

Manual de investigación, diagnóstico y evaluación en Ciencias Sociales para el trabajo social

FRANCISCO ESTEPA MAESTRE
JOSÉ DAVID GUTIÉRREZ SÁNCHEZ

(Coordinadores)

DYKINSON

*Manual de investigación,
diagnóstico y evaluación
en Ciencias Sociales
para el trabajo social*

FRANCISCO ESTEPA MAESTRE
JOSÉ DAVID GUTIÉRREZ SÁNCHEZ

(Coordinadores)

*Manual de investigación,
diagnóstico y evaluación
en Ciencias Sociales
para el trabajo social*

FRANCISCO ESTEPA MAESTRE
JOSÉ DAVID GUTIÉRREZ SÁNCHEZ
JOSÉ TOMÁS DIESTRE MEJÍAS
JOSÉ LUIS SARASOLA SÁNCHEZ-SERRANO
CARMEN MARÍA SANTOS-MORENO
JUAN MANUEL GONZÁLEZ GONZÁLEZ
ROCÍO MARTÍNEZ FERNÁNDEZ
JESÚS DELGADO BAENA
ANA GALLARDO FLORES
ALBERTO SARASOLA FERNÁNDEZ

Dykinson, S.L.

Este libro ha sido aprobado por parte de nuestro Consejo Editorial y sometido a evaluación por pares ciegos por dos evaluadores expertos seleccionados por la editorial. Para mayor información, véase www.dykinson.com/quienes_somos



*Este ebook se encuentra registrado bajo licencia Creative Commons.
Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)
Para más información, consulte la web:
<https://creativecommons.org/share-your-work/licenses/>*

© Copyright by
Los autores
Madrid, 2026

Editorial DYKINSON, S.L. Meléndez Valdés, 61 - 28015 Madrid
Teléfono (+34) 91 544 28 46 - (+34) 91 544 28 69
e-mail: info@dykinson.com
<http://www.dykinson.es>
<http://www.dykinson.com>

ISBN: 979-13-7047-338-9
Depósito Legal: M-15354-2026
DOI: <https://doi.org/10.14679/5019>

Preimpresión por:
Besing Servicios Gráficos S.L.
e-mail: besingsg@gmail.com

ISBN electrónico: 979-13-7047-389-1

Índice

Prólogo	15
EVARISTO BARRERA ALGARÍN	
Capítulo 1. El proceso de investigación social	19
FRANCISCO ESTEPA MAESTRE - JOSÉ DAVID GUTIÉRREZ-SÁNCHEZ	
1. INTRODUCCIÓN	19
1.1. El conocimiento de la realidad social	20
1.1.1. <i>Naturaleza compleja y multidimensional de lo social</i>	20
1.2. La construcción social de la realidad.....	21
1.3. Poder, desigualdad y justicia social.....	21
1.4. Experiencia vivida, sentido y subjetividad	22
1.5. Ética transversal y cuidado del vínculo	24
2. EL MÉTODO CIENTÍFICO Y LA METODOLOGÍA EN LA INVESTIGACIÓN SOCIAL.....	24
2.1. Enfoques epistemológicos en la investigación social.....	25
2.2. La ética como fundamento de la investigación en Trabajo Social	26
2.3. Debates metodológicos contemporáneos	27
2.4. Integración entre investigación y toma de decisiones	29
3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL EN TRABAJO SOCIAL ..	31
3.1. Técnicas cuantitativas	31
3.2. Técnicas cualitativas	33
3.3. Métodos mixtos y triangulación	34
3.4. Consideraciones éticas en el uso de técnicas de investigación.	35
3.5. Metodologías emergentes en la investigación social contemporánea	38
4. EL DIAGNÓSTICO Y LA EVALUACIÓN	39
4.1. El diagnóstico social como proceso interpretativo y estructural	39
4.2. La evaluación en Trabajo Social: fundamentos conceptuales..	40
4.3. Métodos e instrumentos para el diagnóstico y la evaluación ...	42

4.4. Desafíos contemporáneos en el diagnóstico y la evaluación....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48

Capítulo 2. Del Estudio a la Intervención: Proceso y fases en la Investigación en Trabajo Social..... 51

JOSÉ TOMÁS DIESTRE MEJÍAS

1. INTRODUCCIÓN	51
2. EL ESTUDIO EN TRABAJO SOCIAL.....	53
2.1. Naturaleza epistemológica y metodológica del estudio	53
2.2. El estudio como proceso ético-político y reflexivo	55
2.3. El estudio como práctica dialógica, liberadora y autónoma.....	56
2.3.1. <i>El diálogo como método y planteamiento ético.....</i>	57
2.3.2. <i>La Investigación-Acción-Participativa (IAP) como marco metodológico.</i>	58
2.3.3. <i>El estudio como experiencia de emancipación</i>	61
2.4. Momentos en la investigación en Trabajo Social	62
a. <i>Problematización de la realidad social.....</i>	62
b. <i>Formulación del objeto de estudio y de los objetivos.....</i>	63
c. <i>Construcción del marco teórico desde la praxis</i>	64
d. <i>Diseño metodológico y selección de técnicas</i>	65
e. <i>Trabajo de campo y análisis crítico de la información.....</i>	65
f. <i>Devolución y validación con los sujetos implicados</i>	66
2.5. Fases del estudio en Trabajo Social	67
2.5.1. <i>Formulación del problema y de los objetivos.....</i>	68
2.5.2. <i>Revisión teórica y construcción del marco conceptual.....</i>	68
3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	69
4. TRABAJO DE CAMPO Y RECOGIDA DE INFORMACIÓN.....	71
5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	73
6. CONCLUSIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80

Capítulo 3. El Diagnóstico en Trabajo Social: Análisis, Tipologías y Herramientas para la Comprensión y Transformación Social..... 83

JOSÉ LUIS SARASOLA SÁNCHEZ-SERRANO

1. INTRODUCCIÓN	83
1.1. Diferentes definiciones de diagnóstico	85
2. DIAGNÓSTICO Y REALIDAD SOCIAL EN TRABAJO SOCIAL.....	89
2.1. Análisis del Diagnóstico Social.....	90

2.2.	Finalidades del Diagnóstico Social	91
2.3.	Tipos de diagnóstico en Trabajo Social	92
2.4.	Niveles de diagnóstico en Trabajo Social	93
2.5.	Pronóstico en Trabajo Social	93
2.6.	Sistemas de Clasificación Diagnóstica en Trabajo Social	95
3.	TECNOLOGÍAS APLICADAS AL DIAGNÓSTICO EN TRABAJO SOCIAL	97
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	99
Capítulo 4.	La Planificación en Trabajo Social: Tipos, Niveles y Proyectos para la Intervención Social	103
	CARMEN MARÍA SANTOS-MORENO	
1.	INTRODUCCIÓN	103
2.	PLANIFICACIÓN EN TRABAJO SOCIAL: FUNDAMENTOS	105
3.	TIPOS Y NIVELES DE PLANIFICACIÓN.....	108
3.1.	Tipos de planificación	109
3.2.	Niveles de planificación	111
3.2.1.	<i>La integración de los tipos y niveles en la práctica profesional</i>	114
4.	PROYECTOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL	117
4.1.	Concepto y características	120
4.2.	Ciclo de vida	125
4.2.1.	<i>Fase de identificación</i>	125
4.2.2.	<i>Fase de formulación o diseño</i>	126
4.2.3.	<i>Fase de ejecución</i>	127
4.2.4.	<i>Fase de seguimiento</i>	127
4.2.5.	<i>Fase de evaluación y cierre</i>	127
4.3.	Elementos y contenido	129
4.4.	Relevancia y funciones de los proyectos de intervención social en la práctica del/la Trabajador/a Social	131
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	133
Capítulo 5.	La Evaluación en Trabajo Social: Conceptos, Tipologías e Indicadores para la Mejora de la Intervención Social	137
	JUAN MANUEL GONZÁLEZ GONZÁLEZ	
1.	INTRODUCCIÓN	137
2.	CONCEPTO DE EVALUACIÓN EN TRABAJO SOCIAL.....	140
3.	FUNCIONES Y FINALIDADES DE LA EVALUACIÓN	143
4.	TIPOLOGÍAS DE EVALUACIÓN.....	147

4.1.	Según el momento del proceso	148
4.2.	Según el enfoque metodológico	151
4.3.	Según los agentes que la realizan	153
4.4.	Otras tipologías relevantes	155
5.	METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN EN TRABAJO SOCIAL	157
5.1.	Fases de un proceso evaluativo	158
5.1.1.	<i>Definición del objeto y alcance de la evaluación</i>	158
5.1.2.	<i>Formulación de preguntas evaluativas</i>	160
5.1.3.	<i>Selección de indicadores e instrumentos de recogida de información</i>	162
5.1.4.	<i>Diseño del plan de evaluación</i>	165
5.1.5.	<i>Recogida de información</i>	167
5.1.6.	<i>Análisis e interpretación de los datos</i>	169
5.1.7.	<i>Elaboración de conclusiones y recomendaciones</i>	171
5.1.8.	<i>Devolución y socialización de resultados</i>	173
5.2.	Criterios de calidad: validez, fiabilidad y pertinencia	174
5.2.1.	<i>Validez</i>	174
5.2.2.	<i>Fiabilidad</i>	175
5.2.3.	<i>Pertinencia</i>	175
5.3.	Dimensión ética en la metodología evaluativa	176
5.3.1.	<i>Retos metodológicos actuales</i>	177
6.	INDICADORES SOCIALES EN LA EVALUACIÓN	178
6.1.	Concepto de indicador social	179
6.2.	Evolución histórica y enfoques contemporáneos	180
6.3.	Características de un buen indicador	181
6.3.1.	<i>Específico</i>	181
6.3.2.	<i>Medible</i>	181
6.3.3.	<i>Alcanzable</i>	181
6.3.4.	<i>Relevante</i>	182
6.3.5.	<i>Temporalizado</i>	182
6.3.6.	<i>Tipos de indicadores sociales</i>	182
6.4.	Ejemplos aplicados en Trabajo Social	189
6.5.	Proceso de construcción de indicadores	189
6.6.	Retos actuales en el uso de indicadores	191
6.7.	Indicadores y organismos internacionales	192
6.8.	Ejemplo de matriz de indicadores	193
7.	DISEÑO Y ANÁLISIS DE INDICADORES SOCIALES	193
7.1.	Proceso de construcción de indicadores	194
7.2.	Operacionalización de variables	196
7.3.	Técnicas de análisis de indicadores	196
7.4.	Limitaciones y riesgos en el uso de indicadores	197
7.5.	Nuevas tendencias en el análisis de indicadores	198
8.	CONCLUSIONES	199
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	201

