sujetos sociales, a través de un proceso de toma de decisiones que facilite un razonamiento más objetivo de la problemática. En esta Fase, de forma razonada se da un atributo y un valor a los problemas jerarquizados, según sea el nivel de intervención; es decir, ver la naturaleza y la magnitud como un reflejo de las condiciones y las circunstancias que están presentes en el problema y que se observan a través de indicadores establecidos.

En la Sexta Fase, *Identificación de recursos*, el investigador con base a los problemas seleccionados y que son prioritarios, deberá identificar los recursos existentes, tanto humanos, materiales, financieros e institucionales; describirlos y tenerlos presente para que, en la etapa de diseño y elaboración de programas y proyectos, estos sean tomados en cuenta. Es importante que, en cada problema jerarquizado, se identifiquen los recursos señalados.

En la Séptima Fase, *Pronóstico Situacional*; en esta Fase el investigador con base en sus conocimientos y experiencia profesional hace una reflexión sobre el problema en la dinámica de la intervención; proyectando el problema en una dimensión subjetiva, pero sin perder de vista la objetividad, ello con la finalidad de precisar el comportamiento, evolución o disminución de los indicadores o factores internos o externos que inciden en el problema; visualizando el problema bajo un proceso de simulación gráfica.

En la Octava Fase, *Elaboración de alternativas*. A partir del conocimiento del problema o la problemática social en una comunidad, el investigador formulará diversas líneas de intervención; las cuales serán analizadas en conjunto con los sujetos involucrados en el problema, con la finalidad de seleccionar la línea de intervención más adecuada a las propias necesidades de los sujetos.

En la *Novena Fase, Sistematización del diagnóstico*. Es la presentación del documento elaborado en cada una de sus Fases; es el documento concluido y ordenado metodológicamente, es un documento final construido en forma de resumen ejecutivo para su presentación.

Con la elaboración de un Diagnóstico; se trata de precisar la naturaleza y magnitud de un problema en la realidad social; así como identificar los recursos que hay en ese contexto social para intervenir en dicho problema, jerarquizado e identificando a la problemática que se representa mayor influencia y que incide en el principal; ello con la finalidad de elaborar alternativas de solución al problema identificado y que demanda la población a través de su acercamiento con los expertos.

En este sentido, la información como producto del *Diagnóstico Social*, radica en el hecho de que posterior a este documento, se elabora un proyecto de intervención, como una parte sustancial en el proceso de planificación, considerando el problema principal detectado en fase de la jerarquización. Aspecto que es fundamental para la toma de decisiones anticipada y fundamentada por medio del conocimiento de la realidad a través del uso del método científico en la elaboración de los diversos estudios, como en el propio diseño del diagnóstico.

EL DIAGNÓSTICO Y SU DISEÑO PARA LA INTERVENCIÓN EN EL PROBLEMA DE LA MIGRACIÓN

Con base en la propuesta para el diseño y elaboración de un *Diagnóstico Social* y con el objeto de que haya más claridad en el proceso metodológico; se presente a modo de ejemplo, el "*Diagnóstico Social* de la Migración en San Lorenzo Teotipilco, Tehuacán, Puebla"². Diagnóstico que describe y explica cada una de las nueve Fases propuestas en el Gráfico 6.

En la Primera Fase; *Exposición y acercamiento del problema*. Se señala que:

- La Junta Auxiliar de San Lorenzo Teotipilco, Tehuacán, Puebla se localiza al sureste del Estado de Puebla, a escasos seis kilómetros de la cabecera municipal del valle de

²Estudiante de la Licenciatura en Trabajo Social en la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México; del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia SUAyED.

Tehuacán, cuenta con una población de 12,030 habitantes. Es parte del municipio de Tehuacán, Puebla con 274,906 habitantes. El Estado concentra sus actividades económicas en el sector terciario con el 62.67% al PIB estatal (2014) sus recursos naturales más importantes son sus manantiales que se ubican en nuestro lugar de trabajo. División territorial. Cuenta con 15 colonias. Este trabajo se centra en la colonia San Lorenzo Centro y la Santa Cecilia sección I, II y III.

- Al año 2010, de cada 100 migrantes internacionales del estado de Puebla, 91 se fueron a Estados Unidos. El dato a nivel nacional es de 89 de cada 100. Las actividades económicas en San Lorenzo son el comercio y la industria textil, y los lugares turísticos como balnearios.
- Las jefas de familia con parejas migrantes forman parte ya de los grupos vulnerables en México por el esfuerzo adicional para incorporarse al desarrollo y la convivencia diaria en sus hogares, y en el caso de la Junta Auxiliar de San Lorenzo Teotipilco, no es la excepción: la desintegración familiar como efecto de la migración.
- Se aplicaron 30 encuestas y tres entrevistas a profundidad en la zona centro y la colonia Santa Cecilia sección I, II y III en el periodo de marzo y abril como actividad de la asignatura de Práctica Comunitaria I. La comunidad es suburbana, cuenta con un ayuntamiento municipal y una autoridad ejidal. Se reconoce la problemática de los efectos que conlleva el proceso de migración para los hogares de jefas de familia. El acercamiento con las jefas de familia se presentó con esfuerzo en su mayoría por las características específicas que requería el trabajo.

En la Segunda Fase; Elaboración de estudios:

- Se hizo un estudio exploratorio descriptivo, manejado desde los enfoques cuantitativo y cualitativo. Partiendo desde nuestro objetivo principal donde se encontró la desintegración familiar, como un efecto de la migración internacional. Profundizando en la problemática y analizando los resultados, se identifican las causas generadoras del problema como; la situación económica en primer plano como generadora de la movilización de las parejas, así como los años en promedio que llevan lejos de sus familiares, la falta de comunicación, la responsabilidad total de crianza y educación que recae en la jefa de familia.
- Una de las problemáticas sociales manifestada por las encuestadas y entrevistadas es desestabilización emocional y la mala comunicación con los hijos que generan problemas como aislamiento, falta de concentración en la escuela o drogadicción.
- Factor externo que agrava la situación es la incertidumbre en la fecha de regreso de la pareja migrante, el factor interno es la total responsabilidad del hogar para la jefa de familia.
- Las características del entorno en el que las jefas de familia interaccionan son de tipo educativas, de actividades que giran en torno a los hijos, muchas de ellas están

inmersas en el mundo del hogar dejando de lado su potencial humano para realizar actividades para su superación personal, ya que tienen que trabajar mucho en la conducta de sus hijos.

En la Tercera Fase; Caracterización del nivel de intervención y la problemática:

- Para estos hogares de migrantes, la solución a sus problemas económicos fue el irse a otro país para obtener un mejor ingreso económico considerando que el nivel de estudios predominante de secundaria aquí en México no les genera un buen ingreso. Se enfrentan con la falta de oportunidades en educación y laborales, dejando como única salida la movilización a otro país.
- El sistema económico actual, la falta de oportunidad para la educación, los resultados de los gobiernos, la política del país, la globalización, las guerras, la pobreza, componentes que forman parte del problema.
- Los efectos: la desintegración familiar, desinterés escolar, falta de respeto hacia las madres por parte de los hijos mayores, estancamiento en el desarrollo de la jefa de familia, desestabilización emocional.
- En este sentido el nivel de intervención inmediato es a nivel de los hogares, pero hay esferas como la económica en la comunidad que afecta.

Para la Cuarta Fase; Identificación y análisis del problema:

- En la junta auxiliar no hay datos sobre las familias de migrantes como un censo, las autoridades están ajenas sobre el proceso migratorio que pasan las familias, las cuales no cuentan con ayuda profesional para atender el problema de la desintegración familiar, ni siquiera existe evidencia de que familias la presentan.
- Las jefas de familia se apoyan en la religión para poder sobrellevar la situación que muchas veces es extenuante, pues la relación con sus hijos es problemática, no cumplen con sus responsabilidades, son violentos y presentan problemas como drogadicción, falta de respeto, trastornos como rebeldía, falta de concentración en la escuela y una comunicación regular.
- Es fundamental que las autoridades estén conscientes de la razón por la cual migran las personas, en este caso la economía. Falta impulsar fuentes de empleo que ayuden con un ingreso digno a las familias y eviten la separación.

En la Quinta Fase; *Jerarquización del problema*. En primero plano y profundizando en la información obtenida por las jefas de familia; la causa principal del problema de la desintegración familiar a causa de la migración es:

- La mala situación económica en México, sobre todo en la falta de oportunidades para poder obtener un ingreso digno para cubrir sus necesidades básicas.

- El tiempo de estancia por la pareja migrante que al parecer nunca es suficiente, pues no tienen fecha de regreso ni tampoco de llevarse a su familia.
- La falta de continuidad de estudios de los padres de familia, sólo tienen la educación secundaria.
- No dejando de lado la parte de las autoridades que poco hacen por mejorar la situación de falta de oportunidades laborales en la Junta Auxiliar.

Para la Sexta Fase; Identificación de recursos:

- Para los efectos de la desintegración familiar, se cuenta con el capital humano, es decir, por medio de un proyecto, a cargo del módulo de Trabajo Social. Eliminar la desintegración familiar a causa de la migración sería imposible, por lo menos a corto plazo, debido al trasfondo o coyunturas que tiene la migración estamos hablando de educación, empresariales e institucionales. Al respecto, canalizar a las familias que presentan desintegración familiar a instancias como el DIF, en especial al módulo de psicología, pero trabajar con las jefas de familia para que ellas mismas identifiquen el potencial humano que tienen para poder salir adelante.
- Estamos hablando de talleres específicos para mujeres con hijos, enfocados a armonizar el hogar, aminorando con ello los efectos de la migración. Pues en ocasiones la disfuncionalidad familiar es llevada al extremo y se genera una ruptura o desintegración definitiva. Vemos en los resultados que los hijos, los problemas del entorno familiar se reflejan comúnmente en problemas sociales, emocionales y educativos.
- En la parte Institucional se cuenta con muchas instancias como el DIF para solicitar apoyo en el módulo de Trabajo Social y Psicología.

En la Séptima Fase; Pronóstico situacional:

- La problemática social identificada como es la desintegración familiar, es prioritaria en su atención, por ser la célula principal de la sociedad. Anticipando la situación en caso de no realizar la intervención, las familias pueden llegar a la desintegración total como el divorcio, y a la vez generar más problemas sociales como violencia, adicciones, pobreza, se requiere de un trabajo conjunto desde el gobierno, Estado; (económica, gobierno y población). El combate a la pobreza, en sus diversos grados, y la atención a este tipo de hogares. La idea suena muy ambiciosa, pero es parte de la realidad. Esto obliga a iniciar desde el núcleo familiar.

Para la Octava Fase; Elaboración de alternativa:

- Aplicar y adaptar el modelo sistémico; terapia familiar. La relación entre personas y su entorno está sujeta a una dinámica circular de influencias recíprocas. Se trata de comprender al individuo en su contexto. Dentro de la teoría General de Sistemas

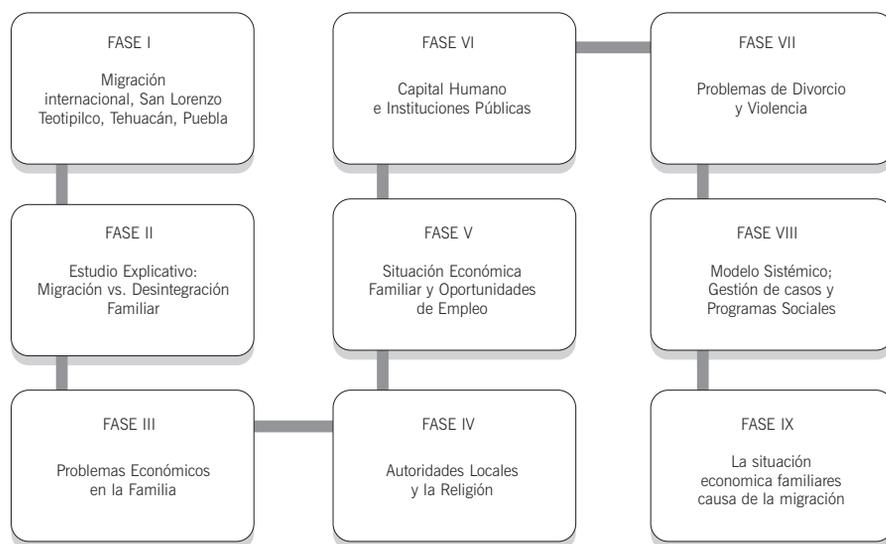
(Bertalanffy: 1976) se concentra en tres aspectos importantes: Función, Estructura y necesidad del hogar a fin de restaurar el equilibrio familiar, buscar la funcionalidad del sistema, mejorar la comunicación entre los miembros, y la parte más importante: conseguir que todos los miembros tengan cubiertas sus necesidades (Ratía, 2016).

- Mediante la gestión de casos; Mary Richmond menciona: es necesario el conocimiento de recursos sociales y redes de servicios. (Ratía, 2016). Se trata de asegurar los recursos y servicios de forma eficaz, eficiente, razonada y coordinada, aquí el Trabajador Social es proveedor de recursos. En este sentido buscar apoyo para que las familias puedan establecer un negocio o ser incorporados a actividades que generen ingresos económicos. Trabajar por ese capital humano emprendedor.
- Reordenar los programas sociales a nivel gobierno, pues no han tenido los resultados suficientes para poder apoyar a las familias en ese sentido. Se requiere trabajar por una estabilidad y crecimiento económico con la creación de empleos, pero enfatizando el acceso a la educación y previsión social.

Finalmente, en la Novena Fase: Sistematización de diagnóstico: Se presenta un esquema metodológico que sintetiza las nueve fases:

ESQUEMA 1

Diagnóstico Social de la Migración en San Lorenzo Teotipilco, Tehuacán, Puebla



Fuente: Elaboración propia, 2016

En las fases que se abordan en esquema 1, se sintetizan los siguientes resultados:

- En la Primera Fase: se aborda el problema de la migración internacional en la comunidad de San Lorenzo Teotipilco, Tehuacán, Puebla.
- En la Segunda Fase: se elabora un Estudio Explicativo sobre el problema de la Migración Vs. Desintegración Familiar.
- Para Tercera Fase: el estudio se enfoca en los Problemas Económicos presentes en la Familia.
- En la Cuarta: se analiza el problema de la migración y la desintegración familiar en el marco de la dinámica de las Autoridades Locales y la Religión.
- En la Quinta Fase: se considera que la Situación Económica Familiar y las Oportunidades de Empleo, son los principales problemas que se deben atender.
- Para la Sexta Fase: se caracterizan los recursos de la comunidad de San Lorenzo Teotipilco, sobre todo el Capital Humano, es decir, las mujeres e hijos que se quedan en casa durante los procesos migratorios;
- En la Séptima Fase: se considera que es importante atender el problema de la migración, de no ser así, aumentarían en forma considerable los Problemas de Divorcio y Violencia Familiar.
- En la *Octava Fase*; se propone la atención de la problemática familiar a través del Modelo Sistémico, la Gestión de casos y el impulso de Programas Sociales desde las instituciones públicas.
- En la *Novena Fases*, se sintetiza el siguiente diagnóstico: “La situación económica en las familias y la falta de oportunidades de empleo; son dos causas fundamentales del proceso de migración internacional que, a su vez, genera el problema de la desintegración familiar por la ausencia y el abandono de los integrantes de la familia.

A partir de lo anteriormente descrito, se puede comprender con mayor claridad el procedimiento que conlleva la elaboración del diagnóstico social, su diferentes fases y etapas, para poder establecer finalmente el plan de acción que permitirá intervenir en la realidad que la comunidad manifiesta como una necesidad que vulnera su desarrollo dentro del entorno o contexto en el que se encuentra.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar Idañez María José, Ander-Egg, Ezequiel. (2001). *Diagnóstico Social. Conceptos y metodología*. Argentina: Editorial Lumen Hvmanitas.

- Ander Egg, Ezequiel. (1995). *Diccionario de Trabajo Social*. Argentina: Editorial LUMEN.
- Apodaca Rangel, Ma. De Lourdes. (1983). *Apuntes de Metodología y Técnicas de Investigación*. México: ENTS-UNAM.
- Bertalanffy Von, L. (1976). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Bosch García, Carlos. (1977). *La Técnica de Investigación Documental*. México: Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM.
- Briones, Guillermo. (2006). *Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales*. México: Trillas.
- Bunge, Mario. (2014). *La Investigación Científica*. México: Siglo XXI Editores.
- Colomer, Montserrat. (1979). "El método de Trabajo Social". En *Revista de Trabajo Social* No. 75. Barcelona, España: Asociación de Asistentes Sociales de Cataluña.
- D'Cruz, Heather., Jones, Martyn. (2010). *Social work research: ethical and political contexts*. United States of America: Los Ángeles Sage Publications.
- Díaz, Eduardo., Fernández, Patricia. (2013). "Conceptualización del diagnóstico en Trabajo Social: necesidades sociales básicas" en *Revista: Cuadernos de Trabajo Social*. Vol. 26-2. Universidad Complutense de Madrid.
- Escalada, Mercedes. (2001). *Diagnóstico social: proceso de conocimiento e intervención profesional*. Argentina: Espacio Editorial.
- Escuela Nacional de Trabajo Social (1982). *Acerca de la Práctica en Trabajo Social*. México: ENTS-UNAM.
- Escuela Nacional de Trabajo Social (1985). *Coordinación de Prácticas, La práctica Escolar*. México: ENTS-UNAM.
- Facultad de Ciencias Políticas y Sociales Instrumentos de Investigación (1977). *Manual para elaborar trabajos de Investigación y tesis profesionales*. UNAM. México: Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.
- Fantova, Fernando. (2005). *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Madrid: CCS.
- Gallardo Clark, María Angélica. (1976). *Metodología básica del trabajador social*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Garza Mercado, Ario (2006). *Manual de Técnicas de Investigación para Estudiantes de las Ciencias Sociales*. México: El Colegio de México.
- Gómez Jara, Francisco. (1986). *El Diseño de Investigación Social*. México: Editorial Fontamara.
- Gonzales, Reyna Susana. (2010). *Manual de Investigación Documental y Redacción. Lenguaje, pensamiento, semántica*. México: Editorial Trillas.
- Hernández Sampieri, Roberto. (2011). *Fundamentos de metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Matus, Carlos. (1987). *Política, planificación y gobierno*. Caracas, Venezuela: Fundación Altadir.

- Mendoza Rangel, María del Carmen. (2002). *Una opción metodológica para los trabajadores sociales*. México: Asociación de Trabajadores Sociales Mexicanos.
- Pichardo, Arlette. (1997). *Planificación y Programación Social (Bases para el diagnóstico y la formulación de programas y proyectos sociales)*. Argentina: Lumen-Hvmanitas.
- Richmond, Mary. (1917). *Social Diagnosis*. New York, USA: Rusell Sage Foundation.
- Rojas, Raúl. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés.
- Rosell, Teresa. (1990). *La entrevista en el Trabajo Social*. Barcelona, España: Euge.
- Rubí, Carmen. (1992). *Introducción al Trabajo Social*. Barcelona, España: Llar del Llibre.
- Sabino, Carlos. (1992). *El Proceso de Investigación*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Panapo.
- Scarón de Quintero, María Teresa., Genisans de Guidobona, Nélica. (1985). *El Diagnóstico Social*. Argentina: Editorial Hvmanitas.
- Sheriff, Teresa., Sánchez, Eddy. (1973). *Supervisión en Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina: Editorial ECRO S. R. L.
- Silva Arciniega, Ma. Del Rosario., Brain Calderón, Ma. Luisa. (2006). *Validez y confiabilidad en el estudio socioeconómico*. México: ENTS-UNAM.
- Trigueros Guardiola, Isabel. (1991). *Manual de Prácticas de Trabajo Social Comunitario en el Movimiento Ciudadano*. España: Editorial Siglo XXI.

El diagnóstico social; una mirada conceptual en su proceso de construcción

Isaí Abiel Anguas Puc, Jessica Nayeli Be Canul, Anahí Guadalupe Canche May,
Lía Abisai Dorantes Moguel, Liliana Margarita Méndez Martín, Karen Stephanie
Peña Herrera, Fernanda Cecilia Romero Fonz y Katheren Ixel Tenreiro Aguilar*

*Nunca terminará el movimiento de cambio en el mundo
de la realidad objetiva, y tampoco tendrá fin la cognición
de la verdad por el hombre a través de la práctica.
Mao Zedong*

INTRODUCCIÓN

Para hacer posible la intervención del trabajador social ante las diversas problemáticas, es indispensable utilizar las herramientas y técnicas que le permitan obtener toda la información necesaria referente a las causas del problema, para que con ello se puedan proporcionar alternativas de solución. Es importante mencionar que el uso de dichas herramientas y técnicas contribuye a una intervención eficaz de las problemáticas sociales.

El proceso metodológico de intervención en Trabajo Social, se encuentra en un primer momento en el acercamiento a la realidad, es decir, la caracterización de la situación. Dicha información se obtendrá con la ayuda de un estudio primordial, en el cual se recaban los datos específicos e importantes para identificar el problema. Con base en ello, se puede considerar que el diagnóstico, facilita la búsqueda de los principales elementos de las problemáticas que enfrenta el individuo, al igual que la obtención de experiencias propias buscando impulsar, comprender y determinar la forma de actuar del profesional de trabajo social.

*Estudiantes de Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Yucatán, supervisados por el Dr. Martín Castro Guzmán y la PLTS María José Ríos Candila; producto final presentado en la asignatura de Metodología de la Investigación; del Plan de Estudios de Estudios de la Licenciatura en Trabajo Social bajo la Modalidad del Modelo Educativo para la Formación Integral (MEFI), durante el periodo enero-junio de 2016.

El contenido del presente documento, hace énfasis a los elementos considerados como parte del diagnóstico, el cual demuestra su importancia en la profesión de Trabajo Social y, sobre todo, la relación que tiene con las funciones profesionales.

En este sentido se analizaron diversas definiciones, y con base en ello se identificaron las características más importantes de cada una; lo cual permite comprender la importancia que tiene el diagnóstico en los procesos de intervención de Trabajo Social y sobre todo las fases que lo conforman.

¿QUÉ ES EL DIAGNÓSTICO?

Para poder realizar un análisis del diagnóstico desde una visión determinante del Trabajo Social, se deben rescatar las definiciones que son proporcionadas por los autores para distinguir su importancia en el quehacer profesional, ya que es fundamental para el amplio conocimiento de la situación concreta que debe ser atendida socialmente.

Scarón y Genisans (1985) menciona que el diagnóstico es un juicio comparativo de una situación dada con otra situación dada ya que lo que se busca es llegar a la definición de una situación actual que se quiere transformar, la cual se compara valorativamente, con otra situación que sirve de norma o pauta, para entender la metodología del Trabajo Social, como un proceso previo a la planeación.

Según Diéguez (1987), señala al diagnóstico como una parte del proceso de la planificación, donde una vez obtenida la información, y como base para tener mayores elementos para desarrollar la acción, se deben analizar los hechos encontrados para establecer relaciones y discriminar lo fundamental y lo circunstancial.

Otro autor que reconoce al diagnóstico como fase del método básico del Trabajo Social es Colomer (1979), quien lo denomina como un juicio sintético e interpretativo que hace el trabajador social de la situación estructural o personal, con miras a señalar las causas de los problemas o conflictos a fin de establecer posibles hipótesis de trabajo o de intervención profesional.

En esta perspectiva analítica, Colomer (1979) menciona la importancia de la evaluación al momento de realizar el diagnóstico; la evaluación que debe

realizarse considerando todos los aspectos que arrojan los resultados, sirviendo como base los estudios realizados para que a través de la jerarquización se puedan priorizar todos los problemas de la población y distinguir el problema principal que debe ser atendido, lo que resulta ser más sencillo de realizar, considerando la naturaleza y la urgencia en la solución del problema.

Por su parte Espinoza (1987), señala que el diagnóstico es una fase que inicia con el proceso de la programación y es el punto de partida para formular el proyecto, denominando al diagnóstico como el reconocimiento del “terreno”, donde se pretende realizar la acción, los síntomas o signos reales y concretos de una situación problemática, lo que supone la elaboración de un inventario de necesidades y recursos. Así como señala este autor, es importante que en el diagnóstico se deben considerar los recursos con los que cuenta la población, los cuales pueden ser recursos materiales, financieros y humanos. De manera esencial, el recurso humano con el que se cuenta, porque dicho recurso consiste en ser los informantes claves para poder obtener la información necesaria que ayudará en el proceso metodológico y de esta manera determinar y conocer el problema.

Asimismo, los informantes claves reconocen cual es la problemática principal que debe ser atendida; y en el proceso de programación y ejecución de proyectos sociales serán importantes en la adecuación de los tiempos, recursos, sobre todo por su destacada participación en los procesos de organización y desarrollo de las actividades.

Prieto (1988), explica que para solucionar un problema se necesita adquirir los conocimientos necesarios sobre el mismo, y este conocimiento de la realidad para actuar constituye lo que es el *diagnóstico*. También afirma que el sentido de un *diagnóstico* es más amplio que la simple adquisición de información, ya que esta implica la evaluación de toda la situación, el análisis del aprendizaje de la propia realidad, y el conocimiento de las causas fundamentales de los problemas, el planteamiento de acciones reflejadas en la programación a partir de un análisis a fondo de lo que pasa.

Para el caso del *diagnóstico social*, en el que se enfocará este capítulo; coincidimos con (Aguilar y Ander Egg, 2001) quienes definen al *diagnóstico*, como un proceso de elaboración y sistematización de información que implica conocer y comprender los problemas y necesidades dentro de un contexto determinado, así como los factores condicionantes de riesgo y sus tendencias previsibles;

permitiendo una discriminación de los mismos según su importancia, de frente al establecimiento de prioridades y estrategias de intervención, de manera que pueda determinarse de antemano su grado de viabilidad y factibilidad, considerando tanto los medios disponibles como las fuerzas y actores sociales involucrados en las mismas.

Por su parte Pichardo (1986), acota que el *diagnóstico* es uno de los elementos principales que deben ser considerados en la presentación de un plan, a diferencia del programa y proyecto; ya que sin el *diagnóstico* no es pertinente plantear estrategias, políticas y objetivos. Esta autora, señala que el *diagnóstico* es el punto de partida del proceso de planificación, consiste en la caracterización de la naturaleza y magnitud de las situaciones problemáticas que requieren atención. Para ello es necesario analizar la tendencia histórica que origina y explica tales situaciones. Asimismo, considera que la evaluación de las acciones realizadas o en realización, se deben vincular con la situación problemática diagnosticada y examinar la actuación de las fuerzas y grupos, debido a que estos grupos sociales pueden favorecer u obstaculizar las acciones sociales.

Para este estudio, se define el *diagnóstico social* como el resultado sistematizado de un proceso metodológico de investigación científica que describe, analiza y valora la situación actual y existente de los problemas sociales que son objeto de intervención para los trabajadores sociales; considerando que en el *diagnóstico* se identificarán y se conocerán las problemáticas mediante indicadores que permiten una visión holística y objetiva de la situación social determinada. En este sentido, el *diagnóstico* tiene como fin último la intervención adecuada, dependiendo del nivel; que da paso al desarrollo social, de allí su importancia para los trabajadores sociales.

IMPORTANCIA DEL DIAGNÓSTICO EN TRABAJO SOCIAL

En la profesión del Trabajo Social, una fase de suma importancia para la intervención es el *diagnóstico*, que considerando algunos elementos de la definición de Scaron (1985) "es un juicio que compara las circunstancias en la que se encuentra una situación en específico con otra situación dada" ya que lo que se busca es llegar a la definición de una situación actual que se desea transformar, esta se compara, valorativamente, con otra situación que sirve de norma o pauta.

Como se menciona, el *diagnóstico* juega un papel fundamental, pues este, permite conocer a profundidad el área a trabajar, los recursos con las que se cuentan, las áreas de oportunidad y se puede describir a detalle la situación o de igual forma proporcionar un listado de problemas del objeto de estudio. Esta descripción amplía el conocimiento y permite al trabajador social crear un plan de intervención adecuada al panorama estudiado. Cabe resaltar que una de las características del *diagnóstico* es su estudio *holístico*, esto implica que el trabajador social debe poseer los conocimientos y habilidades pertinentes para poder desarrollar una intervención eficaz. Se sabe, que un buen *diagnóstico social* debe incluir todos los elementos principales que encaminan a un desarrollo social, enfatizando en los rasgos que indican el método a seguir.

El *diagnóstico* va más allá de una simple recopilación de datos estadísticos e información cualitativa, se necesita de una comprensión crítica, analítica y objetiva por parte del trabajador social, para que, con base en los resultados, éste proporcione posibles soluciones que contrarresten o respondan a las necesidades y/o problemáticas que se detecten durante este estudio. He aquí, la importancia del diagnóstico que, sin él, no se tendrían los cimientos y los conocimientos suficientes para crear un plan de intervención adecuada al objeto de estudio, por lo que es primordial realizar un buen *diagnóstico*, porque que ello da pauta al reconocimiento y determinación de acciones a realizar.

CARACTERÍSTICAS DEL DIAGNÓSTICO SOCIAL

El diagnóstico social es una elaboración en la que consiste en una descripción que permite interpretar un fenómeno o hecho como problema o como no problema. (Escalada y Fernández 2001). Dicho esto, describir consiste en identificar y conocer los diversos problemas, y situaciones que puedan presentarse antes de la intervención en un caso, pero verdaderamente el sentido del diagnóstico es el poder comprender a profundidad dichas situaciones para actuar con una mayor eficacia sobre los mismos.

Analizando la definición de Aguilar y Ander-Egg. (2001), señalan que el diagnóstico social es un proceso de elaboración y sistematización de información que implica conocer y comprender los problemas y necesidades dentro de un contexto determinado. De esta definición, se puede determinar que una de las

principales características, es que el *diagnóstico social* es un documento *sistemizado*, esto quiere decir que establece un orden lógico, adecuado a lo programado a la situación, buscando una o varias propuestas estratégicas.

De igual manera siguiendo con el análisis de estos dos autores se determina que el *diagnóstico social* debe ser sistémico, ya que la realidad es sistémica, es decir, los problemas y los hechos de la situación deben ser tomados como la totalidad social, debido a que son la base para planear alternativas. También es importante mencionar que es *Ecológico*, esto se refiere a que un problema no puede actuar de manera independiente, es decir, uno conlleva a otro lo cual determina que todo tiene relación, un ejemplo es; al estudiar a fondo la situación que presenta el individuo, es indispensable conocer las dimensiones que lo componen, desde la parte individual (psicobiológico) hasta lo que respecta a su entorno (político, cultural, ambiental y socioeconómico).

Una característica importante es su uso, el cual depende del ámbito de trabajo, los cuales pueden ser grupales, individuales o colectivos. No obstante, otra característica primordial es su ser *holístico*; se refiere a que analiza los eventos con todos sus componentes, sin dejar nada a un lado, puesto que se considera la existencia de factores que originan las diferentes situaciones al que se enfrenten la sociedad o individuo.

Otras particularidades que garantizan la utilidad eficaz del *diagnóstico* hacen referencia a la *Claridad*, sobre todo al emplear un lenguaje objetivo; además de ser *Comprensible* evitando el exceso de información y procurando resaltar lo más importante; y también, la *Precisión* que va de la mano con la *Calidad*, ya que la información debe ser útil para orientar en la acción específica y oportuna.

EL DIAGNÓSTICO EN TRABAJO SOCIAL

Para la disciplina de Trabajo Social su objeto de estudio se encuentra en la realidad social, donde interactúan los individuos entre sí, relacionándose con todas esas cuestiones sociales que les rodea. Esas cuestiones pueden ser carencias, problemas y necesidades que requiere para su atención la participación de profesionales. Para dicha disciplina se puede mencionar que el *objeto de estudio* resulta complejo, dinámico y cambiante, que adquiere diversas manifestaciones,

pero para ello los profesionales de Trabajo Social, respaldan su intervención haciendo uso de modelos y de una metodología, que son considerados como dos grandes aspectos, que presentan de una manera completa todos los elementos a considerar para dar solución a los problemas.

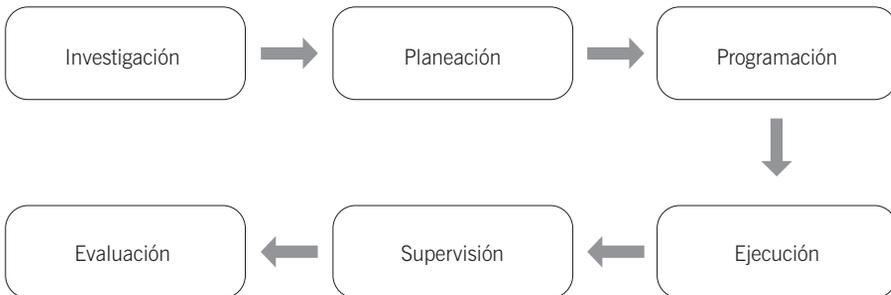
De acuerdo a la gran importancia que tiene el *diagnóstico* en Trabajo Social, se establecen algunos ejes que indican las características principales por las cuales es muy importante llevar a cabo el *diagnóstico*:

- El Diagnóstico como una fase o momento de los métodos de intervención social.
- Como una forma de utilizar los resultados de una investigación aplicada para posteriormente entrar a la acción.
- Unidad de análisis y síntesis de una situación-problema.
- Nunca es algo totalmente terminado, es una "Instrumento abierto", es decir, en todo momento puede ser fortalecido de acuerdo a la situación que se está atendiendo.
- Adquiere un valor significativo a medida en que se hace una adecuada contextualización en la identificación de situación-problema ya detectada.

Con base en los puntos anteriores, la aplicación del *diagnóstico*, es uno de los momentos del método de intervención en Trabajo Social, es decir, sin el *diagnóstico* no es posible tener un acercamiento a profundidad sobre el problema o la problemática que se vaya abordar y atender.

ESQUEMA 1

Momentos metodológicos de intervención en trabajo social



Fuente: Elaboración propia 2016.

Como se puede apreciar en el esquema¹ anterior, en los momentos que se ven implicados en la intervención del Trabajo Social, de cierta forma no se puede apreciar físicamente al diagnóstico, pero se puede mencionar que éste se ve involucrado en cada una de las fases, sobre todo en el momento de elaborar la investigación y planeación, ya que sin el aporte del *diagnóstico* será imposible intervenir en el problema.

A continuación, se describen los momentos metodológicos del proceso de intervención de Trabajo Social:

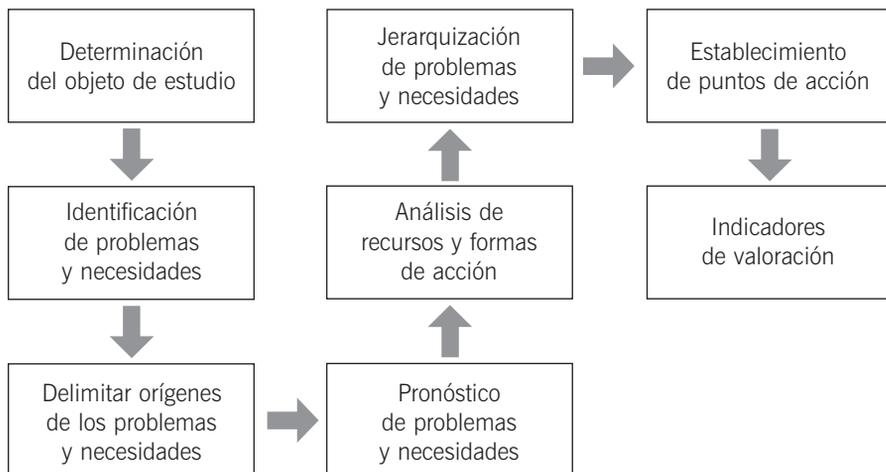
- En el primer momento se busca conocer las condiciones presentes en el campo de estudio y con la ayuda de la *investigación*, es posible determinar la sistematización de las situaciones, en este caso apoya en la comprensión, por lo cual el diagnóstico ayuda a recabar los datos indispensables para continuar con la intervención.
- En el momento de la *Planeación*: De acuerdo a la información obtenida en el primer momento, en esta fase se establecen las medidas pertinentes para aplicarlas en la búsqueda de solución del problema, por lo cual nuevamente el diagnóstico ofrece más información que permita tomar la mejor decisión.
- En la *Programación*: Se apoya en los resultados del diagnóstico, para formular propuestas de intervención con garantía de éxito y eficacia.
- La *Ejecución*: Contempla todo aquello que ofrece el diagnóstico, con el fin de establecer la estrategia operativa y la implementación de acciones para dar solución a la problemática detectada en el proceso de investigación.
- En el momento de la *Supervisión*: Después de considerar las propuestas de intervención y las acciones, para posteriormente llegar a la ejecución de las mismas; como siguiente momento es la supervisión, la cual tiene como función mantener en vigilancia todas esas medidas que han sido aplicadas, para conocer si está funcionando o si está ofreciendo cambios en la solución de situación-problema.
- En la *Evaluación*: Esta puede ser realizada en todo momento del proceso de intervención. El diagnóstico en un primer momento expresa una situación inicial que sirve como punto de partida de la situación, es decir, es objetivo principal a la que se quiere llegar y es elemento de comparación para valorar los cambios producidos.