Capítulo 6. El Diseño de la Investigación Cuantitativa en Trabajo Social: Encuesta, Muestreo y Construcción de Cuestionarios.....	203
ROCÍO MARTÍNEZ FERNÁNDEZ	
1. LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y LAS FASES DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE ENCUESTA	203
1.1. El sentido epistemológico del enfoque cuantitativo.....	204
1.2. La encuesta como estrategia metodológica central	205
1.3. Lógica y estructura de la investigación cuantitativa.....	206
1.4. Fases del proceso de investigación mediante encuesta	207
1.5. Fiabilidad, validez y calidad de los datos.....	208
2. OPERACIONALIZACIÓN: DIMENSIONES, INDICADORES Y VARIABLES.....	209
2.1. La lógica de la operacionalización en la investigación social ...	210
2.2. Conceptos, dimensiones e indicadores	211
2.3. Las variables: tipología y operacionalización práctica.....	212
2.4. La construcción de índices y escalas.....	214
2.5. Limitaciones y desafíos de la operacionalización en Trabajo Social	214
3. SELECCIÓN DE LOS CASOS: MUESTREOS PROBABILÍSTICOS ...	215
3.1. Muestreo probabilístico: definición y principios	216
3.2. Determinación del tamaño de la muestra	218
3.3. Consideraciones prácticas en el Trabajo Social	218
3.4. Errores muestrales y estrategias de control.....	220
4. DISEÑO DEL CUESTIONARIO.....	220
4.1. Principios generales del diseño del cuestionario.....	221
4.2. Tipos de preguntas y escalas de medición.....	222
4.3. Diseño estructural del cuestionario	223
4.4. Pre-prueba y validación del cuestionario	223
4.5. Formato y presentación del cuestionario	224
4.6. Consideraciones éticas y culturales en el diseño	225
5. MODOS DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO	226
5.1. Principales modos de aplicación	226
5.2. Consideraciones prácticas y éticas.....	228
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	230

Capítulo 7. Técnicas Dialécticas y Creatividad Social en Trabajo Social: Investigación-Acción-Participativa y Sociopraxis para la Transformación Social 233

JESÚS DELGADO BAENA

1.	INTRODUCCIÓN	233
2.	EL PUNTO DE PARTIDA DE LAS TÉCNICAS DIALÉCTICAS: LA SOCIOPRAXIS.....	236
2.1.	La sociopraxis: fundamentos teóricos y dimensión transformadora del Trabajo Social	237
3.	LA INVESTIGACIÓN-ACCIÓN PARTICIPATIVA	240
3.1.	Como método de conocimiento y transformación social.....	240
4.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE CREATIVIDAD SOCIAL.....	242
4.1.	Innovación social y creatividad colectiva.....	243
4.2.	Comunicación, arte y cultura: cine social y video participativo <i>Fases sugeridas para un proceso de video participativo</i>	245
4.2.1.	<i>Cine indígena y comunitario de Jorge Sanjinés y el Grupo Ukamau (Bolivia).....</i>	245
4.2.2.	<i>Edge of the Knife (Sgaawaay K'wuna) Cine haida y revitalización cultural (Canadá).....</i>	246
4.3.	Teatro social y teatro del oprimido	247
4.3.1.	<i>Dispositivos clave.....</i>	247
4.3.2.	<i>Efectos metodológicos</i>	248
4.4.	Técnicas participativas de diagnóstico: árbol de problemas (y árbol de objetivos)	249
4.4.1.	<i>Pasos prácticos.....</i>	249
4.5.	Laboratorios ciudadanos y tecnologías colaborativas	251
5.	CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES	253
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	255

Capítulo 8. Las técnicas estructurales. Entrevista, grupo de discusión y técnicas biográficas..... 259

ANA GALLARDO FLORES

1.	INTRODUCCIÓN	259
2.	LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD.....	265
2.1.	Fundamentos y características de la entrevista	265
2.2.	Aplicaciones y ejemplos prácticos	268
3.	GRUPOS DE DISCUSIÓN	269
3.1.	Fundamentos teóricos y evolución metodológica.....	269
3.2.	Dinámica grupal y rol del investigador/a	271
3.3.	Aplicaciones en Trabajo Social	272
4.	TÉCNICAS BIOGRÁFICAS E HISTORIAS DE VIDA	274

4.1.	Fundamentos del enfoque biográfico	274
4.2.	Dimensión metodológica	275
4.3.	Innovaciones contemporáneas y aplicaciones	276
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	278

Capítulo 9. Fuentes Secundarias, Documentación y Nuevas Tecnologías en la Investigación Social: Tipologías, Utilización y Criterios de Citación

283

ALBERTO SARASOLA FERNÁNDEZ

1.	DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN SECUNDARIA	283
1.1.	Concepto y relevancia en la investigación social	283
1.2.	Naturaleza y funciones de la documentación secundaria	284
1.3.	Criterios para la evaluación crítica de la documentación secundaria	285
2.	TIPOS DE DATOS Y FUENTES SECUNDARIAS	286
2.1.	Según el origen institucional	287
2.1.1.	<i>Fuentes oficiales</i>	287
2.1.2.	<i>Fuentes académicas</i>	287
2.1.3.	<i>Fuentes de entidades sociales y organizaciones del tercer sector</i>	288
2.2.	Según el formato del material	288
2.2.1.	<i>Documentación escrita</i>	288
2.2.2.	<i>Datos estadísticos</i>	289
2.2.3.	<i>Material audiovisual</i>	289
2.2.4.	<i>Contenidos digitales y web</i>	289
2.3.	Según el nivel de elaboración	289
2.3.1.	<i>Datos procesados</i>	289
2.3.2.	<i>Datos sin procesar</i>	290
2.3.3.	<i>Síntesis o metadatos</i>	290
3.	NUEVAS TECNOLOGÍAS COMO FUENTE DE DATOS SECUNDARIOS	290
3.1.	Repositorios digitales y acceso abierto	292
3.2.	Plataformas de datos abiertos	292
3.3.	Redes sociales y datos generados por usuarios	292
3.4.	Big Data, minería de texto e inteligencia artificial	293
3.5.	Sistemas de información geográfica (SIG)	293
4.	VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA INTERRELACIÓN ENTRE NUEVAS TECNOLOGÍAS Y EL USO DE FUENTES SECUNDARIAS	294
4.1.	Ventajas	294
4.1.1.	<i>Acceso rápido y amplio a información diversa</i>	294
4.1.2.	<i>Actualización constante</i>	294
4.1.3.	<i>Reducción de costes y barreras de acceso</i>	294

4.1.4.	<i>Potencial analítico ampliado</i>	295
4.1.5.	<i>Diversificación de fuentes y perspectivas</i>	295
4.2.	Inconvenientes y riesgos	295
4.2.1.	<i>Problemas de fiabilidad y veracidad</i>	295
4.2.2.	<i>Brecha digital</i>	296
4.2.3.	<i>Sobrecarga informativa</i>	296
4.2.4.	<i>Riesgos éticos</i>	296
4.2.5.	<i>Dependencia tecnológica</i>	296
5.	CÓMO CITAR CORRECTAMENTE FUENTES SECUNDARIAS SEGÚN APA 7ª EDICIÓN	297
5.1.	Principio general	297
5.2.	Formato de citación secundaria en APA 7	298
5.3.	Citación de documentos digitales	298
5.4.	Citación de datos y bases de datos	298
5.5.	Ética y transparencia en el uso de información secundaria	299
6.	CONCLUSIONES	299
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	301
	Autores	303

Prólogo

Supone para mí un gran honor prologar este libro, que viene a potenciar la dimensión investigadora del Trabajo Social. Es un reflejo de cómo la investigación se ha ido consolidando, a lo largo de la historia, como elemento primordial para comprender, interpretar y transformar nuestra realidad social desde el Trabajo Social.

El “Manual de Investigación, Diagnóstico y Evaluación en Ciencias Sociales para el Trabajo Social” que el lector tiene en sus manos emerge en un contexto de retos globales, transformaciones económicas, desigualdades persistentes y exigencias de respuestas profesionales rigurosas, críticas y éticas. Se trata de una obra con enfoque docente, que abarca, de manera integral y didáctica, los principales procesos metodológicos, herramientas y paradigmas que informan y sustentan la intervención social contemporánea, especialmente en su acercamiento a la dimensión investigadora y creadora de conocimiento.

La relevancia de este manual radica en su enfoque secuencial y detallado sobre las fases esenciales de la investigación social aplicada al Trabajo Social: desde la introducción al método científico y la reflexión epistemológica, pasando por el estudio de campo y la formulación de problemas, hasta los procesos de diagnóstico, planificación, intervención, evaluación y uso de tecnologías en la recolección y análisis de datos. El texto ofrece un recorrido que se inicia en la teorización básica y avanza hacia la praxis transformadora, visibilizando la importancia de

fundamentar la acción social en la evidencia empírica, sin perder de vista el compromiso ético con el bienestar colectivo y la justicia social, tan propios del Trabajo Social.

Las personas autoras de esta obra han sabido conjugar claridad expositiva, rigor conceptual y actualización metodológica; su trayectoria profesional y su sensibilidad hacia la dimensión humana de los problemas sociales quedan patentes en la articulación de sus contenidos y en la selección de temáticas, técnicas y herramientas. Gracias a su trabajo, el manual se convierte en una aportación con potencial para las nuevas generaciones de profesionales del Trabajo Social, así como para investigadores/as y actores sociales comprometidos con la transformación y mejora de nuestras sociedades.

Como ha proclamado la Federación Internacional de Trabajadoras Sociales en su definición global, “el Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio social, la cohesión social, el fortalecimiento y la liberación de las personas”, apoyándose siempre en “los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad”. La investigación social, por tanto, se presenta como instrumento indispensable para analizar, explicar y afrontar realidades complejas (pobreza, exclusión, desigualdad, violencia, discriminación...) desde un enfoque crítico, problematizador e innovador.

Históricamente, el desarrollo del Trabajo Social como profesión y disciplina ha estado ligado al avance del pensamiento social y a la capacidad de sus profesionales para integrar la teoría y la práctica, la intervención y la investigación. El acto de investigar, según los grandes referentes del campo, no puede desligarse de la intervención; investigar es también transformar: “Ayudamos a las personas a adaptarse a las realidades sociales, pero hay realidades que son indignas y no hay que adaptarse a ellas, sino combatirlas” (Mary Richmond). El Trabajo Social, así entendido, exige consolidar una cultura de la investigación capaz de alimentar procesos de transformación social reales. Jane Addams, galardonada con el Premio Nobel de la Paz (1931), partía y hacía operativa esta máxima del Trabajo Social, la unión de la intervención y la investigación.

En el caso español, la figura de Concepción Arenal ha asentado ideas de gran valor en el Trabajo Social contemporáneo. Arenal antici-

pó la exigencia de un Trabajo Social implicado en la promoción de la igualdad, la justicia y el respeto de los derechos humanos, pero enmarcado en la rigurosidad de análisis y valoraciones asentadas en hechos, científicas.

Para el Trabajo Social, la investigación no sólo permite generar nuevo conocimiento, sino que, como sostiene la literatura más reciente, es imprescindible para mejorar el desempeño profesional, diseñar intervenciones más eficaces y sustentar la toma de decisiones basadas en evidencias. La investigación rigurosa fundamenta diagnósticos certeros, visibiliza causas y consecuencias de las problemáticas sociales y orienta acciones que permiten actuar sobre su objeto de intervención y según su objetivo de generación de bienestar. Así lo refleja el propio manual, al situar la investigación en la base de todas las fases del ciclo de intervención en Trabajo Social: estudio, diagnóstico, planificación, intervención y evaluación.

El manual destaca, de manera especial, la importancia de integrar perspectivas cuantitativas y cualitativas, así como de aplicar técnicas dialógicas y creativas, para captar la complejidad de los fenómenos sociales y expandir el horizonte de comprensión, intervención e innovación que el Trabajo Social requiere. La utilización de encuestas, entrevistas en profundidad, análisis de casos, historias de vida, grupos de discusión y las aportaciones de los avances tecnológicos, tal como se sistematiza en la obra, sitúa al Trabajo Social en la vanguardia metodológica y ética del quehacer investigador.

En los distintos bloques temáticos (diagnóstico, planificación, evaluación, creatividad social, fuentes de documentación, investigación-acción participativa) se insiste en enseñar a pensar críticamente, a diseñar y analizar indicadores, a fomentar la evaluación como proceso de aprendizaje, rendición de cuentas y mejora continua de la acción social.

Las personas autoras de este manual han realizado una labor de rigurosidad académica, científica y profesional. Su trabajo, híbrido entre la reflexión epistemológica, el rigor metodológico y la orientación práctica, contribuye de manera decisiva a la formación de trabajadores y trabajadoras sociales competentes, críticos y comprometidos. Su sensibilidad ante los desafíos de la sociedad contemporánea y su capacidad para transmitir pasión por la excelencia, por la creatividad social y por

la ética profesional, convierten esta obra en un legado para la profesión y para la academia.

La obra es un testimonio de que la investigación social, lejos de ser un mero método auxiliar, se concibe como un instrumento transformador de las realidades particulares y globales, coincidiendo con la trayectoria de pioneros y pioneras que han hecho del Trabajo Social una fuerza viva y transformadora: Mary Richmond, Concepción Arenal, Jane Addams, Marco Marchioni, Montserrat Colomer, entre otros.

Las palabras y acciones aquí recogidas, las metodologías y valores expuestos en esta obra, constituyen un faro para la formación y la praxis del Trabajo Social en el presente y en el porvenir.

EVARISTO BARRERA ALGARÍN

*Catedrático de Universidad y director del Departamento de Trabajo Social
y Servicios Sociales de la Universidad Pablo de Olavide.*

Capítulo 1

El proceso de investigación social

FRANCISCO ESTEPA MAESTRE

Universidad Pablo de Olavide

JOSÉ DAVID GUTIÉRREZ-SÁNCHEZ

Universidad de Málaga

1. INTRODUCCIÓN

Las Ciencias Sociales en general, y el Trabajo Social en particular, forman una amalgama de disciplinas académicas y profesionales orientadas a la promoción del bienestar, la defensa de los derechos humanos y la transformación de las condiciones que producen desigualdad y sufrimiento social. Para actuar con rigor, la disciplina del Trabajo Social necesita investigación, no basta con la experiencia acumulada ni con la intuición profesional. La investigación social provee un modo sistemático de conocer, interpretar y explicar los fenómenos sociales, y de convertir ese conocimiento en decisiones de intervención razonadas, transparentes y evaluables (Payne, 2014; Healy, 2014). En este sentido,

la investigación no es un “añadido” a la práctica, forma parte de la identidad misma de la profesión y sostiene su legitimidad pública.

La investigación social en Trabajo Social opera en dos planos que se retroalimentan. Por un lado, el plano científico: construcción de problemas, diálogo con marcos teóricos, selección de diseños y técnicas, análisis de datos, y elaboración de argumentos disciplinados por reglas de evidencia (Denzin & Lincoln, 2018; Creswell & Plano Clark, 2018). Por otro, el plano ético-político: reconocimiento de la dignidad de los sujetos, protección de datos y privacidad, participación informada, perspectiva de derechos y compromiso con la justicia social (Instituto federal electoral (Ife) 2013; Consejo General del Trabajo Social, 2012). La práctica investigadora responsable exige integrar ambos planos desde el inicio del proceso, no como una etapa final ni como un requisito burocrático, sino como condición constitutiva del saber profesional. Todas estas cuestiones de base permiten comprender por qué la investigación en Trabajo Social ha de combinar herramientas cuantitativas y cualitativas, y por qué ninguna técnica, por sí sola, puede agotar la riqueza del objeto que se estudia (Berger & Luckmann, 1966/2001; Geertz, 1973).

1.1. El conocimiento de la realidad social

1.1.1. Naturaleza compleja y multidimensional de lo social

La realidad social no es un conjunto de hechos aislados, es un entramado denso de relaciones, instituciones, prácticas y significados que se configuran históricamente (Giddens, 1984). Desde la perspectiva del Trabajo Social, esta complejidad exige un análisis en varias escalas. A nivel micro, interesan las trayectorias vitales, las redes de apoyo, los proyectos y las experiencias. A nivel meso, importan las organizaciones, los dispositivos de bienestar, los servicios y las formas de coordinación interinstitucional. A nivel macro, se consideran las estructuras económicas, los regímenes de bienestar, los mercados de trabajo, los sistemas educativos, sanitarios y de servicios sociales, y las dinámicas de ciudadanía y derechos (Esping-Andersen, 1990; Laville, 2010).

Un mismo fenómeno, por ejemplo, la precariedad residencial, puede explicarse de manera distinta si se mira solo en clave micro (ingresos de un hogar, sobreendeudamiento, rupturas familiares), en clave meso

(oferta de recursos locales, criterios de acceso, coordinación social-salud-vivienda) o en clave macro (políticas de vivienda, regulación urbanística, dinámicas financieras). En la práctica, el Trabajo Social debe articular estas escalas para evitar el psicologismo, que atribuye problemas sociales a rasgos individuales y el determinismo, que niega la agencia de las personas (Fraser, 2008; Sen, 1999).

1.2. La construcción social de la realidad

Berger & Luckmann (1966/2001), explicaron que la realidad social es construida mediante procesos de tipificación, institucionalización y legitimación. Las prácticas repetidas se sedimentan en instituciones; las instituciones generan expectativas y roles; y estos, con el tiempo, se naturalizan, hasta parecer “lo normal”. Esta manera de entender la sociedad no implica relativismo absoluto, sino reconocimiento del carácter histórico y cambiante de las categorías sociales. Conceptos como “familia”, “discapacidad”, “migración” o “exclusión” han variado con el tiempo y entre contextos, lo que obliga a analizarlos con cautela (Shakespeare, 2006; Balibar, 2002).

Para el Trabajo Social, pensar en clave de construcción social tiene implicaciones prácticas. Significa, por ejemplo, revisar críticamente el lenguaje profesional: los diagnósticos, etiquetas y registros no solo describen el mundo, también lo performan, al producir efectos sobre las oportunidades y las identidades de las personas (Foucault, 1977/2002). Un expediente que clasifica a alguien como “no cumplidor” o “caso crónico” no es neutral, organiza expectativas, condiciona recursos y modela la intervención. La investigación debe, por tanto, incorporar autorreflexión sobre sus propios instrumentos, para evitar reproducir estigmas o inequidades (Dominelli, 2002).