Con base a la información bibliográfica, referencial y documental que se obtuvo anteriormente; así como las actividades elaboradas previamente durante el aula, se procedió a elaborar un modelo metodológico para la construcción de un diagnóstico, mismo que contiene ocho fases las cuales deben ser elaboradas

¹Tomado de la exposición en la asignatura de Epistemología del Trabajo Social, impartido por el Dr. Martín Castro Guzmán en la Universidad Autónoma de Yucatán

sin omitir ningún paso, esto con el fin de lograr una mejor respuesta en los objetivos planteados, así como una identificación eficaz de las problemáticas latentes en el nivel de intervención.

ESQUEMA 2
Metodología del Diagnóstico



Fuente: Elaboración propia, 2016.

En la *Determinación del objeto de estudio*: Es necesario determinar cuál será el objeto de estudio, ya que de esta manera se está delimitando al elemento focal y es por eso que previo a ellos es necesario contemplar el contexto por medio de un acercamiento al individuo/ sujeto, ya sea una intervención a nivel individual o grupal. Este acercamiento permitirá adentrarse más en la necesidad o problema que se tratará.

Previo a la intervención, se debe contextualizar, es decir, investigar a fondo todo lo relacionado con el tema, necesidad o problema que se abordará, para ofrecer una participación eficaz y que ésta realmente genere una mejoría para las personas beneficiarias.

Para la *Identificación de problemas y/o necesidades*: Se definen como necesidades humanas fundamentales como el conjunto de condiciones de carencia y privación claramente identificadas y de validez universal, inherentes a la naturaleza del hombre y para cuya resolución este tiene potencialidades. (Aguilar,

2013) Asimismo, se busca reconocer las necesidades o problemas que se encuentran presentes en el objeto de estudio permite definir o describir, lo más específicamente posible cuál es el tipo de necesidad o problema, de igual manera al descubrir las necesidades y problemas del objeto de estudio es necesario priorizar cuál es la de mayor urgencia, gravedad e inclusive es válido considerar las capacidades presentes, para establecer si se cumple con la capacidad y conocimientos para atender el problema, puesto que en ocasiones podrán presentarse necesidades que tal vez por su complejidad o magnitud no será posible tratar y, por consiguiente, lo más pertinente será canalizar a algún otro profesional.

Delimitación de los orígenes de los problemas y/o necesidades. El delimitar su origen es imprescindible porque nos permite conocer las razones de los problemas y necesidades detectados. Así también, es necesario conocer esos elementos causales para buscar estrategias con las que será posible intervenir. De esta manera, el conocerlo nos dará ideas de las herramientas y técnicas a utilizar para la solución de las problemáticas. También tomar en cuenta los orígenes del problema, no únicamente ayudarán a buscar herramientas, también permitirán comprender las razones de por qué esto está sucediendo en la población o usuario y permite ver, inclusive, los elementos que está influyendo en ellos.

La Jerarquización; en relación con las necesidades y problemas detectados. Al reconocer las problemáticas y necesidades detectadas, se requiere priorizar por la urgencia, gravedad y disponibilidad para intervenir en ellas. A veces habrá necesidades que realmente son de suma importancia y necesitan ser tratadas con mucha rapidez, pero, también es importante evaluar la capacidad que se tiene para trabajar en el problema. De igual forma, al priorizar es importante determinar la disponibilidad tanto de las personas que forman parte de la población de estudio, como de los recursos para aportar y en muchas ocasiones se encontrará necesidades que son detectadas por el profesional, pero la población no lo considera urgente o necesario, es por ello que debe ser contemplado las opiniones de los individuos, comprendiendo el por qué de sus decisiones.

Para el Análisis de requerimiento de recursos y formas de acción. Antes de la intervención, se requiere analizar y determinar cuáles serán los recursos con los que se cuenta, los cuales pueden ser materiales, humanos y económicos, que son fundamentales para el actuar profesional. De esta manera, los recursos no solo

serán externos, si no de igual forma interna, puesto que la obtención de los recursos es indispensable, de ahí depende determinar los puntos de apoyo con los que se cuenta y de esta forma establecer las acciones que serán posibles, manteniendo el punto de interés como búsqueda de alternativas de solución al problema.

En el *Pronóstico de problemas-necesidades*. En esta fase, se prevén las condiciones a las cuales se llegaría si es atendido el problema, contemplando los beneficios que ofrecería la intervención profesional, pero no solo basta con visualizar los beneficios sino también las posibles consecuencias que pudieran presentarse si no es atendida la problemática. Ambas partes, son importantes, ya que estos pronósticos permiten profundizar en los problemas y así considerar todo aquello que tenga relación con el mismo.

Establecimiento de puntos de acción. Consiste en determinar las acciones que se realizarán para intervenir en la problemática. Son las acciones concretas que permitirán mantener y orientar el proceso en una determinada dirección. Para establecerlo es posible utilizar técnicas e instrumentos con el fin de tener un control y orden en las actividades. Cabe señalar que es aquí donde el profesional pone en marcha lo realizado en las fases anteriores, porque es momento de actuar y sobre todo ofrecer las estrategias para favorecer en la solución del problema.

Finalmente, en los *Indicadores de valoración*: Después que hayan sido establecidas las estrategias a implementar, es necesario identificar los cambios que se están produciendo en el proceso de intervención, de esta forma es seguro identificar si debe haber modificaciones o mantener las acciones que están siendo realizadas. Pero otra situación que resulta importante, consiste en analizar los obstáculos que se podrían originar durante la intervención y pensar en posibilidades que se puedan aplicar en ese caso.

Durante la implementación de un diagnóstico siempre es posible que ocurran diversas situaciones, lo cual indica que se debe tener la preparación suficiente que permita responder de manera correcta ante estas situaciones y así no se convierta en un obstáculo para lograr el objetivo.

El diagnóstico ha sido, a lo largo de la historia del Trabajo Social el único concepto identificado universalmente como la base fundamental de la acción o intervención social. Si se observa con detenimiento todo lo descrito anterior-

mente, específicamente las diferentes definiciones de diagnóstico social por distintos autores, se logra analizar que han estado vinculadas a las corrientes teóricas predominantes en cada época histórica, aportando su desarrollo, riqueza conceptual, teórica y práctica.

Conocer para actuar, es un principio fundamental en el que se basa la necesidad de realizar el diagnóstico. Al realizar el diagnóstico (y los estudios que son utilizados para la valoración) se hace el conocer para posteriormente, basado en la metodología del Trabajo Social, planear, programar y actuar.

Son varios los profesionales que realizan diagnósticos, ya que éste se considera necesario para la detección del problema específico. En el caso del Trabajo Social, con la finalidad de llevarlo a la planificación. Existen personas en cargos públicos que omiten el diagnóstico para la programación de planes y proyectos, lo que puede no ser del todo efectivo debido a que no se identifican las problemáticas y necesidades principales de los destinatarios, lo que conlleva a proyectos y programas que tienen un bajo alcance o que simplemente fracasan.

Es fundamental del diagnóstico, ser construido por un profesional que se comprometa eficientemente con su trabajo según los niveles de intervención ya sea con el individuo, grupo o comunidad; teniendo en cuenta siempre que se debe resolver el problema diagnosticado.

El verdadero profesional debe de contar con información real que sirva para elaborar programas o actividades y tratar de proporcionar estrategias adecuadas. Como trabajadores sociales, se debe de tener un conocimiento amplio sobre lo estudiado, una gran habilidad para relacionarse con la sociedad y, por ende, eficacia y una capacidad de identificar problemas para encontrar posibles soluciones.

Muchas veces el diagnóstico se realiza *a priori* a la intervención ya sea con un grupo, comunidad o individuo y para ello se debe contar con conocimientos sobre estudios de investigación, instrumentos y técnicas adecuadas para la recolección de datos, capacidades que se refieren a la necesidad percibida y vivida, habilidad de evaluación y detección de riesgos, etc. Cabe aclarar que si no hay una buena investigación no puede existir un diagnóstico como tal y si no hay un buen diagnóstico, no puede haber una adecuada programación previo a la práctica.

En un diagnóstico, se deben comprender los problemas y las acciones a ejercer para la intervención. Para esto, es necesario conocer: El por qué de los problemas o identificar la necesidad, en qué contexto se dan estos problemas, los recursos con los que se cuenta para resolverlos, cuáles son los factores implicados, pronóstico de la situación (que tanto genera el problema), determinación de prioridades, establecimiento de estrategias de intervención, así como la factibilidad de una intervención social concorde a las competencias de la profesión.

Después de toda la información recabada para esta investigación se llegó a la siguiente conclusión: ningún diagnóstico es definitivo, ya que conforme va pasando el tiempo van surgiendo nuevos factores para determinar un problema, o cuando se esté trabajando en la intervención pueden ir surgiendo más datos que son importantes de considerar. Así que, puede decirse que no se ha terminado un diagnóstico porque se sabe si la información que proporciona un usuario o que se obtuvo en la investigación fue correcta o si está completa ya que a medida que el diagnóstico avanza es probable toparse con más información.

Un diagnóstico no se hace sólo para saber qué es lo que pasa en ese determinado lugar y tiempo. Se realiza para plantear qué hacer. De ahí que sean dos las finalidades últimas del diagnóstico: Servir de base para programar acciones concretas, y proporcionar un cuadro de situación que sirva para seleccionar y establecer las estrategias de acción.

El diagnóstico también debe ser fundamento de estrategias conforme a las necesidades de la persona y/o grupo; por tanto, la planificación debe ser *flexible* para poder adaptarse a diversas estrategias.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, María José. (2013). *Trabajo Social: concepto y metodología*. Madrid, España: Consejo General de Trabajo Social y Ediciones Paraninfo.
- Aguilar, María José, Ander-Egg, Ezequiel. (2001). *Diagnóstico social. Conceptos y metodología*. Argentina: Lumen.
- Arteaga Basurto, Carlos., González Montaña, Monserrat V. (2001). Diagnóstico. En Arteaga Basurto, Carlos (Coordinador). *Desarrollo Comunitario*. México: ENTS-UNAM.
- Colomer, Montserrat. (1979). "El método de Trabajo Social". En *Revista de Trabajo Social* No. 75. Barcelona, España: Asociación de Asistentes Sociales de Cataluña.

- Díaz Herráiz Eduardo, P. F. (2013). "Conceptualización del Diagnóstico en Trabajo Social: Necesidades sociales básicas". En Revista *Cuadernos de Trabajo Social*, 26 (2). España: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/39550/41398>
- Diéguez, Alberto J. (1987). *Planificación y Trabajo Social*. Argentina: Ed. Humanitas.
- Escalada, Mercedes. (2001). *Diagnóstico social: proceso de conocimiento e intervención profesional*. Argentina: Espacio Editorial.
- Espinoza Vergara, Mario. (1987). *Programación manual para trabajadores Sociales*. Argentina: Ed. Humanitas.
- Pichardo Muñoz, Arlette. (1986). *Planificación y programación social. Bases para el diagnóstico y la formulación de programas y proyectos sociales*. San José, Costa Rica: Ed. De la Universidad de Costa Rica.
- Prieto, Daniel. (1988). *El autodiagnóstico comunitario e institucional*. Argentina: Humanitas.
- Scarón de Quintero, María Teresa., Guenisans, Nélica. (1985). *El diagnóstico social*. Argentina: Ed. Humanitas.

El Diagnóstico Comunitario en el programa de licenciatura en Trabajo Social, Universidad Autónoma de Yucatán

Sthefania May Cuytun, Katherine Herrera Carrillo, Ricardo Soberanis Itzá,
Lisseth Bautista Noh, Jairo Caamal Pat, Gabriela Dzul Uicab,
Azary Gamboa Cimé, Beatriz Herrera Chan, Regina Guadalupe Vergara Álvarez

*Lo sensorial y lo racional son cualitativamente diferentes;
sin embargo, uno y otro no están desligados,
sino unidos sobre la base de la práctica.
Mao Zedong*

INTRODUCCIÓN

El presente estudio del *Diagnóstico Social*, es el resultado de un proceso de reflexión entre la teoría y la experiencia adquirida en el marco del desarrollo comunitario; sobre todo de la metodología que se aplicó durante la etapa de la investigación en la *Comunidad de "Cinco Colonias"* ubicada en el Municipio de Mérida, Yucatán; en la que participaron estudiantes del segundo semestre de la *Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Yucatán*, durante el periodo escolar Enero-Mayo de 2016.

La elaboración de los Estudios Sociales y el *Diagnóstico Comunitario*, son parte del quehacer profesional del trabajador social, sobre todo por los conocimientos y habilidades que este profesional desarrolla durante su proceso de formación; no solamente al investigar los problemas sociales; sino también en la etapa de formulación y ejecución de proyectos sociales. En ambos momentos, es fundamental la participación de la población, ya que en la medida

*Estudiantes de Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Yucatán, supervisados por el Dr. Martín Castro Guzmán y la PLTS María José Ríos Candila; producto final presentado en la asignatura de Metodología de la Investigación; del Plan de Estudios de Estudios de la Licenciatura en Trabajo Social bajo la Modalidad del Modelo Educativo para la Formación Integral (MEFI), durante el periodo enero-junio de 2016.

en que la población se involucre, se responsabilice y aprenda a tomar decisiones sobre el proyecto y su desarrollo, habrá un mayor impacto social en la problemática que se está trabajando.

En este sentido, el diagnóstico es la suma de datos cuantitativos y cualitativos, que permitan descubrir las necesidades, problemáticas, recursos, espacio geográfico, historia, organización y participación; es decir, todos los elementos socioculturales y políticos que identifica a una población. A todo este proceso se le conoce como *diagnóstico social*.

De manera general, hablar de *Diagnóstico* en el contexto social, se define como el proceso de elaboración y sistematización de información que permite conocer y comprender las necesidades y problemas que se producen en una población o un sector y que dicha identificación de problemas y necesidades permite al planificador social, la elaboración de un documento de proyecto de intervención.

Como esta definición, hay un gran número de posturas. No obstante, para tener una definición más profunda de lo que significa y representa el *Diagnóstico* desde el punto de vista de sus definiciones; se parte del análisis de los elementos y características que le han aportado al desarrollo de este concepto, para ello, se parte de la idea de construir una definición propia, que le de sustento a este estudio, y así, explicar las funciones e importancia que tiene el *Diagnóstico* en el marco de la programación social.

EL DIAGNÓSTICO A PARTIR DE SUS DEFINICIONES

Cuando se habla de *Diagnóstico* se pueden observar diversas perspectivas, según la disciplina, su abordaje se plantea de diferentes maneras, no obstante, desde la construcción del conocimiento, el significado es muy similar. El término "*diagnóstico*" proviene del griego *diagnostikós*, formado por el prefijo *día*, "a través", y *gnosis*, "conocimiento", "apto para conocer". Se trata así, de un "conocer a través", de un "conocer por medio de" (Aguilar y Ander, 2001:12).

Asimismo, estos autores, comentan que el "*diagnóstico*" es utilizado en diferentes circunstancias para hacer referencia a la caracterización de una situación; es decir, es un proceso de elaboración y sistematización de información que implica conocer y comprender los problemas y necesidades dentro de un contexto determinado, sus causas y evolución a lo largo del tiempo, así como los

factores condicionantes y de riesgo y sus tendencias pre-visibles; permitiendo una discriminación de los mismos según su importancia, de cara al establecimiento de prioridades y estrategias de intervención, de manera que pueda determinarse de antemano su grado de viabilidad y factibilidad, considerando tanto los medios disponibles como las fuerzas y actores sociales involucrados en las mismas.

En este marco del conocimiento de la situación de los problemas y necesidades sociales, Munuera (2002), define al *diagnóstico social*, como “... el intento de llegar a una definición lo más exacta posible de la situación social y de la personalidad de un cliente en concreto. La recogida de evidencia o investigación empieza el proceso, lo sigue el examen crítico y la comparación de evidencia y por último se procede a su interpretación y a la definición de la dificultad social”.

De lo anterior, se puede señalar que el *Diagnóstico Social*, es una interpretación y una definición de las dificultades sociales que están presentes y que forman parte de la problemática social; es decir, la situación social como un proceso que debe ser estudiado y analizado desde la investigación científica.

Desde otra perspectiva ontológica, Muñoz (2000), señala que el “*Diagnóstico*” como proceso de conocimiento, significa discernir o reconocer una afección diferenciándola de cualquier otra, y hace referencia a diagnosticar, en el sentido de recabar datos para analizarlos e interpretarlos, lo que permite evaluar una cierta condición.

Para (Richmond, 2005), el *Diagnóstico Social*, es el estudio de la situación y la personalidad de las personas que presentan alguna necesidad social, en relación comparativa con otras personas y en relación también con las instituciones sociales de su comunidad.

En el sentido de la situación que guardan y presentan los problemas sociales; el diagnóstico es un juicio comparativo de una situación dada con otra situación prevista ya que lo que se busca es llegar a la definición de una situación actual que se quiere transformar, la que se compara, valorativamente, con otra situación que sirve de norma o pauta. (Scarón y Genisans, 1985).

Desde el punto de vista instrumental, Escalada y Fernández (2001) comentan que el *Diagnóstico*, es un conjunto de descripciones que permiten construir significados respecto a los problemas sociales. Significados que se construyen con el apoyo de las teorías que explican de forma universal las problemáticas, además de dar la posibilidad de conocer de modo singular el entrelace de los hechos específicos.

A partir de las concepciones anteriores se puede entender que el *diagnóstico social* tiene distintos significados; pero en el fondo lo que se busca, es identificar y conocer el estado actual de los problemas y necesidades sociales; es decir, conocer la situación actual del problema a través de un proceso metodológico que permita, no solamente recabar el dato para su análisis e interpretación, sino también, prorizar la problemática encontrada, con el objetivo de formular estrategias de intervención, como respuesta y solución a los problemas. Para la elaboración del diagnóstico, se deben tomar en cuenta las características más sobresalientes de los problemas sociales; sobre todo la situación en la que esta problemática, a través de un análisis descriptivo que facilite una interpretación y evaluación más objetiva de la situación. Con base a la información recabada y un análisis de la misma, se elaboró el siguiente esquema metodológico.

ESQUEMA 1
Características del Diagnóstico



Fuente: Elaboración propia, 2016

Características y elementos:

- *Completo*: es decir, incluir toda la información recabada durante el análisis y síntesis de la situación-problema, ya que éste ayuda como referencia para posteriormente elaborar un programa de acción ante la problemática abordada.

- *Preciso*: El diagnóstico debe de ser exactamente imprescindible o necesario para un fin determinado.
- *Claro*: Todo lo que en él esté redactado debe tener coherencia e identificar con facilidad los resultados obtenidos de una investigación ya que estos se utilizan para aplicar posteriormente a la práctica.
- *Oportuno*: Que debe suceder o ser realizado en circunstancias o tiempos favorables para producir el efecto y el fin deseado.

Asimismo, se deben considerar los siguientes aspectos en su elaboración:

- La información, como unidad de análisis y síntesis es fundamental para realizar un programa o proyecto.
- Es una forma de utilizar los resultados de una investigación aplicada a la teoría-práctica.
- Es un instrumento abierto al cambio, es decir, nunca es algo totalmente terminado siempre se alimenta, de manera que aumenta o cambia la información.
- Se debe establecer la interconexión e interdependencia en las descripciones de de los elementos y aspectos de la realidad.
- El diagnóstico adquiere un significado más pleno cuando se hace una adecuada contextualización del problema-situación.

Dadas las siguientes características, es importante mencionar que el diagnóstico es un documento de carácter profesional y al momento de la elaboración, debe estar presente en todo momento la objetividad, para no perder el camino a seguir considerando las características que fueron presentadas anteriormente.

De acuerdo al análisis elaborado, se puede decir que el diagnóstico social en cualquier nivel de intervención (individual, grupo o comunidad), deberá cumplir las siguientes seis características:

- Informa sobre los problemas y necesidades existentes, en el ámbito, área o sector en donde se ha realizado el diagnóstico.
- Responde al por qué de esos problemas, intenta comprender sus causas y efectos, así como sus condicionamientos apuntando posibles tendencias.
- Identifica recursos y medios para actuar según el tipo de ayuda o atención necesaria.
- Determina prioridades de intervención de acuerdo a criterios científico-técnicos.
- Establece estrategias de acción, con el fin de responder a los cambios de comportamiento de las variables.
- Da cuenta de los factores que pueden aumentar la factibilidad de dicha intervención.

En términos generales, se sabe que un diagnóstico consiste en recabar datos que hablen acerca de un tema en particular del cual queremos saber más, o bien descubrir para poder analizarlos e interpretarlos y de esta forma nos abra un panorama más claro de nuestro objeto de estudio.

ESQUEMA 2
Tipos de diagnóstico



Fuente: Elaboración propia, 2016

Ahora bien, existen diferentes tipos de diagnóstico de acuerdo a las diferentes disciplinas, que actualmente requieren de uno para indagar más acerca de una naturaleza que les compete conocer, entre estos tipos se encuentran: Diagnóstico de salud o clínico, Diagnóstico administrativo, Diagnóstico estratégico, Diagnóstico psicológico, Diagnóstico pedagógico, Diagnóstico psicopedagógico y Diagnóstico Social.

Diagnóstico de salud o clínico. Consiste en un estudio que se hace a nivel individual o comunitario mediante la recolección de datos, en el cual se analizan los problemas que presentan y es el primer paso para la planificación de una intervención sanitaria. También se define como resultado de un estudio esencialmente epidemiológico, sirve para fundamentar las acciones para la prevención y control de las enfermedades, para mejorar los niveles de bienestar y utilidad social de la población estudiada (Murano, 2013). El objetivo de este tipo de diagnóstico es evaluar un estado de salud para proponer alternativas de mejora.

Diagnóstico administrativo. Herrera (2007) lo define como un *estudio sistemático, integral y periódico que tiene como propósito fundamental conocer la organización administrativa y el funcionamiento del área objeto de estudio, con la finalidad de detectar las causas y efectos de los problemas administrativos de la empresa, para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a la erradicación de los mismos.* Este tipo de diagnóstico surge como necesidad de las empresas para conocer los problemas que causan crisis en ellas y así poder buscar la mejor solución a ello y mejorar el futuro de dicha empresa.

Diagnóstico estratégico. Se alimentan de todas las reflexiones que se hacen en torno a la FODA (Fortalezas, Oportunidades Debilidades y Amenazas) que surgen dentro y fuera de la unidad empresarial (Dussan, 2013). La finalidad de este diagnóstico es identificar estos cuatro factores para minimizar los efectos negativos que tienen la empresa u organización para mejorar la labor competente.

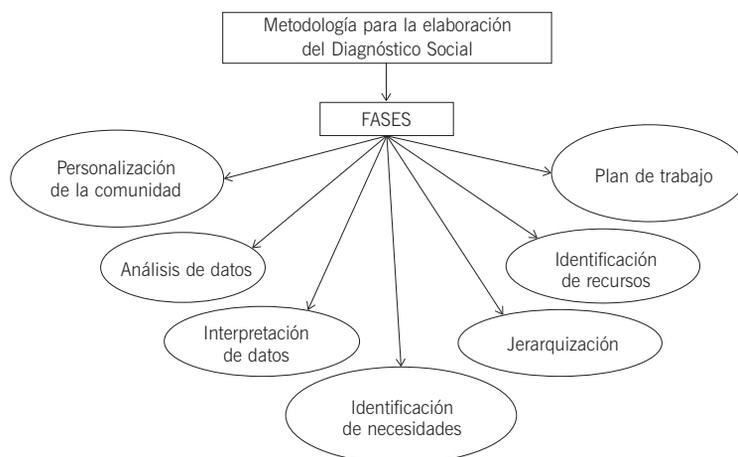
Diagnóstico psicopedagógico. Éste se realiza para poder tener conocimiento del perfil psicológico del sujeto, pero dentro del contexto escolar y todo lo que conlleve procesos de aprendizaje y enseñanzas. En definición consiste en un proceso a través del cual se trata de describir, clasificar, predecir y, en su caso, explica comportamiento de un alumno en el contexto escolar (Cardona, Chiner, y Ana, 2006). El fin de realizar este tipo de diagnóstico es poder proporcionar situaciones óptimas de aprendizaje para que el individuo logre una madurez personal y social de acuerdo a su desarrollo psicopedagógico.

Diagnóstico social. Se define como un proceso de medición e interpretación que ayuda a identificar situaciones, problemas y sus factores causales en individuos y grupos, y que tiene por objeto aportar los elementos fundamentales y suficientes, dentro del proceso de planificación, en vista a la acción transformadora (Arteaga y González, 2001), lo que se realiza para poder generar este diagnóstico es recabar información acerca de una problemática real de una población para poder comprender qué tan grande es la situación problemática y/o las necesidades, saber cómo afecta a los individuos, tener conocimiento también de sus recursos para saber posteriormente cómo intervenir y de qué forma haciendo útil los materiales con los que cuenta la comunidad.

Con base a las definiciones planteadas anteriormente, considerando su tipología, se construyó una propuesta de modelo para la elaboración de un diagnóstico social. Esto con el fin de crear y fundamentar de manera teórica el

quehacer del profesional en Trabajo Social y la importancia que se tiene realizar dicho diagnóstico anterior a cualquier proyecto, ya que éste a su vez permite un mayor acercamiento a la problemática. En el esquema 3 se pueden observar 7 fases que permiten elaborar un diagnóstico social y a su vez identificar aspectos relevantes de acuerdo al nivel de intervención.

ESQUEMA 3
Metodología del diagnóstico social



Fuente: Elaboración propia, 2016

Este último tipo de diagnóstico es el que más interesa a los trabajadores sociales pues será una herramienta de suma importancia que permite dar inicio a las investigaciones que queremos realizar sobre nuestro objeto de estudio. La finalidad de éste es valorar la comunidad y sus problemáticas para poder programar acciones concretas que nos permitirán hacer frente a las dificultades en la comunidad y, también, para seleccionar la estrategia más adecuada de intervención de acuerdo a factores como las necesidades de los interesados.

Personalización de la comunidad (fuentes de información): Es el primer contacto con la comunidad el cual nos ayuda a determinar el espacio que se estudiará y tener conocimiento de las características que la conforman y son propias de ella, como lo es su localización geográfica, marco histórico, estructura física a través de instrumentos y técnicas, estas con enfoque metodológico tanto cualita-

tivos como cuantitativos como la observación, la escucha activa, entrevistas, estudios de cotidianidad, estudios cartográficos, cédula censal, etc. Esta primera fase nos abre un panorama más amplio acerca de cuáles son las peculiaridades de la comunidad para conocer el contexto que se enfrentará en el transcurso de la intervención.

Análisis de los datos obtenidos. Mediante indicadores estadísticos e información cualitativa (fuentes primarias, secundarias y terciarias), recopilada a través de los diferentes instrumentos. Se realiza un estudio detallado, para analizar datos con el objetivo de resaltar información útil, lo que conlleva a conclusiones y beneficia en la toma de decisiones.

Exégesis o interpretación de los datos. Mediante la obtención del análisis de los datos estadísticos y percepción acerca de la información recabada, se da la pauta a la creación de hipótesis sobre los problemas y necesidades existentes en la comunidad, además de que en este momento se puede discernir cuáles pueden ser consideradas necesidades como tal y cuáles no, ya que hay que tener presente que debe ser una necesidad que esté afectando a parte considerable de la comunidad.

Identificación de necesidades y/o problemáticas. Utilizando toda la información obtenida se detectan problemáticas tanto las apreciadas, como las sentidas, también se deduce cuáles son las causas y consecuencias detrás de ellas, de igual manera se identifican la población afectada (niños, jóvenes, adultos mayores, hombres, mujeres).

Jerarquización de problemas y necesidades. Esta fase es muy importante, ya que se prioriza las problemáticas detectadas, considerando su importancia, urgencia y magnitud tomando en cuenta los recursos necesarios para su intervención. Es recomendable enfocarse en una sola problemática a intervenir, porque de lo contrario sería muy amplio el campo a trabajar y puede incluso no estar al alcance del profesional.

Identificación de recursos. Consta de identificar las posibilidades que tiene la comunidad con respecto a los recursos humanos, económicos, materiales y de infraestructura para utilizarlos como punto de apoyo y que estos faciliten la intervención. Además de explotar sus recursos existentes para que la comunidad pueda manejarlos autónomamente a su beneficio.

Plan de trabajo (estrategias de acción). Esta última fase es determinante en la metodología del diagnóstico para un Trabajador Social ya que se procede a planear las estrategias de acción con una metodología detallada para tratar la problemática que se detectó, considerando que es de carácter de urgencia y viable para intervenir. Se debe tener en claro que las estrategias pueden modificarse de acuerdo a la realidad cambiante de la comunidad y en ese caso que al evaluar se detectan elementos que pueden ser favorables, por lo anterior se recomienda diseñar un plan de trabajo de carácter flexible.

EXPERIENCIAS DE LA ELABORACIÓN DE UN DIAGNÓSTICO SOCIAL EN LA COMUNIDAD DE CINCO COLONIA EN MÉRIDA YUCATÁN

Los estudiantes de la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Yucatán generación 2015- 2018 redactan las experiencias referentes al diagnóstico social realizado en la colonia ubicada al sur de la ciudad de Mérida denominada “Cinco Colonias” que se realizó a partir de diversos estudios.

Como primera instancia es importante recalcar que la investigación realizada fue elaborada con la guía metodológica basada en Ezequiel Ander-Egg. Para poder realizar el diagnóstico inicialmente se tuvo un acercamiento con la población que consistió en ir a conocer el lugar, su gente y el espacio geográfico, en el cual se investigó toda la información necesaria para su elaboración. Se requirió del uso de técnicas tales como la observación y la entrevista. Así como de instrumentos de investigación y evaluación como la encuesta, cédula censal, grabadoras de sonido, fotografías y diarios de campo con la finalidad de identificar las características e historia de la comunidad y también identificar los recursos con los que ésta cuenta ya sean financieros, humanos o materiales y, por supuesto, para sistematizar las experiencias que posteriormente servirían como análisis más complejo de la información.

Primero, se implementó un estudio de cotidianidad en el cual se aplicó la observación y se realizaron algunas entrevistas no estructuradas acerca de la comunidad y sus características generales. Seguidamente se elaboró una cartografía del espacio geográfico que consiste en hacer una caracterización a escala de la infraestructura de la colonia. Finalmente, en conjunto se elaboró la cédula censal aplicándola a una muestra de la población. Con esta metodología se obtuvo

información a profundidad y objetiva como por ejemplo acerca de las relaciones familiares, vecinales, así como las problemáticas que perciben en su comunidad.

Como estudiantes adquirimos experiencias y ejecutamos el proceso que teóricamente está establecido. Se sabe que en la disciplina de Trabajo Social carece de material teórico y que existen autores que trabajan día a día para generar conocimiento científico que aporte a la disciplina y la haga trascender. Por esa razón se considera importante sistematizar el proceso de diagnóstico que se implementó.

Es importante expresar que cada comunidad debe de seguir distintas metodologías, en la experiencia se planteó la hipótesis que consiste en que es diferente trabajar en la colonia de una ciudad a diferencia de una comunidad rural más vulnerable, cabe recalcar que se considera que es necesaria la intervención en todas las comunidades, simplemente es como un punto en el que todos coincidieron fue que en el transcurso del diagnóstico los habitantes en su mayoría han participado en la investigación pero generalmente durante el proceso, la población confunde la aplicación de los instrumentos como algún tipo de promoción de carácter política y hacían mención que no les interesaba, ya que siempre seguían igual.

Ahora, en una comunidad rural en base a la experiencia de compañeros de otros semestres que estuvieron inmersos en este tipo de zonas, comentaban que la población participaba un poco más, aunque uno de los limitantes era la comunicación entre investigador-habitante ya que muchas veces los pobladores hablaban en su lengua natal y el investigador carecía de la habilidad y el conocimiento para comprenderlos.

Por esta razón se considera que para realizar un diagnóstico se deben crear modelos a seguir, evaluar y modificar de acuerdo al tipo de población con que se va a trabajar. Otro punto muy importante es valorar si se cuenta con infraestructura básica donde se pueda desarrollar el proyecto a implementar, ya que en nuestro caso no se ubicó algún lugar público, por ejemplo, algún parque que facilitara el acceso y movilidad al proyecto a proponer. Es cierto que se puede gestionar lugares existentes en la colonia, pero realmente estos tipos de lugares públicos generan un mayor éxito al proyecto y muchas veces no está a nuestro alcance crear o conseguir esos espacios. Como se mencionaba en el apartado anterior sobre las características del diagnóstico, este debe ser preciso y con una

finalidad. El trabajo en este caso primeramente sería llevar a cabo la función de gestión social.

También como base y elemento fundamental es contar con un equipo capacitado y profesional comprometido al trabajo y con ética de respetar la información obtenida. Es imposible realizar un diagnóstico social individualmente, se necesita del trabajo colaborativo y el aporte científico que cada uno de los que conforman el equipo de trabajo obtengan. De igual manera es vital que se respalde el trabajo por instituciones que faciliten la gestión de las diversas necesidades que lleguen a surgir y también para que la población obtenga confianza al momento de participar.

La elaboración de un diagnóstico en el sector cuatro de “Cinco colonias” fue un primer acercamiento con la realidad a la que como trabajadores sociales debemos estar preparados para enfrentarlos de manera profesional, en cualquier nivel de intervención ya sea individual, grupal o comunitario.

En síntesis, se puede señalar que el *Diagnóstico Social* es indispensable para elaborar proyectos de intervención, ya que éste determina las acciones y actividades a realizar y ayuda a tomar decisiones sobre ella, es decir, si un diagnóstico no es eficiente causa un proyecto o modelo ineficiente, que no trabajará en la verdadera situación o problemática de la comunidad en la que se pretende intervenir.

El diagnóstico social es un documento que exige mucho en cuanto a su contenido y eficiencia, ya que no se debe perder de vista la finalidad del mismo. En la disciplina del *Trabajo Social* es relevante la elaboración de un diagnóstico ya que de cierta manera este documento representa una carta de presentación respecto al trabajo de los profesionales de esta disciplina. La razón de la afirmación anterior es que, al presentar un diagnóstico, conlleva detrás de ello una serie de requisitos que deben ser desarrollados y plasmados de manera correcta, y fundamentada a un nivel profesional propio de un Trabajador Social.

Es por ello que el diagnóstico juega un papel importante en la labor del trabajador social ya que como se mencionó anticipadamente éste es quien a partir de ello genera un proyecto o modelo de intervención. Desde el momento en que se tiene contacto con el usuario o la comunidad en este caso, se empieza a generar un diagnóstico social pues ya se está conociendo geográficamente el lugar de estudio y las características del mismo a partir de técnicas como la observación donde ya se obtiene información que se puede ir sistematizando.