1.3. Poder, desigualdad y justicia social

La realidad social está atravesada por relaciones de poder que distribuyen de forma desigual recursos, oportunidades y reconocimiento (Fraser, 2008). La investigación en Trabajo Social no puede desentenderse de este hecho. La pobreza, la discriminación racial o étnica, la

desigualdad de género, la violencia contra las mujeres, la precariedad laboral o la aporofobia son fenómenos que requieren marcos explicativos que combinen redistribución y reconocimiento, y que identifiquen tanto barreras materiales como simbólicas (Crenshaw, 2009; Butler, 2004).

El enfoque de capacidades de Sen (1999) y Nussbaum (2011), resulta especialmente útil, invita a evaluar la libertad real de las personas para vivir vidas que valoran, y no solo sus recursos formales. De este modo, la investigación social orienta la intervención hacia la expansión de capacidades, y no únicamente hacia la compensación de carencias. Asimismo, el paradigma de derechos humanos ofrece un estándar normativo robusto para juzgar políticas e intervenciones, como así lo indican Ife (2013) y la Oficina del alto comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OHCHR) (2012).

1.4. Experiencia vivida, sentido y subjetividad

Comprender la realidad social exige atender a la experiencia vivida. La subjetividad, con sus emociones, interpretaciones y proyectos, no es un detalle secundario, sino una dimensión del fenómeno que se estudia. La antropología interpretativa propuso leer la cultura como un “texto” de significados públicos (Geertz, 1973), mientras que la fenomenología social insistió en que el mundo de la vida es el punto de partida de la acción (Schutz, 1967). En Trabajo Social, esta atención a la subjetividad se traduce en la escucha activa, el análisis de narrativas y el reconocimiento de la agencia, incluso en contextos de gran vulnerabilidad (Healy, 2014).

Al incorporar la voz de quienes viven una situación, mediante entrevistas, grupos de discusión u observación, la investigación cualitativa ilumina dimensiones que no aparecen en los registros administrativos ni en las estadísticas agregadas: significados del cuidado, dilemas morales, experiencias de estigmatización, formas de apoyo mutuo o estrategias de supervivencia (Denzin & Lincoln, 2018; Flick, 2018). Esta comprensión en profundidad no se opone al análisis cuantitativo, sino que lo complementa, ofreciendo claves interpretativas para contextualizar números y tendencias.

El lenguaje profesional tiene poder performativo. Decir “beneficiario/a” en lugar de “titular de derechos” no es lo mismo; cada término activa marcos de sentido y posiciona a las personas en lugares distintos de la relación. La investigación social en Trabajo Social debe revisar críticamente su propio repertorio lingüístico y conceptual, incorporando marcos centrados en derechos, igualdad y dignidad (Consejo General del Trabajo Social, 2012). De modo similar, en España el marco de protección de datos: Reglamento general de protección de datos (RGPD) y Ley orgánica de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), recuerda que las categorías que manejan los sistemas de información son sensibles y tienen consecuencias reales sobre la vida de las personas (Reglamento UE 2016/679; Ley Orgánica 3/2018).

La reflexividad es la práctica de examinar el propio punto de vista, los supuestos que orientan la mirada y los efectos de la presencia investigadora. Bourdieu & Wacquant (1992), propusieron una sociología reflexiva que incluye a la persona investigadora en el objeto de investigación. Por su parte, la epistemología situada subraya que todo conocimiento proviene de un lugar, de una posición social y de un conjunto de experiencias (Haraway, 1988; Harding, 1991). La “objetividad situada” no renuncia al rigor, al contrario, lo fortalece al exigir transparencia respecto a cómo, dónde y con quién se produce el conocimiento.

En Trabajo Social, la reflexividad se concreta en prácticas como: explicitar la propia posición, registrar decisiones metodológicas, contrastar interpretaciones con participantes, devolver resultados en formatos accesibles y abrir espacios de deliberación ética en los equipos (Denzin & Lincoln, 2018; Flick, 2018). La reflexividad también implica reconocer límites, hay situaciones en las que el acceso al campo o la condición institucional del profesional condicionan lo que puede saberse, y esto debe ser documentado con honestidad.

Investigar para intervenir e intervenir investigando, así puede resumirse la relación entre conocimiento y acción en Trabajo Social. La construcción de conocimiento no se agota en la publicación de resultados; culmina cuando esos resultados informan decisiones, mejoran procesos y abren posibilidades de transformación social (Patton, 2015). El criterio de “validez práctica”, la capacidad de un conocimiento para orientar bien la acción en contextos reales, complementa los crite-

rios técnicos de validez y fiabilidad (Pawson & Tilley, 1997; Rossi et al., 2004).

Esta articulación supone, además, un compromiso de “devolución social” del conocimiento, los hallazgos deben regresar a las personas, servicios y territorios de los que surgieron, de manera comprensible y útil. Esta idea enlaza con las tradiciones de investigación-acción participativa, que conciben a las personas implicadas como co-productoras del conocimiento y no como simples “informantes” (Fals Borda, 1987; Reason & Bradbury, 2008).

1.5. Ética transversal y cuidado del vínculo

El conocimiento de la realidad social no puede separarse de la ética. Las personas no son “casos” ni “muestras”; son sujetos con derechos. Por ello, la investigación debe garantizar consentimiento informado, confidencialidad, seguridad, minimización de datos, y una gestión responsable de la información sensible, especialmente cuando se trabaja con menores, personas con diversidad funcional, personas en situación administrativa irregular o víctimas de violencia (Reglamento UE 2016/679; Ley Orgánica 3/2018; Informe Belmont, 1979). A nivel procedimental, los comités de ética y las evaluaciones de impacto en protección de datos son garantías necesarias, pero no suficientes: la ética también es una práctica cotidiana de cuidado y deliberación en los equipos (Healy, 2014).

2. EL MÉTODO CIENTÍFICO Y LA METODOLOGÍA EN LA INVESTIGACIÓN SOCIAL

El Trabajo Social es una disciplina orientada a la promoción del bienestar social, la garantía de derechos y la intervención en situaciones de vulnerabilidad. Para intervenir adecuadamente es imprescindible comprender la realidad social, y esa comprensión requiere un proceso de investigación riguroso. El método científico en Trabajo Social no se reduce a una serie de pasos fijos, sino que se concibe como una orientación flexible que permite interpretar situaciones complejas y to-

mar decisiones fundamentadas (Payne, 2014; Healy, 2014). El objetivo central de este apartado es profundizar en el significado del método científico en Ciencias Sociales, su relación con la ética profesional y los debates metodológicos contemporáneos, utilizando ejemplos aplicados al contexto de servicios sociales en España.

El método científico puede definirse como el conjunto de procedimientos sistemáticos que permiten formular preguntas, recoger información, analizarla y elaborar conclusiones fundamentadas sobre la realidad. Sin embargo, en Ciencias Sociales el método debe adaptarse al carácter dinámico, relacional y contextual de la vida social (Creswell & Plano Clark, 2018). En Trabajo Social, el método no se limita a observar hechos, incorpora la necesidad de comprender los significados que las personas atribuyen a sus experiencias y las estructuras sociales que influyen en ellas.

Por ejemplo, cuando un/a Trabajador/a Social analiza una situación de riesgo en un menor, no basta con registrar indicadores formales como la asistencia escolar o los ingresos familiares. Es necesario comprender las dinámicas familiares, la historia de vida, los vínculos emocionales, las redes de apoyo y el contexto comunitario. El método científico permite articular todos estos niveles para obtener una visión completa y orientada a la intervención.

2.1. Enfoques epistemológicos en la investigación social

La investigación social se fundamenta en distintas perspectivas epistemológicas que orientan la forma de comprender la realidad. En Trabajo Social, se reconocen cinco enfoques principales:

- Positivismo y post-positivismo: el positivismo sostiene que la realidad social puede conocerse mediante la observación objetiva y la medición. Aunque esta postura ha sido matizada por el post-positivismo, que reconoce la influencia del investigador/a en el proceso, ambos enfoques destacan la importancia de los datos comparables y reproducibles. En Trabajo Social, esta perspectiva es útil para elaborar diagnósticos territoriales, análisis estadísticos de la pobreza o estudios sobre demanda de servicios (Durkheim, 1895/2002; Popper, 1959).

- Interpretativismo: el interpretativismo sostiene que la realidad social está mediada por los significados que las personas atribuyen a sus experiencias. Esto implica investigar no solo “qué pasa”, sino “cómo lo viven” los sujetos implicados (Weber, 1993; Geertz, 1973). En servicios sociales, este enfoque es fundamental para comprender, por ejemplo, cómo una familia percibe una intervención de protección, o cómo una persona mayor vive la soledad.
- Perspectiva crítica: la perspectiva crítica entiende que la realidad social está marcada por relaciones de poder que generan desigualdades (Freire, 1970; Habermas, 1987; Foucault, 1977). Para el Trabajo Social, esta perspectiva es indispensable, ya que la profesión está llamada a combatir la desigualdad y promover justicia social. Por ejemplo, en España, los recortes en políticas sociales tras la crisis de 2008 tuvieron efectos directos en el aumento de la exclusión, un análisis crítico permite visibilizar estas relaciones entre decisiones políticas y sufrimiento social.
- Feminismo e interseccionalidad: la perspectiva feminista y la interseccionalidad destacan cómo género, clase, origen, orientación sexual y discapacidad interactúan en la experiencia de opresión (Haraway, 1988; Crenshaw, 1989/2009). En Trabajo Social, esta perspectiva es clave para comprender, por ejemplo, la feminización de la pobreza o la sobrecarga de cuidados en mujeres que sostienen hogares monoparentales, un fenómeno ampliamente documentado en servicios sociales municipales.
- Pragmatismo y métodos mixtos: el pragmatismo propone que la elección metodológica debe orientarse por la utilidad para la intervención (Dewey, 1938). En Trabajo Social, esto se traduce en combinar técnicas cuantitativas y cualitativas según las necesidades del caso.