De todos los tipos de diagnóstico, el *diagnóstico social* es el esencial y principal en el actuar de todo trabajador social, porque está enfocado a encontrar cuál es la problemática existente en el lugar y porque lo da a conocer de manera que se puedan encontrar alternativas de solución ante las necesidades y/o problemas encontrados. La importancia de elaborar un adecuado y complejo diagnóstico social es que se puede generar una intervención de manera oportuna y que logre tratar el problema o necesidad que la comunidad presenta o que muchas veces demanda.

La elaboración del diagnóstico tiene diferentes fases o momentos, mismos que con el paso del tiempo y de acuerdo a los diversos autores que dedican su atención en esto, dan a conocer mostrando que no existe un solo procedimiento para su elaboración, sino que hay una variedad de modelos que se pueden seguir; es por ello que cada Trabajador Social se basa en algún autor en particular o metodología para seguirla, o por el contrario, puede que genere su propio modelo o concepto de lo que es diagnóstico y su propia metodología, ya sea por el conocimiento teórico o bien por sus experiencias empíricas. Esto es una oportunidad y algo enriquecedor que tiene el trabajador social, pues posee la libertad de realizar un trabajo completamente propio.

Es importante mencionar que la teoría-práctica se ve reflejado en el diagnóstico por que como se ha mencionado, se tienen esos conocimientos, pero en base a lo que se lleva a cabo o se percibe este puede cambiar. Por ejemplo, a través de las experiencias vividas en la comunidad de "Cinco Colonias" en Mérida Yucatán, se pudo valorar el trabajo que se vivió de manera personal por cada uno de los integrantes del grupo que participaron en la elaboración del diagnóstico social en la comunidad.

El diagnóstico social no solo requiere del esfuerzo tanto físico como mental, sino que además necesita de mucho análisis, además de precisión de las situaciones que se observan para determinar aquella que requiere ser tratada. También se valoró el diagnóstico social como documento, pues es lo que da inicio a todo trabajo de intervención además de ser un respaldo documental de los problemas sociales que dan fundamento propio y que permite aportar a la literatura que hace falta a la disciplina de Trabajo Social.

Para concluir este apartado y en resumen a lo mencionado con antelación, se logró mediante las experiencias, afirmar que el diagnóstico social es indispensable

para intervenir de manera correcta ante una problemática suscitada en la población estudiada, enfatizando que el diagnóstico es la herramienta que se debe realizar para que posteriormente se pueda desarrollar y ejecutar un proyecto social. El diagnóstico proporciona el conocimiento de problemas y/o necesidades de la sociedad, los estudios deben ser precisos para obtener información concreta que se analiza por medio de gráficas y tablas en el que se reflejan los problemas en la comunidad, de igual manera, orienta al Trabajador Social a buscar temas relacionados con las problemáticas para que posteriormente se pueda combatir. Aporta mucho a la comunidad para la que se trabaja y sobre todo a la disciplina, además de que requiere de un trabajo constante del profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Idáñez, María José., Ander-Egg, Ezequiel. (2001). *Diagnostico Social. Conceptos y metodología*. Buenos Aires, Argentina: Grupo Editorial Lumen Hvmanitas.
- Ander-Egg, E. (20 de junio de 2011). LIBRO ANDER-EGG 5. Obtenido de <http://libroanderegg-5.blogspot.mx/2011/06/capitulo-7-pautas-y-orientaciones-para.html>
- Arteaga Basurto, Carlos., González Montaña, Monserrat V. (2001). Diagnóstico. En Arteaga Basurto, Carlos (Coordinador). *Desarrollo Comunitario*. México: ENTS-UNAM.
- Cardona, M., Chiner, E., & Ana., L. (2006). *Diagnóstico psicopedagógico*. España: Club Universitario.
- Dussan, K. (s.f.). Planeación estratégica. Recuperado el 13 de abril de 2016, de <http://kdussanplaneacion.blogspot.mx/2012/01/que-es-el-diagnostico-estrategico.html>
- EDUCAR Y ORIENTAR. (s.f.). Recuperado el 13 de abril de 2016, de <https://angelapg.wordpress.com/orientacion-escolar-y-accion-tutorial/diagnostico-en-educacion/tipos-de-diagnostico/>
- Herrera Monterroso Harold Eduardo. (2007, febrero, 19). Diagnóstico administrativo. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/diagnostico-administrativo/>
- Munuera Gómez, Pilar. (2002). "Mary Richmond. Su libro: Diagnóstico social. Casi un siglo después. En Revista Trabajo Social Hoy. (35). España: Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid.
- Muñoz, P. D. (24 de abril de 2000). UNAM. Obtenido de UNAM: <http://www.iztacala.unam.mx/rrivas/diagnostico.html>
- Murano, J. (10 de mayo de 2013). Salud Pública. Recuperado el 13 de abril de 2016, de <http://saludbuena-s.blogspot.mx/2013/05/diagnostico-de-salud-comunitaria.html>
- Scarón de Quintero, María Teresa., Guenisans, Nélida. (1985). *El diagnóstico social*. Argentina: Ed. Humanitas.

La investigación etnográfica: un soporte para el diagnóstico en Trabajo Social

Ma. Gregoria Carvajal Santillán, Jesús David Amador Anguiano y
Mireya Patricia Arias Soto

En pocas palabras, tenemos que aprender a examinar las cuestiones en todos sus aspectos, a ver no sólo el anverso de las cosas sino también su reverso.
Mao Zedong

INTRODUCCIÓN

En el presente documento, parte de una revisión documental que busca hacer una intersección, entre Trabajo Social, investigación cualitativa y la etnografía, articulando elementos que ayuden a encontrar explicación a los fenómenos sociales que viven los sujetos en ambientes micro y macro social, busca además reflexionar como la *etnografía* puede ser un elemento importante para el trabajo de campo, que acompañada por un enfoque teórico y metodológico, dará una mayor comprensión a los datos encontrados, para que el trabajador social, cuente con argumentos sólidos, para la intervención.

Cuando se pretende realizar un diagnóstico, sobre todo en Trabajo Social, es importante comprender las coordenadas conceptuales, de tal manera, que se tenga claridad, de cuál será la trayectoria a seguir, ya que existen varias propuestas metodológicas, las cuales deben ser revisadas, para seguir la que más se acerque al objeto de estudio que se pretende conocer, el diagnóstico busca obtener una radiografía de la situación social, económica y cultural, en un momento histórico determinado, de una persona, o de un grupo; de los datos

*Profesores Investigadores de la Facultad de Trabajo Social, Universidad de Colima.

encontrados, se podrá hacer un análisis que permita identificar situaciones factibles de intervenir o transformar.

Una buena parte de las propuestas de investigación, para la generación de un diagnóstico, generalmente se basan en enfoques cuantitativos, dejando de lado el trabajo fino del dato cualitativo, que deja ver verdaderas problemáticas de los sujetos, y una propuesta que bien puede sumarse al Trabajo Social, es la etnografía.

IMPORTANCIA DEL DIAGNÓSTICO SOCIAL, PARA EL TRABAJO SOCIAL

El profesional del Trabajo Social, en cualquier área de intervención donde labore, necesita nutrirse constantemente de conocimiento de la realidad, que sirva de instrumento, para entender y transformar su contexto de actuación, por medio de la intervención.

Para el profesional del Trabajo Social, el *diagnóstico social*, es un eslabón entre la investigación y la programación; es sustentado en la investigación cuantitativa, cualitativa o mixta, dependiendo del enfoque teórico con el que se analice la información obtenida, por tanto, sin investigación previa, no puede haber diagnóstico, el cuál es elemento base para planear la intervención.

El diagnóstico social, se conceptualiza como un proceso de elaboración y sistematización de información, que busca ofrecer elementos para conocer y comprender los problemas y necesidades dentro de un contexto determinado; ofrece una lectura o mapa de la situación de una persona, grupo, institución o comunidad. (Ander-egg: 2001). Históricamente, este proceso nace en el área de ciencias de la salud y que ahora es utilizado en todas las áreas del conocimiento, incluyendo las ciencias sociales y humanidades, donde se aloja el Trabajo Social.

Un diagnóstico, no se hace solo para saber "*qué pasa*", sino también para saber "*qué hacer*", por tanto, se observa que este proceso investigativo, es la base para programar acciones concretas y establecer las estrategias de actuación, las cuáles deben formar parte de un plan, programa o proyecto.

Existen propuestas de las etapas por las que cruza un diagnóstico, pero todas coinciden en que es una investigación, que ofrecerá información para conocer una determinada realidad y que esa radiografía social, será la base para elaborar propuestas de intervención.

Partiendo de la premisa de que nada puede explicarse o modificarse, si no se tiene un previo conocimiento de lo que se quiere transformar, es aquí donde cobra sentido la investigación científica, porque implementa procesos metodológicos, para descubrir algo, por medio de procedimientos sistemáticos, con el propósito de generar conocimientos sobre una determinada situación, lo cual, para el trabajador social, ese conocimiento se convierte en el diagnóstico social.

Existen dos enfoques en la investigación, que universalmente son conocidos como cuantitativo y cualitativo, Hernández, (2006), que emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y que se componen de cinco fases similares y relacionadas entre sí (Grinnell, 1997, citado por Hernández, 2006):

- Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- Demuestran el grado en el que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para establecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas, o incluso para generar otras.

En el caso que nos ocupa, se propone tomar como base para generar un diagnóstico, el *enfoque cualitativo*, que tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno, y que también es visto como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, es una especie de “paraguas” en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos, Grinnelli, (1997). En otras palabras, este enfoque utiliza la recolección de datos, sin medición numérica para conocer el contexto de las personas a nivel micro o macro social.

Las características del enfoque cualitativo:

- Tiene una perspectiva holística, la cual considera al fenómeno como un todo.
- Se trata de estudios en pequeña escala, que solo se representan a sí mismos.
- Hace énfasis en la validez de las investigaciones, a través de la proximidad de la realidad empírica que brinda esta metodología.
- No suele probar teorías o hipótesis.
- En general, no permite un análisis estadístico, se pueden incorporar hallazgos que no habían previsto.

- Los investigadores cualitativos, participan en la investigación a través de la interacción con los sujetos que estudian, examinando el mundo social, en un típico estudio cualitativo, el investigador entrevista a una persona, analiza los datos que obtuvo y saca algunas conclusiones; entrevista a otra persona, analiza esta nueva información y revisa sus resultados y conclusiones; del mismo modo, efectúa y analiza más entrevistas para comprender lo que busca. Es decir, procede caso por caso, dato por dato, hasta llegar a una perspectiva más general. Taylor y Bogdan (1986).

Por su parte Patton (2002) define los datos cualitativos, como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones, aspectos de gran utilidad para el profesional del Trabajo Social.

LA INVESTIGACIÓN ETNOGRÁFICA COMO BASE PARA REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SOCIAL

Buscando el origen de la palabra etnografía, se observa que tiene su raíz, en el griego, *ethnos* —*ἔθνος*, “tribu, pueblo”— y *grapho* —*γράφω*, “yo escribo”—; literalmente “descripción de los pueblos”. Flores (2009).

Como enfoque, la etnografía, es una concepción y práctica de conocimiento que busca comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva de sus miembros, entendidos como “actores”, “agentes” o “sujetos sociales”, donde la observación juega un papel muy importante, porque a partir de ello se generan interpretaciones y descripciones de los actores.

Como método, la etnografía, es el conjunto de actividades, que se desarrollan en el “trabajo de campo” y cuyo resultado se emplea como evidencia para la descripción/interpretación.

La investigación etnográfica, es definida por Rodríguez Gómez et al. (1996) como el método de investigación, por el que se aprende el modo de vida de una unidad social concreta, pudiendo ser ésta una familia, una comunidad, una escuela.

La etnografía, se interesa por lo que la gente hace, cómo se comporta, cómo interactúa; propone descubrir sus creencias, valores, motivaciones, es decir, su contexto familiar, social y cultural. Es holística y naturalista, la etnografía es muy detallada ya que producen distintas perspectivas para conceptualizar la realidad y la visión del mundo, tiene carácter inductivo porque está basado

en la experiencia y exploración de primera mano, a través de la observación participante.

Pasos para realizar investigación etnográfica:

- Contar con claridad en el objeto de investigación, que permita observar un objetivo claro de lo que se pretende conocer y el alcance a lograr, pero que deje ver margen de flexibilidad en el abordaje. Una manera práctica de iniciar es elaborando preguntas guía.
- Determinar los instrumentos para recolectar la información, que permita el cumplimiento del objetivo trazado.
- Inserción al escenario previamente elegido para la investigación/intervención, el cual puede ser por medio de los líderes naturales y/o las autoridades comunitarias, o por solicitud. Otro elemento importante es, buscar participar en la vida cotidiana de las personas, de tal manera que se gane la confianza, para poder elegir los informantes para el estudio.
- Recolección de información, *el trabajo de campo*, elemento de suma importancia en el proceso investigativo, que esta auxiliado por formatos, guías y auxiliares electrónicos que dejen evidencia de los hallazgos.
- Después de aplicar los instrumentos de recogida de datos, es el análisis de la información, acciones que van unidas.

Características de la investigación etnográfica:

- Las herramientas para la recolección de información, que principalmente utiliza, es la observación directa, participante y las historias orales, aunque también puede implementar grupo de enfoque, biografías, análisis de datos secundarios, imágenes fotográficas, audio grabaciones, y video, o las que el investigador considere que le arrojará la información que requiere. Las notas de campo, son esenciales porque ahí se puede registrar procesos sociales e interacciones.
- Es interpretativa, reflexiva y constructivista.
- La principal fuente de información es el trabajo de campo, los significados provienen de ésta y señalan cómo debe evolucionar el estudio, qué nuevos casos e información adicional debe recolectarse.
- Los registros y datos son interpretados "desde dentro" del contexto social del sistema considerado.
- Los diseños etnográficos son holísticos, ya que al inicio se busca una perspectiva general y luego se va enfocando en los elementos que tienen mayor significado para interpretar al grupo, comunidad o cultura.
- El mapeo como contexto físico, es utilizado de manera básica.

- Contempla diferentes tipos de *unidades de análisis*, entre las cuales podemos mencionar: 1) individuos, 2) organizaciones, 3) grupos, 4) redes sociales, 5) comunidades y 6) cultura.
- Utiliza diferentes tipos de *categorías*: a) individuales (referidas a personas en particular), b) compartidas (por varios miembros del sistema social estudiado, como: conocimientos, actitudes, creencias, mitos, valores, simbolismos, entre otros), c) relacionales (vínculos entre individuos), d) de expresión cultural (religión, lenguaje, arte, música), e) tecnología o cultura material (herramientas de trabajo), f) del entorno físico, g) de necesidades de supervivencia y desarrollo humano, h) del sistema cultural (reglas, normas, i) históricas (acontecimientos y vivencias que han forjado al sistema). Para establecer las categorías y efectuar análisis, el etnógrafo reflexiona permanentemente e interpreta lo que percibe, siente y vive. Asimismo, triangula las fuentes de información. Diversos estudios usan como herramienta analítica las redes semánticas y análisis de contenidos.
- El análisis de los datos implica integrar los datos específicos en interpretaciones y significados más amplios. Es como “armar un rompecabezas”, primero se estudia cada evidencia y se analizan en el contexto (en relación con el planteamiento y otros datos) y luego se va integrando con el resto de la información para conformar las categorías y establecer los hallazgos. Esta tarea se llama también “conformación del portafolio de evidencias” o “base de datos” Zemliansky, (2008). Que, para un trabajador social, todo este proceso, se puede convertir en diagnóstico.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, MÁS COMUNES EN LA ETNOGRAFÍA

La *observación*, es uno de los pilares básicos de la investigación en todas las áreas del conocimiento, saber observar significa tanto como tener un adecuado campo hipotético o un novedoso objeto de estudio. Observar no es solo mirar, Álvarez-Gayou (2004), apuntan que la distinción entre la observación que se hace todos los días y la científica, es que la primera se realiza sin un procedimiento, mientras que la segunda es “sistemática y propositiva”, además se lleva a cabo para comprobar hechos, hipótesis o pregunta de observación planteada en el protocolo. La observación como técnica científica, tiene objetivos definidos y preciso, con metas claras, pero sobre todo sabe qué va a observar y por qué.

Henri, (2002) citado por Álvarez, G. (2004), menciona que la observación tiene como objetivo encontrar un significado a los datos. La observación parti-

cipante es un medio de llegar a los significados de un grupo social y cultural durante la investigación de campo.

La *entrevista*, como técnica, es vista como, el intercambio verbal, que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y responde las preguntas relacionadas con un problema específico. Asimismo, es considerada como una forma oral de comunicación interpersonal, que tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo. También, es definida como “una forma de comunicación interpersonal con la finalidad de obtener información en relación con un objetivo” (Galindo, 1987, p.15). En esta perspectiva, la historia oral, es vista como herramienta, procedente de relatos producidos con el objeto de transmitir una memoria, narraciones de un período específico de la vida de una persona, en un periodo específico de su historia.

En palabras de Lía (2004), las define como el conjunto de técnicas metodológicas basadas en indagaciones, no estructuradas sobre las historias de vida, tal como son relatadas por los propios sujetos. Esta misma autora menciona que esta técnica permite al investigador recuperar todo lo relacionado con las “experiencias vividas”, que se encuentran veladas por los datos cuantitativos esta exploración minuciosa de la “Trayectoria vital” de los actores, se produce al seleccionar a la o las personas que reúnan las características según la problemática enunciada en el protocolo de investigación para aplicar varias entrevistas, además estas historias, se tienen que complementar con diversas fuentes y testimonios.

Esta técnica de investigación nos permite medir los afectos, las emociones, fracasos, éxitos, aspiraciones, entre otras situaciones que se pretendan revisar. En relación con el lenguaje, permite medir el verbal, no verbal y el corporal, este último se apreciará, si dicha historia de vida, se grava en video.

CUADRO 1

Elemento para realizar una historia de vida, Taylor (1986).

<i>Etapa inicial</i>	<i>Formas de hacer un relato biográfico</i>	<i>Soporte Informático</i>
<p>Definir el tema central y los objetivos.</p> <p>Justificación del método escogido.</p> <p>Delimitar la unidad de análisis (comunidad, grupo profesional, colectivo).</p> <p>Recopilar previamente documentación existente sobre el tema de investigación.</p> <p>Explicar los criterios de selección del o de los informantes.</p> <p>Pueden ser escogidos: al azar, por aproximación al universo de análisis (realización de censo, padrones, etc.)</p>	<p>Localizar documentos personales (narrativas autobiográficas, diarios correspondencia, etc.)</p> <p>Encargar una narración o grabación de su bibliografía en solitario.</p> <p>Entrevista biográfica (diálogo abierto, respuestas claras, cronologías, precisa, referencias explicativas, referentes a terceras personas, ambientes, lugares concretos...).</p>	<p>Confeccionar un archivo con la transcripción literaria de la entrevista.</p> <p>Realizar una cronología de las etapas más importantes del informante.</p> <p>Realizar un registro de las personas citadas durante la narración.</p> <p>Realizar esquema organizativo sobre los temas a tratar (socialización, trabajo, experiencias migratorias, asociacionismo, movilidad socio profesional, creencias religiosas, valores, ideología política, alineación cultural, procesos de diversificación y marginalización o exclusión).</p>
<i>Etapa siguiente</i>	<i>Reglas para la realizar la entrevista</i>	<i>Análisis e interpretación</i>
<p>Aspectos que se han de pactar con el informante:</p> <p>Las finalidades de la investigación.</p> <p>La forma como se registrará la información.</p> <p>El acceso que terceras personas puedan tener a la información. El tema del anonimato camuflaje de situaciones, de lugares de personas.</p> <p>Perspectivas de publicación del material. Compensación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar la comodidad del informante. 2. Estimular las ganas de hablar de nuestro informante. Sugerir el diálogo y la confidencialidad. 3. Las preguntas durante la entrevista, deben ser claras, no deben inducir al error. 4. El investigador no ha de hablar si no es necesario. 5. Evitar dirigir excesivamente la entrevista. 6. La entrevista más problemática es la primera, o entrevista piloto, sirve para establecer el primer contacto y de esta forma obtener el primer borrador general de su biografía. 7. En las siguientes entrevistas comenzar repasando la transcripción del día anterior, comentándola y/o complementándola. 8. Las sesiones deben durar tanto tiempo como la entrevista pueda mantenerse sin agotar al informante. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar una ficha técnica con los datos biográficos del informante. 2. Elaboración de las historias de vida. 3. Justificación de la selección de un caso único. 4. Justificación de la Validez del estudio del o de los casos en relación con los objetivos. 5. Explicar del procedimiento empleado. 6. Realizar una descripción objetiva y sistémica. <p>Eventualmente se puede cuantificar aspectos que se consideren relevantes.</p>

9. El informante debe expresarse sin interrupciones, sólo en casos extremos deben orientarse la entrevista hacia otros temas.

10. El éxito depende en gran medida del grado de confianza y de cordialidad establecidas con el informante.

Ha de haber una aceptación del sujeto y sus circunstancias, es una cuestión ética profesional.

Fase de entrevista

Grabación de la entrevista

Aspectos importantes: Selección de buenos informantes. Buenas armonías y entendimiento (empático) Buena disposición del investigador y paciencia.

1. Tener una audiogradora o "casete Auto reversible"
2. Un dictáfono para la transcripción, esto permite la sincronía entre lo mecánico y la audición.
3. La literalidad es un tema delicado, una propuesta.
4. Revisar los errores de concordancia.
5. Recoger pausas, énfasis, etc. En símbolos.
6. Mantener todas las expresiones y giros. Hace constar su entrevista no se ha manipulado.

Fuente: Elaboración, propia 2016

El Grupo Focal; es una técnica, que se usa en la recopilación de datos cualitativos, que se basa fundamentalmente en la reunión de un grupo limitado de personas y que son invitados, con la intención de obtener información sobre un tema específico y en un ambiente ameno, en este grupo se fomenta la participación, el debate y la confrontación, es decir, es una charla o discusión que se plantea detalladamente con el fin de recopilar información, sobre todo a partir de la percepción que tienen los integrantes sobre una trama determinada.

Particularmente Korman (1978), define el grupo como una reunión de un grupo de individuos, seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación, el eje del grupo focal, es la interacción y la discusión para llegar a acuerdos sobre un tema específico planteado por el sociólogo o investigador.

Entrevista en profundidad. Para Taylor y Bogdan (1996), la entrevista cualitativa en profundidad, son los reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los sujetos respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Lejos de asemejarse a un robot recolector de datos, el propio investigador, es el instrumento de la investigación, y no lo es, un protocolo o formulario de entrevista. El rol, implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer, y cómo hacerlas.

Sierra (1998) la conceptualiza, como un tipo de entrevista cualitativa de carácter holístico, en la que el objeto de investigación, está constituido por la vida, experiencias, ideas, valores, y estructura simbólica del entrevistado aquí y ahora, que pretende hacer un holograma dinámico de la configuración vivencial y cognitiva de un individuo, es decir, independientemente de su participación como actor social en una experiencia significativa o de su posible relación con un tema particular determinado, es más un arte que una técnica.

La *entrevista profunda*, según McCracken (1991) traducción de Ricardo A. Hill, es uno de los métodos más poderosos del arsenal cualitativo. Para ciertos propósitos descriptivos y analíticos, ningún instrumento de indagación es más revelador. El método puede llevarnos, dentro del mundo mental del individuo, a vislumbrar las categorías y lógica, por las cuales, él o ella, ven el mundo. Puede también llevarnos dentro del mundo, ver el contenido y modalidad de la experiencia diaria. La entrevista profunda, nos brinda la oportunidad de entrar dentro de la mente de otra persona, ver y experimentar el mundo como ellos mismos lo hacen. En otras palabras, el objeto de análisis es el habla, visto desde lo social en todas sus dimensiones, más allá de cualquier tipo de reduccionismos sociológicos. Los procedimientos y reglas de interacción verbal cara a cara, se desarrollan incorporando los lenguajes no verbales del cuerpo (kinésica) y la utilización y manejo del espacio (proxémica).

REFLEXIONES

En la revisión documental, realizada para relacionar, investigación, etnografía y el Trabajo Social, se encontró, un buen número de documentos, que dan a la etnografía, el carácter de método, y que ha sido desarrollada por antropólogos.

La herramienta fundamental, para construir una etnografía, es la observación, en todas sus variantes, además se apoya en la entrevista en profundidad, historia oral y de vida, elementos que resultan imprescindibles para el estudio de los fenómenos sociales y culturales, demostrando extraordinaria aplicabilidad en las múltiples áreas de intervención del Trabajador social.

La investigación etnográfica, se encuentra aplicada, en la educación, historia, arquitectura, mercadotecnia, por mencionar algunas áreas y carreras; por tanto, se ve la factibilidad de hacer *etnografía* para que el trabajador social, pueda utilizar, la información, como parte del diagnóstico social. El Trabajo Social, hoy en día enfoca el estudio e intervención, a todos los fenómenos culturales y sociales de la vida cotidiana de los sujetos, incluyendo las sociedades industrializadas, urbanas, tecnificadas, además presta atención a los estilos de vida, los valores, los comportamientos, las formas de relación entre las personas. "Las etnografías no deben quedarse exclusivamente en su dimensión descriptiva, sino que, como modalidad de investigación, deben coadyuvar también a sugerir alternativas, teóricas y prácticas, que conlleven a la intervención" Torres (1988, p. 17).

BIBLIOGRAFÍA

- Aigner, Miguel. (2002). *La técnica de recolección de información mediante los grupos focales*. En: La sociología en sus escenarios Núm. 6. Centro de Estudios de Opinión. Universidad de Antioquia.
- Alonso, Luis. (1994). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- Álvarez-Gayou Jurgenson, Juan Luis. (2012). *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*. México: Paidós.
- Álvarez, Juan. (2004). *Cómo hacer investigaciones cualitativas*. México: Paidós.
- Ander-Egg, Ezequiel. (2001). *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*. Buenos Aires: Humanitas.
- Arias, Fidias. (1998). *Mitos y errores en la elaboración de Tesis y proyectos de Investigación*. Caracas, Venezuela: Episteme.

- Baptista, P. (1998). *Los inmigrantes: testimonios de una época*. Manuscrito no publicado. Universidad Anáhuac: México.
- Carrasco, Bernabé. (s/a) *Un nuevo enfoque a la Gestión del Recurso Humano*. Obtenido de la red mundial el 12 de noviembre de 2015: http://www.cocrear.com.ar/publicaciones/gestion_de_recursos_humanos.html
- Christensen, Larry. (2000). *Experimental methodology* (8ª. Ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Creswell, John. (1997). *Qualitative inquiry and research designs: Choosing harmony among five traditions*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Danhke, Gordon. (1989). "Investigación y comunicación". En Fernández, Carlos., Danhke, Gordon (comps.). *La comunicación humana: ciencia social*. México: McGraw Hill.
- Escuela de organización industrial. Master Executive en Administración y Dirección de empresas. Gestión de recursos Humanos. Obtenido de la red mundial el 15 de noviembre de 2015: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>
- Ferman, Gerald. y Levin, Jack. (1979). *Investigación en Ciencias Sociales*: México: Limusa.
- Flores, Rodrigo. (2009). *Observando observadores: Una introducción a las técnicas cualitativas de investigación social*. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.
- Galindo, Jesús. (Coord.). (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Addison Wesley Longman.
- Geertz, Clifford. (2003). *La interpretación de las culturas*. Barcelona, España: Editorial Gedisa.
- Grinnell, Richard. (1997). *Social work research evaluation: Quantitative and qualitative approaches* (5a. ed.) Itaca: E. E. Peacock Publishers.
- Hernández, Roberto., Fernández, Carlos., Baptista, Pilar. (2006). *Metodología de la Investigación*. 4ta. Ed. México: Mc. Graw-Hill.
- Hernández, Roberto., Fernández, Carlos., Baptista, Pilar. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta. Ed. México: Mc. Graw-Hill.
- Huacho, (2011). *Metodología de la investigación. Módulo I, Tipos de estudio*. Obtenido de la red mundial el 15 de noviembre de 2015: https://alojamientos.uva.es/guia_docente/uploads/2012/475/46179/1/Documento4.pdf
- Kerlinger, Fred. y Lee, Howard. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. México: Mc. GRAW-HILL Interamericana Editores.
- Korman, Abraham. (1978). *Psicología de la industria y de las organizaciones*. Madrid, España: Marova
- Kornblit, Ana Lía. (2004.). *Metodologías cualitativas en ciencias sociales. Modelos y Procedimientos de análisis*. Buenos Aires, Argentina: Biblos.

- León, Orfelio. y Montero, Ignacio. (2003). *Métodos de investigación en Psicología y educación* (3ª. Ed.). Madrid: Mc. GRAW-HILL Interamericana.
- Martínez, Miguel. (1999). *La investigación cualitativa etnográfica en educación, (Manual Teórico Práctico)*. México: Trillas.
- Mc Cracken, Grant. (1991). *The long interview*. Newbury Park: Sage Publications.
- Miceli, Jorge. (2008). *Análisis componencial*. Obtenido de la red mundial el 12 de octubre de 2015: <http://es.slideshare.net/giorgiom/6-anc3a1lliscomponencial>
- Miura, Kaori. (2002). *Metamodelo existencial: El mapa y la transformación de la lógica existencial Una propuesta para trascender la crisis*. Tesis maestría no publicada. Universidad de Celaya, Celaya, Guanajuato, México.
- Moreno, Eliseo. (2013). *Limitaciones del problema de investigación*. Obtenido de la red mundial el 29 de octubre de 2015: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.mx/2013/08/limitaciones-del-problema-de.html>
- Patton, Michael. (2002). *Qualitative research evaluation methods*. Newbury. Árk: Sage.
- Quinto, María Teresa. (2005). *Los aprietos de formar y de deformar entrevistadores en ciencias sociales*. Obtenido de la red mundial el 29 de enero de 2013: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/316/31602107.pdf>
- Ramírez, Gabriel. (2009). *Antropología cultural, Marvin Harris*. Obtenido de la red mundial el 1 de noviembre de 2015: <http://es.slideshare.net/gabo4226/marvin-harris>
- Rodríguez, Gregorio., Gil, Javier, García, Eduardo. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. España: Aljiba.
- Rojas, Raúl. (2002). *Guía para la realización de investigaciones Sociales* (2ª. Ed.). México; Plaza y Valdés.
- Selltiz, Claire., Jahoda, Marie., Deutsch, Morton., Cook, Stuart. W. (1965). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid, España: Rialp.
- Sierra, Francisco. (1998). "Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social". En J. Galindo (oord.) *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*, pp. 207-276. México: Addison Wesley Longman.
- Tashakkori, Abbas., Teddlie, Charles. (2003). Major Issues and Controversies in the Use of Mixed Methods in the social and Behavioral Students. En A. Tashakkori, y C. Teddlie (Eds.) *Handbook of Mixed Methods in Social Behavioral Research* (pp.3-50). Thousand Oaks: Sage.
- Taylor, Steven., Bogman, Robert., DeVault, Marjorie. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Torres, Jurjo. (1988) "La investigación etnográfica y la reconstrucción crítica en educación", en J. Goetz y M. D. Lecompte. *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid, Morata.
- Yurén, María Teresa. (2000). *Leyes, teorías y modelos*. México: Editorial Trillas.
- Zemliansky, Pavel. (2008). *Methods of discovery: A guide to research writing. Ethnographic Research*. Retrieved on March, 1.

Cartografía comunitaria, un estudio relevante para el diagnóstico de la comunidad

Rubí Asunción Chablé Valencia, María Ermila Moo Mezeta*

Shantal Anahy Sánchez Enríquez**

La sensación sólo resuelve el problema de las apariencias; únicamente la teoría puede resolver el problema de la esencia.

Mao Zedong

INTRODUCCIÓN

La intervención del Trabajo Social ha ido evolucionando conforme a las demandas de la sociedad, buscando ubicarse en un contexto temporo-espacial, como respuesta a los cambios relevantes que se han producido, de acuerdo a las necesidades que sean identificadas en la población, así como las percibidas dentro del actuar profesional.

Por lo regular, los cambios son generados en toda una comunidad, ante ello resulta necesario intervenir en ese mismo nivel, aunque los impactos o efectos producto de la intervención realizada, sean en diversas condiciones para cada grupo, familia o individuo. Por ello, resulta necesario utilizar diversos estudios los cuales permiten la identificación de recursos que contribuyen a una posible intervención a favor del bienestar y el apoyo en las instituciones. De igual forma, es importante señalar que el Trabajo Social realiza diversas actividades que contribuyen a la obtención de conocimientos señalados con anterioridad.

*Profesoras de Carrera en la Coordinación de la Licenciatura en Trabajo Social de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Yucatán.

**Pasante de la Licenciatura en Trabajo Social de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Yucatán.

En el presente capítulo se observará un análisis teórico conceptual de diversas fuentes de información sobre el estudio cartográfico, así como una propuesta para la elaboración del mapeo cartográfico, mismo que contribuye a la investigación en diversos escenarios, esto con apoyo de la investigación acción participativa, misma que busca determinar a la persona como un gestor de su realidad y participe de la resolución a su problemática.

De igual forma, se establece la relación de un *Estudio Cartográfico* con la disciplina de Trabajo Social, buscando la relación de ambas hacia la identificación de elementos clave para la intervención dentro de un espacio comunitario.

ESTUDIO COMUNITARIO

La Promoción Social se considera una de las principales funciones de los trabajadores sociales; se le define como el área de intervención de Trabajo Social que tiene como objetivo el desarrollo social desde una perspectiva global e integral para responder a las desigualdades sociales concretizadas en necesidades y demandas surgidas en la intrincada interrelación de la sociedad, a través de los procesos de organización y movilización social, por lo que se fundamenta en acciones de capacitación, educación, gestión con el propósito de promover la participación organizada y comprometida de un grupo, una comunidad, un sector o la sociedad ante un proyecto social (Galeana, 1996).

Es por ello, que se realizan distintas actividades buscando la obtención de conocimiento que permita un acercamiento hacia las necesidades detectadas en el nivel de intervención, a través del mismo; se realiza un diagnóstico sintetizado mismo que contribuye a un panorama de la comunidad, grupo o individuo.

Cuando hablamos de un estudio comunitario, surgen diversos conceptos que contribuyen a la influencia dentro de la realidad de la comunidad, entre los cuales se encuentran las viviendas, los servicios, la población en general; la complejidad del desarrollo humano no sólo ha traído progreso a la sociedad, sino también una serie de problemas sociales lo cual ha obligado al hombre a buscar nuevos instrumentos que le permita detectarlos y analizarlos para planear estrategias que si bien no los erradica por lo menos los atenúa.

Entre estas herramientas se encuentra la *Cartografía* comunitaria la cual invita al Trabajador Social a tener una visión que valide los saberes de la comunidad en el entramado de las relaciones cotidianas que se establecen,

permitiendo así la participación de cada habitante, independientemente si tiene formación académica o no, sino que validando los conocimientos desde la tradición y la cultura. Como afirman Andrade, Mitchell and Stafford (2001), el proceso de sistematización centrado sobre su territorialidad que tienen las personas, es decir, basado en sus experiencias.

Siguiendo con la línea de la *Cartografía*, se considera importante señalar que algunos autores fundamentan el origen de ésta, desde la historia de los mapas, ya que desde muchos años atrás el ser humano descubre la necesidad de realizar en un formato abarcable por la visión humana la representación de un área más o menos extensa de alguna parte de territorio. Incluso la cartografía se relaciona con la elaboración de mapas desde épocas antiguas, relacionando su origen con la propia historia de la humanidad.

Según Domínguez (1966), la *Cartografía* es la ciencia que estudia los diferentes métodos o sistemas que permiten representar en un plano una parte o la totalidad de la superficie terrestre, mientras que Robinson (1987), la define como la rama de la ciencia que estudia la realización y el estudio de los mapas; entendiendo por mapa la representación gráfica de relaciones y formas espaciales.

Resulta importante señalar que para la *Asociación Cartográfica Internacional* es el conjunto de estudios y de operaciones científicas, artísticas y técnicas que, a partir de los resultados de observaciones directas o de la explotación de una documentación, intervienen en la elaboración, análisis y utilización de cartas, planos, mapas, modelos en relieve y otros medios de expresión, que representan la Tierra, parte de ella o cualquier parte del Universo.