2.2. La ética como fundamento de la investigación en Trabajo Social

La investigación en Trabajo Social se realiza con personas y comunidades reales, por lo que la ética no es un complemento, sino el núcleo del proceso. La intervención y la investigación deben regirse por los

principios de dignidad humana, justicia y responsabilidad profesional (Consejo General del Trabajo Social, 2012).

Principios éticos esenciales:

- Consentimiento informado: las personas deben comprender el propósito de la investigación y participar de manera voluntaria.
- Confidencialidad: la información debe protegerse, especialmente cuando contiene datos sensibles.
- No daño: la investigación nunca debe generar sufrimiento emocional o riesgo social.
- Devolución social del conocimiento: los resultados deben compartirse de forma accesible.

2.3. Debates metodológicos contemporáneos

— Realismo crítico

Bhaskar (2008), sostiene que la realidad social tiene distintos niveles: lo observable, lo vivido y los mecanismos subyacentes que producen los hechos. Por ejemplo, la pobreza no es solo falta de ingresos, sino el resultado de mecanismos estructurales como precariedad laboral, desprotección social y desigualdad en el acceso a recursos. Para el diagnóstico social, esto significa buscar causas profundas, no solo síntomas.

— Investigación-acción participativa

Según Fals Borda (1987) y Freire (1970), propone que la investigación se lleve a cabo con la comunidad. En España, esta perspectiva se ha aplicado en intervenciones comunitarias en barrios con alta vulnerabilidad, donde los vecinos participan en el diseño de soluciones para mejorar la convivencia, los espacios públicos y la organización comunitaria.

— Métodos digitales y análisis de datos administrativos

Los Servicios Sociales actuales manejan grandes bases de datos: sistemas de información municipales, historiales de dependencia, registros de intervención familiar. El análisis de estos datos permite detectar patrones y planificar recursos (Ministerio de Derechos Sociales, 2023).

No obstante, es necesario evitar que la lógica de datos sustituya la comprensión humana (Kitchin, 2014).

En definitiva, la reflexividad implica reconocer cómo las experiencias, la formación y la posición del investigador/a influyen en la interpretación de la realidad (Haraway, 1988). En Trabajo Social, reflexionar sobre la propia mirada es una práctica ética. El método científico en Trabajo Social es una orientación flexible que permite analizar la realidad y fundamentar decisiones de intervención. La comprensión de los enfoques epistemológicos, la ética profesional y los debates metodológicos contemporáneos es esencial para una investigación social sólida y comprometida.

— Ejemplos aplicados en el contexto de Servicios Sociales en España

Para comprender cómo se integra el método científico en la práctica cotidiana del Trabajo Social, es útil considerar casos concretos en los servicios sociales españoles. A continuación, se presentan ejemplos que ilustran el uso del enfoque metodológico en distintos ámbitos.

- Atención a la dependencia. En el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (Ley 39/2006), el proceso de valoración combina indicadores cuantitativos (baremos oficiales) con entrevistas y visitas domiciliarias. El método cuantitativo permite determinar el grado de dependencia, mientras que la investigación cualitativa permite comprender el contexto de cuidados, la percepción de la persona usuaria y las dinámicas familiares. Esto permite diseñar un plan individualizado de atención que no solo cumpla la normativa, sino que sea adecuado a la realidad de la persona.
- Intervención con menores en situación de riesgo. Los servicios de protección de menores requieren investigaciones rigurosas que eviten decisiones basadas únicamente en la apariencia o la intuición. El análisis incluye historiales de intervención, entrevistas, observación del entorno, informes escolares y sanitarios, así como la percepción de los propios menores. La correcta aplicación del método científico permite distinguir situaciones de conflicto familiar de situaciones de riesgo real, protegiendo

do tanto los derechos de los niños como los vínculos familiares cuando es posible.

- Personas sin hogar. En el abordaje del sinhogarismo, los equipos de Trabajo Social aplican diagnósticos comunitarios para identificar patrones territoriales de exclusión, recursos disponibles y barreras institucionales. La comprensión cualitativa de las trayectorias de vida permite identificar factores de ruptura, como la pérdida de empleo, la migración o la violencia de género. La metodología mixta facilita el diseño de programas como “Housing First”, que prioriza el derecho a la vivienda como elemento estabilizador.
- Violencia de género. En España, los servicios especializados de atención a víctimas de violencia de género requieren investigaciones centradas en la seguridad y la autonomía de las mujeres. Las entrevistas deben realizarse en entornos cuidados y con perspectiva feminista. La metodología no solo busca describir los hechos, sino comprender los procesos de control, dependencia emocional y aislamiento social que sostienen la violencia. Este enfoque permite acompañar a las mujeres en la reconstrucción de proyectos de vida seguros y autónomos.
- Intervención comunitaria en barrios vulnerables. Programas como el Plan de Desarrollo Gitano o la Estrategia Nacional para la Inclusión Social requieren metodologías participativas. La comunidad debe ser escuchada como protagonista y no como objeto de intervención. La investigación-acción participativa permite identificar problemas colectivos, diseñar soluciones desde abajo y fortalecer el tejido social del territorio.

2.4. Integración entre investigación y toma de decisiones

Un rasgo distintivo del Trabajo Social es que la investigación no se realiza únicamente para producir conocimiento, sino para orientar la acción. Por ello, los hallazgos deben traducirse en decisiones que mejoren la vida de las personas. Esta traducción requiere argumentación, es decir, justificar por qué una intervención es adecuada y cómo se funda-

menta en el análisis realizado. La calidad del razonamiento profesional es tan importante como la recogida de datos.

El método científico en Trabajo Social es una guía para comprender la realidad de manera profunda, respetuosa y orientada a la justicia social. Según Marcuello & López Peláez (2025), la investigación no se limita a observar, sino que implica escuchar, interpretar, analizar y actuar. La ética, la reflexividad y la participación son principios fundamentales para garantizar que el conocimiento producido fortalezca los derechos y la dignidad de las personas. La integración de enfoques cuantitativos y cualitativos, así como, la consideración de los debates metodológicos contemporáneos permite desarrollar una práctica profesional sólida, consciente y transformadora.

El/la profesional del Trabajo Social no es un observador/a externo/a, sino un/a participante activo en el proceso de investigación. Su visión, experiencias, valores y posición institucional influyen en la manera en que interpreta la realidad. Por esta razón, la reflexividad es una competencia esencial. Reflexionar significa reconocer los propios supuestos, analizar cómo influyen en la lectura de la situación y ajustar el enfoque para no imponer interpretaciones que no correspondan con la experiencia de las personas.

Asimismo, la formación continua es crucial, la investigación social está en constante evolución, especialmente en lo relativo al uso de tecnologías digitales, análisis de grandes bases de datos y metodologías participativas. Los/as profesionales deben estar preparados/as para integrar estas herramientas sin perder la dimensión humana y relacional que caracteriza al Trabajo Social. En este sentido, la colaboración entre universidades, administraciones públicas y organizaciones comunitarias resulta clave para fortalecer la producción de conocimiento y mejorar las intervenciones. La investigación compartida en red permite analizar problemas complejos desde diversas perspectivas y generar respuestas más completas y sostenibles.

Con todo ello, el método científico no debe entenderse como un procedimiento distante o ajeno a la práctica, sino como una herramienta al servicio de la intervención social. La investigación en Trabajo Social es una forma de cuidado: un cuidado que escucha, analiza, interpreta y actúa para mejorar la vida de las personas y la justicia de las estructuras sociales.

3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL EN TRABAJO SOCIAL

Las técnicas de investigación son los instrumentos operativos mediante los cuales se obtiene información sobre la realidad social. Mientras que el enfoque metodológico y epistemológico orienta la forma de comprender e interpretar dicha realidad, las técnicas constituyen las herramientas concretas utilizadas para su análisis. En Trabajo Social, esta distinción es fundamental, ya que la profesión requiere integrar diferentes niveles de reflexión: la comprensión teórica de los fenómenos sociales, la capacidad de generar conocimiento empírico y la responsabilidad ética de intervenir de manera situada y respetuosa (Payne, 2014; Healy, 2014).

En el contexto de los Servicios Sociales en España, las técnicas de investigación se aplican tanto en el ámbito académico como en la práctica profesional. Los diagnósticos comunitarios, las valoraciones familiares, las evaluaciones de programas y la planificación estratégica requieren el uso de técnicas rigurosas que permitan comprender tanto la magnitud de los problemas como la subjetividad de las experiencias. Ello implica reconocer que la realidad social es compleja, cambiante y construida por múltiples voces y perspectivas, por lo que las técnicas deben ser seleccionadas en función de criterios de coherencia epistemológica, adecuación al contexto y pertinencia ética.

3.1. Técnicas cuantitativas

Las técnicas cuantitativas se basan en la recolección y el análisis de datos numéricos. Su finalidad es identificar patrones, medir la extensión de los fenómenos y establecer comparaciones (Creswell & Creswell, 2018). Estas técnicas están asociadas a enfoques post-positivistas que, si bien reconocen la imposibilidad de una objetividad absoluta, sostienen la importancia de la medición sistemática y el control de sesgos. En Trabajo Social, su utilización es especialmente relevante en diagnósticos territoriales, elaboración de políticas sociales y evaluación de impacto.

— Encuestas

La encuesta es una técnica basada en la aplicación sistemática de cuestionarios estructurados. En Servicios Sociales municipales y autonómicos, se utiliza para conocer la prevalencia de situaciones como pobreza infantil, soledad no deseada en personas mayores o dificultades de acceso a la vivienda. Por ejemplo, en programas como el Plan Estatal de Vivienda, los ayuntamientos suelen realizar encuestas para determinar la demanda de ayudas al alquiler y los perfiles socioeconómicos de las familias solicitantes. La encuesta permite obtener datos comparables y generalizables, aunque su capacidad interpretativa es limitada, ya que no profundiza en los significados subyacentes a las respuestas (Durkheim, 1895).