Para el *Instituto Panamericano de Geografía e Historia*, la *Cartografía* es el arte, ciencia y técnica de ejecución de mapas, junto con su estudio como documento científico, de igual manera para la *Organización de Naciones Unidas* son todas las operaciones que se incluyen, desde los levantamientos o adquisición de datos, hasta la reproducción de mapas. Considerando lo anterior, el concepto de *Cartografía* ha sido empleado a lo largo de la historia de distinta forma en función de la formación profesional y el conocimiento de los diferentes usuarios de mapas.

Es importante señalar que las distintas definiciones de la *Cartografía* tienen en común su relación con el conjunto de conocimientos científicos y operaciones técnicas que intervienen en el proceso de elaboración de mapas. Se considera que la *Cartografía* tiene por objeto la concepción, preparación, redacción y

realización de los mapas; incluye todas las operaciones necesarias, desde el levantamiento sobre el terreno o el acopio de información escrita, hasta la impresión definitiva y la difusión del documento cartográfico.

En este sentido el reto para los académicos-ciudadanos es transformar o profundizar sus prácticas de investigación para que permitan que emerjan las experiencias geo históricas de las comunidades y para que sus demandas logren posicionarse bajo ejercicios autónomos de poder (Jimeno, 2007).

La *Cartografía Social* se fundamenta en la Investigación-acción-participativa y sus principios, los que han servido para desarrollar aportaciones provenientes de diversas escuelas o tendencias del desarrollo comunitario, la teoría general de sistemas, la planificación participativa, el uso alternativo del derecho, la organización de redes, las teorías modernas de gestión empresarial y de formación ciudadana.

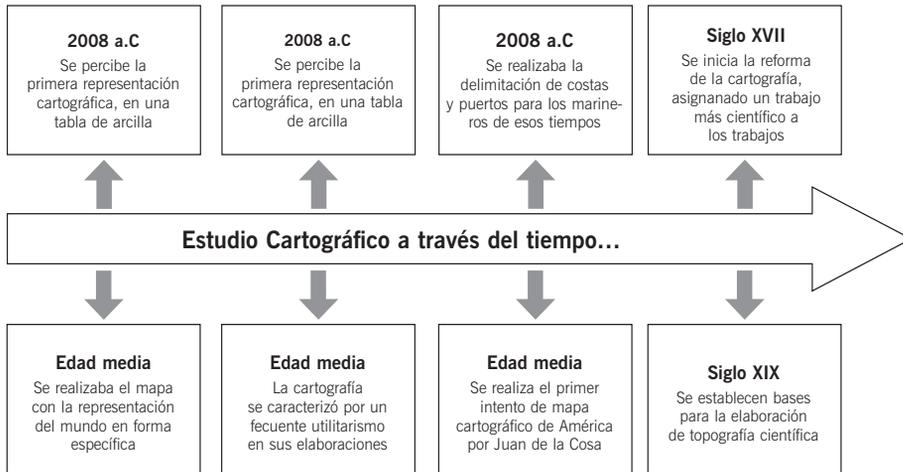
La *Cartografía*, ha presentado un sinfín de cambios los cuales se han observado por diversos momentos, a continuación, se presenta una síntesis de la historia en la cual se centran las investigaciones y elaboraciones de mapas cartográficos que han sido utilizados por periodos de tiempo prolongados.

Hoy en día se puede percibir el cambio de la *Cartografía* a través del tiempo, proyectándose como una herramienta esencial para el logro de investigaciones dentro de las comunidades, aunado a ello se continúa considerándola como un proceso técnico consistente en la descripción gráfica de aspectos físicos e infraestructura y equipamiento urbano, utilizando la representación gráfica y desde luego la sistematización de información.

Sin embargo, de acuerdo a esta definición se procedió a elaborar una definición propia, la cual será perteneciente a dicho capítulo, señalando al *Estudio Cartográfico* como un instrumento que permite un acercamiento a un espacio geográfico determinado, con el propósito de identificar todos los espacios e infraestructura y generar un acercamiento a la realidad de la población que se encuentra habitando, estableciendo así un panorama más detallado para realizar procesos de investigación y/o intervención social.

Si bien, la *Cartografía* contribuye a la creación de mapas que permitan un muestreo de toda la información que se encuentre dentro de algún espacio específico, buscando rediseñar y obtener un panorama de todas las instalaciones e infraestructura que sea identificada al momento de realizar el mapa cartográfico.

FIGURA 1
Línea del tiempo mapa cartográfico



Fuente: Elaboración propia (2016) con base a la información proporcionada por el Instituto de Geografía y Estadística (s.f)

Ante ello, existen dos fuentes que contribuyen a la obtención de conocimientos que permiten obtener un panorama de la información a realizar, estos son los siguientes:

- **Primaria:** Hace referencia al primer acercamiento obtenido para la obtención de conocimientos, este se puede realizar con apoyo de tres elementos, las relaciones históricas con las que cuenta el espacio, las imágenes de teledicción y el levantamiento de campo.
- **Secundaria:** Consiste en otras fuentes documentales, las cuales pueden ser libros, antologías, enciclopedias, etcétera; así como otros mapas que hayan sido elaborados con anterioridad.

Como se observa ambas fuentes contribuyen a que se obtenga un panorama y conocimiento acerca de todos los elementos básicos con los que cuenta el espacio a estudiar, de igual forma; se utiliza el levantamiento de campo, mismo que favorece la observación e identificación de algunas necesidades percibidas de la población. A partir de la identificación de la fuente de información a utilizar, si en su caso consiste como un levantamiento de campo; se procede a la elaboración de *Mapas Cartográficos* que permitan visualizar las interrelaciones en

un contexto determinado a partir de la información obtenida durante dicha actividad.

TIPOS DE CARTOGRAFÍA

De acuerdo con la Asociación Cartográfica Internacional (1998), los mapas se clasifican según su propósito, su extensión y su uso. Para comprender con mayor precisión a cuál se refiere cada tipo, se describe las siguientes clasificaciones:

- Según el propósito del mapa se tiene las siguientes divisiones: mapas generales, temáticos, políticos, turísticos, de comunicación, catastrales o geológicos.
- Según su uso extensión comprende el conjunto de los mapas con información general sin que un tipo de información tenga más importancia que otro. Encontramos: Mapas Topográficos, Cartográficos (grandes regiones, países, continentes) y Mapas del Mundo (mapa mundial).
- Según su uso en básica y temática. La primera es utilizada para la representación de áreas de terreno que muestran elementos naturales, artificiales, humanos o culturales. La segunda es una rama de la cartografía utilizada por otras ciencias para la representación gráfica sobre un plano de los objetos y fenómenos del universo con su objetivo de estudio.

UTILIDAD DE LA CARTOGRAFÍA

Sin ánimo de ser exhaustivos, pero con la idea de completar la visión que sustenta las ventajas de elaborar cartografías asociadas a los instrumentos de *Ordenación del Territorio*, incluimos el siguiente listado de funciones o utilidades de este tipo de cartografía:

- Identifica la relación de los procesos y significados en el diagnóstico permitiendo dimensionar y localizar las áreas problemáticas en el territorio
- Visualiza las áreas de estudio, evitando interpretaciones difusas de los límites o zonas geográficas.
- Observa las interrelaciones, interpretando de manera objetiva las dinámicas del territorio, en escenarios futuros.
- Evalúa y da seguimiento a los procesos de interacción con los medios y los sujetos, procurando aplicar el proyecto con base a las necesidades del espacio y el contexto. Fortalece el sistema de conservación y eficiencia en el uso del territorio.

Se asume, que la *Cartografía Comunitaria* es una herramienta importante para la intervención, porque forma parte del proceso metodológico que se implementa para el diseño y aplicación de los modelos de promoción social, dirección que se ha asumido desde hace ya varios años para la labor con una comunidad.

El *Estudio Cartográfico*, radica su importancia en la percepción conjunta de la realidad y los servicios, así como los elementos con los que cuenta una población objetiva, buscando la interacción investigador y pobladores a través de entrevistas y mapeos de la información obtenida.

Esta toma sentido en la primera etapa que corresponde a la investigación diagnóstica, en la cual el estudio de comunidad contempla la cotidianidad, los aspectos sociodemográficos y la cartografía para reconocer los principales recursos de una comunidad así como su limitaciones, necesidades y/o problemas.

Mediante el uso adecuado de la *Cartografía*, se establece con precisión la estructura forma, organización y dimensiones de la comunidad y sus elementos, lo cual se representa en una superficie plana, lo que contribuye a la adaptación del ser humano al contexto en el que se desarrolla, ya que le permite visualizar con mayor determinación cómo está integrada su realidad

La *Cartografía* sirve como herramienta básica para el diagnóstico, pronóstico y políticas a seguir en la planificación del desarrollo socio económico de una región, estado, municipio, localidad, comisaría o colonia. Mejoran la percepción y favorecen la comprensión de las problemáticas sociales o del contexto espacial en el que se está involucrado. Asimismo, favorece la creación de asociaciones o interrelaciones sociales, ambientales, de infraestructura, sociales u otras facilitando el involucramiento comunitario, lo cual apoya la participación afectiva.

Para que pueda decirse que la *Cartografía* cumple su objetivo, debe ser:

- *Útil*, porque responde a todas las interrogantes que puede plantear sobre algún tema o desconocimiento de la comunidad quien la consulta.
- *Completo*, porque considera todos los elementos necesarios que contribuyan al conocimiento de la estructura de la comunidad, así como a la identificación de necesidades y/o problemáticas sociales derivados de la misma.

- *Veraz*, a consecuencia de que su contenido se mantiene en los límites de la observación, documentación y sus interpolaciones razonables.
- *Conciso*, ya que no permite el involucramiento de algún elemento extraño o superfluo.

Al presentar estas características se torna objetivo y ofrece mayor perspectiva para la determinación de diagnósticos y la planeación de futuras intervenciones.

METODOLOGÍA PARA EL ESTUDIO CARTOGRÁFICO

El *Estudio Cartográfico* debe ser observado mediante la investigación-acción participativa, la cual busca que la población obtenga la identificación de su problemática y sea partícipe en la misma; señalando sus posibles soluciones y actitudes mediante la información obtenida, buscando que el personaje sea autogestor de su realidad, contribuyendo mediante la acción, planificación y solución de su problemática determinada.

Perera, Prada y Actis (2003) comentan que la investigación acción-participativa deberá cumplir los siguientes momentos para poder ser elaborada de forma precisa:

- Pasar de la relación sujeto/objeto a la relación sujeto/sujeto.
- Partir de las demandas o necesidades sentidas por los afectados, como condición necesaria para que sean ellos los principales protagonistas del proceso.
- Unir la reflexión y la acción.
- Comprender la realidad social como una totalidad, concreta y compleja a la vez.
- Plantear el proceso de IAP como una vía de movilización y emancipación de los grupos sociales en situación de dependencia.

Estos momentos son esenciales para obtener resultados dentro de la investigación, es por ello que se procede a la elaboración de un *Estudio Cartográfico*, mismo que representa un panorama visual de la infraestructura física, los espacios de esparcimiento, servicios, asentamientos urbanos, tipos de vivienda, principal sector económico, actividades laborales, tipo de familias, entre otros, todos ellos referentes a la comunidad a investigar o intervenir, contribuyendo a presentar un acercamiento a las principales necesidades de la población.

Por otro lado, un *Estudio Cartográfico* es considerado como la representación de mapas una distribución de los recursos naturales, en territorios y tiempos

específicos para localizar y representar con mayor exactitud los datos obtenidos (Bocco, s.f.).

Para la implementación de un *Estudio Cartográfico* es necesario la realización de un mapeo participativo, mismo que permitirá un panorama de todos los servicios con los que cuenta la comunidad, buscando que estos a su vez sean lo más exacto posible, proyectando la información obtenida a través de visitas de campo, en el espacio delimitado.

De igual forma, se debe hacer un análisis de la información y la delimitación del tema que se desee obtener con apoyo de este estudio cartográfico, esto permitiría identificar de mejor forma la información y las relaciones que se deseen obtener, para que posterior a su elaboración se pueda realizar una lectura del mismo y conceptualizar la investigación determinada.

La elaboración de un mapeo participativo, consiste un registro en forma gráfica y participativa, de los diferentes componentes de la unidad de estudio seleccionada, así como la percepción de los pobladores, permitiendo la interacción y comparación entre la información percibida por el investigador entre la expuesta por parte de los pobladores. Por otro lado, también se define el mapeo participativo (comunitario) como *una combinación de tecnologías geográficas y herramientas de desarrollo comunitario que faculta a las personas locales para analizar su entorno, monitorear los cambios, y proponer soluciones y planes para un futuro mejor* (Equipo técnico DIPECHO, 2015).

En la disciplina de Trabajo Social, el *Estudio Cartográfico* es un elemento que permite la elaboración de un diagnóstico social, buscando la percepción de los elementos físicos con los que cuenta la comunidad, para que estos a su vez sean utilizados en pro del bienestar y su desarrollo, potencializado los mismos para ser concebidos como recursos materiales y financieros de su entorno. De igual forma, en la disciplina se utiliza para que la población cuente con un amplio panorama referente a su percepción del espacio donde habitan.

A su vez, Trabajo Social indaga acerca de la obtención del bienestar y el desarrollo de las comunidades, buscando que a través de sus problemáticas y soluciones puedan potencializar sus características y conocimientos utilizándolos para un mejor panorama dentro de su territorio, brindando alternativas de solución a sus conflictos, por ello la cartografía permite que se realice dicha acción para que el usuario pueda delimitar su problemática e intervenir para la solución de la misma.

La percepción de los pobladores es fundamental, ya que permite un acercamiento previo para la posible detección de problemas y/o necesidades (sentidos o no) dentro de las comunidades. Es así, que cuando hablamos de un mapa cartográfico, no solamente se delimita a la técnica de mapeo y la observación no participante; sino va más allá de esto, ya que se realiza un previo acercamiento buscando que la comunidad a su vez logre una interacción con el investigador, generando un clima de confianza y apoyo mutuo para la obtención de conocimientos necesarios para una próxima investigación.

Como se ha observado, este estudio cartográfico permite delimitar parte de los elementos con los que cuenta la comunidad o un segmento de la misma, puede ser delimitada, identificando los aspectos señalados y específicos de cada espacio, así como algunos posibles espacios para intervenir, de igual manera permite la ubicación de personajes como jefes de manzana o informantes clave que pueden contribuir a la detección de necesidades, al igual que posibles soluciones a las mismas.

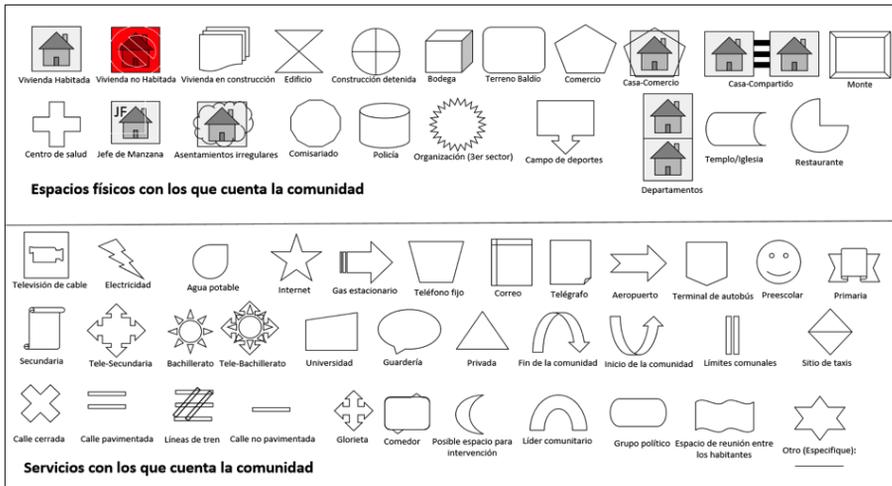
CÓMO ELABORAR UN ESTUDIO CARTOGRÁFICO

La propuesta para elaborar un *Estudio Cartográfico* consiste en definir específicamente la información que se desee obtener, buscando una especificidad en la misma. A pesar de ello la elección del modelo pertinente para la implementación del mismo, va depender del objetivo de la investigación, a consecuencia de que el investigador tomará en cuenta lo que le interesa indagar, así como los elementos teórico-prácticos que el mismo posea y las competencias que haya desarrollado.

Con base en la experiencia, se establece que el *Estudio Cartográfico* debe iniciar registrando el nombre de la entidad federativa, colonia, delegación, o municipio; para continuar enumerando las manzanas que la integran. Se debe iniciar en el centro, y dirigiéndose hacia la derecha en el sentido en que giran las manecillas del reloj, con el objeto de que al recabar la información se lleve un mejor control. Se sugiere realizar dos recorridos que permitan el reconocimiento de manera general, estos se realizarán primeramente alrededor de la zona, es decir por sus limitantes, y en forma posterior al interior de la comunidad.

Toda representación gráfica debe auxiliarse de símbolos, estos son el lenguaje visual de los mapas, cartas o planos. A continuación se presentará una descripción y propuesta para la elaboración de mapas cartográficos, así como los elementos que deberá contener, aplicándolo a través de un mapeo participativo considerando la información proporcionada por parte de los pobladores, es importante mencionar que esta al ser una propuesta puede ser modificable de acuerdo a las necesidades de los investigadores y a los servicios por parte de la comunidad, buscando que estos a su vez sean partícipes de su realidad y de los servicios con los que cuentan. Es por ello que se exhibirá algunos símbolos que permitirán ser una base para futuras propuestas:

FIGURA 2
Propuesta de símbolos para la elaboración de un mapa cartográfico



Fuente: Elaboración, propia 2016

Considerando lo señalado anteriormente, se presenta una propuesta de señalamientos y mapa cartográfico el cual puede considerarse dentro de alguna investigación elaborada, al igual que la delimitación de servicios con los que cuenta la comunidad, debido a que estos pueden portar información relevante para la planeación de alguna intervención futura, así como la detección de necesidades latentes en la población.

De igual forma el mapa cartográfico, como se ha visto, es un puente que involucra la observación e identificación de acciones para realizar la promoción social, la gestión y canalización de las necesidades señaladas por la población, al igual que la búsqueda de un entorno más benéfico para la población, es por ello que se propone la implementación de entrevistas a informantes clave, quienes podrían brindar información respecto a sucesos, servicios o elementos que compongan el espacio donde se encuentran habitando, permitiendo de esta forma que se involucren en su problemática, para que ellos logren identificar todos los compendios que la componen, al igual que los que contribuirán a su solución.

La cartografía, permite de forma creativa el reconocimiento de toda la información obtenida de acuerdo a la investigación y los actores sociales clave determinados por la misma población, siendo una herramienta que permita la lectura de la misma; así como la implementación de símbolos que contribuirán a la determinación de los elementos señalados, buscando que este sea precisa y cercana a la realidad de la población.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, Gregor., Mitchell, Mark., Stafford, Erick., (2001). "New evidence and perspectives on mergers". En *Journal of Economic Perspectives*. Vol. 15, No. 2. Pp. 103-120. EUA: American Economic Association
- Asociación Cartográfica Internacional. (1998). *Series Cartográficas, Nomenclatura*. México: Talleres de la Dirección General de Geografía
- Bocco, Gerardo. (s.f.) *La cartografía y los sistemas de información geográfica en el manejo integrado de cuencas*. Recuperado de: <http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones/libros/528/cartografia.pdf>
- Braceras, Iratxe. (2012) *Cartografía participativa: herramienta de empoderamiento y' participación por el derecho al territorio*. Universidad del País Vasco. Recuperado de: http://biblioteca.hegoa.ehu.es/system/ebooks/19416/original/Tesina_n_2_Iratxe_Braceras.pdf?13669725868
- Diez, Juan Manuel., Escudero, Haydeé., Carballeda, Alfredo. Comp. (2012) *Investigación e intervención desde las ciencias sociales, métodos y experiencias de aplicación*. Argentina: Universidad de la Patagonia. Recuperado de: <http://www.margen.org/Libro1.pdf>
- Domínguez, Francisco. (1966). *Topografía general aplicada*. Madrid: Dossat.

- Equipo Técnico DIPECHO (2015) *Mapeo participativo comunitario*. Guatemala. Recuperado de: <http://dipecholac.net/docs/files/1037-mpc-dipecho-2014-2015.pdf>
- Galeana, Silvia. (1996). *Modelos de promoción social*. México: ENTS-UNAM.
- Harvey, David. (2007). *Espacios del Capital. Hacia una Geografía Crítica*. Madrid: Akal.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (s/f). *Antecedentes de la cartografía*. México: INEGI. Recuperado de: <http://www.inegi.org.mx/inegi/SPC/doc/internet/antecedentescartografia.pdf>
- Jimeno, Miryam. (2007). "Citizens and Anthropologist". En *A Companion to Latin American Anthropology*, ed. Deborah Poole, 72-89. Oxford: Blackwell.
- Perera, Carlos., Prada, Miguel., Actis, Walter. (2003). *Investigación acción participativa: propuesta para un ejercicio activo de la ciudadanía*. Córdoba. Recuperado de: <http://www.colectivoioe.org/uploads/89050a31b85b9e19068a9beb6db3dec136885013.pdf>
- Robinson, Arthur. (1987). *Elementos de la cartografía*. Barcelona: Omega.
- Sistema de servicio social, basado de Moreno, G. (2007) *Diagnósticos participativos*. México. Recuperado de: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102021/AVA_2014_1/PROTOCOLO_CARTOGRAFIA_SISSU.pdf
- Usos generales de la cartografía*. (2002). Recuperado de: <http://www.cartomap.cl/utfsm/Texto-Topograf%EDa/Cap%2002%20Usos%20generales%20de%20la%20Cartograf%EDa.pdf>
- Utilidad de la cartografía*. (2011). Recuperado de: <http://www.orbemapa.com/2011/06/10-argumentos-sobre-la-utilidad-de-la-cartografia-en-la-ordenacion-territorial.html>

Eje temático

PROPUESTAS METODOLÓGICAS PARA LA INTERVENCIÓN
EN TRABAJO SOCIAL

La programación en Trabajo Social

Martín Castro Guzmán*

Josué Méndez Cano**, Karen J. Vázquez Centurión***

*“Todo lo que haya de bueno en las cosas antiguas
hay que repetirlo y que todo lo que pueda ser bueno
para el presente hay que crearlo, todo ello con
miras a incrementar lo bueno.”*

Mozi

INTRODUCCIÓN

Hablar de programación en la disciplina en Trabajo Social, es hablar del proceso que antecede a la intervención; donde la investigación adquiere un papel fundamental al conocer y profundizar en las causas que generan el problema estudiado; además de ser la portadora de información para fundamentar la intervención programada, a través de la ejecución de acciones y tareas sistematizadas.

Bajo esta perspectiva de la intervención; la disciplina de Trabajo Social no solo conoce, desde el punto de vista teórico y empírico el problema social, sino también actúa en él, dando respuestas y soluciones al problema de investigación; aspecto que le da identidad y le fortalece en comparación a otras disciplinas, más aún cuando se hace referencia al devenir histórico de Trabajo Social, que nace como una disciplina eminentemente práctica, pero que al paso de los años adquiere mayor soporte teórico en los procesos de intervención; cuyo principio

*Profesor Investigador de Tiempo Completo de la Universidad Autónoma de Yucatán y Profesor de Asignatura en la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México.

**Profesor de Carrera de la Universidad Autónoma de Yucatán.

***Estudiante de la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Yucatán.

metodológico, se basa no solamente en el conocimiento de los problemas y necesidades sociales; sino también en el actuar en ellos a través de procesos de organización y planeación social.

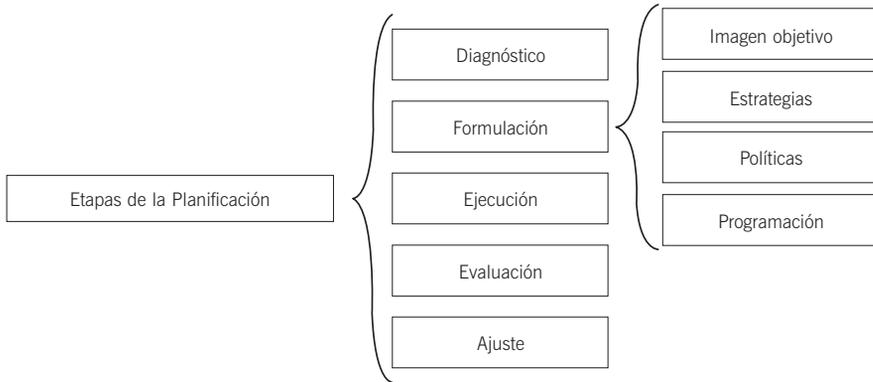
LA PROGRAMACIÓN SOCIAL

Hablar de *planificación y planeación*, es hablar de *programación social*, entendida como un proceso racional de fines, productos, servicios, recursos, tiempos, estrategias y acciones; que se escriben de forma sistematizada y con mucha lógica para alcanzar metas y objetivos. Es decir, como un proceso de intervención social en el que interactúan diversos sujetos sociales para construir planes, programas y proyectos; no solamente desde el proceso administrativo; sino también desde las propias posturas teóricas, filosóficas y principios institucionales, donde emanan las ideas y los recursos para impulsar el desarrollo de la población y las localidades, mediante el proceso de la programación social.

En esta vertiente analítica de la programación como praxis social; es importante observar que en los diversos planes y programas de estudios de la licenciatura en Trabajo Social que se ofertan en el país; se ha usado de manera discriminada y confusa, sin que se tenga claridad de los elementos que caracterizan a la planificación, planeación y/o programación social; hecho que se visualiza en los diversos mapas curriculares, pero sobre todo por la escasa literatura que se ha producido sobre el tema de la programación social desde la disciplina de Trabajo Social.

En el afán de contribuir a generar un conocimiento desde el Trabajo Social; en este apartado se hará un análisis de los conceptos señalados; el primero hace referencia a la *planificación*, la cual según Pichardo (1997) *es el procedimiento mediante el cual se seleccionan, ordenan y diseñan las acciones que deben realizarse para el logro de determinados propósitos, procurando una utilización racional de los recursos disponibles*; asimismo, esta autora señala que el término tiene diversas aplicaciones, ya que se puede planificar un viaje, una familia, una comunidad, una sociedad, etc. Además, comenta que en todo proceso de planificación supone: definir propósitos, establecer mecanismos para lograr estos propósitos, además de ejecutar acciones y conocer los resultados de estas acciones.

GRÁFICO 1
Etapas de la planificación



Fuente: Elaboración a partir de la propuesta de Arlette Pichardo Muñiz

En este sentido, la *planificación*, según Pichardo (1997), se debe concebir como un proceso y como un sistema; en el primero entendido como un conjunto de etapas sucesivas y complementarias y en el segundo, como una organización de elementos interrelacionados que posibilite la atención de los aspectos concernidos con la ubicación y los plazos. Aspecto que define las etapas y los alcances de la Planificación.

Bajo esta perspectiva, la *planificación*, tiene diversas acepciones; algunas posturas la consideran como un proceso político y social, otras la entienden como un proceso normativo de carácter plenamente administrativo para armonizar la cantidad y disponibilidad de recursos, como un instrumento técnicamente adecuado para maximizar los resultados y minimizar los recursos. Así también, se define como un proceso en permanente discusión y análisis de los problemas sociales, como una forma de democratizar las decisiones mediante el surgimiento de métodos participativos.

CUADRO 1
Análisis de concepto de Planificación

<i>Autor</i>	<i>Definición</i>	<i>Indicador analítico</i>
Goldfeder; (en Ortega: 1980)	Un plan de acción integral que afecta a todo un país o una comunidad entera. Es la expresión equilibrada y racional de la política y la economía. Bien puede decirse que traduce en acciones concretas el plan de vida de una sociedad.	Un plan, Acción integral, Todo un país Una comunidad, Expresión equilibrada Racional, Política y económica
Ander Egg (1982)	Es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimientos mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización en un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí que, previstas anticipadamente, tienen el propósito de alcanzar determinadas metas y objetivos mediante el uso eficiente de medios y recursos escasos o limitados.	Acciones y actividades, Procedimientos. Racionalidad y organización. Acciones Articuladas. Metas y Objetivos. Uso eficiente de medios y recursos escasos o limitados.
Lopera Medina Mónica María (2014)	Un proceso político y social, pero otras la entienden como un conjunto de procesos técnicos que imprimen sistematicidad a la toma de decisiones en el ámbito del desarrollo general, sectorial u organizacional. Estos significados dependen, por supuesto, de los procesos sociales que se han desarrollado en distintos momentos históricos.	Proceso político y social, Conjunto de procesos técnicos. Imprimen sistematicidad a la toma de decisiones. Desarrollo general, sectorial u organizacional.

Fuente: Elaboración propia, 2016

La *Planificación* es un proceso de toma de decisiones racionales, cuyas acciones están estrechamente articuladas en un plan integral, donde los objetivos, metas y actividades están previamente estructuradas en relación a la imagen objetivo que se quiere alcanzar y que compete a todos los actores y sectores de la sociedad; a través del uso eficiente de medios y recursos que impulsen el bienestar y el desarrollo de un país.

La *Planificación* puede ser de carácter indicativo o imperativo. La primera, referida a una economía capitalista, donde el Estado es el eje principal, quien orienta mediante un sistema de planificación institucionalizada, y en la segunda el Estado utiliza la *planificación* como instrumento administrativo para intervenir sobre la propiedad social en relación con los medios de producción.

La *Planificación* plantea varios elementos epistemológicos: el sujeto que planifica; el espacio poblacional sobre el que se toman las decisiones; los marcos

de trabajo y la utilización del conocimiento científico mediante la cual se selecciona la evidencia (Objetivo/abstracto vs. Subjetivo/experiencial) y se le da significado para la legitimación de las decisiones. La epistemología de la *planificación* se debate entonces entre la tendencia general de la racionalidad y la lógica abstracta y la epistemología de la multiplicidad, que plantea a su vez el dilema del poder y la inclusión ya señalado por Foucault (Saarikoski, 2002, citado en Lopera, 2014, p. 37).

La *Planificación* surgió con el sistema central de planificación que impulsó el gobierno soviético en 1917, en sustitución de los mecanismos de mercado creados por el capitalismo y los residuos heredados por el antiguo imperio feudal; la planificación fue el resultado de la polarización entre el sistema capitalista y el sistema socialista, y se constituye bajo una economía centrada en las acciones del Estado; con la idea, por un lado de superar la pobreza como producto de la posguerra y, por otro, sanear la economía de la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS) e impulsar el desarrollo, creando nuevas relaciones de producción, apropiación y distribución de la riqueza creada, a través de los planes quinquenales (Proel, 2008).

Por otro lado, desde la vertiente del mercado capitalista a través de la oferta y la demanda; y como producto de la *Segunda Guerra Mundial*, se crean instancias financieras para la reconstrucción y el desarrollo de las naciones europeas devastadas por la guerra, a través de procesos de *planeación*; primero se crea el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), años después se constituye el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional. Para el caso de América Latina y el Caribe, se impulsa en 1959 el Banco Interamericano de Desarrollo.

En la actualidad estos organismos internacionales de desarrollo, siguen impulsando procesos de *Planeación* y financiamiento en los países miembros, cuyo objetivo se centra en impulsar el desarrollo y abatir la pobreza en el mundo; y bajo estos principios, estas instituciones financieras han legitimado a través del tiempo el uso de la *planeación gubernamental*. En este sentido los gobiernos socios se comprometen no solamente a diseñar un *plan*, sino también atender las recomendaciones que dichos organismos internacionales les otorgan para que cada país se integre a los procesos económicos globales, y de esta forma abatir la pobreza mundial.

Bajo la lógica de los Bancos de financiamiento, los gobiernos de los países que solicitan un préstamo a estos organismos internacionales, deberán pagar el préstamo, los intereses y otros cargos atribuidos por sus acreedores. Por ejemplo, para el caso de México, para el año de 2014 tenía una deuda total de 15 mil millones de dólares (unos 200 mil millones de pesos), México se ubica como el deudor más grande del Banco Mundial (BM). Situación que pone a México en desventaja ya que deberá aceptar todas las recomendaciones que estas instancias financieras imponen a sus deudores para impulsar su crecimiento macroeconómico (Giugale, 2006).

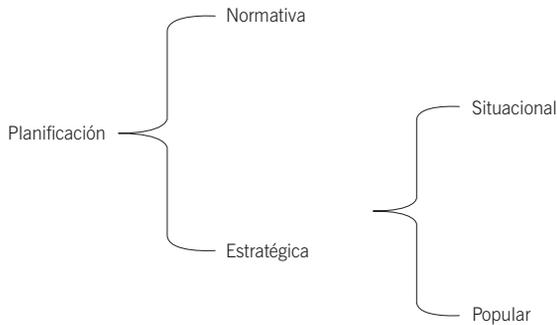
A principios de 1948, se crea la *Comisión Económica para América Latina (CEPAL)* que no solo apoyó a los gobiernos a formular sus planes de desarrollo, sino que generó un pensamiento y una escuela para impulsar el desarrollo económico y social; además de ser la institución encargada de difundir los procesos de *planificación normativa* en todos los países de la región.¹ A sesenta y ocho años de haberse creado la CEPAL, aun esta institución sigue impulsando en América Latina y el Caribe procesos de *planificación* con la finalidad de alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible, mediante el diseño, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas.

En este marco de los organismos internacionales y el diseño de planes operativos, se estructura una tipología de la planificación; desde los aspectos normativos delineados por el Estado y los organismos internacionales, hasta las propias dinámicas con carácter participativo, como elemento estratégico para que los sujetos sociales inmersos hagan suyo los procesos de *planificación* y con base a las experiencias de programación social, se estructura una *planificación normativa, estratégica, situacional y popular*.

La *Planificación Normativa* es un método del *paradigma positivista* que se preocupa por armonizar la cantidad y disponibilidad de recursos y la opción técnicamente adecuada para maximizar los resultados con menos recursos, ello mediante la base de resultados previamente puntualizados. Esta *corriente positivista* plantea la predicción basada en leyes naturales y sociales en estrecha comprensión eficaz entre la acción y el control. Bajo esta postura, la *Planificación Normativa* fija normas de carácter racional en los aspectos del sistema económico-social y sobre todo cuantifica las metas; es decir, la *Planificación* es la

¹<http://www.cepal.org/es/acerca-de-la-cepal>

GRÁFICO 2
Tipos de planificación



Fuente: Elaboración propia 2016

utilización del conocimiento para predecir el futuro basándose en leyes naturales y sociales, es la incorporación de la razón científica en los asuntos humanos, con el fin de controlar toda acción en los procesos de intervención social.

A partir de la década de los setenta, surge la *Planificación Estratégica*, como una crítica a la *Planificación Normativa*, que desde el punto de vista metodológico incorpora como núcleo central la cuestión del poder que ejercen los distintos actores sociales, como parte de la expresión de las voluntades de la base poblacional y es considerada como instrumento para potenciar los cambios en comunidades. De ella se derivaron la *Planificación Situacional*, promovida por Carlos Matus, y el Método Altadir de *Planificación Popular*.

La *Planificación Estratégica* es un proceso de discusión y análisis permanente de los problemas sociales, por lo que no responde solamente a un cuerpo teórico y metodológico único, sino que es el resultado de diversas posturas teóricas, como parte de la discusión y el análisis, partiendo del principio de que a medida que hay cambios sociales y económicos, se producen variaciones que ponen énfasis en uno o varios elementos teóricos y metodológicos, como una forma de democratizar las decisiones mediante el surgimiento de métodos participativos.

Es importante señalar que, para la *Planificación Estratégica*, el cambio territorial es el efecto de dinámicas endógenas, ligadas a la multiplicidad de intereses y estrategias de diferentes actores entre los que se encuentra el planificador, la población y las instituciones, esta última como una fuente de finan-

ciamiento en un espacio de interrelación técnico-político de negociación entre los actores participantes.