— Cuestionarios estandarizados y escalas de valoración

En el ámbito de los Servicios Sociales en España, son ampliamente utilizadas escalas y formularios estandarizados. Un ejemplo destacado es el Baremo de Valoración de la Dependencia (BVD) regulado por la Ley 39/2006, que operacionaliza el concepto de dependencia mediante indicadores cuantificables. Asimismo, instrumentos como el Índice de Barthel o la Escala de Lawton y Brody permiten medir el grado de autonomía funcional en personas mayores. Estas herramientas facilitan la toma de decisiones administrativas, pero también han sido criticadas por su tendencia a reducir la complejidad de las situaciones a puntuaciones numéricas, lo que exige complementar dichas escalas con técnicas cualitativas (Rodríguez Cabrero, 2019).

— Análisis de registros administrativos y bases de datos

Los sistemas de información de Servicios Sociales constituyen una fuente de datos de alto valor. En España, la digitalización de las historias sociales y la interconexión entre servicios ha incrementado la disponibilidad de registros administrativos, incluyendo datos sobre prestaciones económicas, medidas de protección de menores o recursos de atención domiciliaria. El análisis estadístico de estos registros contribuye a la planificación de políticas públicas, la identificación de desigualdades territoriales y la previsión de necesidades sociales emergentes (Ministerio de Derechos Sociales, 2023).

No obstante, Kitchin (2014), advierte que los datos nunca son neutrales, reflejan categorías institucionales, decisiones políticas y marcos

normativos. Por ello, los/as Trabajadores/as Sociales deben evitar interpretaciones mecanicistas que deshumanicen los casos, reconociendo la necesidad de complementar el análisis cuantitativo con una comprensión situada de las experiencias vividas.

3.2. Técnicas cualitativas

Las técnicas cualitativas se orientan a la comprensión profunda de los significados, trayectorias de vida y experiencias subjetivas. Se basan en la premisa de que la realidad social se construye dentro de marcos culturales, emocionales y relacionales (Schutz, 1962; Geertz, 1973). Estas técnicas son esenciales para analizar procesos como la exclusión social, la construcción identitaria, los vínculos familiares o las dinámicas comunitarias.

— Entrevista en profundidad

La entrevista en profundidad es una técnica dialógica que permite explorar los relatos y perspectivas de las personas desde su propia voz. Su aplicación requiere habilidades avanzadas de escucha activa, gestión emocional y reflexividad profesional (Kvale & Brinkmann, 2015). En servicios sociales, la entrevista es fundamental en fases de valoración social, diseño de planes de intervención y acompañamiento psicosocial. Por ejemplo, en unidades de Trabajo Social sanitario, las entrevistas permiten comprender cómo las personas enfermas afrontan sus procesos de enfermedad y tratamiento, lo que resulta indispensable para diseñar apoyos adecuados.

— Observación participante y no participante

La observación es una técnica clave para analizar interacciones y comportamientos en entornos naturales. La observación participante implica la implicación activa del profesional en el contexto, mientras que la no participante se limita al registro externo. Un ejemplo habitual en España es la visita domiciliaria en protección de menores, donde el profesional observa dinámicas familiares, distribución del espacio y prácticas cotidianas. La complejidad ética de esta técnica requiere reflexividad permanente, ya que la presencia del observador influye en la situación observada (Haraway, 1988).

— Grupos de discusión y dinámicas grupales

Los grupos focales permiten analizar cómo se construyen significados y consensos colectivos. En Trabajo Social comunitario son fundamentales para comprender problemas territoriales y diseñar acciones participativas. Por ejemplo, en programas de intervención en barrios con vulnerabilidad urbana, los grupos pueden utilizarse para identificar prioridades vecinales, como la mejora del espacio público o la creación de redes de apoyo.

— Historias de vida y metodologías narrativas

Las historias de vida permiten reconstruir trayectorias vitales marcadas por la exclusión, la migración, la violencia o la resiliencia. En servicios sociales, esta técnica ayuda a comprender cómo las personas interpretan sus propias biografías, lo que facilita intervenciones centradas en la identidad y la reconstrucción del proyecto vital (Riessman, 2008).

3.3. Métodos mixtos y triangulación

Los métodos mixtos integran técnicas cuantitativas y cualitativas con el fin de obtener una comprensión más completa de la realidad (Creswell & Plano Clark, 2018). La triangulación puede darse en cuatro niveles: triangulación de datos, de métodos, de investigadores/as y teórica. En el contexto de los Servicios Sociales, la triangulación es particularmente valiosa para diseñar políticas públicas basadas en evidencia.

- Ejemplo aplicado: investigación sobre soledad no deseada en personas mayores:
- Fase cuantitativa: encuestas municipales para estimar prevalencia y perfiles.
- Fase cualitativa: entrevistas y grupos para comprender significados subjetivos.
- Fase comunitaria: mapeo de recursos y redes de apoyo.

Este enfoque permite diseñar programas que no solo atiendan necesidades materiales, sino que fortalezcan vínculos y participación social.

En definitiva, las técnicas de investigación en Trabajo Social deben seleccionarse de acuerdo con criterios epistemológicos, éticos y situa-

cionales. La integración de enfoques cuantitativos y cualitativos permite reconocer tanto la dimensión estructural de los problemas sociales como las experiencias subjetivas que les dan sentido. De este modo, la investigación contribuye no solo a describir la realidad, sino a transformarla en el marco de los derechos sociales y la justicia social.

Es fundamental destacar que las técnicas de investigación no son herramientas neutrales. Tal como señalan Foucault (1977) y Bourdieu (1997), toda práctica de conocimiento implica una relación con el poder: aquello que se define como “problema social”, la forma en que se clasifica a las personas usuarias y la manera en que se registran sus historias refleja estructuras sociales y políticas.

En el contexto de los Servicios Sociales españoles, esto se aprecia claramente en los procedimientos de valoración que acompañan la concesión de prestaciones económicas, el seguimiento de medidas de protección de menores o la evaluación de la dependencia. Las técnicas cuantitativas, al institucionalizar categorías, pueden contribuir a reforzar estigmatizaciones si no se utilizan de forma reflexiva. Por ello, la utilización de técnicas debe acompañarse de una perspectiva crítica que permita:

1. Interrogar las categorías institucionales.
2. Considerar las experiencias subjetivas.
3. Reconocer los marcos de desigualdad que condicionan la vida de las personas.
4. Promover la participación de los sujetos en la producción del conocimiento sobre sus propias vidas.

3.4. Consideraciones éticas en el uso de técnicas de investigación

La ética es un componente esencial en la aplicación de técnicas de investigación en Trabajo Social. La recolección, almacenamiento y análisis de datos exige responsabilidad y conciencia de las implicaciones sociopolíticas del conocimiento. En España, la protección de datos personales está regulada por el Reglamento General de Protección de Datos (UE 2016/679) y por la Ley Orgánica 3/2018. Esto implica que los pro-

fesionales deben garantizar la confidencialidad, el consentimiento informado, el acceso y respeto a la información.

Además, la investigación con poblaciones vulnerables como menores, personas mayores dependientes, personas migrantes en situación administrativa irregular o víctimas de violencia, requiere protocolos específicos de cuidado y acompañamiento. La obtención de testimonios no puede considerarse un fin en sí mismo; debe orientarse a la reparación simbólica y al empoderamiento de quienes participan (Butler, 2004; Fraser, 2008). Para ello, la integración de técnicas en el diagnóstico social es una fase clave del Trabajo Social, que consiste en comprender la situación de las personas, familias o comunidades desde una perspectiva holística. Las técnicas cuantitativas permiten identificar indicadores objetivos (ingresos, estado de salud, redes de apoyo, condiciones de vivienda), mientras que las técnicas cualitativas permiten reconstruir el sentido que la situación tiene para los sujetos (miedos, esperanzas, significados culturales).

El diagnóstico social implica:

- Recogida sistemática de información.
- Interpretación crítica desde marcos teóricos
- Formulación de hipótesis explicativas.
- Contraste con la persona o comunidad implicada.
- Elaboración de un plan de intervención.

La integración de técnicas es clave para evitar reduccionismos. Por ejemplo, una familia puede cumplir los criterios administrativos de exclusión residencial y, sin embargo, mantener redes de apoyo comunitario que actúan como factores de protección. Solo la articulación cuidadosa de datos cuantitativos y cualitativos permite comprender este tipo de complejidad.

La evaluación de programas y políticas sociales es una dimensión fundamental de la investigación en Trabajo Social. Permite determinar si las intervenciones han sido efectivas, pertinentes y sostenibles. La evaluación puede ser:

- Ex-ante (antes de la implementación),
- Intermedia (durante el proceso) o
- Ex-post (al finalizar).

Los métodos cuantitativos son útiles para medir resultados, mientras que los métodos cualitativos permiten comprender procesos y significados. Por ejemplo, en evaluaciones de programas de acompañamiento a jóvenes extutelados, los indicadores cuantitativos pueden medir acceso a empleo, vivienda y estudios, mientras que las entrevistas pueden revelar aspectos emocionales como la construcción de la autonomía y el sentido de pertenencia comunitaria.

Las técnicas de investigación social en Trabajo Social son herramientas integradas en un proceso más amplio de comprensión y transformación social. La riqueza de la investigación radica en la combinación de técnicas, enfoques y perspectivas que permiten captar tanto la dimensión estructural como la subjetiva de las situaciones sociales. El uso crítico, ético y reflexivo de estas técnicas fortalece la intervención profesional y contribuye a la construcción de políticas públicas más justas y equitativas.