En el caso de la *Planificación Popular*, la participación de la población que vive en las localidades catalogadas como urbanas, es fundamental para el impulso y la concreción de los proyectos; sobre todo cuando la participación de los diversos grupos y las organizaciones sociales de carácter popular es totalmente activa y dinámica.

Bajo esta premisa de la participación popular, es importante acotar que en diversas ocasiones los actores sociales que participan se encuentran en permanente conflicto, en un proceso de disputa por la imposición de proyectos que son construidos desde la cúpula del poder con el aval institucional, pero sin tomar en cuenta las necesidades y la opinión de la población que habita en las localidades populares, aspecto que es señalado como un tipo de planificación que genera injusticia social.

Lopera (2014), comenta que la planificación es clasificada de acuerdo con los marcos epistemológicos, cuya génesis ha estado determinada por procesos de carácter histórico, científico, social y político, que definen el rol del Estado y su relación con la sociedad y el mercado, así como los avances tecno-científicos. En este sentido, la *planificación* surge como parte de un proceso histórico y su alcance está dado en virtud de los niveles de acción general del Estado, la organización del territorio y los diferentes sectores productivos, adquiriendo por ello, la modalidad de *planificación social*. De tal forma que la planificación puede ser de carácter nacional, regional, local, económico, sectorial o institucional. Por otra parte, el horizonte de tiempo que está dado en virtud de los objetivos, propósitos y metas, permite clasificar la *planificación* como un proceso de largo, mediano o corto plazo. Asimismo, según la forma en que se realiza la *planificación* se clasifica en burocrática, tecnocrática o democrática.

CUADRO 2
Alcance de la Planificación

<i>Por su alcance espacial:</i>	<i>Por su contenido</i>
Nacional	Económicos
Regional	Sociales
Estatal	Políticos
Municipal	
Local	

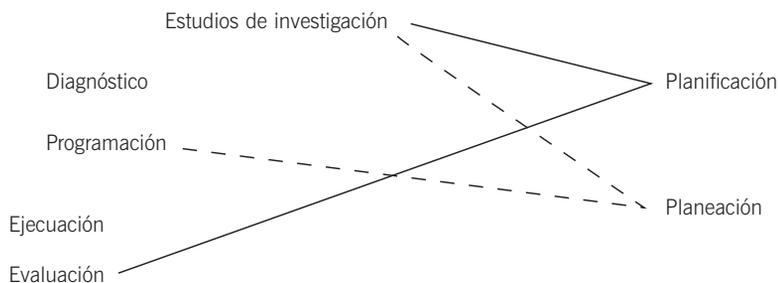
<i>Por su cobertura</i>	<i>Por su alcance temporal</i>
Globales	Largo plazo
Semiglobales	Mediano plazo
Multisectoriales	Corto plazo
Sectoriales	
Por ramas	
Institucionales	
Empresariales	

Fuente: Elaboración propia a partir de Solís (2006)

Resulta pertinente señalar que la *Planificación* tiene un alcance, el cual está definido según su zona de ubicación (sincrónico) y su horizonte temporal (diacrónico). Solís (2006) argumenta que la naturaleza de la planeación atiende a su esencia, a su alcance, a su ubicación en el tiempo y en el espacio.

Hablar de *Planificación* es hablar de sus etapas; se dice que la *Planificación* tiene cinco etapas que son fundamentales; entre estas se encuentra la Primera Etapa denominada *Estudio e Investigación*; la Segunda consiste en la elaboración de un *Diagnóstico*; y, una vez que se tiene ubicada la problemática y necesidades que son prioritarias de atención; se plantea una Tercera Etapa denominada como *Programación*, en ella se construyen Planes, Programas y Proyectos, los cuales deberán ser *Ejecutados* en una Cuarta Etapa de la Planificación; finalmente se Plantea una Quinta Etapa, la cual consiste en *Evaluar* cada una de las etapas anteriores, a través de tres momentos: antes, durante y después de la ejecución.

ESQUEMA 2
Planificación y Planeación



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Planificación y *Planeación* son dos conceptos fundamentales para la programación social; según Goldfeder (1997) ambos términos se usan de manera indiscriminada y confusa, sin que las personas posean los elementos claros para marcar su diferenciación; para algunos la *Planificación* abarca las cinco etapas señaladas en el esquema anterior y la *Planeación* solamente se compone de tres etapas; es decir, el Estudio e Investigación, el Diagnóstico y la Programación.

La *Planificación* es conceptualizada como un plan de acción integral que afecta a todo un país o a una comunidad entera. Es la expresión equilibrada y racional de la política y economía. Bien puede decirse que traduce en acciones concretas el plan de vida de una sociedad (Goldfeder, 1997).

Asimismo, esta autora define a la *Planeación* como un proceso que tiene como finalidad última la elaboración de un plan, para lo cual se requiere de un método, técnicas y procedimientos. Su trabajo se construye a través de objetivos y metas que de manera inevitable tienen un referente político (Goldfeder, 1997).

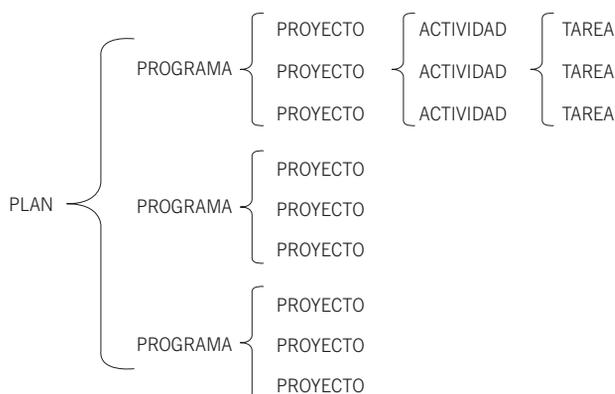
Con base a estos marcos epistémicos, la *Planificación* es un concepto mucho más completo que el concepto de *Planeación*; además de que posee elementos más integrales y con mayor rigurosidad que abarca a todos los sectores y actores sociales de una sociedad de acuerdo al contexto sociopolítico de cada país.

En la actualidad no existe en forma pura un solo proceso de *Planificación*, más bien existen procesos que se tornan complementarios y que muestran solo tendencias hacia una u otra forma en los procedimientos y los atributos de cada una de estas; Lopera (2014) señala que la *Planificación* se puede construir por intuición, improvisación o como un proceso preventivo.

Pese a las variaciones en los métodos desarrollados el *planificador* se debate entre dos opciones: por un lado, asumir una *Planificación Normativa* o en su caso optar por una *Planificación Estratégica*. Sea cual fuere el tipo de *Planificación* que se asuma, se establecerán resultados que surgen en la interacción de la estructura de la sociedad con las condiciones sociales, políticas, económicas y culturales en las que se desarrolla el proceso.

No obstante, la *Planificación* que se asuma y el posicionamiento político e ideológico del planificador, estará marcado por su propio modelo teórico-conceptual al asumir un proceso de toma de decisiones, lo que definen el marco de la acción a realizar. En este proceso racional de recursos y actividades, es importante diferenciar y distinguir tres niveles operativos en la *Planificación*: el *Plan*, el *Programa* y el *Proyecto*.

ESQUEMA 3
Niveles operativos de la planificación



Fuente: Elaboración a partir de Ander Egg (2003)

El *Plan* hace referencia al aspecto más general y/o global de una sociedad, así por ejemplo, se pueden encontrar los diversos Planes de Desarrollo a nivel Federal, Estatal y Municipal, documentos que guía la vida política de un país y que de acuerdo con Perea, se le debe entender como un conjunto de programas que pretenden alcanzar los mismos fines; en donde se establecen las orientaciones sobre qué problemas sociales priorizar y define las principales vías y/o límites para la intervención que la política plantea (Perea, s/f).

Goldfeder (1997), señala que un *Plan* es un documento sistemático y analítico que atiende a objetivos racionales de desarrollo; documento que resume el conjunto de decisiones en torno a los propósitos (objetivos y metas) que se desean lograr y los medios (esquema de asignación de recursos) para obtenerlos, a este documento se le considera el elemento típico de la planificación estatal, documento que deberá diseñarse con base a los siguientes elementos metodológicos: diagnóstico, estrategias, políticas, objetivos, metas, previsiones, acciones y un marco institucional.

En síntesis, un *Plan*, es un conjunto coherente de objetivos y metas que tiene como fin orientar una actividad en cierta dirección anticipada; es decir, escribir por adelantado las actividades que se quieren realizar para contrarrestar los efectos de un problema, mediante la asignación y administración de recursos.

La formulación de los planes está bajo la responsabilidad de los organismos centrales del Sistema Nacional de Planificación o según sea el caso, la Secretaría o Ministerio de Planificación; ello cuando se planifica un país, pero en el caso de un Plan a nivel localidad e institución empresarial, su formulación se realizará bajo la responsabilidad de un equipo profesional, con el apoyo de los diversos actores sociales involucrados.

Para Goldfeder (1997), el *Programa*, es un conjunto coordinado y ordenado de proyectos que tiende a la atención de problemas específicos para el logro de algunos aspectos de los objetivos de desarrollo; y para su formulación se deben considerar los siguientes elementos: Antecedentes, Justificación, Prioridades de intervención, Marco Estratégico (Imagen Objetivo, Estrategia, Objetivos y Metas), Marco de acción (identificación y Ordenamiento de Proyectos), Marco institucional e Inventario de recursos.

En este sentido los *Programas* concretan los objetivos del *Plan*, señalando las prioridades de intervención enmarcadas en un lapso concreto de tiempo y los recursos disponibles para el desarrollo de las actividades y tareas. Perea (s/f) señala que los programas pueden diferenciarse por trabajar con poblaciones diferentes, según sea el problema de intervención, o por utilizar distintas estrategias de intervención; debido a que es muy diferente el trabajo que se realiza con la población infantil, al que se realiza con adultos mayores o mujeres, o en su caso en comunidades rurales y con población indígena.

Un proyecto, según Goldfeder (1997), es la unidad más operativa dentro del proceso de planificación y constituye el eslabón final de dicho proceso; el cual está orientado por la producción de determinados bienes o por la prestación de servicios. Esta autora, considera como elementos mínimos en la construcción de un proyecto, los siguientes: Descripción sumatoria del proyecto, Justificación, Objetivos, Metas, Tamaño, Localización, Organización, Recursos, Presupuesto, Calendario y Evaluación.

Para el Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP) (1998), un proyecto es una tarea innovadora, que involucra un conjunto ordenado de antecedentes, estudios y actividades planificadas y relacionadas entre sí que requieren la decisión sobre el uso de recursos, que apuntan a alcanzar objetivos definidos, efectuando en un cierto período, en una zona geográfica delimitada y para un grupo de beneficiarios, solucionando problemas, mejorando una

situación o satisfaciendo una necesidad y de esta manera contribuir a los objetivos de desarrollo de un país.

De esta definición hay indicadores analíticos que son básicos para comprender mejor que es un proyecto:

- Se trata de una actividad creadora donde la experiencia y el juicio de valor del experto juegan un papel importante.
- Se da una combinación de recursos humanos, materiales, financieros, información, reunidos en una organización temporal. Esta característica de temporalidad es lo que define con mayor claridad un proyecto.
- Los recursos deben de lograr un propósito determinado, el objetivo del proyecto.
- Las actividades de un proyecto deben enmarcarse dentro de las políticas y estrategias de desarrollo del país, la empresa, institución u organización que realiza el proyecto.

Con base en dichos elementos analíticos y tomando en cuenta la definición de Perea (s/f), se puede concluir que un *Proyecto Social*, es una unidad mínima de asignación de recursos que producen bienes y servicios a través de un conjunto integrado de procesos y actividades para satisfacer las necesidades de aquellos individuos, grupos o comunidades que no poseen recursos para enfrentar sus problemas.

A continuación, se anexa un cuadro comparativo sobre algunas definiciones del concepto de Proyecto; ello con el fin de que el profesional de la disciplina en Trabajo Social tenga mayores elementos que le permitan hacer un análisis más profundo de dicho concepto.

CUADRO 3
Definición conceptual de proyecto

Referencia	Definición	Indicador analítico
Melnick (1958:14)	"Conjunto de antecedentes que permiten juzgar las ventajas y desventajas que presenta la asignación de recursos (llamada también insumos) a un centro o unidad productora donde serán transformados en bienes o servicios".	<ul style="list-style-type: none"> • Conjunto de antecedentes. • Permiten juzgar. • Ventajas y desventajas. • Asignación de recursos. • Transformados en bienes o servicios.
OEA, 2004 (en Martínez, 2013)	"Es un conjunto de actividades a realizarse en un lugar determinado, en un tiempo determinado, con determinados recursos, para lograr objetivos y metas preestablecidas; todo ello seleccionando como la mejor alternativa de solución luego de un estudio o diagnóstico de la situación problemática".	<ul style="list-style-type: none"> • Conjunto de actividades. • Lugar y tiempo determinado. • Recursos. • Lograr objetivos y metas preestablecidas. • Alternativa de solución.

Cohen y Martínez (2002)	“Un proyecto social es la unidad mínima de asignación de recursos, que a través de un conjunto integrado de proceso y actividades pretende transformar una parcela de la realidad, disminuyendo o eliminando un déficit, o solucionando un problema”.	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad mínima. • Asignación de recursos. • Conjunto integrado de proceso y actividades. • Transformar una parcela de la realidad. • Solucionando un problema.
Rosales; Blanco y Leiva (2013)	“Es una tarea innovadora, que involucra un conjunto ordenado de antecedentes, estudios y actividades planificadas y relacionadas entre sí, que requiere la decisión sobre el uso de recursos, que apuntan a alcanzar objetivos definidos, efectuando en un cierto periodo, en una zona geográfica delimitada y para un grupo de beneficiarios. Solucionando problemas, mejorando una situación o satisfaciendo una necesidad y de esta manera contribuir a los objetivos de desarrollo de un país”.	<ul style="list-style-type: none"> • Tarea innovadora. • Conjunto ordenado de antecedentes, estudios y actividades. • Actividades planificadas y relacionadas entre sí. • Decisión sobre el uso de recursos. • Alcanzar objetivos definidos. • Cierta periodo. • Zona geográfica delimitada. • Solucionando problemas mejorando una situación o satisfaciendo una necesidad. • Contribuir a los objetivos de desarrollo de un país.

Fuente: Elaboración propia, 2016

Se puede apreciar en este cuadro analítico que existen elementos básicos en la descripción de las definiciones y que todas ellas son importantes para determinar metodológicamente un proyecto, por ejemplo:

- Se debe definir el o los problemas sociales;
- Elaborar los objetivos, estos deben estar cuantitativa y cualitativamente definidos (para poder ser evaluados);
- Identificar a la población objetivo (niñas, niños, mujeres, hombres, personas adultas mayores, entre otras);
- Es muy importante señalar y especificar la localización espacial de las personas beneficiarias;
- Se debe establecer una fecha de comienzo y otra de finalización del proyecto.

Todos estos elementos hacen referencia al alcance de un objetivo y metas que buscan transformar un problema, una realidad, o solucionar una situación, través de la ejecución de actividades y tareas previamente estructuradas y calendarizadas, a las cuales se les asignan para su realización recursos materiales, técnicos y financieros. Asimismo, se establecen elementos que hacen referencia al problema de intervención, al sujeto social que enfrente el problema y que serán los beneficiarios directos del proyecto; así también, se especifica el lugar

donde será ejecutado el proyecto, además de señalar la fecha de inicio y finalización del proyecto.

Desde el análisis de la programación social, Ander Egg (2003), señala que programar consiste en prever un futuro deseable, señalando los medios, las acciones, los procedimientos y las técnicas para alcanzarlo, mediante un proceso de organización y racionalización. En tal virtud, los elementos que están inmersos en el proceso de programación son diversos para cada situación de intervención, pues no existe una receta para realizar la programación, y cada instancia de planificación y/o planeación desarrolla sus propios elementos metodológicos para la construcción de un documento de proyecto. Por ejemplo, el *Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)* propone las siguientes fases: Formulación; Seguimiento Operacional; Seguimiento funcional; Evaluación, pasos que traduce en una guía metodológica para la elaboración de proyectos sociales que comprende los siguientes elementos:

- I. Página de compendio.
 - a. Nombre del proyecto.
 - b. Nombre de la organización.
 - c. Lugar de ejecución del proyecto.
 - d. Duración del proyecto.
 - e. Organismo y personal responsable.
 - f. Costo total.
 - g. Aporte solicitado.
 - h. Dirección postal.
- II. Descripción de la organización.
 - a. Presentación organizacional.
 - b. Objetivos de la organización.
 - c. Líneas generales de acción.
 - d. Ámbito de influencia.
- III. Justificación del proyecto
 - a. Diagnóstico de la situación
 - b. Síntesis de la propuesta de intervención
 - c. Pertinencia del proyecto
- IV. Descripción del proyecto
 - a. Objetivos y metas
 - b. Plan de trabajo: programación de actividades, tareas y metas
 - c. Presupuesto
 - d. Cronograma

V. Anexos

- a. Aspectos legales de la organización
- b. Aspectos financieros
- c. Currículo de los responsables del proyecto

Otras instituciones internacionales y nacionales, como la Fundación Escuela de Gerencia Social² proponen su propia estructura para la presentación de un proyecto social, la cual consiste en seis etapas:

- I. *Identificación del proyecto*: Título, Localización, Institución que lo presenta, Duración del proyecto, Costo total.
- II. *Justificación*: Antecedentes, Diagnóstico, Matriz de marco lógico, Población beneficiada.
- III. *Cronograma de ejecución del proyecto y recursos requeridos*: Humanos y materiales, Flujo de caja del proyecto, Presupuestos de inversión, operación y mantenimiento, Cronograma de financiamiento.
- IV. *Aspectos organizativos*.
- V. *Sistema de monitoreo y evaluación del proyecto*.
- VI. *Anexos*: Diagnóstico completo, Estudios técnicos y económicos, Documento legal.

También existen ejercicios planteados desde la disciplina del Trabajo Social sobre todo en el marco de las instituciones de educación superior, entre las propuestas más destacadas se encuentra la de Sánchez (2001) quien argumenta que la programación se basa en doce etapas:

- I. *Situación actual* (definido como diagnóstico).
- II. *Políticas* (lineamientos).
- III. *Objetivos*: general y específicos.
- IV. *Metas*;
- V. *Límites* (temporales, espaciales).
- VI. *Estrategias*.
- VII. *Actividades por objetivos, método y calendario*.
- VIII. *Organización* (estructura y personal humano).
- IX. *Financiamiento* (presupuestos, personal, material, servicios generales, bienes muebles e inmuebles).
- X. *Supervisión*.
- XI. *Información*.
- XII. *Evaluación simultánea y al final* (incluyendo indicadores cuantitativos y cualitativos).

²Adscrita al Ministerio de Poder Popular de Planificación del Gobierno Bolivariano de Venezuela.

Otras propuestas abordan siete elementos que deben ser tomados en cuenta para la elaboración de programas o proyectos; por ejemplo, la propuesta de Palladino (2005) señala los siguientes:

- I. *Diagnóstico.*
- II. *Definición de metas, fines y objetivos.*
- III. *Previsión de medios.*
- IV. *Cronograma.*
- V. *Responsabilidades.*
- VI. *Metodologías.*
- VII. *Evaluación.*

En síntesis, se puede decir que toda acción de programar es usar procedimientos para introducir organización y racionalidad, con el propósito de alcanzar determinados objetivos, de tal manera, que en la vida cotidiana y aún en las acciones más individuales, se suele intentar organizar las actividades con una cierta racionalidad en apego siempre a los recursos.

Asimismo, desde el punto de vista operativo y con el fin de facilitar el proceso de programación social, Ander Egg (2003), plantea que se debe reflexionar y dar respuesta a diez preguntas que son fundamentales y básicas para la elaboración de un proyecto.

CUADRO 4
Preguntas para elaborar un proyecto

<i>Preguntas</i>	<i>Finalidad</i>
¿Qué se quiere hacer?	Naturaleza del proyecto
¿Por qué se quiere hacer?	Origen y fundamentación
¿Para qué se quiere hacer?	Objetivos, propósitos
¿Cuánto se quiere hacer?	Metas
¿Dónde se quiere hacer?	Localización (ubicación, espacio físico)
¿Cómo se va hacer?	Actividades y tareas. Metodología
¿Cuándo se va hacer?	Calendarización o cronograma
¿A quiénes va dirigido?	Destinatario o beneficiarios
¿Quiénes lo van hacer?	Recursos humanos
¿Con qué se va hacer?	Recursos materiales, y financieros

Fuente: Elaboración a partir de la propuesta de Ander Egg (2003).

Con base al desarrollo de cada una de las interrogantes planteadas se puede tener noción de como intervenir en el problema, pero el dar respuestas adecuadas a los planteamientos, no significa que uno se vuelva experto en los procesos de programación y construcción de proyectos sociales. Aquí, las interrogantes se plantean como un modo para ir organizando mentalmente de cara a la realización de determinadas actividades. Estas diez preguntas se deben considerar, como una forma de sistematización del sentido común para resolver un problema o necesidad.

Retomamos a Goldfeder (1997), quien comenta que frente a cualquier “*qué hacer*” que se tenga que realizar, las respuestas a las interrogantes, proporcionan las condiciones mínimas para establecer anticipadamente una serie de decisiones que permitan introducir organización, racionalidad, compatibilidad y coherencia a la acción. Por otra parte, no es necesario elaborar un proyecto completo para darse cuenta de que no es viable su realización. Estas preguntas pueden ayudar a considerar y descartar propuestas de intervención, con el fin de hacer diseños que, al menos de forma preliminar, tengan algunas posibilidades de realización y no sean “*castillos en el aire*”.

CUADRO 5
Guía para la formulación de proyectos de intervención

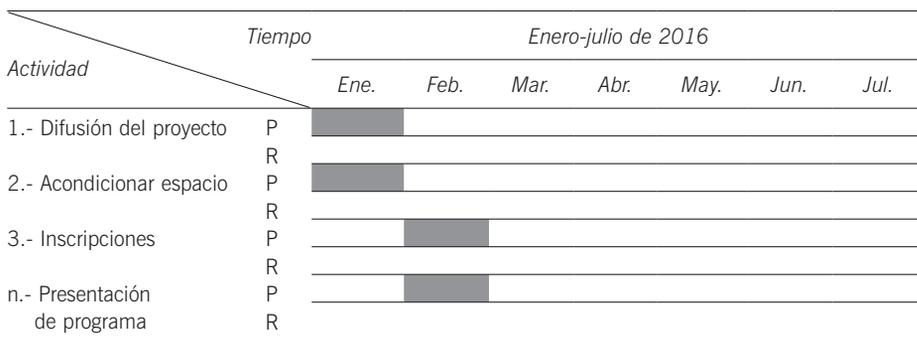
<i>Cuestionamiento</i>	<i>Acción</i>	<i>Elementos del Proyecto</i>
¿Qué? ¿Por qué? ¿Para qué? ¿Cuánto? ¿Dónde?	Se quiere hacer	Naturaleza del proyecto Origen y fundamentación Objetivos Metas Localización física
¿Cómo? ¿Cuándo?	Se va a hacer	Actividades y tareas Metodología Ubicación en el tiempo
¿Quiénes?	Van a hacer	Recursos humanos
¿Con qué?	Se va a hacer Se va a costear	Recursos materiales Recursos financieros

Fuente: Elaboración propia a partir de Ander Egg (2003:117)

En este proceso de reflexión y construcción, el proyecto se convierte en el espacio donde se llevan a cabo actividades interrelacionadas bajo un principio de orden, es decir, bajo una guía metodológica que permite estructurar el documento del proyecto en términos lógicos y con la claridad que se requiere para su lectura, ejecución y operación. Cabe señalar que los proyectos tienen un mejor impacto en la medida en que exista organización y programación social, recordando que lo que se busca es optimizar el proyecto, es decir, que su ejecución se realice en un tiempo acorde y al menor costo posible.

En términos prácticos en la programación se hace referencia a los tiempos y espacios; en dónde y cuándo se realizarán las actividades del proyecto, es decir, programar las actividades, vigilar el cumplimiento del proyecto, determinar el avance del mismo y asignar responsables en cada momento de ejecución. Para ello, es indispensable llevar un control a través del diseño de un instrumento de supervisión que permita corregir errores desde el punto de vista administrativo, utilizando para dicho fin el *Diagrama de Gantt*, como una matriz metodológica para organizar actividades, tiempos, recursos y responsables del cumplimiento de las mismas, además de permitir el control de los gastos del proyecto.

CUADRO 6
Gráfica de Gantt (Cronograma de actividades)



Fuente: Elaboración propia, 2016

El *Diagrama de Gantt*, es una de las técnicas más conocidas y utilizadas en los procesos de programación, sobre todo para el control y la administración de recursos; este *Diagrama* se elabora a partir de dos ejes: uno *horizontal*, el cual hace referencia a un calendario o escala de tiempo que se puede medir en horas,

días, semanas o meses; y el otro *vertical*, donde se señalan las actividades que constituyen el trabajo a ejecutar, a cada actividad le corresponderá una línea. La elaboración de este *Diagrama* debe señalar el inicio y término de las actividades, además permite visualizar las actividades consecuentes o precedentes.

El proceso metodológico en la disciplina de *Trabajo Social*, inicia con el conocimiento científico de la realidad social a través de la elaboración de un *Diagnóstico Social*, donde se analizan y se jerarquizan los problemas/necesidades sociales; este documento es el inicio del proceso de programación de las actividades a realizar y forma parte del proyecto, lo que implica el desarrollo de metodologías y técnicas, como, por ejemplo, el *Marco Lógico y las Cartas Descriptivas*.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo "...el Marco Lógico es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de los proyectos" (Nardi, 2006), a través del diseño de un formato que facilita la organización de objetivos, metas y riesgos de un proyecto.

Camacho (2001) señala que el *Marco Lógico* es un método de planificación por objetivos, se trata de un *sistema de toma de decisiones* que permite tomar (y justificar) decisiones mejores y con mayor razonamiento, otra característica importante es que es un *método de planificación participativa*, lo que implica que el diseño del o de los proyectos se realicen con la participación del colectivo al cual está destinado.

Cabe señalar que este enfoque trabaja bajo consenso de quienes participan en su elaboración y diseño, entendiendo que en los diversos espacios de intervención existen relaciones de poder, por ello se ofrece una serie de temas ordenados en los que es preciso llegar a acuerdos entre todas las partes implicadas, con ello se plantea que es un método de discusión secuencial, es decir, cada paso del método se construye sobre la base de acuerdos alcanzados en el paso anterior, y se visualizan los concesos a través de una *matriz de planificación*.

Actualmente, y gracias a las tecnologías se pueden encontrar diversos manuales del uso del *Enfoque de Marco Lógico (EML)*, por lo que el propósito de las siguientes líneas se centra en una explicación y diferenciación entre la *Metodología del Marco Lógico* (o Enfoque) y la *Matriz del Marco Lógico*. La metodología, se entiende como un procedimiento de planificación el cual está integrado por las siguientes etapas: análisis de problemas; análisis de involucrados; análisis de objetivos y, finalmente, análisis de alternativas. A continuación, se desarrolla cada una de las etapas anteriores.

Análisis de los problemas. Resulta obvio mencionar que con las personas aparecen los problemas, por ello este punto va de la mano con el análisis de la participación, ya que se trata de identificar los problemas que afectan a los colectivos y de establecer las relaciones que existen entre los mismos. Por ello el *Enfoque de Marco Lógico* propone la elaboración de un diagrama denominado *Árbol de Problemas*, cuyo objetivo es identificar y describir las situaciones problemáticas; determinar el problema central y las causas (preguntándose por qué se produce esa situación indeseable); establecer los efectos provocados por el problema central y comprobar las relaciones causales.

Análisis de involucrados (o de participación). Con este análisis se pretenden dos cosas, en primer lugar, se trata de tener una visión, lo más precisa posible, de la realidad social sobre la que el futuro proyecto pretende incidir; en segundo lugar, se pretende determinar a los presuntos beneficiarios. Resulta indispensable para profesionales de *Trabajo Social* que el *diagnóstico* que se realice recoja estos elementos, debido a que el fracaso de algunas intervenciones se debe a la elaboración de un laxo diagnóstico.

Cabe señalar, en este momento, que la determinación de beneficiarios resulta cada vez más compleja, ya que esta decisión, a veces es de tipo política y no técnica, así que se deben tener en cuenta las características de la población tomando como referencia a la que tiene mayor necesidad; la que parece tener mayores posibilidades de aprovechar los beneficios generados por la intervención; y por último, pero no de menor importancia, los conflictos que pueden ocurrir por apoyar con mayor acento a determinados grupos sociales. Por ello, se debe de plantear de manera sencilla un esquema que permite visualizar a la población como: Beneficiarios directos; Beneficiarios indirectos; Neutrales/Excluidos; Perjudicados/Oponentes.

Análisis de los objetivos. Esta fase es considerada como un paso de la identificación de un proyecto, debido a que se construye sobre los resultados de los análisis anteriores. Así se plantea, que, si los problemas son descritos como situaciones negativas, ahora pasarán a ser definidos como estados alcanzados, de esta manera, se trata de construir un *Árbol de Objetivos* que, en principio, es una copia en positivo del *Árbol De Problemas*.

Análisis de las alternativas. Este punto puede resultar complejo debido a que presenta el reto de comparar las diferentes opciones que pueden identificar

en el *Árbol de Objetivos*, rechazando las alternativas menos eficientes o bien que presenten un cierto grado de incertidumbre. En este sentido, las alternativas como una respuesta a los problemas, deberán ser analizadas desde el punto de vista de los diversos actores sociales que se involucran en la construcción del proyecto, por ello resulta indispensable recolectar la visión de los diferentes actores sociales, mediar y negociar ante los diversos intereses para lograr un consenso entre todas las partes implicadas. Es importante recordar que la imposición no suele dar buenos resultados y tiende a provocar que los proyectos sean vistos como una propiedad particular o bien como imposición por parte de las instituciones.

Ahora surge una pregunta, cómo se decide la mejor alternativa, resulta aclarador cuando en plenaria se discuten los recursos que se disponen (tanto los materiales y humanos como los financieros); en este análisis es importante incorporar el tiempo estimado para el logro de los objetivos planteados; en ocasiones se deben adecuar las prioridades de cada una de las partes implicadas en el proceso; se realiza un análisis de los riesgos en cada una de las alternativas considerando los posibles efectos; además de analizar la posibilidad de viabilidad de cada alternativa de solución.

Matriz de planificación del proyecto (Matriz de Marco Lógico). Esta matriz surge de la necesidad de sistematizar y ordenar el contenido del diseño de un proyecto en un formato simplificado que facilita, a simple vista, la lógica de la intervención. Este enfoque se basa en dos lógicas: vertical y horizontal. La primera, establece que si existen condiciones favorables entonces se liberan recursos económicos con los cuales se movilizan los recursos (materiales y humanos) para realizar actividades. Si se hacen esas actividades, se lograrán resultados, consecuentemente se logran objetivos específicos, y supondrá una contribución significativa en el objetivo general, el cual podrá perdurar, es decir, impactará en la población a beneficiarse.

El segundo principio, lógica horizontal, vincula cada nivel con el logro de objetivos mediante la utilización de indicadores y medios de verificación, se puede expresar de la siguiente manera: “todo resultado u objetivo se expresa mediante, al menos, un indicador verificable objetivamente. Ese indicador debe poder comprobarse mediante una fuente de verificación específica” (Camacho, 2001:35).

CUADRO 7

Ejemplo de Matriz del Marco Lógico

<i>Lógica de la intervención</i>	<i>Indicadores objetivamente verificables</i>	<i>Fuentes de verificación</i>	<i>Supuestos/Hipótesis/Factores externos</i>
Objetivo General	<p>Con el cumplimiento del objetivo se contribuirá al desarrollo humano de los adolescentes en situación de resguardo de la institución de asistencia privada, mediante la gestión de espacios laborales, vinculando a los beneficiarios / mismos con fuentes potenciales de empleo.</p>	<p>Formación de un departamento de gestión y vinculación. Taller de sensibilización a los usuarios sobre los beneficios de un empleo remunerado.</p>	<p>Falta de personal capacitado Desmotivación de los usuarios hacia el proyecto.</p>
Objetivo Específico	<p>Vinculación de los beneficiarios de la I.A.P. de acuerdo a sus habilidades y preferencias a espacios laborales, con la finalidad de proporcionarles un sustento económico al concluir su proceso de inserción social.</p>	<p>Realización de pruebas estandarizadas de orientación y habilidades laborales. Selección y clasificación de los resultados.</p>	<p>Desmotivación de los usuarios hacia el proyecto. Sesgos en los resultados de las pruebas estandarizadas.</p>
Resultados	<p>Construcción de un concentrado de empresas socialmente responsables interesadas en el proyecto. Pruebas estandarizadas de orientación y habilidades laborales. Incorporación de los beneficiarios a un espacio laboral.</p>	<p>Carta-compromiso firmada por la institución emisora y receptora. Contrato laboral.</p>	<p>Mínima disposición del sector empresarial para colaborar con el proyecto.</p>
Actividades	<p>Diseño de pruebas de orientación y habilidades laborales. Diseño de programa de seguimiento al usuario, mediante visitas domiciliarias y llamadas telefónicas con duración de seis meses.</p>	<p>Formato de visita domiciliaria. Reporte de seguimiento telefónico.</p>	<p>Pérdida de contacto con el usuario.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de Camacho, 2001.

Una descripción del esquema anterior conlleva a operacionalizar los elementos que lo integran, el primero, es el *objetivo general*, éste se considera como el fin de un proyecto y es una descripción de la solución al problema que se diagnosticó. El segundo elemento corresponde a los *objetivos específicos*, se trata de describir lo que se pretende que ocurra a consecuencia de los resultados de las actividades; es importante señalar que estos *objetivos específicos* pueden estar fuera de control de la gerencia del proyecto por lo que algunos autores los consideran como hipótesis o supuestos.

El tercer elemento son *los resultados*, también llamados *componentes*, debido a que son las obras, estudios, capacitación o servicios que se requieren que produzca la gerencia del proyecto, se debe recordar que *los resultados* se contemplan siempre y cuando las obras, estudios o servicios estén concluidos. La etapa final corresponde a las actividades, la *Metodología del Marco Lógico* refiere a que se contemplen las principales para no exceder más de siete por cada resultado.

Como se ha señalado el *Marco Lógico* permite vincular los elementos que brindan consistencia y coherencia interna en el diseño y elaboración de proyectos sociales. Así podemos mencionar que la Lógica de la Intervención hace referencia a un supuesto o hipótesis deseada y se redacta en pasado participio. En cuanto a los Indicadores Verificables Objetivamente, éstos permiten expresar: el cómo saber que logramos lo que queríamos lograr por medio del proyecto. Los indicadores verificables muestran cómo puede ser medido el éxito de un proyecto. Así los indicadores a nivel *objetivo general* miden el impacto que tendrá el proyecto; a nivel *objetivo específico* describen el impacto logrado al final del proyecto, siempre y cuando se ejecuta de manera exitosa; los indicadores de los resultados son claros y breves descripciones que tienen que terminarse durante la ejecución del proyecto. Finalmente, en las actividades existe una celda que contendrá el presupuesto para cada *Resultado* o componente a ser producido por el proyecto (Nardi, 2006).

Cuando se ejecuta un proyecto social, generalmente, los recursos son auditables por ello es importante contar con *Fuentes de Verificación*, considerados como *sistemas de recolección de información*, hoy en día la tecnología es un apoyo en el resguardo de información (bases de datos, respaldos de información, etc.) sin embargo, es indispensable tener los materiales impresos para la

inspección visual lo cual puede incluir encuestas, material publicado, material didáctico, entre otros.

En cuanto a los *Supuestos, Hipótesis o Factores Externos*, son enunciados sobre la incertidumbre que existe en cada uno de los niveles de los objetivos de la *Matriz del Marco Lógico*, la importancia de esa columna reside en que se pueden presentar de manera clara las posibles dificultades tanto internas (variables endógenas) como externas (variables exógenas) del proyecto.

CICLO DE VIDA DE UN PROYECTO

Cada sistema dinámico tiene siempre un *ciclo de vida*. Según el *Instituto Centroamericano de Administración Pública*, señala que cualquiera que sea su naturaleza del proyecto; esté durante su vida cumple determinadas fases en que cada una tiene una finalidad distinta pero complementaria, el proyecto por ser un sistema dinámico, también tiene un *ciclo de vida*. Por ello, pueden ocurrir muchas cosas, entre otras que durante algunas de estas fases de vida se adopten modificaciones importantes. (ICAP, 1997)

En los *ciclos de vida* hay que distinguir entre los que se denominan ciclo de vida del producto o sistema entendido como el periodo útil para su venta o permanencia en el mercado y el *ciclo de vida de un proyecto* (ICAP, 1997).

El *ciclo de vida de un proyecto*, independientemente de la forma en que se conceptualice y de su naturaleza es posible identificar cuatro fases sucesivas:

- Preinversión
- Promoción, negociación y financiamiento
- Ejecución o inversión
- Funcionamiento u operación

La primera fase, *Preinversión*, corresponde a un proceso muy cercano al Trabajo Social, debido a que es el proceso de elaboración de los *estudios y diagnóstico* para la preparación del proyecto que permitirá modificar una situación no deseada o atender de manera directa o indirecta un problema. Esta fase está constituida por cuatro etapas o niveles de investigación: Idea; Perfil; Perfectibilidad y Factibilidad. (ICAP, 1997).

Proyecto a nivel idea (o de identificación). En este nivel, el proyecto es un documento con información muy precisa que permite visualizar: el problema o necesidad a resolver; la viabilidad política desde la perspectiva de las estratégicas de desarrollo institucional o del país; la disponibilidad o posibles recursos; las diferentes alternativas de solución; el logro de objetivos y la importancia de la posible inversión. Se puede afirmar que la definición de un proyecto en este nivel (identificación) no es muy precisa y depende del tipo y magnitud del proyecto, los procedimientos institucionales, sectoriales y otros.

Proyecto a nivel perfil. Este es un documento de proyecto bien estructurado, coherente, con cierto grado de información y análisis de los siguientes aspectos: contexto del proyecto; antecedentes; necesidades y/o problemas; justificación; objetivos; metas; análisis del ámbito económico y social del proyecto; aspectos técnicos, financieros, económicos, sociales y ambientales. Los proyectos que se encuentran en este nivel, son considerados como el estudio mínimo que todo proyecto debe cumplir. Finalmente, este nivel es de suma importancia, dado que permite iniciar el contacto con los organismos que posteriormente lo financiarán.

Proyecto a nivel prefactibilidad. Se diferencia de los anteriores por su grado de profundidad, ya que éste es un documento de proyecto con mayor trabajo intelectual, coherente, con información y análisis muy profundo sobre variables importantes como: el mercado; la tecnología; la evaluación financiera; la evaluación económica social y el impacto ambiental. Como se observa, en este nivel se precisa con mayor detalle la información proveniente del nivel perfil y se incorporan datos adicionales para descartar ciertas alternativas y perfeccionar las restantes.

Proyecto a nivel factibilidad. Es un documento completo de proyecto, con toda la información y análisis sobre las variables del proyecto, contempla un análisis de los diversos escenarios en que se podría actuar, desde el punto de vista de su evaluación incorpora un análisis de sensibilidad sobre las variables más críticas o incertidumbres para visualizar su posible comportamiento. En este nivel se perfecciona la alternativa que en la etapa de prefactibilidad haya resultado con mejor opción técnica, posibilidades de éxito en el mercado, mayor impacto económico y social. Por tanto, se llevan a nivel de factibilidad los proyectos más prometedores.

La segunda fase del ciclo de vida de un proyecto corresponde a la *Promoción, Negociación y Financiamiento*. Los proyectos sociales, como se ha mencionado, son un espacio de acción de trabajadores/as sociales tanto en su elaboración y diseño como en la búsqueda de financiamiento por parte de Instituciones Públicas, Privadas u Organizaciones de la Sociedad Civil, por ello es indispensable, que una vez presentado el proyecto se muestren los estudios en un formato ejecutivo y se discuta el método, técnicas, herramientas, tiempo de ejecución, productos, así como recursos materiales, humanos y económicos por si se deben hacer correcciones y una vez finalizado este proceso se puede iniciar con la ejecución del proyecto de intervención (ICAP, 1997).

La tercera fase corresponde a la *Ejecución o Inversión* y consta de dos etapas, el "diseño", es decir, la programación social detallada del proyecto además de los presupuestos por actividades y la "preparación de las actividades", esto incluye: la compra de materiales, la preparación de espacios para llevar a cabo las actividades, etc.

La cuarta fase se denomina *Operación*, y consiste en llevar a cabo las actividades planteadas en el proyecto de intervención de acuerdo a la programación o a través del cronograma de actividades (diagrama de Gantt).

Se debe tomar en cuenta que todos los proyectos se deben evaluar, este proceso consiste en realizar una comparación de acuerdo con uno o varios patrones o normas previamente establecidos, entre los recursos que se estiman puedan ser utilizados por el proyecto y los resultados esperados del mismo, con el propósito de determinar si dicho proyecto se adecua o no a los fines u objetivos perseguidos y permita la mejor asignación de los recursos disponibles.

Según el ICAP (1997) los proyectos requieren en varias de sus fases o etapas ser evaluados, éstas se pueden clasificar por su naturaleza o por su objetivo, por tanto, requieren metodologías distintas. Se debe considerar que una evaluación corresponde a una actividad realizada en un periodo determinado, dentro de una fase de ciclo de proyecto que se pretende evaluar y parte del establecimiento con claridad tanto del propósito y alcances como de las interrogantes que la direccionan.

Existen cuatro momentos en donde la evaluación de un proyecto se hace necesaria, a saber:

- En la formulación del proyecto, cuando se comparan varias alternativas.
- En el agente financiador, sea público o privado, con el propósito de decidir si es viable o no aprobar fondos económicos para ejecutar el o los proyectos.
- En la ejecución del proyecto, para verificar o corregir las actividades que se realizan, en ese momento o en el futuro inmediato.
- En la etapa de funcionamiento u operación del proyecto, para comprobar si se están cumpliendo o no las previsiones realizadas durante las etapas anteriores.

La evaluación “Antes” se realiza antes que el proyecto comience. Toma en cuenta factores anticipados en el proceso decisorio. Todos los proyectos requieren determinar y avalar la factibilidad, viabilidad y utilidad del mismo. Cuando realizamos la evaluación “Antes” a un proyecto nos referimos a evaluar el mismo desde tres ámbitos: económico, social y ambiental (ICAP, 1997).

La evaluación “durante” también se denomina “sobre la marcha”, se lleva a cabo en la etapa de inversión o etapa de ejecución y su propósito central es asegurar el cumplimiento de los objetivos, propósitos y productos principales del proyecto durante la fase de ejecución o inversión. A esta evaluación se le brinda mayor importancia debido a que genera información que permite revisar y corregir oportunamente las actividades, por tanto, los resultados de la misma se expresan de manera inmediata y se refleja en modificaciones al curso de las actividades que se ejecutan y afectan la organización y sus operaciones, aumentando así la posibilidad de éxito del proyecto.

La evaluación “es-post” es aquella que se realiza al final de la vida útil del proyecto. En términos generales, contempla un examen minucioso de los siguientes factores: la eficiencia, los resultados, los efectos y todo el impacto alcanzado por el proyecto en las condiciones de vida de los beneficiarios directos del proyecto (ICAP, 1997).

GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN PROYECTO SOCIAL A NIVEL IDENTIFICACIÓN

Con base a las diversas propuestas que se han abordado sobre los elementos metodológicos para la construcción y/o elaboración de un proyecto social a nivel de identificación, se propone los siguientes elementos metodológicos, con la finalidad de que estos sean una guía que facilite la elaboración de un docu-

mento de proyecto tanto para los estudiantes de las diversas licenciaturas del área de las ciencias sociales, en especial de la licenciatura en Trabajo Social, como de aquellos sujetos y grupos sociales que trabajan el desarrollo comunitario.

Un proyecto social; se compone de los siguientes elementos metodológicos: *Denominación del proyecto*, *Descripción del proyecto*, *Fundamentación o justificación*, *Marco institucional*, *Finalidad u objetivos del proyecto*, *Metas*, *Beneficiarios*, *Producto o servicios*, *Métodos y técnicas a utilizar*, *Localización física y cobertura especial*, *Determinación de los recursos necesarios (Humanos, Materiales, Técnicos y Financieros)*, *Administración del proyecto (organigrama y funciones)*, *Determinación de los plazos o calendario de actividades*, *Cotización y presupuesto*, *Supervisión y Evaluación*.

En la *Denominación del proyecto*, es importante darle un nombre al proyecto, que le proporcione identidad con base al problema social que se desee intervenir, el nombre o la denominación debe ser lo más breve posible, además de ser atractiva para los sujetos sociales con los que se interactúa, asegurando con ello su participación.

En la etapa de *Descripción del proyecto*; se realizará una descripción sumatoria de las principales acciones con base a un análisis detallado de las problemáticas que serán desarrolladas durante la ejecución y operación del proyecto; en esta etapa se plantean en forma general los alcances y la perspectiva del proyecto.

En el apartado de la *Fundamentación o justificación*; es importante puntualizar las acciones y actividades como una respuesta objetiva de solución a la problemática que arrojó el estudio-diagnóstico; y que representa el eje fundamental de intervención, donde la suma de esfuerzos y recursos institucionales se coordinan en el marco normativo de los planes de desarrollo. Asimismo, es abordar el problema con base al número de individuos involucrados en el mismo.

En el *Marco institucional*; es fundamental señalar que todo proyecto en su diseño y ejecución tiene el respaldo de alguna institución, aun cuando se trate de las instituciones de educación superior que forman profesionales en el marco del desarrollo comunitario y que tienen como principio filosófico acciones de responsabilidad social; en este sentido, se deberá señalar los objetivos y las políticas institucionales de la institución que avala el diseño y ejecución del proyecto.

La Finalidad o en su caso *los objetivos del proyecto*; deberán ser planteados como las acciones cualitativas que el proyecto pretende alcanzar; estos objetivos deberán ser enunciados a través de un *objetivo general* y *objetivos específicos* a alcanzar; es decir, lo que el proyecto pretende lograr a través de la concretización de sus acciones.

Para el caso de las *Metas*, estas son trazadas en forma cuantitativa; en términos de porcentaje cuanto se quiere alcanzar y en qué fechas o periodo de tiempo se quiere lograr. Las metas permiten operar o concretizar la parte cualitativa de los objetivos. Para su elaboración se deberán anunciar de forma lógica y clara, iniciando con el periodo de tiempo y después puntualizando el porcentaje. Con el diseño de metas se inicia la elaboración de actividades, tareas, recursos, costos y responsables, para esta parte se puede elaborar una matriz metodológica que visualice la secuencia lógica y operativa desde el proyecto has los responsables de las tareas programadas.

Los Beneficiarios del proyecto son las personas o los sujetos sociales que participan en las diversas acciones o momentos del proyecto, sobre todo, en la etapa de operación del proyecto; es decir, son sujetos que reciben los beneficios del proyecto, ya sea en bienes, productos o servicios, para el caso de los proyectos sociales, los beneficiarios, recibirán conocimientos de alternativas de solución a las problemáticas que ellos enfrentan, como producto de la capacitación y asesoría en el marco de la educación y promoción social. Los *beneficiarios* se clasificarán en *directos* e *indirectos*; los *beneficiarios directos* son los sujetos sociales que se favorecen en forma directa de los bienes, productos y servicios del proyecto; y los *beneficiarios indirectos*, son aquellos sujetos que se favorecen, por el simple hecho de mantener una relación directa con los beneficiarios directos, es decir, son los familiares y amigos de estos.

Los *Productos o servicios*, es la parte esencial del proyecto, en ella se refleja el trabajo conjunto y coordinado de todos los que participan en el desarrollo total e integral del proyecto; es decir, la suma de tareas, actividades, recursos y responsabilidades tienen como fin último el bien, el producto o el servicio, el cual se deberá detallar en forma clara y precisa para sensibilizar y motivar a la población para que participe en el proyecto.

CUADRO 8

Matriz metodológica con base objetivos, metas y actividades

Objetivos	Meta	Actividades	Tareas	Responsable	Materiales	Recursos	Costos
Impulsar la participación de los jóvenes y las autoridades de la Escuela Secundaria Técnica, en las actividades programadas mediante la sensibilización y motivación constante, con la finalidad de incluir a todos los participantes en el proyecto.	En un periodo de un mes (mayo 2016) fortalecer en un 25% la participación de los jóvenes y las autoridades de la Escuela Secundaria Técnica.	Presentación de los estudiantes de trabajo social a los alumnos de la escuela secundaria técnica. Exposición de los temas generales que se impartirán en las sesiones.	Exposición de los temas expuestos en las cartas descriptivas. Organización por parte de los estudiantes en Trabajo Social	Estudiante 1 Estudiante 2 Estudiante 3	Rotafolios para escribir. Presentaciones electrónicas.	Cañón. Papel bond Gis. Plumones Hojas de colores. Pizarrón	\$2.00 p/u \$15.00 p/u \$18.00 p/u \$45.00 p/u \$1.00 p/u

Fuente: Elaboración propia, 2016

En referencia a los *Métodos y técnicas a utilizar*, es importante señalar en dos momentos dicho proceso metodológico; por un lado hay que puntualizar desde un foque integral los métodos y las técnicas que se utilizarán en el ciclo de vida de proyecto, puntualizando en cada una de sus fases, sobre todo en el diseño de la etapa preinversión, como en la etapa de negociación y financiamiento, así como en la etapa de ejecución y operación del proyecto; y en un segundo plano; establecer los métodos y técnicas a utilizar en forma detallada en la etapa operativa del proyecto, para ello es importante el diseño de las cartas descriptivas en las que se visualice el tema, lugar, tiempo (fecha), objetivo, técnica y responsable.

CUADRO 9
La Carta Descriptiva

<i>Tiempo</i>	<i>Tema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Técnica</i>	<i>Tácticas</i>	<i>Responsables</i>	<i>Material</i>
15 min	Indagar en la problemática de la deserción.	Identificar las principales motivaciones y desmotivación que presentan los estudiantes para continuar con sus estudios.	Técnica de diagnóstico. “dígalos con pos tic”	Se colocarán dos cartulinas en las paredes del aula, una de ellas contendrá la pregunta: ¿qué te motiva para venir a la escuela? ¿Qué te desmotiva para venir a la escuela? Se entregará a cada participante un pos tic y se le pedirá que escriba la respuesta a las preguntas, posteriormente las pegará en las cartulinas correspondientes. Para finalizar la técnica el coordinador leerá algunas respuestas y dará una retroalimentación.	Estudiante 1 Estudiante 2 Estudiante 3	2 cartulinas 50 pos tic Plumones Cinta adhesiva

Fuente: Elaboración propia, 2016

La *Localización física y cobertura especial*; es un elemento metodológico que facilita la ubicación espacial donde se realizaran las actividades del proyecto; para ello es importante precisar en forma descriptiva y simbólica el lugar donde

se operará el proyecto, a través de una *micro y macro localización*. La *Microlocalización*, son los datos precisos donde se ubicará el proyecto; desde la calle o calles cercanas, el número de la casa donde se realizarán las actividades, así como la Colonia y Municipio; también es importante proporcionar los números telefónicos y correo electrónica para que la población que quiera participar, se le brinde la información respectiva sobre el proyecto. En el caso de Macrolocalización, además de los datos señalados en la Microlocalización, es importante precisar el municipio, el estado y el país.

En la *Determinación de los recursos necesarios* es importante señalar y clasificar por tipo de recursos a utilizar en el proyecto con base a las actividades y tareas a desarrollar, desde los Recursos Humanos, Materiales, Técnicos y Financieros, para ello es importante revisar la Matriz Metodológica elaborada con anterioridad y que aparece en el apartado de las metas. En este elemento metodológico, es importante señalar las instituciones que están involucrados y con las que se mantendrá una estrecha coordinación para la concreción de los objetivos y metas del proyecto; detallando de forma clara la participación de cada una de las instituciones involucradas en el proyecto.

En la *Administración del proyecto*; es fundamental describir todo lo relacionado al proceso administrativo en cada una de las fases del ciclo de vida del proyecto; es decir, desde su formulación, hasta la operación del proyecto. En esta etapa metodológica, se debe diseñar un *Organigrama*, donde se visualicen las responsabilidades de cada uno de los participantes en el proyecto, desde una perspectiva horizontal o vertical; diagrama que permitirá en un segundo plano describir las *Funciones* de cada uno de los participantes, con base a sus propias responsabilidades en el proceso administrativo del proyecto.

Para la *Determinación de los plazos o calendario de actividades*, es importante diseñar un cronograma de actividades; con base a los tiempos señalados en cada una de las metas del proyecto, para ello, se puede emplear un diagrama en el cual se incorpore el periodo de tiempo en el que se realizarán las actividades, además de incorporar una columna que marque el tipo programado y el tiempo realizado en términos de control y evaluación; así también en este cronograma de puede anexas los recursos a utilizar, sobre todo cuando la actividad represente un costo en su financiamiento, lo anterior permitirá una mayor utilización y administración de los recursos, a través de su control.

Para la *Cotización y presupuesto*, se deberá hacer un cuadro analítico de costos y gastos, sobre todo de los recursos materiales a utilizar por actividad y tarea; así también los gastos por honorarios, especialmente del personal técnico que brinde un servicio de asesoría y capacitación; también se deberán integrar los gastos por la utilización de espacios y equipo técnico que sea de gran utilidad para el desarrollo de las actividades. Este apartado podrá ser analizado a partir de la matriz metodológica diseñada en la elaboración de las metas.

La *Supervisión*, deberá contar con un seguimiento del personal experto en el proceso administrativo y académico con la finalidad de controlar los recursos asignados y observar el cumplimiento de las acciones, actividades y tareas programadas, tratando de que éstas se lleven a cabo conforme a lo señalado en cada una de las fases del proyecto; asimismo, corregir en el momento oportuno cuando se presenten situaciones que pongan en riesgo la ejecución y operación del proyecto. La Supervisión deberá ser interna y externa. Para el caso de la *Supervisión Interna*, los participantes directos en el desarrollo del proyecto, son los responsables de vigilar el cumplimiento de cada una de las actividades programadas en el proyecto, y la Supervisión Externa, sus actividades de seguimiento administrativo-académico, estará bajo la coordinación de las entidades responsables del proyecto, sobre todo, de las autoridades inmediatas en la ejecución y operación del proyecto.

En la fase metodológica del proyecto denominada *Evaluación del proyecto*, se deberá hacer un programa conciso sobre los momentos de la Evaluación Antes, Durante y Después; en donde se delinee los indicadores establecidos en los objetivos y metas a alcanzar.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander Egg Ezequiel (1982). *Metodología y Práctica del Desarrollo de Comunidad*. México: Editorial El Ateneo.
- Ander Egg, Ezequiel (2003). *Metodología del Trabajo Social*. Argentina: Editorial Lumen.
- Camacho, Hugo., Cámara, Luis., Cascante, Rafaél., Sainz, Héctor. (2001). *El enfoque de marco lógico: 10 casos prácticos. Cuaderno para la identificación y diseño de proyectos de desarrollo*. España: Fundación CIDEAL.

- Carrión Rosende, Iñigo y Berastegui Vitoria, Iosune (2010). *Guía para la elaboración de proyectos*. España: Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, Departamento de Educación, Universidades e Investigación.
- Cohen, Ernesto y Martínez Rodrigo (2002). *Manual de Formulación, evaluación y monitoreo de proyectos sociales*. División de Desarrollo Social-CEPAL.
- Cotera Fretel, Alfonso (2012). *Manual elaboración de proyectos de desarrollo*. Perú: Comunicaciones Aliadas.
- Dane, Francis C. (2011). *Evaluating research: methodology for people who need to read research*. Los Angeles, United States of America: Sage Publications.
- De La Fuente Olguín, Jorge. (s/f). *La matriz de marco lógico: el árbol de problemas y resumen narrativo*. Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social.
- Giugale, Marcelo M. (2006). *Una Agenda Integral de Desarrollo para La Nueva Era*. Síntesis. Estados Unidos de América: Banco Mundial. Recuperado de: <http://web.worldbank.org/archive/website00912B/WEB/OTHER/D790F3A3.HTM?OpenDocument>.
- Goldfeder, Guitela y Aguilar, Eduardo (1997). *Planificación y administración un enfoque integrador*. México: Trillas.
- Hernández Aristu, Jesús (1991). *Acción Comunicativa e Intervención Social*. Madrid, España: Ed. Popular.
- Instituto Centroamericano de Administración Pública. (1997). *Curso de Programación de Proyecto Sociales*. Honduras: Posgrado Latinoamericano de Trabajo Social, Universidad Autónoma de Honduras.
- Lopera Medina, Mónica María. (2014). "Aspectos históricos y epistemológicos de la planificación para el desarrollo". *Revista de Gerencia Política y Salud*, Vol. 13, No. 26. Bogotá, Colombia.
- Marchioni, Marco. (1989). *Planificación Social y Organización de la Comunidad*. Madrid, España: Editorial Popular, S.A.
- Martínez Olvera, Elsa. (2013). "Proyecto Educativo". Presentación en *Seminario de Proyecto Terminal*. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Melnik, Julio. (1958). *Manual de proyectos de desarrollo económico*. México: Naciones Unidas.
- Nardi, Alejandra. (2006). "Diseño de proyectos bajo el enfoque de marco lógico" en 11º Encuentro de Bibliotecas Universitarias. Argentina: ABGRA.
- Ortega Blake, Arturo. (1980). *Diccionario de planeación y planificación*. España: Oikos-Tau.
- Palladino, Enrique. (2005). *Como diseñar y elaborar proyectos*. Argentina: Espacio Editorial.
- Perea Arias, Oscar D. (s/f). *Guía de evaluación de programas y proyectos sociales*. Madrid, España: Plataforma de ONG de Acción Social.

- Pichardo Muñiz, Arlette (1997). *Planificación y programación social. Bases para el diagnóstico y la formulación de programas y proyectos sociales*. Buenos Aires, Argentina: LUMEN HVMANITAS.
- Proel, Juan. (2008). "Los intentos de planificación económica en México". Recuperado en: <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/481/3/RCE4.pdf>
- Rosales Posas, Ramón (1991) "Ciclo de vida de los proyectos y la fase de preinversión". En *Revista Centroamericana de Administración Pública*, No. 20-21. Pp. 121-138. Costa Rica: Instituto Centroamericano de Administración Pública.
- Rosales, R., Blanco, G. y Leiva, O. (2013). *Evaluación económica y social: Análisis cualitativo y cuantitativo*. Costa Rica: Instituto Centroamericano de Administración Pública.
- Sánchez Rosado, Manuel. (2001). "Metodología de programación para el desarrollo comunitario" en Arteaga Basurto, Carlos (Coord.) *Desarrollo Comunitario*. México: ENTS-UNAM.
- Solís San Vicente, Silvia (2006). *Guía para la elaboración, gestión y evaluación de proyectos sociales*. ENTS-UNAM, México: Plaza y Valdez.

Indicadores para la evaluación de proyectos sociales

Martín Castro Guzmán*, Claudia Yudith Reyna Tejada**

y María José Ríos Candila***

*La suma total de las incontables verdades
relativas constituye la verdad absoluta.
Mao Zedong*

INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de indicadores en investigación, existe un extenso conocimiento de este término, sin embargo, en los procesos de programación social aún no se tiene una adecuada definición del concepto; debido a que en muchas ocasiones se emplea para designar una medida, un dato estadístico o simplemente una serie de datos disponibles en los procesos de evaluación.

Para Mondragón (2002), los *indicadores* son una herramienta metodológica que clarifica y define de forma precisa los objetivos e impactos que tienen las acciones en un determinado grupo de población; estas medidas verificables de cambio o resultado, deben ser diseñadas como una medida, un estándar que permita evaluar, estimar o demostrar el progreso de las acciones, con respecto a metas establecidas, lo que facilita el reparto de insumos, produciendo productos y alcanzando objetivos.

Un indicador permite identificar los resultados preliminares o totales obtenidos durante el proceso de intervención, lo que constituye un problema

*Profesor investigador de tiempo completo en la Universidad Autónoma de Yucatán.

**Secretaria Académica y Profesora de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Coahuila.

***Pasante del Programa de Licenciatura en Trabajo Social en la Universidad Autónoma de Yucatán

matemático o en su caso la definición de estadísticas que hacen referencia, tanto a los antecedentes de la situación, como al conocimiento de las acciones para superar la situación.

De lo anterior, se puede inferir que un indicador es la expresión cualitativa o cuantitativa, que permite la representación de características o fenómenos de la realidad por medio del establecimiento de una relación entre las variables, permitiendo la evaluación del desempeño durante un determinado proceso.

ANÁLISIS CONCEPTUAL DEL INDICADOR

Los *indicadores* permiten un acercamiento hacia los resultados obtenidos durante el proceso de intervención, contribuyendo a una respuesta clara, correcta y objetiva, siendo un camino a seguir para el alcance de las metas planteadas. En el siguiente cuadro analítico observan en las definiciones, algunas de las características más importantes de los indicadores.

CUADRO 1
Análisis conceptual del concepto de indicadores

<i>Autor</i>	<i>Definición</i>	<i>Indicador analítico</i>
Bauer (1966, citado en Mondragón, 2002)	Estadísticas, serie estadística o cualquier forma de indicación que nos facilita estudiar dónde estamos y hacia dónde nos dirigimos con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar programas específicos y determinar su impacto.	Estudiar Objetivos y metas Evaluar Impacto
Universidad de Granada (2007 citado en Maldonado, 2014)	Conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.	Datos, Miden Objetiva, Proceso Conjunto
ONU (1999, citado en Mondragón, 2002)	Herramientas para clarificar y definir de forma precisa, objetivos e impactos. Diseñadas como un estándar para evaluar, estimar o demostrar un progreso con respecto a las metas establecidas.	Herramientas Estándar Evaluar Progreso Metas
CEPAL (2001, citado en Suárez 2003)	Observación empírica que sintetiza aspectos de un fenómeno que resultan importantes para uno o más propósitos analíticos y prácticos.	Sintetizada Propósitos
Departamento Nacional de Planeación (1996)	Permite verificar el cumplimiento de los objetivos del proyecto y su contribución al desarrollo.	Verificación Objetivos Contribución

Fuente: Elaboración Propia, 2016

Al hablar de *indicador*, se hace referencia a los procesos de evaluación que miden los impactos de las acciones y actividades realizadas en el marco de la ejecución de los proyectos; son medidas y datos que permiten verificar el alcance de los objetivos y metas trazadas en el proyecto, como respuesta a los problemas y necesidades observadas y manifestadas en una determinada realidad. En síntesis, el *indicador*, es una herramienta que permita medir, evaluar o verificar de manera clara y objetiva, tanto las metas como el impacto que se ha generado durante el inicio, desarrollo y conclusión de un proceso de intervención.

Para la definición y *construcción de indicadores*, Mondragón (2002), propone los siguientes elementos y características que deben ser tomados en cuenta a la hora de diseñar y construir los indicadores:

- Señala que todo indicador, es el resultado del marco teórico y conceptual, asociado a los parámetros que el investigador pretende dar forma.
- Todo indicador, debe tener una estructura que lo ubique en un marco explicativo, como por ejemplo el PER (Presión-Estado-Respuesta) que utiliza la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para el caso de indicadores de medio ambiente.
- Los indicadores deben estar vinculados con los fenómenos económicos, sociales y culturales, sobre los que se pretende actuar.
- El indicador es parte de los objetivos y metas del proyecto, tienen relación estrecha con las políticas de desarrollo. Además de ser claros en su estructura lógica para su evaluación y proceder a la toma de decisiones.
- Para su construcción se recomienda diseñar pocos indicadores, los cuales deberán ser explícitos, para que puedan ser entendidos, con un valor absoluto o relativo, de una tasa, una razón, un índice, etc., así como a qué grupo de población se hace referencia, sector económico o producto, desagregada por sexo, edad, años o región geográfica.
- Los indicadores deben estar disponibles en el tiempo, a fin de que se pueda observar el comportamiento del fenómeno en diferentes regiones y/o unidades administrativas.
- Asimismo, los indicadores deberán ser relevantes y oportunos para la aplicación de políticas, describiendo la situación prevaleciente en los diferentes sectores de gobierno.
- Los indicadores no son exclusivos de una acción específica; unos pueden servir para estimar el impacto de dos o más hechos o políticas, o viceversa.
- Un indicador proveerá información suficiente para la comprensión de fenómenos tan complejos como la educación o la salud.
- Un indicador facilita medir el desempeño de las distintas dependencias y/o sectores, mediante el suministro de información, acerca de la manera como éstos trabajan conjuntamente para producir un efecto global.

- Los indicadores deben ser claros, de fácil comprensión para los miembros de la comunidad, de forma que no haya duda o confusión acerca de su significado, y deberán ser aceptados, por lo general, como expresión del fenómeno a ser medido.
- Así también, un indicador, deben ser sólido, válido, confiable y comparable, así como factible, en términos de su medición, en cuanto a su metodología de cálculo y consistencia, bajo un costo razonable.
- Construir el indicador de la misma manera y bajo condiciones similares, de modo que las comparaciones sean válidas.
- Un indicador debe ser sensible a cambios que ocurren en la realidad; es decir, a los problemas y fenómenos, sin perder su finalidad de medir la efectividad de una política.
- Deben ser medibles a partir del acervo de datos disponible, considerando el costo-beneficio del tiempo y los recursos necesarios para su construcción.
- Si bien su selección depende de la disponibilidad de información proveniente de encuestas, censos y/o registros administrativos; estos deberán considerar los objetivos fijados en los programas y proyectos.

De estas características Mondragón (2002), expone que los *indicadores* además de predecir tendencias de una situación económica, social, cultural, ambiental, etc., a nivel país, estado, municipio o localidad, son fundamentales en todo proceso de evaluación y seguimiento de programas y proyectos, así como para valorar el desempeño institucional; más aún cuando se forma parte de una sociedad, donde el valor que se asigna a los objetos es fundamental en las relaciones sociales.

En este sentido, los *indicadores* adquieren una función importante en los procesos, sobre todo cuando se quiere ver la comparabilidad del desarrollo económico y social, o los logros en la situación política y ambiental en un territorio determinado; aspectos que sólo adquiere sentido respecto a la situación de otros contextos, personas y poblaciones, es decir, es el valor relativo de las cosas, es lo que le da un significado o una comparación de medida.

Cada *indicador* debe ser específico de acuerdo a la situación que se desea evaluar; es por ello que se han establecido dos tipologías, una de forma *cuantitativa* y la otra *cualitativa*. En la primera, se centra en medir con datos cuantificables, exactos y observables los datos obtenidos en cada proceso, así como el impacto generado de manera porcentual; y la segunda, se determina hacia la búsqueda de una comprensión lógica de los efectos obtenidos, de acuerdo a las experiencias y opiniones de los sujetos de intervención, conteniendo entre sus

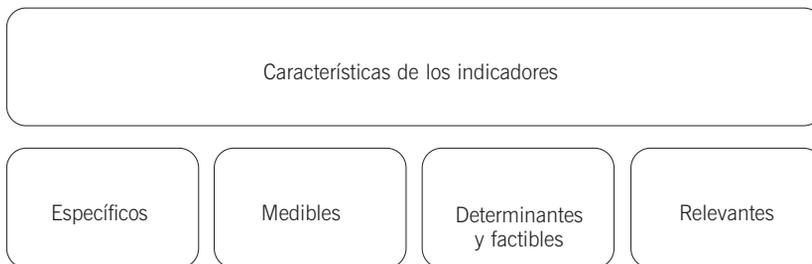
variables la calidad de las intervenciones y la identificación de las fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad.

Las características de los indicadores son diversas y dan respuesta con claridad a toda la información deseada; para que a través de la misma se logre un correcto resultado; dentro de estas, se mencionan cuatro de las más importantes:

- *Específicas*: Considerando los aspectos a evaluar y las características propias del mismo, en síntesis, se deberá determinar todos los aspectos a evaluar de manera clara y específica, buscando evitar las ambigüedades dentro de la información.
- *Medible*: Es importante que el indicador cuente con datos cuantificables, que permitan obtener los resultados de la evaluación a elaborar, considerando que estos también deberán ser observables en el proyecto.
- *Determinantes y factibles*: Se deberá determinar todas las situaciones y factores que incluirán la evaluación; así como las respuestas realizables durante la evaluación y su impacto dentro del proyecto.
- *Relevantes*: Como indicador de medida del impacto de las acciones, estos deben ser trascendentes al problema mismo.

Para realizar la evaluación de un proyecto, es importante considerar todos los aspectos que han sido mencionados anteriormente, sin omitir la teoría que se formuló a lo largo de la investigación relacionada con el proyecto; así como, la lógica de la intervención, fundamentando de manera ineludible los motivos de la evaluación, a través de la búsqueda de resultados más claros y específicos.

ESQUEMA 1
Características de los indicadores



Fuente: Elaboración propia, 2016

Existe un sinnfín de indicadores, que permiten demostrar los resultados que se obtienen durante la intervención, por lo cual es necesaria la investigación de los mismos, buscando que estos a su vez puedan facilitar la evaluación en algún proyecto. Sin embargo, en algunas ocasiones dichos indicadores no permiten una correcta evaluación, por lo que se procede a la elaboración de estos, para adaptarlos a la realidad del proyecto.

Los indicadores tratan de responder dos interrogantes fundamentales, las cuales consiste en ¿Qué se realizó? Y ¿Cómo se elaboró?, buscando a su vez generar la obtención de una correcta intervención; así como el logro de los objetivos a través de una evaluación vivencial, omitiendo los juicios de valor.

La acción de crear un *nuevo indicador*, consiste en trabajar de forma adecuada la búsqueda de nuevos conocimientos que contribuyan a una semejanza en las respuestas hacia los resultados posibles del proyecto, contribuyendo a la formulación de propuestas para el mismo.

COMO SE CONSTRUYE UN INDICADOR

Para construir un indicador se debe de partir de la dimensión en relación a la cantidad, al número o al porcentaje alcanzado con el desarrollo de las actividades programas en el proyecto; el otro elemento a considerar hace referencia al sujeto, en especial a los individuos que participaron en forma directa en el proyecto; y un tercer elemento a considerar en la construcción del indicador, es el estado actual al que se llegó con la aplicación de las actividades haciendo referencia a la población. En síntesis; el indicador se construye a partir de tres elementos: La dimensión, el sujeto y el estado actual al que se llegó con la aplicación de las actividades. Por ejemplo “El porcentaje de niños vacunados” o en su caso “El número de casas construidas” o también “El número de mujeres que participan en las Agencias de Desarrollo Humano Local”, al igual que el “número de mujeres que participan en los proyectos de parcelas comunitarias de las Agencias de Desarrollo Humano Local”. Lo anterior son ejemplos de indicadores.

En la construcción de los *indicadores*; es necesario tomar en cuenta la información vertida y sistematizada en los *objetivos* y las *metas* trazadas en el

proyecto. De esta información bosquejada en los objetivos, se visualizan los deseos que se quieren lograr en términos cualitativos y en el caso de las metas, es el mismo deseo que se quiere lograr, pero en términos cuantitativos; como se observa en el Cuadro 2.