El análisis de las técnicas de investigación en Trabajo Social revela que estas no son instrumentos accesorios, sino elementos constitutivos de la práctica profesional. Su correcta selección y aplicación permite comprender la complejidad de las realidades sociales, identificar necesidades emergentes, reconocer recursos existentes y diseñar intervenciones ajustadas a los principios éticos y metodológicos de la disciplina. Asimismo, la integración entre técnicas cuantitativas y cualitativas se configura como una estrategia indispensable para abordar fenómenos multicausales y dinámicos. La triangulación metodológica fortalece la validez de los resultados y evita la reducción de la realidad a dimensiones aisladas.

La investigación en Trabajo Social debe orientarse a la justicia social, entendida como el proceso de transformación de estructuras que generan desigualdad, exclusión y sufrimiento social. Esto implica que el conocimiento producido no puede quedar restringido al ámbito académico, sino que debe regresar a la comunidad y a las instituciones públicas para contribuir a la mejora continua de la intervención social. Investigar en Trabajo Social no es solo describir: es escuchar, comprender, acompañar y transformar.

3.5. Metodologías emergentes en la investigación social contemporánea

En los últimos años, han surgido nuevas metodologías que amplían el repertorio de técnicas disponibles para el Trabajo Social. Entre ellas destacan la etnografía digital, el análisis de redes sociales y la cartografía participativa. Estas metodologías permiten estudiar fenómenos sociales que se desarrollan en entornos híbridos, donde se entrecruzan lo presencial, lo comunitario y lo virtual.

— Etnografía digital

La etnografía digital adapta los principios de la etnografía clásica al estudio de interacciones en entornos virtuales (Hine, 2015). En Trabajo Social, esta metodología resulta útil para comprender dinámicas en grupos de apoyo online, comunidades migrantes que mantienen redes transnacionales o colectivos juveniles que construyen identidades políticas y culturales en redes sociales digitales.

— Análisis de redes sociales

El análisis de redes sociales permite estudiar la estructura de las relaciones entre individuos, grupos y organizaciones (Wasserman & Faust, 1994). En el ámbito comunitario, esta técnica es especialmente valiosa para mapear relaciones de apoyo, flujos de información y articulaciones entre servicios.

— Cartografía participativa

La cartografía participativa involucra a las personas y comunidades en la elaboración de mapas simbólicos y territoriales que expresan sus necesidades, recursos y significados. Esta metodología ha sido utilizada en España en proyectos de intervención comunitaria en ciudades como Sevilla, Bilbao o Barcelona, donde los vecinos identifican espacios de conflicto, lugares de reunión y recursos comunitarios.

— Cierre integrador

La ampliación de metodologías y técnicas en Trabajo Social refleja la necesidad de comprender la realidad desde múltiples dimensiones. Cada técnica no solo permite obtener un tipo de información diferente, sino que expresa una forma particular de relación entre el profesio-

nal y la comunidad. La rigurosidad metodológica no se limita a aplicar procedimientos correctos, sino a hacerlo de manera ética, reflexiva y orientada al fortalecimiento de los derechos sociales.

El papel del/la Trabajador/a Social como investigador/a exige sensibilidad para escuchar, capacidad crítica para interpretar y responsabilidad para transformar. La investigación, por tanto, no constituye una actividad aislada, sino una práctica profundamente vinculada a la intervención, la defensa de derechos y la construcción colectiva de bienestar.

4. EL DIAGNÓSTICO Y LA EVALUACIÓN

Constituyen componentes centrales de la práctica profesional y académica del Trabajo Social. Ambos procesos se orientan a la comprensión rigurosa de la realidad y a la toma de decisiones fundamentadas, respetuosas y orientadas a la justicia social. De manera general, el diagnóstico se vincula con la identificación y análisis de situaciones sociales, mientras que la evaluación se centra en valorar la pertinencia, eficacia, impacto y calidad de las acciones implementadas.

4.1. El diagnóstico social como proceso interpretativo y estructural

El diagnóstico social no debe entenderse como una mera descripción de problemas o una recopilación de datos estáticos, sino como un proceso interpretativo que busca comprender la relación entre las circunstancias individuales y las estructuras sociales más amplias. Este enfoque reconoce que las situaciones sociales no se generan de manera aislada, sino que emergen en contextos marcados por procesos históricos, culturales y políticos (Subirats, 2016).

— Dimensiones del diagnóstico social

El diagnóstico social puede ser analizado en al menos tres niveles interrelacionados:

- a. Nivel individual o biográfico: Incluye la historia de vida, los deseos, significados personales y la posición subjetiva ante la situación. Este nivel reconoce la agencia de las personas y evita interpretaciones reduccionistas que las conciben como meros receptores pasivos de intervención.
- b. Nivel relacional o comunitario: Comprende las dinámicas familiares, las redes de apoyo y los vínculos comunitarios. Las relaciones se entienden como estructuradoras de oportunidades, límites y posibilidades de cambio.
- c. Nivel estructural o sistémico: Se refiere a las condiciones socioeconómicas, las normas institucionales, los marcos legales y los discursos culturales que configuran las oportunidades y barreras presentes en las situaciones sociales.

El diagnóstico social implica articular estos niveles mediante una interpretación fundada en teoría, evidencias y diálogo con las personas implicadas.

— El papel del lenguaje y la categorización

El modo en que se nombra una situación influye directamente en la manera en que se interpreta y aborda. Las categorías administrativas, técnicas o institucionales pueden facilitar la comunicación profesional, pero también pueden simplificar en exceso realidades complejas (Foucault, 1977/2002). Por ello, el diagnóstico social debe considerar críticamente las etiquetas y evitar reproducir estigmatizaciones, al reconocer la dimensión discursiva del diagnóstico se permite promover formulaciones más inclusivas y, por ende, respuestas más certeras.

4.2. La evaluación en Trabajo Social: fundamentos conceptuales

La evaluación en Trabajo Social constituye un proceso sistemático orientado a valorar el significado y los efectos de una acción social. Su objetivo no es únicamente medir resultados, sino comprender cómo y por qué se producen determinados efectos, para orientar la mejora continua de la práctica (Aguilar-Hendrickson, 2020).

— **Propósitos de la evaluación**

La evaluación puede tener múltiples propósitos, entre ellos:

- Valorar la coherencia entre los objetivos y las acciones desarrolladas.
- Analizar procesos y resultados para mejorar futuros diseños.
- Identificar factores que favorecen o dificultan la implementación.
- Garantizar la transparencia y la responsabilidad pública.
- Promover la justicia social a través de la identificación de desigualdades.

— **Perspectivas teóricas para la evaluación**

Existen diversas perspectivas desde las cuales se puede realizar la evaluación:

- a. Enfoque basado en derechos: analiza si las acciones contribuyen al ejercicio efectivo de los derechos humanos, la dignidad y la autonomía (Fraser, 2008).
- b. Perspectiva crítica: examina los efectos estructurales, incluyendo la reproducción de desigualdades y las relaciones de poder implícitas (Habermas, 1987).
- c. Evaluación con enfoque feminista e interseccional: considera cómo género, clase, raza, edad, discapacidad y otras dimensiones de identidad inciden en la experiencia de las acciones sociales (Crenshaw, 2009).
- d. Evaluación basada en capacidades: propone analizar qué posibilidades reales de acción y desarrollo se generan para las personas (Sen, 1999).

— **Procedimientos y etapas de la evaluación**

La evaluación suele desarrollarse en varias etapas interrelacionadas:

- a. Definición del objeto de evaluación: Consiste en explicitar qué se va a evaluar y con qué propósito.
- b. Formulación de criterios e indicadores: Implica definir estándares para valorar los resultados y procesos.
- c. Recogida de información: Se utilizan técnicas cuantitativas y cualitativas según la naturaleza del proceso evaluativo.

- d. Interpretación y análisis: Requiere una articulación crítica de los datos recogidos con marcos conceptuales adecuados.
- f. Devolución y uso de resultados: Los hallazgos deben presentarse de manera accesible y orientada a la toma de decisiones responsables.

— **La importancia de la reflexividad en la evaluación**

La reflexividad profesional es un componente esencial en la evaluación. Implica reconocer cómo la propia posición, valores y supuestos influyen en la interpretación de los resultados (Haraway, 1988). La reflexividad fortalece la ética profesional y previene sesgos.

4.3. Métodos e instrumentos para el diagnóstico y la evaluación

El diagnóstico y la evaluación integran múltiples técnicas, entre ellas:

- Entrevistas en profundidad para comprender experiencias subjetivas.
- Observación participante para analizar dinámicas relacionales.
- Encuestas para estimar tendencias y magnitudes.
- Indicadores cuantitativos para analizar cambios en el tiempo.
- Historias de vida para reconstruir trayectorias sociales.
- Grupos de discusión para explorar significados colectivos.
- Triangulación metodológica para fortalecer la validez interpretativa.

La evaluación en Trabajo Social debe orientarse a promover la justicia social en tres dimensiones fundamentales (Fraser, 2008):

- a. Reconocimiento: Superar estigmas y valoraciones basadas en prejuicios culturales.
- b. Redistribución: Garantizar el acceso equitativo a recursos materiales y simbólicos.
- c. Representación: Promover la participación significativa de las personas implicadas en las decisiones que afectan sus vidas.

Este enfoque evita que la evaluación se convierta en un procedimiento meramente administrativo y la reconecta con la misión ética y política del Trabajo Social. En definitiva, el diagnóstico y la evaluación constituyen prácticas esenciales para el Trabajo Social, orientadas a la comprensión profunda de la realidad y a la transformación social. Ambos procesos requieren metodologías rigurosas, pensamiento crítico, reflexividad profesional y un compromiso sostenido con la dignidad humana. La integración equilibrada de perspectivas teóricas, técnicas de recolección de datos y análisis interpretativo permite generar conocimiento situado, ético y útil para la acción.