CUADRO 2
Construcción de indicadores

<i>Objetivo</i>	<i>Meta</i>	<i>Indicador</i>
Deseo, lo que se quiere lograr en términos cualitativos	Se desconocen; es el deseo de lo que se quiere alcanzar pero en forma cuantitativa	Nunca cambia, es el dato, por ejemplo (km x hora). Patrón de valoración
Capacitar a los jóvenes en los derechos humanos...	A finales de mayo de 2016, capacitar en derechos humanos al 70% de los adolescentes de la comunidad "X"	Número o porcentaje de adolescentes capacitados
Promover la participación de las mujeres en la producción de hortalizas ...	En la tercera semana del mes de septiembre de 2016, que 50 mujeres de la comunidad "X" participen en el proceso de producción de hortalizas.	Número de mujeres que producen hortalizas

Fuente: Elaboración propia, 2016

Un dato que complementa la elaboración de los *Indicadores*; es la situación inicial que guarda el problema en el contexto sociocultural, económico y político; información que es básica no solamente para diseñar los objetivos y metas de un proyecto; sino también para la construcción de los *indicadores* que se desean alcanzar con el desarrollo y ejecución de las actividades.

CUADRO 3
Construcción de indicadores con base a la situación

<i>Situación</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Meta</i>	<i>Indicador</i>
El 85% de las mujeres no participan en los procesos productivos	Capacitar a las mujeres	50% de mujeres capacitadas	Número de mujeres capacitadas

Fuente: Elaboración propia, 2016

Para la construcción de indicadores, los procesos de programación son fundamentales, sobre todo cuando se toma en cuenta la situación inicial del problema que se quiere intervenir. En este sentido el proyecto, adquiere un papel esencial en dicha construcción.

EL PROYECTO Y LOS INDICADORES DE EVALUACIÓN

Un proyecto es el resultado del análisis del problema. La respuesta objetiva y clara que se hace al diagnóstico encontrado. Es decir, el conjunto de actividades, recursos y tiempos sistematizados que dan respuesta a la dimensión objetiva del problema social visualizado en la fase de investigación. En este sentido los *indicadores de evaluación*, son la pauta que permite ver el impacto de las actividades en el problema, traducidas en cambio y transformación.

Etimológicamente, la palabra proyecto, proviene del latín "*proiectus*", (Etimologias.dechile.net, 2006) derivada del verbo "*proicere*", donde "*pro*", significa *hacia adelante* e "*iacere*", significa *lanzar*; lo que literalmente es "*lanzamiento hacia adelante*", hacía el futuro. Es decir, *lanzar hacia adelante una idea* y volverla proyecto. Es importante decodificar la idea a un lenguaje común y comunicarlo, ponerlo en papel, escribir por adelantado lo que se quiere realizar.

En sentido etimológico, el *Proyecto* como idea y proceso, se debe volver un conocimiento explícito, para ello hay que codificarlo, darle códigos que faciliten su desarrollo y comprensión; a través de fundamentar teórico y metodológicamente cada una de sus etapas. Desde la naturaleza del problema, hasta la justificación, objetivos y metas; pero también las actividades, recursos, organización y el cronograma, por señalar algunos de ellos; elementos que deberán corresponder con cada una de las fases del *ciclo de vida de un proyecto*. La evaluación como fase inicial, intermedia y final, juega un papel fundamental dentro del ciclo de vida, sobre todo, cuando la evaluación mide el impacto de las actividades en la población que enfrenta una situación problemática.

En todo proceso de evaluación de proyectos, es necesario considerar los contenidos de las actividades que se realizan con la población, en especial, cuando la teoría es el fundamento y el soporte de las actividades; en una lógica de

intervención y orden sistemático de conceptos que deben ser útiles y aprehensibles a la propia dinámica de los sujetos que participan, como al problema objeto de intervención. Es decir, un proyecto que se fundamenta en la teoría, es un proyecto que tendrá el impacto esperado a partir de la concreción de sus objetivos, metas y acciones, que contrarresten el crecimiento del problema.

IncurSIONAR en programación social, es entrar a otro nivel de acercamiento al problema. No sólo es conocer sus causas y consecuencias, también entrar a un nivel de análisis y reflexión; teniendo en cuenta que cuando se pretende aplicar una serie de acciones que buscan transformar el problema, no siempre sucede así en los hechos. Entonces habría que preguntarse ¿Qué pasa si esta situación o problema no se transforma?

Como respuesta a esta interrogante: la teoría del cambio. Es la teoría que tiene la respuesta, y habría que conocerla para poner en práctica sus conceptos; en este sentido habría que evaluar el impacto del proyecto; la teoría que se está aplicando y que incide en el problema.

En este proceso de intervención social, desde la disciplina de Trabajo Social, se plantean dos momentos: el primero como un acercamiento de conocimiento al problema, a través de la investigación científica. Aquí se tiene una idea y se hacen preguntas de investigación, a este documento se le conoce como “Proyecto de Investigación”, donde se busca que los problemas se resuelvan. En el caso de los proyectos de extensión, el segundo momento, se les denomina “Proyectos Sociales”, en este documento no se realizan preguntas, más bien, se plantean respuestas, soluciones, acciones y actividades que reduzcan la situación y disminuyan el problema que, en muchos casos, son multicausales y que requieren ser atendidos de forma inter y multidisciplinaria, con el apoyo y la coordinación interinstitucional.

INDICADORES CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS

Un indicador; como resultado del proceso metodológico, es una herramienta que define el impacto de los objetivos y actividades de un proyecto en la situación problemática de un determinado grupo de la población. Los indicadores son diseñados como una medida, un estándar para valorar el desarrollo de las acciones, sirven para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa.

Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza (OIT, 2016).

Una de las ventajas de utilizar indicadores es la objetividad y comparabilidad. Pues representan un lenguaje común que facilita una medida estandarizada. Son herramientas útiles porque permiten valorar diferentes magnitudes como el grado de cumplimiento de un objetivo o el grado de satisfacción de un participante en formación. Con base en ello, los indicadores por lo general, se construyen con información cuantitativa, no obstante y de modo creciente, en la práctica se usan indicadores cualitativos.

Un *indicador cuantitativo* hace referencia al número, cifras o porcentajes que se han alcanzado con el desarrollo de las actividades de un proyecto. Por ejemplo, el número de personas que fueron capacitadas, o el porcentaje de niños vacunados durante la campaña. En este sentido, la propia forma de cálculo del indicador cuantitativo aporta un mayor grado de objetividad y representa una importante fuente de información para realizar análisis y correcciones futuras.

En el caso de los *indicadores cualitativos* hacen referencia a la "*calidad de servicio*". Son construidos desde la propia subjetividad de los actores sociales que participan en el desarrollo de las actividades del proyecto. En otras palabras, es el resultado de la interpretación que los sujetos hacen al interactuar en las actividades y representan su sentir. Es muy importante señalar que la subjetividad del indicador cualitativo otorga mayor riqueza informativa.

Un indicador debe ser construido con un claro criterio de utilidad, para asegurar la disponibilidad de los datos y resultados más relevantes en el menor tiempo posible y con un menor costo. También es necesario elaborar indicadores que den cuenta de todas las dimensiones sobre las cuales el programa o las acciones de formación se han propuesto intervenir y no solamente diseñar indicadores que muestren una sola dimensión.

El *indicador cuantitativo*, como representación numérica, es más fácil de calcular e interpretar que el *cualitativo* debido a la dificultad que representa la subjetividad de éste último, sobre todo en su elaboración, la cual está relacionada con su mayor riqueza informativa. Para ambos casos y en el sentido de recoger información integral del proyecto, es importante construir indicadores que tomen en cuenta ambos factores *cuantitativos* y *cualitativos*. Por ejemplo, conocer *¿Cuántos niños fueron vacunados y qué piensan las mamás de las*

vacunas? Con base en ello es fundamental tener el *dato cuantitativo* y la *opinión cualitativa* de quienes participaron en dichas actividades del proyecto.

Para finalizar, *los indicadores* en el desarrollo de los *proyectos sociales*; son fundamentales desde el plano de la objetividad y subjetividad, desde lo cuantitativo y cualitativo. Los primeros representan el dato obtenido a través del paradigma *positivista* y los segundos a través de la *teoría crítica*, del cambio y participación, de la interpretación de quienes participan directamente en el proyecto. En ambos casos, proporcionan la información, en forma de dato y opinión, lo que facilita el desarrollo, los alcances y las problemáticas que están presentes en el proyecto.

BIBLIOGRAFÍA

- Departamento Nacional de Planeación. (1996). *Indicadores de diagnóstico, seguimiento, evaluación y resultados. Elementos conceptuales para su definición y aplicación*. Bogotá, Colombia: Departamento Nacional de Planeación, Banco Interamericano de Desarrollo Fondo Especial Japonés.
- Etimologias.dechile.net. (26 de octubre de 2006). Etimologias.dechile.net. Obtenido de Etimologias.dechile.net: <http://etimologias.dechile.net/?proyecto>
- Maldonado, Julia. (2014). *Los indicadores de gestión en la Administración Pública el caso de la gestión hospitalaria*. Trabajo de Fin de Grado. Sin publicar. España: Universidad de Jaén.
- Mondragón Pérez, Angélica Rocío (2002), ¿Qué son los indicadores? Revista de Información y Análisis. No. 12, http://www.orion2020.org/archivo/sistema_mec/10_indicadores2.pdf
- OIT. (2016). Guía para la evaluación de impacto de forma profesional. Obtenido de Guía para la evaluación de impacto de forma profesional: <http://guia.oitinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores>
- Suárez, Dora. (2003). *Indicadores de gestión riesgo. Concepto y formulación de indicadores*. Colombia. Banco Interamericano de Desarrollo, Universidad Nacional de Colombia, Instituto de Estudios Ambientales.

Eje temático

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA INTERVENCIÓN
EN TRABAJO SOCIAL

Técnicas e instrumentos de investigación para la intervención metodológica en Trabajo Social

Claudia Yudith Reyna Tejada y Eva Alonso Elizalde

*... ante la cuestión de lo correcto y lo erróneo
en la ciencia y en el arte, debemos adoptar
una actitud prudente, estimular la discusión libre
y evitar las conclusiones precipitadas.
Mao Zedong*

INTRODUCCIÓN

Antes de entrar al tema de las técnicas e instrumentos de investigación habría que señalar que Trabajo Social es una disciplina de las Ciencias Sociales que emplea el método científico para conocer e intervenir en los problemas sociales que enfrentan los sujetos y que forman parte del objeto de estudio de la disciplina.

En este proceso metodológico que le da científicidad a su quehacer profesional, el trabajador social tiene como alternativa para el conocimiento y el análisis de los problemas, el uso de los dos *enfoques metodológicos*; por un lado emplea las herramientas metodológicas del *Enfoque Cuantitativo* cuando el estudio se basa en una muestra representativa que permite generalizar a todo el conjunto del universo que forma parte del estudio; pero si la problemática se inscribe en un plano del análisis descriptivo, el investigador podrá optar por las herramientas metodológicas del *Enfoque Cualitativo*; no obstante, es importante

*Secretaria Académica y Profesora de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Coahuila.

**Profesora de Tiempo Completo del Área Académica de Trabajo Social del Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

señalar que en muchos casos el problema de investigación es el que determina de manera clara y determinante el enfoque que se utilizará en la investigación.

Con ambos enfoques metodológicos, el profesional de la disciplina de Trabajo Social adquiere un conocimiento profundo de los problemas y necesidades sociales; más aún cuando los procesos de conocimiento son el resultado del análisis y la discusión teórica y metodológica, como de la experiencia práctica en el marco de la educación formal.

El *Enfoque Cuantitativo*, según Álvarez-Gayou (2012), forma parte del paradigma científico tradicional, es decir, que tiene como eje para la producción del conocimiento, el método empírico experimental, el cual se basa fundamentalmente en el realismo, el empirismo y el positivismo.

Este mismo autor comenta que en el *Realismo* los objetos materiales poseen una existencia fuera de los seres humanos e independientes de su experiencia sensible, y afirma que en la percepción se tiene un contacto directo con ellos, donde los hechos hablan por sí mismos. Asimismo, describe que, en el *Empirismo*, la fuente de todo conocimiento proviene de la experiencia, y que ninguna afirmación es verdadera si no parte de una experiencia; en el caso del *Positivismo*, señala que el método científico que se aplica en las ciencias naturales es la única actividad válida para el conocimiento de los problemas sociales, contraviniendo a los postulados de la metodología cualitativa. Este enfoque tradicional de la ciencia, reduce la imaginación creadora del pensamiento, debido a que persisten actitudes y procedimientos que solamente se fundamentan en una corriente de pensamiento, paradigma o enfoque metodológico.

En el caso del *Enfoque Cualitativo* Taylor, Bogman y DeVault (1986) citados en Álvarez-Gayou, (2012), señalan que la metodología cualitativa muestra ciertas características; una de ellas, hace referencia al aspecto inductivo, exponiendo que los investigadores desarrollan conceptos partiendo de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidas. Asimismo, expone que la *perspectiva holística* es fundamental para el desarrollo de este enfoque, donde las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo, estudiando a las personas en el contexto del pasado y de las situaciones en las que se encuentra. Además de que los investigadores cualitativos se identifican con las personas y son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que estudian, comprendiendo a las personas dentro de su marco de cotidianidad.

Otras de las características cualitativas; que son fundamentales señalar, hacen referencia a las creencias, perspectivas y predisposiciones del investigador, las cuales deben suspenderse y apartarse durante el proceso de investigación; señalando que las perspectivas son válidas, y no buscan la verdad o moralidad, sino una comprensión detallada de las perspectivas de los otros, donde todos se vean como iguales, además del carácter humano, ya que se aprende de la vida interior de las persona, sus luchas cotidianas, sus éxitos y fracasos.

Con base en estas características, el investigador cualitativo obtiene un conocimiento directo de la vida social, no filtrando por conceptos, definiciones operacionales, ni escalas clasificatorias, poniendo en un plano de validez sus hallazgos. En este sentido la investigación es un arte, donde todos los escenarios y personas son dignos de estudio.

En síntesis, tanto el *enfoque cuantitativo*, como el *cualitativo* requieren de un proceso metodológico para conocer el problema de investigación, donde se debe profundizar en el estudio y análisis a las variables, a través de trabajo de campo y la revisión documental. En ambos enfoques se debe de explicar el tipo de estudio, los métodos, las técnicas y los instrumentos de investigación a utilizar, además de precisar la selección y tipo de muestra para la recolección de datos, y el tipo de análisis de los datos, el cual puede ser estadístico, descriptivo etc., cada uno de estos elementos son parte del proceso metodológico.

LA METODOLOGÍA EN EL MARCO DE LA INVESTIGACIÓN

La *Metodología*, se ha conceptualizado como el estudio de todos los componentes de la investigación científica; es decir, es la ciencia, la realidad social, el conocimiento, la teoría, el planteamiento del problema, la justificación, el problema de investigación, las preguntas y los objetivos de investigación; así también, son las hipótesis, las variables, el método, las técnicas y los instrumentos. Inicia su estudio considerando la existencia de las relaciones entre el sujeto y objeto, para conformar el objeto de estudio y a través del método científico abordar la realidad; en este sentido el método científico es la explicación, descripción y predicción de fenómenos, y su esencia primordial es obtener con mayor facilidad el conocimiento científico que contribuya al desarrollo de la ciencia en beneficio de la sociedad.

En esta idea epistemológica, la metodología es el conjunto de pasos, procedimientos, métodos, técnicas e instrumentos a utilizar en el desarrollo de la investigación científica; es el estudio de todos los componentes de la investigación y comprende específicamente los métodos, las técnicas e instrumentos, y estos son fundamentales para que el investigador se aproxime a la realidad social, sin que este pierda su subjetividad.

En *método*, es definido como la pauta que permite a los investigadores ir desde el punto “A” hasta el punto “Z” con la confianza de obtener un conocimiento válido, es definido literalmente como el camino hacia el conocimiento, el conjunto de pasos fijados de antemano por el investigador con el fin de alcanzar un conocimiento válido sobre el problema, mediante instrumentos confiables; es decir, el método es un conjunto de pasos que tratan de proteger al investigador de la subjetividad en la construcción del conocimiento.

Etimológicamente, la palabra *método* proviene del griego “*metá*” (*al lado*), “*odos*” (*camino*), o sea, *al lado del camino*. En su sentido más amplio, significa el camino más adecuado para lograr un fin. Desde el punto de vista científico, es un proceso lógico a través del cual se obtiene el conocimiento. Los métodos de investigación serán los procedimientos que se apliquen para lograr los objetivos que los investigadores se proponen a través del uso de las técnicas e instrumentos. Bajo esta perspectiva, los métodos están compuestos de técnicas e instrumentos y estos son los medios de apoyo para la investigación. Es importante precisar que en una investigación se elige un método y con base en ello aplicar diversas técnicas.

La *técnica*, es definida como el conjunto de procedimientos ordenados y sistematizados que permiten la recolección de información y datos de un problema objeto de estudio; para Münch (2007), la técnica es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método; además de que esta proporciona las herramientas para recorrer el método y propone las normas para ordenar las etapas del proceso de investigación, y tienen como función específica la recolección, clasificación, medición, correlación y análisis de datos, y aportar a la ciencia todos los medios para aplicar el método. Si el método es el camino, la técnica proporciona las herramientas para recorrer ese camino, estructura del método, y la teoría es el fundamento de las ciencias.

De lo anterior se puede subrayar que la técnica proporciona un fin práctico, pero sobre todo útil, y pierde su sentido como tal, y si los procedimientos no

se perfeccionan, estos carecen de sentido. Es en este punto donde se involucra el concepto de innovación, como la superación de lo anterior, que es la forma en que progresa la tecnología (García, 2006).

Para González Casanova (2004), la técnica científica también llamada técnica del trabajo teórico se basa en el análisis metódico de las experiencias pasadas y presentes, y se transmite a través del estudio de los conceptos, las hipótesis, leyes y teorías científicas, y de su aplicación organizada y sistemática a la producción de determinados efectos mediante la manipulación de factores e instrumentos, determinados a su vez por teoría y la práctica.

Los *instrumentos de investigación* son el conjunto de ítems ordenados con un fin, para obtener información de carácter empírico en un proceso de investigación social. Cuestionarios, guías, escalas, cuadros y matrices.

PRINCIPALES TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

En el marco de la investigación científica hay dos grandes técnicas; tanto para el enfoque cualitativo, como para el cualitativo; estas son: la *observación* y la *entrevista*. La *observación* es la acción y efecto de observar (examinar con atención, mirar con recato, advertir). Se trata de una actividad para detectar y asimilar información. El término también hace referencia al registro de ciertos hechos mediante la utilización de instrumentos. La *observación* es una de las principales técnicas del método científico ya que, junto a la experimentación, permite realizar la verificación empírica de los fenómenos. La mayoría de las ciencias se valen de ambos recursos de manera complementaria.

La *observación* es el proceso característico de las ciencias. A través de él se reúnen los datos necesarios para la obtención del conocimiento y las teorías deseadas, es común el uso de este término en relación con una actividad específica como un instrumento de medición en sí. Cabe señalar que existen dos modos de observación: se puede *ver* lo que la gente hace y dice, y se podría preguntar sobre las acciones y el comportamiento de los demás. Las formas principales para obtener la información, son a través de la experiencia *directa*, o a través de otra persona que *nos dice* lo que ha sucedido.

Los principios fundamentales de una observación científica se cumplen cuando: sirve a un objetivo ya formulado de investigación; es planificada sistemáticamente; es controlada y relacionada a proposiciones más generales en vez

de ser presentada como una serie de curiosidades interesantes, y está sujeta a comprobación que asegure su validez y confiabilidad.

Esta técnica facilita la labor del investigador; al observar los hechos y el comportamiento en el momento que ocurren. Una de las principales características es que permite eliminar ciertos obstáculos de la investigación, como son la habilidad del observado para responder, o su deseo de responder. Por tanto, la observación sirve para muchos propósitos metodológicos; se puede utilizar en investigaciones de tipo exploratorio en las que el objetivo es obtener nuevos enfoques sobre los fenómenos para después aplicar otras técnicas de investigación. Puede servir como técnica complementaria que provea al investigador de datos adicionales, e incluso de material que aclare datos y puede utilizarse como técnica principal, sistemática, estructurada, no estructurada o asistemática.

Las técnicas de observación más formalizadas se usan con frecuencia en estudios diseñados para proporcionar descripciones sistemáticas o para poner a prueba hipótesis causales. La diferencia principal, es que en los estudios más sistemáticos el investigador sabe qué aspectos de la actividad del grupo son relevantes para sus propósitos y está en posición de desarrollar un plan específico para la realización y el registro de la observación antes de empezar a recolectar los datos. Este tipo de observación se usa con frecuencia tanto en el campo como en el laboratorio experimental.

Cabe destacar que la *observación no estructurada*, es utilizada con mucha frecuencia y a través de ella se obtienen datos de suma importancia. Se deben aclarar que su calificativo “no estructurada” no se refiere a que se realice en forma descuidada; sino por el contrario, es una técnica que permite recolectar información de primera mano, debido a que los investigadores sociales deben de recorrer o peinar la zona (comunidad). La entrevista, presenta la notable particularidad, que da lugar a que se produzca necesariamente una relación social entre entrevistador y entrevistado, con la consiguiente interacción o influjo social recíproco entre ambos. Esta relación social también existe en la observación participante, pero en ésta es genérica en relación a todo el grupo, mientras que la entrevista es eminente concreta, personal, directa e inmediata.

La entrevista es uno de los procedimientos de observación en las Ciencias Sociales. En estas ciencias hasta ahora no existe ningún procedimiento para observar directamente los datos subjetivos de los miembros de la sociedad. Es obligatorio recurrir a la entrevista o algún procedimiento similar también indirecto.

Por otro lado, la entrevista representa un procedimiento cómodo y barato para obtener datos objetivos de dichos miembros. Se podrían comprobar directamente, pero con mucho esfuerzo, trabajo y costo. De hecho, la entrevista es la técnica más usada hasta ahora en las investigaciones sociales y la que, sin duda, ha contribuido en los logros de la sociología empírica.

Las relaciones sociales no son algo que se produce “ex-novo” sin ningún precedente. Antes, al contrario, cada uno en nuestras relaciones sociales, al entrar en contacto con los demás, se forma una imagen personal y social de individuo con quien se relaciona. Se hace así de acuerdo a su presencia y apariencia y la experiencia que tenemos de contactos con personas del mismo tipo y grupo social.

La entrevista, a pesar de su finalidad científica no deja de suponer una relación social y, por tanto, también actúa en ella el mecanismo social descrito. Este mecanismo puede comprometer la finalidad de la entrevista que es la de obtener respuestas personales, no sugeridas y veraces que se ajustan a la realidad del entrevistado. En concreto, el entrevistador tenderá normalmente a suponer en el encuestado unas opiniones y actitudes, en particular y en su conjunto estructural, similares a otras personas del mismo tipo y clase social que haya entrevistado e interpretará en este sentido las contestaciones recibidas. Además, como ocupa en la entrevista una cierta posición preeminente, es posible que en algún modo imponga al encuestado sus propias opiniones y actitudes. Por su parte, el encuestado tenderá a desplegar consciente o inconsciente los mecanismos psicológicos de defensa que está acostumbrado a poner en juego en su relación con los demás.

En el diccionario de Sociología de Fairchild se define la entrevista como “la obtención de información mediante una conversación de naturaleza profesional”. Esta definición comprende tanto la llamada entrevista estructurada, formal o con cuestionario, como los diferentes tipos de entrevista sin cuestionario o no estructuradas.

En las *entrevistas no estructuradas* no existe un cuestionario al que se tenga que ajustar estrictamente el entrevistador. A éste solamente se le indican, además del objeto y fin de la investigación, los diversos puntos sobre los que interesa obtenga información de los entrevistados. Por tanto, queda en todo caso a su arbitrio el número y tipo de preguntas a realizar y el orden y modo de formularlas.

Este tipo de entrevista se emplea en los estudios exploratorios, previos a investigaciones proyectadas, para obtener un conocimiento básico, del que se

carece, de la población y el campo de la investigación, así como cuando la investigación refiere a un tema difícil y escabroso o el universo es muy heterogéneo. En estos casos no es conveniente aplicar un cuestionario rígido, sino dejar en libertad de acción al entrevistador para actuar según las circunstancias de cada entrevista.

Dentro del grupo de *entrevistas no estructuradas* se pueden destacar: la entrevista clínica, la profunda y la "*focal*". La entrevista clínica se utiliza en psicoanálisis y en psicoterapia. En ella ni siquiera están definidos los puntos a tocar. Al contrario, se trata de dejar plena libertad al entrevistado en la expresión de sus vivencias y recuerdos. Lo que se pretende es que la persona adquiera conciencia de sus complejos y se libere de ellos.

La *entrevista a profundidad* se orienta a investigar en profundidad una determinada cuestión del entrevistado. Por ello el entrevistador debe procurar que las manifestaciones del entrevistado giren alrededor de dicha cuestión; en este caso, existe una mayor intervención del entrevistador que en la clínica.

En la *entrevista de técnica focal*, su objetivo o tema es una experiencia muy concreta, por eso se le denomina así. Estos diversos tipos de entrevista se pueden combinar entre sí. En este sentido Merton, Fiske y Kendall (1998), recomiendan esta técnica:

- *Fase de exploración*: conversación centrada o de respuestas libres de una muestra restringida que permita descubrir los aspectos del problema y elaborar un cuestionario.
- *Aplicación del cuestionario* a toda la muestra.
- *Retorno a la muestra restringida*, con conversación centrada para profundizar los puntos más significativos, revelados por el análisis de resultados del cuestionario.

Según la forma de su realización, se pueden distinguir las entrevistas en forma personal y por teléfono. El contacto entre entrevistador y entrevistado tiene lugar en la primera de forma directa e inmediata, cara a cara, mientras que, en la segunda, dicho contacto se realiza a través del teléfono.

En la actualidad, la entrevista personal se enfrenta con graves problemas, dado el aumento continuo de los costes de personal y desplazamientos que exige, y el creciente número de entrevistas que no se pueden realizar por la progresiva dificultad de acceder a las viviendas particulares y la renuncia de la gente a admitir extraños en su casa.

Ante esta situación, existe hoy, una tendencia a sustituir la entrevista personal por la telefónica. De este modo, se logra una sensible reducción de los costes e, incluso, a veces, tasas de respuestas más altas. La encuesta por teléfono exige el empleo de procedimientos especiales de elección de las muestras, que se basan, bien en las listas de números de las guías telefónicas, o en la generación al azar de números para formar los números de teléfono de la muestra a encuestar.

Entre los factores que están contribuyendo al uso creciente de las encuestas por teléfono se encuentran los siguientes:

- La extensión masiva del servicio telefónico.
- La existencia de un amplio espectro de investigaciones y estudios sobre a realización de las encuestas por teléfono.
- La decreciente aceptación, por los motivos indicados, de los métodos tradicionales de las entrevistas cara a cara.
- Los avances de la tecnología del teléfono y en la práctica de la encuesta por teléfono.

Por último, otro tipo interesante de entrevista es la de grupo. Se reúne a un grupo de personas, de 6 a 12, para que discutan abiertamente alrededor de un tema que les propone el investigador. El cual actúa de moderador y puede introducir determinados estímulos para ver la reacción que provocan; en cuanto a los miembros del grupo, se eligen de modo que sean representativos de la población que se requiere estudiar. El investigador plantea genéricamente el tema sin participar en su discusión a fin de que el grupo cree su propio discurso de acuerdo con sus preocupaciones e intereses. El análisis se efectúa con base en la transcripción literal de las intervenciones recogidas en grabadora.

La entrevista tiene algunas ventajas para el investigador:

- Su menor coste y exigencia de personal.
- Evita la diversa influencia que ejercen los entrevistadores en las respuestas de los entrevistados.
- Asegura de modo más perfecto el carácter anónimo de las respuestas y de la encuesta.

A su vez, la entrevista, por su parte, presenta, respecto al cuestionario simple, las ventajas siguientes:

- Posibilidad de aplicación a personas analfabetas o que leen y escriben con dificultad.
- La mayor importancia que los encuestados suelen conceder a la entrevista con relación a la frecuentemente escasa que conceden a los cuestionarios simples.

- Es más seguro en ella obtener la cooperación del encuestado, lo que hace que sea mucho más elevado, por lo general, el porcentaje de cuestionarios simples no devueltos o no cumplimentados que el de entrevistas fallidas.
- La entrevista permite, sobre todo, lograr una comprensión de las condiciones psicológicas y ambientales del encuestado en la entrevista y de su intención y disposición de ánimo en la contestación de las preguntas, así como aclarar el sentido de estas cuando no sean suficientemente claras.
- La entrevista permite obtener una información más completa, profunda y rica, sobre todo en cuestiones comprometidas.

Condiciones Formales de la Entrevista. La naturaleza de observación indirecta que tiene la entrevista y la interacción social que se produce durante la misma entre entrevistador y entrevistado, hace que la entrevista sea una técnica que, en mayor grado, sin duda, que las demás técnicas de investigación social, plantea problemas y dificultades para lograr su objetivo, obtener respuestas válidas y veraces. Por ello, la realización de la entrevista requiere mayor cuidado, atención, así como una escrupulosa programación de su desarrollo y ejecución por parte de los entrevistados.

A este efecto, tanto los manuales de investigación social como las obras sobre la entrevista suelen contener normas que orientan sobre la preparación y realización de la entrevista. Estas normas se pueden dividir distinguiendo las dos fases de la entrevista: la preparación y la ejecución.

Preparación de la Entrevista. Una vez elegida la muestra y seleccionadas las personas que han de ser entrevistadas, conviene presentar al encuestador mediante una nota que anuncie su visita y explique los motivos de la entrevista. La entrevista se debe realizar en un tiempo oportuno, para lo cual es importante conocer la distribución del tiempo de los encuestados. Si es posible, lo ideal será obtener una cita de antemano.

Los entrevistadores deben tener un conocimiento previo del campo social en que se van a actuar. De este modo se facilitará el ajuste entre entrevistador y entrevistado. Un contacto previo con líderes del grupo social a encuestar para darles a conocer los motivos y objetivos de las entrevistas, puede facilitar el éxito de las mismas, si el líder consiente en apoyarlas.

El entrevistador debe ser preparado específicamente para su tarea, mediante un curso de capacitación en el que obtenga un conocimiento básico de la investigación social y una información sobre la encuesta y de sus objetivos.

Además, es conveniente entregarles unas instrucciones con las normas a que se deben ajustar en las entrevistas.

Ejecución de la Entrevista. En la ejecución de la entrevista se pueden distinguir los siguientes aspectos: Ambiente de la Entrevista: si el entrevistador puede escoger el lugar de la entrevista, éste debe ser agradable y acogedor, de modo que facilite la comunicación. El lugar debe estar a cubierto de miradas y oídos indiscretos. Si faltan estas condiciones, el sujeto puede sentirse inhibido en sus respuestas y puede resultar violado el secreto de la entrevista.

Contacto Inicial: en este contacto inicial el entrevistador debe causar una primera impresión a ser posible agradable. Para ello deberá ser y mostrarse educado, simpático y atractivo. Para que el investigador coopere adecuadamente a la entrevista es importante que conozca y comprenda el objeto de la entrevista, lo que se pide de él, y los motivos que justifican la entrevista y la hacer de interés para el encuestado y la sociedad. En este primer contacto se ha de destacar especialmente el carácter estrictamente confidencial y el anonimato de la información.

LA ENTREVISTA Y LA FORMULACIÓN DE LAS PREGUNTAS

El encuestador no tiene que dar la impresión de que la entrevista es un examen o interrogatorio. Por ello tanto en sus preguntas como en las respuestas debe evitar todo aquello que implique crítica, sorpresa, aprobación o desaprobación en sus palabras o en su gesticulación. Si bien el encuestador debe tener en la mano el cuestionario y dar una leída previa al instrumento antes de hacer cada pregunta, esta ha de ser formulada en tono de voz natural y de conversación, evitando el tono de lectura y centrandó su atención en el encuestado y no en el cuestionario.

Todas las personas deben ser interrogadas sin que se introduzcan cambios en el enunciado de las preguntas, para evitar la influencia de las opiniones personales del encuestador y la posible variación de significaciones debido al cambio de palabras. Las preguntas deben ser formuladas en el mismo orden en que figuran en el cuestionario, pues este se halla dispuesto de modo que se evite el contagio o influencia de unas preguntas sobre otras.

Es conveniente utilizar frases de transición al pasar de un tema a otro, “*veamos ahora*”, “*le parece que sigamos con...*” Es necesario que el entrevistado vea que interesa y se da importancia a lo que él dice. Para ello pueden usarse las expresiones que en el trato social son frecuentes, tales como “*bien*”, “*claro*”, “*si*”, “*continúe*”, “*le escucho*”, y hacer algún comentario que no exprese aprobación ni desaprobación a las opiniones del encuestado. Con el fin de hacer las preguntas lo más espontáneas posible, es preciso que las preguntas se sucedan con cierta rapidez, no dejando descanso entre pregunta y pregunta.

Anotación de las respuestas: la experiencia demuestra que la notación posterior a la entrevista presenta dos inconvenientes: los límites de la memoria humana que no puede retener con fidelidad toda la información y la distorsión que se produce por causa de los elementos subjetivos que se proyectan en la reproducción de la entrevista. La anotación directa mientras se desarrolla la entrevista es lo más recomendable para recoger con fidelidad y veracidad la información que proporciona la persona entrevistada.

Terminación de la entrevista: El interrogatorio se debe terminar en un clima de cordialidad. Cuando la índole de la investigación requiere posteriores entrevistas, debe dejarse la “puerta abierta” para los próximos encuentros. Algunos de los requisitos que debe satisfacer el entrevistador son los siguientes:

- Autoridad para realizar la entrevista, o apoyo (de líderes, autoridades, etc.) para llevarla a cabo.
- Agudeza en la observación.
- Capacidad para escuchar, transcribir, seleccionar y condensar la información obtenida.
- Adaptabilidad a circunstancias previstas e imprevistas.
- Don de gentes.
- Cortesía.
- Tacto.

Cuando las entrevistas son numerosas, y se requiere de los servicios de un equipo, este debe ser seleccionado, además, de acuerdo con su experiencia y su habilidad para seguir instrucciones. El equipo debe ser entrenado y controlado, con objeto de que los resultados sean comparables.

Entre los requisitos que debe ponderar el entrevistador frente al entrevistado, destacando los siguientes: Interés; Deseo de cooperar; Capacidad de observación;

Sinceridad; Memoria; Imparcialidad; Habilidad para comunicarse oralmente; y Tipicidad.

El interés y el deseo de cooperar pueden estimularse desde la preparación de la entrevista, cuando se pide la cita para celebrarla, o cuando se recurre a los medios masivos de difusión para informar sobre sus objetivos e importancia. Las cualidades a que se refieren los requisitos desde el 3 hasta el 6 pueden ser medidas, en el momento mismo de la entrevista, por medio de las preguntas indirectas. La falta de habilidad para comunicarse, por parte del entrevistado, puede suplirla el entrevistador con su propia habilidad para manejar distintos tipos de lenguaje.

Procedimiento: Es difícil establecer recomendaciones generales hacia las entrevistas, dada la variedad de objetivos que estas pueden perseguir, y la heterogeneidad de los grupos y situaciones a que pueden aplicarse. Algunas de las reglas generales que se tienen que tomar en cuenta son:

Preparación:

- Realizar, en lo aplicable, las etapas numeradas del 1 al 7 en relación con el procedimiento propio del cuestionario.
- Entrenar al entrevistador por medio de literatura, conferencias o sesiones de mesa redonda, que lo familiaricen con el plan de trabajo y con la psicología de las personas que entrevistara.
- Arreglar una cita con las personas que se entrevistaran, cuando su número lo permita. De lo contrario: dar publicidad a los objetivos y la importancia del trabajo, en demanda de cooperación, utilizando los medios de difusión más apropiados.

Iniciación:

- Identificarse verbalmente. Mostrar, en caso necesario, las credenciales que acrediten al entrevistador.
- Se debe "*romper el hielo*", con frases incidentales que puedan ganar la atención del entrevistado, sin impacientarlo.
- Dar las explicaciones posibles, que sean solicitadas, sobre los objetivos y la importancia del trabajo.
- Solicitar la cooperación del entrevistado, advirtiéndole que no está obligado a proporcionar la información, pero que desde luego puede rendir un servicio importante si la proporciona.
- Asegurar al entrevistado, cuando se trate de información que él pueda considerar confidencial, de que se guardara absoluto secreto, y de que su nombre no figurara en el estudio.

- Destruir la posible hostilidad del entrevistado, ante el extraño que es el entrevistador, haciendo que la presentación y la conducta del segundo sean aceptables para el primero.
- Iniciar el interrogatorio con preguntas fáciles, que disminuyan la tensión.
- Entrar en materia tan rápidamente como lo permita la satisfacción de los requisitos anteriores.

Desarrollo:

- Hacer todos los interrogatorios en el mismo orden.
- Formular las preguntas en la forma prevista por el cuestionario. Repetirlas cuando sea necesario para ofrecer mayor claridad.
- No inducir las respuestas, ni demostrar sorpresa o reprobación por las mismas.
- Escuchar pacientemente, utilizando todo el tacto posible para invitar al entrevistado a hablar con mayor exactitud sobre los tópicos que interesan específicamente.
- Dar oportunidad inteligentemente para la precisión o la rectificación de respuestas, evitando que el entrevistado sienta que esto significa una humillación o una molestia innecesaria.
- Adoptar el ritmo de la entrevista a cada situación específica.

Registro:

- Transcribir con fidelidad y exactitud, de ser posible textualmente.
- Anotar en el acto mismo de la expresión, cuando ello no inhiba al entrevistado.
- Utilizar instrumentos tales como las grabadoras portátiles, bajo la condición arriba mencionada.
- Revisar la entrevista para llenar lagunas, o corregir transcripciones equivocadas en el momento de la misma.
- Pedir, cuando lo permita el número de entrevistados, y lo justifique la importancia de la entrevista, una confirmación por escrito.

Frente al cuestionario postal, la entrevista ofrece las siguientes ventajas:

- Permite el contacto con personas que manejan distintos tipos de lenguaje, que no saben leer ni escribir, o que no tienen tiempo o deseos de hacerlo.
- Facilita la labor de persuasión para la contestación del interrogatorio.
- Concede la oportunidad de precisar y aclarar las preguntas, estimulando de este modo testimonios más completos.
- Establece la posibilidad de verificar las respuestas frente a las pruebas que proporciona el ambiente natural del entrevistado.

- Ofrece la oportunidad de observar la reacción del entrevistado, con lo que pueden apreciarse actitudes y prejuicios importantes en relación con la crítica de las respuestas.

LA CÉDULA CENSAL

Es un instrumento de investigación social que permite recopilar información más general y básica de la población de una comunidad, tomando en cuenta los siguientes indicadores: Parentesco, Sexo, Edad, Estado Civil, Escolaridad, Ocupación, Lugar de Nacimiento, Ingreso Familiar, y Total de Integrantes por Familia, entre otros. La cedula censal tiene una gran utilidad para los procesos de intervención de los trabajadores sociales; y con base a la obtención de información de acuerdo a los indicadores mencionados, tiene una doble finalidad, por un lado, se busca resolver el problema de carencia de información básica acerca de una comunidad o en su caso actualizar dicha información, la cual apoye la implementación de futuras acciones. Contar con un instrumento eficaz que guíe la recopilación de información y simultáneamente se lleven a cabo los recorridos del área.

EL CUESTIONARIO

Es un instrumento que, aplicado en forma masiva, forma parte de la técnica de la Encuesta, la cual se utiliza para la recolección de datos y la acumulación de determinada Información acerca de un tema o problema de investigación. Consiste en un conjunto o formato estandarizado de preguntas que miden ciertos indicadores, categorías y/o variables establecidas en un diseño de investigación.

Es uno de los instrumentos más importantes para perfeccionar el poder de observación. Tiene por objeto definir los puntos pertinentes de la encuesta, procurar la respuesta a dichos puntos, y uniformar la cantidad de información solicitada y recopilada.

De acuerdo con el propósito que persigue la encuesta, podemos distinguir entre cuestionarios de hechos, de actitudes y opinión. La encuesta de hechos sirve para averiguar lo que las personas saben. La encuesta de actitudes y opiniones sirven para averiguar lo que las personas sienten y piensan. Respecto

a la forma del cuestionario están la forma estructurada y libre. En el cuestionario estructurado todas las preguntas están predeterminadas. En este caso las preguntas pueden ser abiertas o cerradas. Las abiertas pueden responderse en la forma preferida por el informante, las cerradas, denominadas también alternativas fijas, pueden ser dicotómicas o en abanico. Las dicotómicas admiten solamente respuesta afirmativa o negativa (sí o no) o una elección entre dos categorías: mexicanos y extranjeros, mayor o menor, masculino o femenino, etc. Las preguntas en abanico permiten la elección entre varias categorías pueden abrirse mediante la inclusión de una categoría. Las formas más usuales del cuestionario estructurado son de cuestionario de sentido estricto y la cédula o cuadro.

En sentido estricto, el *cuestionario* es un formulario redactado en forma interrogativa. También se emplea para designar los formularios que deben ser llenados por la misma persona que proporciona la información. Finalmente, puede limitarse el uso del término para aplicarlo únicamente al cuestionario que se envía y devuelve por medio del correo. La cédula o el cuadro, es un formulario redactado en forma afirmativa. En otro sentido, es un formulario que debe ser llenado por el entrevistador. La guía de la entrevista corresponde al tipo de cuestionario estructurado. Es una lista de tópicos que orientan al investigador, que determinan previamente el número de preguntas que se formulan en la entrevista.

Para que los *cuestionarios* sean útiles en el acopio de la información, deben llenar tres condiciones: validez, seguridad y comparabilidad. Los cuestionarios se consideran válidos cuando la información que ofrecen coincide con la que puede obtenerse por otros medios reconocidos como idóneos para el efecto. La validez puede estimarse, por ejemplo, mediante la combinación de cuestionarios postales con visitas seleccionadas para efectos de verificación.

Los cuestionarios se consideran seguros cuando ofrecen más o menos los mismos resultados al aplicarse a la observación de las mismas o muy similares entidades. La seguridad puede estimarse mediante, el envío de cuestionarios sucesivos, la comparación de los resultados obtenidos y el análisis de las razones que pueden explicar la magnitud de los cambios observados en los resultados. Los cuestionarios son comparables cuando la información que aporta cada uno de ellos puede ser integrada a categorías generales.

La validez, seguridad y comparabilidad pueden afectar a una parte o a la totalidad del cuestionario según afecten a una o más preguntas del mismo. Al enviarse el cuestionario, deben quedar satisfechos los requisitos siguientes:

- La identificación del investigador, por medio de los membretes y sellos respectivos. Esto es muy importante para ganar la confianza del encuestado.
- La solicitud de cooperación. Esto puede hacerse por medio de una carta anexa, suscrita por el mismo investigador, o por la persona a manera de recomendación. La carta puede referirse al objeto y la naturaleza del trabajo, la importancia de la respuesta, la seguridad de que se guardara la reserva debida, y el ofrecimiento de una copia del estudio, de un resumen, o de las conclusiones del mismo.
- Las instrucciones que deben seguirse al llenar el cuestionario, incluyendo la fecha en que se espera la devolución.
- El grupo de preguntas que forman propiamente el cuerpo del cuestionario, y que deben sujetarse a las siguientes condiciones:
 - Reducir al mínimo, mediante la eliminación de toda pregunta que no interese en relación con el problema de investigación.
 - Ser claras, sencillas e inequívocas. Conviene emplear definiciones claras para las palabras que pueden interpretarse con distintos significados.
 - Estar bien ordenadas, arregladas en unidades claras y definidas con encabezamientos adecuados. Es conveniente colocar al principio las preguntas más generales y fáciles, para estimular la respuesta de todo cuestionario.
 - No implicar, ni sugerir, las respuestas.

La utilización del cuestionario se realiza mediante el desahogo de las siguientes etapas:

- Preparación de un directorio, para él envío del cuestionario.
- Realización de un estudio piloto, con base en una lista de categorías, si es necesario para definir las materias de estudio.
- Preparación del cuestionario.
- Impresión provisional del cuestionario con una apariencia agradable, amplios márgenes para su encuadernación, y número de serie para su identificación.
- Prueba del cuestionario, con una muestra representativa del directorio, para estimar su validez, seguridad y comparabilidad.
- Corrección del cuestionario.
- Impresión definitiva.
- Envío del cuestionario, acompañado de la carta de solicitud de cooperación, una copia para el archivo del encuestado, y un sobre con la dirección del remitente. El sobre debe ir timbrado si las personas residen en el país.

- Envío de cartas reiterativas solicitando, a los destinatarios remisos, que devuelvan el cuestionario. Puesto que es posible el extravío de algunos cuestionarios enviados anteriormente, es conveniente enviar otra vez todos los documentos a que se refiere el inciso anterior.
- Tabulación de las respuestas.
- Análisis, crítica, interpretación y resumen de las respuestas.

Frente a la entrevista, el cuestionario postal ofrece las siguientes ventajas:

- El cuestionario permite alcanzar, sin un aumento proporcional de los costos, a una población distribuida en un área geográfica más amplia.
- El encuestado puede contestarlo en el momento que él considere más oportuno.
- El informante tiene tiempo para recurrir a sus propios archivos y notas, a efecto de proporcionar información exacta.
- El cuestionario puede ser contestado, al mismo tiempo, por todos los interrogados.
- El cuestionario permite guardar el anonimato del informante estimulando de este modo la sinceridad del mismo.

La eficacia del cuestionario postal depende, en buena medida, del hábito de responder a este tipo de estímulos, y de la eficiencia del correo. Con base en su experiencia en encuestas de mercado, esta dependencia es una seria desventaja del cuestionario postal.

Es un instrumento fundamental para obtener información que contribuye a introducirse y a profundizar en múltiples tópicos de investigación a través de su aplicación se consiguen extensos datos; sobre todo en situaciones en las que los encuestados se encuentran esparcidos geográficamente, además de que están dirigidos a determinados grupos de informantes.

Es particularmente útil, cuando en el proceso de la investigación se llega a la especificación de un aspecto o variable de la hipótesis, de tal manera que éste por ser producto de la operacionalización de la misma se conduce a la aprobación o desaprobación de hipótesis.

Elementos que conforman el Cuestionario:

- *Presentación:* Es la parte del cuestionario en la que aparece el nombre de la institución, el objetivo del instrumento, lugar, fecha, nombre del entrevistador y el número correspondiente.
- *Caratula o Carta de Presentación:* Frecuentemente se anexa al cuestionario un texto en donde se le explica al entrevistado los propósitos y motivos, así como la utiliza-

ción de los datos aportados garantizándole un adecuado manejo de los mismos y agradeciendo de antemano su colaboración.

- *Instrucciones*: Son indicaciones que deben seguir los informantes para responder las preguntas. La instrucción debe ser clara y precisa, ya que de ello depende en gran medida la validez y confiabilidad de las respuestas.
- *Preguntas*: Las preguntas del cuestionario surgen de la operacionalización de las hipótesis, no son producto del capricho o interés espontáneo del investigador, sino análisis riguroso del planteamiento del problema, objetivo e hipótesis. Las características más generales es que pueden incluirse preguntar abiertas, cerradas, acción múltiple y de abanico, planteándose. Al iniciar el cuestionario aquellas fáciles de contestar y dejando para el final las que impliquen más dificultad para responder.

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EL ESTUDIO EXPLORATORIO

Es un instrumento de investigación social, el cual guía la observación y permite tener un acercamiento a la realidad socioeconómica, cultural y política de una comunidad. Para la elaboración de una guía, es importante tener claro el objetivo que se pretende: ¿qué debo observar y para qué una investigación? Además, cabe señalar que los datos o información recabados no deben contradecir las hipótesis que se pretenden comprobar objetivamente. Estas guías pueden tener como objeto de estudio un grupo humano, un lugar geográfico (colonia, barrio, etc.), o bien, un objeto o fenómeno en el campo de las ciencias llamadas naturales o experimentales. Sus elementos fundamentales son: Un encabezado; Deberá incluir: localización geográfica, comunicaciones, servicios públicos y tipo de construcción de las viviendas, entre otros.

El formato de la guía de observación deberá tener los siguientes elementos mínimos: Ubicación Geográfica: Municipio, tipo de comunidad (urbana, rural, etc.), distribución (norte, sur, este, oeste), Colindancias (colonias y/o avenidas principales), vías de comunicación (calles, avenidas, etc.), transporte (rutas, costos, etc.), estructura de la comunidad; como los Servicios Públicos: Agua Potable; Energía Eléctrica; Sistema de Drenaje; Pavimentación; Teléfonos: Público y Particulares; Oficinas y Buzones de correo; Centros de Salud; Escuelas de educación: Públicas y Privadas. Asimismo, las Instituciones Sociales, como Iglesias, partidos políticos, organizaciones independientes, civiles y vecinales. También, es importante describir en este tipo de estudio, a las Instituciones de

Servicio: Salud (dispensarios médicos, centros de desarrollo comunitario, Hospitales, Clínicas, etc.), Educación (privadas y públicas: preescolar, primaria, secundaria, bachillerato, escuelas técnicas y nivel superior), Oficinas Públicas (tesorería, hacienda, delegación política, etc.), Instituciones Bancarias (tipo y ubicación) y Centros Comerciales de *Abastecimiento de la Población*.

Además, deberá tener información respecto a la economía: Actividad Económica, Pequeño Comercio (fijo y ambulante), Talleres, Fábricas, Maquiladoras. Así también, información sobre las características de la vivienda: Tipo de Vivienda (unifamiliar, multifamiliar, casa, departamento, etc.), Tipo de Construcción (paredes, techos, ventanas, etc.); como el saneamiento ambiental: recolección de basura, fauna nociva (ratas, perros callejeros, etc.), contaminación (aguas negras, ruidos, malos olores, etc.). Recreación: Centros Recreativos (deportivos, cines, teatros, juegos infantiles, etc.), Áreas Verdes (jardines públicos, bosques, etc.).

DIARIO DE CAMPO

Es un instrumento de investigación social, mediante el cual se registran las observaciones efectuadas y las experiencias vividas durante el proceso de interacción y contacto con la comunidad. Es una descripción continua y cronológica en la que se detalla: como llega el mundo físico al interior del observador que, gracias a la elaboración de este registro, surge el autorreflexión acerca de lo que producen los acontecimientos a que se hace referencia. Este instrumento consiste en el informe objetivo de lo observado y captado por los sentidos en el que se detallan los elementos del mundo físico que percibimos; es decir, no sólo se observa la realidad, si no que se imprime a través de los cinco sentidos del organismo y por medio de este instrumento se elabora una memoria escrita del fenómeno.

Este instrumento toma su nombre del acto de extraer de manera sistemática y controlada los datos de la realidad, tal y como suceden. Esta actividad se centra en la etapa de investigación de campo; su valor en consecuencia se debe al hecho de permitir al investigador ser el único mediador entre el comportamiento del fenómeno y los datos que se recogen. Su estructura estará en función del

número de observaciones necesarias, así como del tipo de hechos o actos a observar, establecidos *a priori*, y de las condiciones en que se tomaran los datos.

En las Ciencias Naturales y en las ciencias aplicadas la precisión con la que se deben recolectar los datos requiere incluso del apoyo de instrumentos de precisión, en tanto que en las Ciencias Sociales son otras las condiciones que se requieren, no menos importantes o carentes de valor científico; por ejemplo, para observar el comportamiento que presenta un grupo de niños del primer día de su ingreso a una guardería, se preverá que la ambientación sea la misma para todos los niños, y que sea su mamá quien los entregue a la niñera.

Ahora bien, para que el diario de campo cumpla de la mejor manera su función, es recomendable lo siguiente: a) que su estructura este distribuida en forma tal que permita asentar los datos con holgura; b) que los datos recolectados permitan su codificación o interpretación; c) que se tenga la experiencia o la capacitación para realizar esta actividad, y d) que las anotaciones se realicen atendiendo a la inmediatez.

El *diario de campo* tiene como objetivo principal reproducir las cosas tal y como aparecen ante las personas, en él se registra todo lo que se capta del entorno, tomando en cuenta los hechos de la realidad existente y los del mundo subjetivo, ello se hace con el fin de llegar a conocer los elementos en que está inmerso el hombre para tener conocimiento de los fenómenos y de sus conexiones externas. Asimismo, el registro, descripción y análisis de lo percibido en la práctica dan al observador posibilidad de orientarse en el caos en que se desenvuelve. Constituye también una fuente de extracción de datos para clasificar las características que nos darán a conocer una población. La elaboración del diario de campo permite al estudiante, adicionalmente desarrollar sus habilidades para estructurar mentalmente sus observaciones y para describirlas al tiempo que perfecciona su capacidad para expresar sus ideas por escrito. Es recomendable que el *diario de campo* se estructure de la siguiente manera: Anotando lugar, fecha, hora de inicio y término, nombre del profesor y del alumno, y el objetivo que se trató durante la sesión de trabajo en comunidad, y describir las actividades realizadas y las observaciones efectuadas. Las reflexiones del investigador acerca de los hechos que observa; es una parte medular del diario, en virtud de que constituye el registro de la elaboración mental que efectúa el observador acerca de los datos obtenidos del medio ambiente, en otras palabras, constituye la pri-

mera fase de la elaboración de conocimientos. Resulta de primordial importancia que estos datos, que reflejan la apreciación y opiniones personales del observador, sean anotados de manera independiente a los hechos observados, a fin de evitar que se susciten confusiones entre ambos aspectos.

Recomendaciones en la elaboración de un *diario de campo*: Anotar las observaciones sobre el terreno lo más pronto posible. En todo caso el intervalo de tiempo entre las observaciones efectuadas y el registro de estas no deben ser mayor a 8 horas, ya que una vez transcurrido este lapso se corre el riesgo de olvidar elementos de análisis posterior. Anotar también las propias acciones y respuestas del investigador. Se recomienda que el objeto en que se hagan las anotaciones en campo sea libretas de notas, de taquigrafía o bien una libreta empastada. El investigador debe evitar emitir conceptos personales o juicios de valor, ya que las relaciones tienen que surgir del mundo exterior que se está descubriendo y describiendo. Que el cuaderno en que se realicen los registros cuente con una portada cuyos elementos indispensables sean el nombre del investigador y los del coordinador de la práctica, esto con la finalidad de que los diarios sean fácilmente identificables por parte de cualquier persona. Asimismo, recordar que el diario de campo es personal. Relatar los hechos desde los puntos de vista de los sujetos sociales de intervención y del profesional en Trabajo Social. Por lo que el relato debe ser descriptivo, cuidando de que no se pierda el contexto. Debe analizar, reflexionar e interpretar a través de su lectura, lo realizado como un apoyo de retroalimentación, evaluación, sistematización y posible teorización.

DIARIO FICHADO

Es un instrumento de investigación social, que permite analizar y organizar la información registrada en el diario de campo, a través de determinados aspectos, variables o indicadores de acuerdo a las necesidades del investigador. Los datos asentados en el *diario fichado*, permiten delimitar las características del entorno en que el investigador social se desenvuelve y describe posteriormente las vivencias y las observaciones que este tiene con su realidad social, y no solamente es de utilidad para la elaboración del Estudio de Comunidad, sino en las diferentes investigaciones que este realiza. Resulta muy conveniente elaborar un

fichero que permite clasificar, la información de acuerdo con su contenido. Para la elaboración de éste, se podrían utilizar las categorías de ubicación, determinación e individualización.

Crónica Grupal Es un instrumento de registro cronológico utilizado por el trabajador social durante el proceso de la práctica escolar, en el taller pedagógico, asambleas y en las reuniones de trabajo con las autoridades municipales. Las crónicas son el único medio que le permite al supervisor conocer la intervención del trabajador social, en base a las crónicas, se puede planificar los puntos a discusión en la siguiente reunión. Un investigador que ve en las crónicas un material para posibles clasificaciones, tipologías y análisis, exige un orden que implique un sistema lógico de trabajo, en el contenido y en la forma de la crónica, centrado en un solo hecho por vez.

Una *Crónica* útil es aquella que contiene material de la realidad, en función del problema o situación y de la acción a realizarse. El catedrático, ve en la crónica un magnífico entrenamiento para pasar de la teoría a la acción. El orden que propicia es el partir de la realidad, delimitada por la situación problema, antagónica o deficiente, la formulación de una hipótesis en el desarrollo de un modelo de acción.

La Crónica Grupal, es conocida dentro del ámbito de las instituciones públicas y privadas como minuta de trabajo o bitácora. En ella se describe los asuntos a tratar (Orden del Día) el plan de acción, tareas, acuerdos y el desarrollo analítico y cronológico de la reunión tomando en cuenta la opinión y participación de los presentes. Así, se puede decir, que la exigencia de una crónica responde a la prestación de un mejor servicio y el control de nuestra intervención y la formación del estudiante. Las crónicas están compuestas de dos aspectos complementarios: el contenido, refiriéndose al compromiso con la realidad, con los individuos, y la forma de presentación, que se refiere a una disciplina y a un ordenamiento para comunicar el contenido. Para presentar bien un trabajo, se requiere disciplina, tal como anotar cada día y en el menor lapso posible de la actividad transcurrida, los hechos acontecidos. Las exigencias para que una crónica sea comunicativa son: construcción correcta, propiedad, concisión, claridad, medida, seriedad y riqueza.

Representa para el trabajador social, un instrumento de recolección de datos importantes, debido a que se registra información básica que no solamente

se utilizará para guiar el proceso de intervención en comunidad, sino para diseñar y elaborar nuevas investigaciones, como el teorizar la experiencia a través de un proceso de sistematización.

Es conveniente que los Grupos de Prácticas Escolares, realicen un registro cronológico de cada uno de los talleres, ya que ello facilitará su intervención en el trabajo comunitario, como en el proceso de sistematización. Tomando en cuenta los siguientes aspectos: Información en forma cronológica (orden del día); Información clasificada de la reunión, desde el inicio al término de la misma.

Análisis de la sesión. En este punto se considera importante señalar, la forma como se pueden mejorar las actividades desarrolladas en el proceso de enseñanza - aprendizaje. Es conveniente manifestar las soluciones viables para mejorar dicho procedimiento. Asimismo, se deben anotar las tareas, comisiones y acuerdos a los que llegó el grupo, señalando las fechas, lugares y responsables de la realización de cada una de ellas. Este punto es básico debido a que de él emanará la *orden del día* de la próxima sesión.

ESTUDIO SOCIOECONÓMICO

El estudio socioeconómico es definido como un método de indagación valorativa y clasificatoria cuanti-cualitativa de variables ponderadas, cuyo fin es descubrir en un sujeto las características que lo ubican en un nivel categórico estratificado, así como contribuir al conocimiento de su entorno familiar, económico y social, para aproximar a los integrantes del equipo de salud a la realidad del usuario, con el fin de valorar en forma multidisciplinaria las posibilidades de recuperación que el ambiente y la familia ofrecen, e identificar factores contribuyentes o ex posicionales de riesgo que participan en el proceso salud-enfermedad, para contribuir al logro de una atención médica social integral y más humana.

Es un instrumento cuya complejidad no se circunscribe a la búsqueda de su validez y confiabilidad, situación que en razón de la diversidad de las variables que lo conforman con relación a sus niveles de medición, desde nominales cualitativas, hasta ordinales cuantitativas. Se trata de la aplicación de una herramienta en donde convergen, para la obtención de la información que se requiere, de la habilidad y sensibilidad del entrevistador para aplicarlo con

precisión, la disposición, percepción, características y necesidades propias del entrevistado hacia la clasificación socioeconómica, así como las normas y políticas de la institución.

La realización de esta investigación implica no solo un reto metodológico, sino una necesidad apremiante por recuperar la experiencia operativa de los trabajadores sociales para, a partir de su sistematización, trascenderla para convertirla en teoría (Calderón, 2006).

Este instrumento de medición permite asignar medidas a las personas con base en la posesión de un cierto número de indicadores sociales y económicos. Estos números, como sucede en otras escalas, permiten la jerarquización de las personas y su clasificación en cierto número de categorías. No está por demás expresar que esos procedimientos no son adecuados, ni aun desde el punto de vista cuantitativo, para el estudio de las clases sociales, como es frecuente en los llamados estudios de estratificación social. Desde luego, las categorías que pueden establecer a partir de mediciones no tienen ni siquiera el carácter de cuasigrupos, ni mucho menos otras características definitorias, sociológicamente, de una clase social. Hay diversas dimensiones e indicadores con los cuales se pueden construir índices o escalas socioeconómicas. Los más comunes de estos indicadores son: el nivel de ingreso; el nivel educacional y la ocupación.

Además de su validez lógica, diversos estudios han mostrado la alta correlación que hay entre esas variables componentes, de tal modo que la utilización esta empíricamente justificada. Considerado desde un punto de vista aritmético, el índice es una escala sumatoria. Los valores que se suman son los números que se asignan a cada una de las categorías en que se dividen los indicadores componentes (Briones, 2006).

El estudio socioeconómico ha sido utilizado por los trabajadores sociales, pero también uno de los más desdeñados, a pesar de que su aplicación es de vital importancia para el usuario y la institución, en razón de que: Las cuotas de recuperación son un recurso importante para las instituciones de salud, en virtud de que representan un porcentaje variable del presupuesto que estas aplican; además, si es un instrumento confiable y válido, es posible que posea la capacidad de catalogar, al usuario dentro de la clasificación socioeconómica que le corresponda, lo cual permitirá:

- Que los individuos hagan uso de su derecho a recibir atención médica, independientemente de sus recursos para cubrir alguna cuota de recuperación.
- Que el paciente no abandone el tratamiento por falta de liquidez.
- Que el paciente valorado con equidad pueda adquirir los medicamentos prescritos para su tratamiento.
- Que contribuya en la mitad de sus posibilidades a solventar algunos de los insumos básicos que apoyen la ejecución de un diagnóstico asertivo y un tratamiento oportuno.
- Que quien tiene mayor capacidad de pago, colabore al financiamiento del que no la tiene (Calderon, 2006).

Las técnicas e instrumentos, como parte del proceso de investigación científica representan un recurso invaluable para los profesionales, estudiantes e investigadores, ya que permite acercarlo a la realidad, pero es el método quien determina que técnicas e instrumentos se van a utilizar. El método es la brújula que guiará al trabajador social, mientras que las técnicas son el medio, el recurso que le permitirá recolectar la información para acercarse a los hechos, es el dialogo mediador, el encuentro con el otro en esa búsqueda del conocimiento científico.

BIBLIOGRAFÍA

- Albarran Vázquez, Mario. (2004). *Métodos de Investigación. El conocimiento, la Ciencia y el Proceso de Investigación*. México: Publicaciones Cultural.
- Álvarez-Gayou Jurgenson, Juan Luis. (2012). *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*. México: Paidós.
- Ander Egg, Ezequiel, (1995). *Diccionario de Trabajo Social*. Argentina: Editorial LUMEN.
- Apodaca Rangel, Ma. De Lourdes. (1983). *Apuntes de Metodología y Técnicas de Investigación*. México: UNAM - ENTS.
- Babbie, Earl. (2000). *Fundamentos de Investigación Social*. México: International Thomson Editores.
- Babbie, Earl. (2013), *The practice of social research*. London: Wadsworth Cengage Learning.
- Baena Paz, Guillermina. (1979). *Instrumentos de Investigación: Manual para elaborar Trabajos de Investigación y Tesis Profesionales*. México: UNAM, Facultad de Ciencias Políticas sociales.
- Bosch García, Carlos. (1977). *La Técnica de Investigación Documental*. México: UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.

- Briones, Guillermo. (2006). *Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales*. México: Trillas.
- Burgos, Nilsa M. (2011). *Investigación cualitativa. Miradas desde el Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.
- Carballeda, Alfredo Juan Manuel. (2013). *La intervención en lo social como proceso; Una aproximación metodológica*. Argentina: Editorial Espacio.
- Carreño Huerta, Fernando. (1975), *La Investigación Bibliográfica*. México: Editorial Grijalbo.
- Carrillo Martínez, José. (1990). *La Metodología de la Investigación*. México: Editorial JOCAMAR.
- Cazares Hernández, Laura. (1980). *Técnicas de Investigación Documental*. Editorial México: Trillas.
- De la Torre Villar, Ernesto y Navarro de Anda Ramiro. (1982). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mcgraw Hill.
- División de Ciencias Sociales y Humanidades (1990). *La Investigación Documental*. México: Cuadernos Ticor, UAM Xochimilco.
- Escamilla, Gloria. (1976). *Manual de Metodología y Técnicas Bibliográficas*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliográficas.
- Gallardo Clark, María Angélica. (1976). *Metodología básica del trabajador social*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- García Martínez, Rosendo C. (2014). *Metodología de la Investigación Ciencias Sociales*. México: Editorial Trillas.
- Garza Mercado, Ario. (2006). *Manual de Técnicas de Investigación para Estudiantes de las Ciencias Sociales*. México: El Colegio de México.
- Gómez Jara, Francisco. (1986). *El Diseño de Investigación Social*. México: Editorial Fontamara.
- González Casanova, Pablo. (2004). *Las nuevas ciencias y humanidades. De la academia a la política*. Instituto de Investigaciones Sociales, UNAM/Anthropos, Barcelona, España.
- Goode, William., Hatt, Paul. (1998). *Métodos de Investigación Social*. México: Trillas.
- Inzua Canales, Víctor. (s/f). *Cuadernos de Trabajo Social, Fichas documentales*. México: UNAM-ENTS, Departamento de Investigación.
- Merton, Robert., Fiske, Marjorie., Kendall, Patricia. (1998). "Propósitos y criterios de la entrevista focalizada" en *EMPIRIA Revista de Metodología de Ciencias Sociales*. No. 1. España. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Münch Lourdes, Ángeles Ernesto. (2007). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Trillas.
- Ortiz, Frida. (2011). *Diccionario de la Metodología de la investigación Científica*. México: Limusa.
- Otriz, Frida., García, María del Pilar. (2006). *Metodología de la Investigación. El proceso y sus técnicas*. México: Limusa.

- Rojas, Raúl. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés.
- Silva Arciniega, Ma. Del Rosario., Brain Calderón, Ma. Luisa. (2006). *Validez y Confiabilidad del Estudio Socioeconómico. Salud Pública y Trabajo Social*. México: ENTS-UNAM.
- Taylor, Steven., Bogman, Robert., DeVault, Marjorie. (2015). *Introduction to qualitative research methods. A guidebook and resource*. (4° Ed.). Estados Unidos: Wiley.
- Tecla J., Alfredo. (1990). *Teoría, Métodos y Técnicas en la Investigación Social*. México: Investigación Documental.
- Valles Martínez, Miguel. (2008). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social*. México: Editorial.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Dr. José de Jesús Williams

Rector

M.O. José Luis Villamil Urzaiz

Secretario General

M en C. Carlos Alberto Estrada Pinto

Director de Desarrollo Académico

Dr. Javier Becerril García

Coordinador General de Posgrado, Investigación y Vinculación

FACULTAD DE ENFERMERIA

M. en C. de Enfría. Silvia Carola Salas Ortegón

Directora de la Facultad de Enfermería

M.C.E. Dallany Trinidad Tun González

Secretaria Académica

M.S.P. Ligia Rosado Alcocer

Unidad de Posgrado e Investigación

M.S.P. Didier Francisco Aké Canul

Secretario Administrativo

Lic. Andrea Serrano Padilla

Coordinadora de la Licenciatura en Trabajo Social

ACADEMIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN
EN TRABAJO SOCIAL



ACANITS

CONSEJO DIRECTIVO

Dr. Martín Castro Guzmán

Presidente

Dra. Julia Del Carmen Chávez Carapia

Vicepresidenta

Dra. Martha Leticia Cabello Garza

Secretaria

Mtro. Jorge Hernández Valdez

Tesorero

Dr. Felipe Torres Torres

Vocal

Mtra. Leticia Cano Soriano

Vocal

COORDINACIÓN REGIONAL

Dra. Silvia Vázquez González

Zona norte

Mtra. Irma Berruecos Rodríguez

Zona Centro

Dra. Guadalupe Pardo Benítez

Zona occidente

Índice

Introducción	5
Eje temático	
LA METODOLOGÍA DE TRABAJO SOCIAL Y LOS ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA INTERVENCIÓN	
Metodología para la investigación e intervención en Trabajo Social	13
Martín Castro Guzmán	
Estudios de investigación en Trabajo Social	
Martín Castro Guzmán, Claudia Yudith Reyna Tejada	25
Eje temático	
EL DIAGNÓSTICO; SU CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA EN TRABAJO SOCIAL	
El diagnóstico en Trabajo Social; un análisis del proceso metodológico para su elaboración Martín Castro Guzmán, María José Ríos Candila, Elizabeth Carvajal Carvajal	55
El diagnóstico social; una mirada conceptual en su proceso de construcción Isaí Abiel Anguas Puc, Jessica Nayeli Be Canul, Anahí Guadalupe Canche May, Lía Abisai Dorantes Moguel, Liliana Margarita Méndez Martín, Karen Stephanie Peña Herrera, Fernanda Cecilia Romero Fonz, Katheren Ixel Tenreiro Aguilar.....	73
El Diagnóstico Comunitario en el programa de licenciatura en Trabajo Social, Universidad Autónoma de Yucatán Sthefania May Cuytun, Katherine Herrera Carrillo, Ricardo Soberanis Itzá, Lisseth Bautista Noh, Jairo Caamal Pat, Gabriela Dzul Uicab, Azary Gamboa Cimé, Beatriz Herrera Chan, Regina Guadalupe Vergara Álvarez.....	87

La investigación etnográfica: un soporte para el diagnóstico en Trabajo Social Ma. Gregoria Carvajal Santillán, Jesús David Amador Anguiano Mireya Patricia Arias Soto	101
Cartografía comunitaria, un estudio relevante para el diagnóstico de la comunidad Rubí Asunción Chablé Valencia, María Ermila Moo Mezeta Shantal Anahy Sánchez Enríquez	115
Eje temático	
PROPUESTAS METODOLÓGICAS PARA LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL	
La programación en Trabajo Social Martín Castro Guzmán Josué Méndez Cano, Karen J. Vázquez Centurión.	131
Indicadores para la evaluación de proyectos sociales Martín Castro Guzmán, Claudia Yudith Reyna Tejada María José Ríos Candila	167
Eje temático	
Técnicas e instrumentos para la intervención en trabajo social	
Técnicas e instrumentos de investigación para la intervención metodológica en Trabajo Social Claudia Yudith Reyna Tejada y Eva Alonso Elizalde	181

METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL,
fue impreso en la Ciudad de México,
con un tiro de 500 ejemplares
Casa Editora Shaad
Abril 2017

ISBN: 978-607-8527-00-7



Durante los últimos años, Trabajo Social se ha consolidado como una disciplina científica, pasando de una *actividad profesional asistencialista a una actividad profesional científica* con mayor rigidez en la construcción del conocimiento. Hoy hablar de metodología, es adentrarse al tema de la intervención social, tomando en cuenta la investigación y programación, como un proceso epistemológico que evidencia el vínculo entre lo abstracto/concreto, subjetivo/objetivo, teoría/práctica, que se materializa en el desarrollo de acciones, como respuesta a las necesidades sentidas de los sujetos.

En este proceso epistemológico entre la teoría y la práctica; Trabajo Social se fue apropiando de teorías sociales, métodos, técnicas e instrumentos para el desarrollo de su quehacer profesional. En esta obra, titulada "*Metodología de intervención en Trabajo Social*", no sólo se abordan las posturas teóricas que sustentan las Metodologías de Intervención, sino también, se propone un *Esquema del proceso metodológico de intervención en Trabajo Social*, compuesto por siete etapas: Investigación, Programación, Ejecución, Supervisión, Evaluación, Sistematización y el Diseño de Modelos de Intervención.

Bajo este análisis de intervención profesional, la presente obra tiene la finalidad de proporcionar instrumentos y herramientas metodológicas para que los estudiantes y profesionistas de la disciplina de Trabajo Social, así como de áreas afines, apliquen procesos de intervención según el ámbito de la realidad social que se aborde, tanto para conocer el problema, como para actuar en él, a través de la investigación y programación social.



UADY



ACANITS



UNAM