La participación como eje transversal del diagnóstico y la evaluación. Un principio esencial es la participación activa de las personas implicadas en los procesos de diagnóstico y evaluación. La participación no debe entenderse como una consulta superficial, sino como una práctica de construcción colectiva del conocimiento. Esto implica reconocer que las personas y comunidades poseen saberes válidos acerca de su propia realidad y que dichos saberes deben incorporarse de forma sustantiva en la interpretación de las situaciones y en la toma de decisiones.

La participación favorece la legitimidad del proceso evaluativo, fortalece la apropiación comunitaria de los resultados y contribuye a la generación de cambios sostenibles. La investigación social, cuando se realiza de manera participativa, no se limita a observar la realidad desde fuera, sino que se involucra activamente en su transformación (Fals Borda, 1987). Por ello, el Trabajo Social tiene un rol privilegiado para impulsar prácticas de evaluación que reconozcan la agencia, la voz y la capacidad de acción de las personas beneficiarias.

—El rol del profesional del Trabajo Social en el diagnóstico y la evaluación actúa como mediador entre los datos y la interpretación, entre las instituciones y las personas, entre los discursos y las experiencias. Su función no se limita a aplicar instrumentos o completar informes; implica capacidad para contextualizar, analizar y vincular dimensiones individuales y estructurales.

Entre las competencias clave se incluyen:

- Capacidad de análisis crítico y síntesis.
- Sensibilidad cultural y reconocimiento de la diversidad.

- Manejo ético de la información y protección de datos.
- Habilidades comunicativas para la devolución y discusión de resultados.
- Reflexividad para identificar sesgos y ajustar la interpretación.

El/la profesional debe sostener una posición ética que evite imponer interpretaciones y que favorezca el diálogo horizontal y el reconocimiento de la subjetividad de las personas y colectivos involucrados.

Con respecto a las condiciones institucionales para una evaluación de calidad, para que la evaluación sea realmente significativa, es necesario que las instituciones favorezcan un entorno organizacional adecuado. Esto implica:

- a. Contar con tiempos y recursos para realizar diagnósticos y evaluaciones de manera rigurosa.
- b. Establecer culturas institucionales que valoren la reflexión y el aprendizaje continuo.
- c. Garantizar estructuras de coordinación y comunicación entre equipos.
- d. Promover procesos de formación continua en investigación social y metodologías evaluativas.
- e. Evitar la reducción de la evaluación a un procedimiento burocrático de cumplimiento.

La evaluación requiere condiciones que permitan el análisis crítico. Sin dichas condiciones, puede transformarse en un ejercicio superficial que no produce cambios reales.

4.4. Desafíos contemporáneos en el diagnóstico y la evaluación

Los contextos sociales actuales están marcados por transformaciones aceleradas: digitalización, movilidad humana, precarización laboral, envejecimiento demográfico, cambios territoriales y crisis ecológicas. Estos fenómenos complejizan el análisis y requieren enfoques flexibles e interdisciplinarios.

Algunos desafíos incluyen:

- Incorporar fuentes de datos diversas sin perder la perspectiva humanista.
- Evitar la dependencia excesiva de indicadores cuantitativos descontextualizados.
- Integrar análisis territorial, cultural y comunitario.
- Gestionar la tensión entre tiempos institucionales y ritmos propios de los procesos sociales.
- Garantizar la participación significativa de colectivos en situación de vulnerabilidad.

La evaluación debe adaptarse a estos desafíos sin renunciar a la ética y a la perspectiva crítica que caracterizan al Trabajo Social. El diagnóstico y la evaluación en Trabajo Social deben concebirse como procesos de conocimiento situados, colectivos y orientados a la transformación. Su finalidad no es solamente describir realidades, sino incidir en ellas, promoviendo condiciones más equitativas y justas. La rigurosidad metodológica y la sensibilidad ética no son dimensiones opuestas, sino complementarias y necesarias para una práctica profesional comprometida con la dignidad humana.

Tanto el diagnóstico como la evaluación están atravesados por supuestos epistemológicos acerca de la naturaleza de la realidad, la producción de conocimiento y la relación entre sujeto y objeto de estudio. Reconocer estos supuestos es fundamental para desarrollar prácticas reflexivas y coherentes.

Desde una perspectiva positivista, el diagnóstico tiende a centrarse en la identificación objetiva de problemas, mientras que la evaluación se orienta a la medición de resultados. No obstante, en Trabajo Social este enfoque resulta limitado, ya que no capta la complejidad de las experiencias humanas ni las dimensiones simbólicas de la realidad. Por ello, enfoques interpretativos y críticos adquieren relevancia. Estos enfoques consideran que la realidad se construye mediante interacciones sociales, discursos.

Las situaciones sociales no son estáticas; cambian a lo largo del tiempo debido a dinámicas individuales y colectivas. Por ello, el diagnóstico debe entenderse como un proceso continuo y revisable, no como un

documento cerrado. Del mismo modo, la evaluación debe concebirse como un ciclo permanente que retroalimenta la intervención.

La temporalidad implica reconocer momentos de transición, adaptación y transformación. Para los sujetos, estos procesos pueden implicar avances, retrocesos, resistencias o reconfiguraciones identitarias. Para las instituciones, suponen ajustes en la organización, redistribución de recursos y redefinición de prioridades. La integración de la temporalidad en el análisis permite evitar conclusiones precipitadas y favorece una interpretación dinámica de las realidades sociales.

La dimensión ética y política del diagnóstico y la evaluación. La ética atraviesa de manera transversal todo el proceso de producción de conocimiento en Trabajo Social. Implica respeto por la dignidad humana, cuidado de la confidencialidad, obtención del consentimiento informado y garantía de que la participación sea voluntaria. Sin embargo, más allá de los principios formales, la ética también se expresa en la forma en que se interpretan los datos y se formulan las conclusiones.

El diagnóstico y la evaluación tienen efectos políticos porque influyen en la toma de decisiones públicas, en la distribución de recursos y en la configuración de discursos sobre sujetos y colectivos. Por ejemplo, determinadas formulaciones pueden reforzar la idea de que ciertos grupos son responsables de su situación, mientras que otras pueden visibilizar condiciones estructurales que producen desigualdad. Reconocer esta dimensión política es necesario para evitar reproducciones de poder y para promover intervenciones eficaces y eficientes.

El vínculo entre conocimiento y transformación social, es objetivo del Trabajo Social, al integrar diagnóstico y evaluación, contribuye a la producción de un conocimiento orientado a la transformación social. Esto implica que el conocimiento no se concibe como acumulación de información, sino como una herramienta para generar cambios reales en la realidad material y simbólica de las personas y comunidades.

La transformación social puede implicar:

- Ampliar capacidades individuales y colectivas.
- Promover redes de apoyo comunitario.
- Cuestionar y modificar estructuras opresivas.

- Impulsar prácticas institucionales más inclusivas.
- Contribuir a la construcción de una cultura de derechos.

El conocimiento generado a través del diagnóstico y la evaluación debe ser devuelto a las personas y comunidades de manera accesible, comprensible y orientada a la acción. Esta devolución fortalece la transparencia, la participación y el sentido democrático del Trabajo Social.

En síntesis, el diagnóstico y la evaluación en Trabajo Social son procesos profundos, complejos y situados que requieren rigor metodológico, sensibilidad ética y orientación política. Ambos procesos permiten comprender las realidades sociales en su multidimensionalidad, identificar necesidades y potencialidades, reconocer desigualdades estructurales y orientar acciones transformadoras. La evaluación y el diagnóstico no son meros procedimientos técnicos, sino prácticas que articulan conocimiento y acción.

Para que el diagnóstico y la evaluación desempeñen un papel efectivo en el Trabajo Social, es necesario integrar estos procesos de manera orgánica en la práctica cotidiana. Ello requiere superar la idea de que la investigación es una actividad exclusivamente académica o separada de la intervención. Por el contrario, investigar, diagnosticar, intervenir y evaluar constituyen un ciclo continuo de comprensión y acción.

En el ámbito académico, esto implica formar profesionales capaces de pensar de manera crítica, reflexiva y situada, comprendiendo que las realidades sociales no pueden captarse únicamente mediante indicadores cuantitativos ni únicamente mediante testimonios subjetivos, la integración metodológica es una competencia esencial.

En el ejercicio profesional, implica generar condiciones institucionales que permitan sostener procesos de evaluación honestos, participativos y orientados a la mejora. Esto incluye garantizar tiempos adecuados para la reflexión, promover culturas organizacionales que valoren el aprendizaje continuo y favorecer espacios de intercambio interdisciplinario.

Finalmente, una práctica de diagnóstico y evaluación comprometida requiere reconocer la voz de las personas y comunidades como fuente legítima de conocimiento. La justicia social no se garantiza únicamente mediante la distribución de recursos, sino también mediante el

reconocimiento y la participación significativa en los procesos de análisis y toma de decisiones.

El Trabajo Social, en tanto disciplina y profesión orientada a la dignidad humana, tiene la responsabilidad de sostener estas prácticas con coherencia ética, rigor metodológico y orientación transformadora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Balibar, E. (2002). *Politics and the other scene*. Verso.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (2001). *La construcción social de la realidad* (J. A. Garmendia, Trad.; obra original publicada en 1966). Amorrortu.
- Bhaskar, R. (2008). *A realist theory of science*. London: Routledge.
- Bourdieu, P. (1997). *Razones prácticas: Sobre la teoría de la acción*. Barcelona: Anagrama.
- Bourdieu, P., & Wacquant, L. J. D. (1992). *An invitation to reflexive sociology*. University of Chicago Press.
- Butler, J. (2004). *Undoing gender*. New York: Routledge.
- Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento. (1979). *Informe Belmont: Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación*.
- Consejo General del Trabajo Social. (2012). *Código Deontológico del Trabajo Social*. Madrid.
- Crenshaw, K. (2009). *Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color*. Stanford Law Review, 43(6), 1241–1299. (Trabajo original publicado en 1989).
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. (2018). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). SAGE.
- Dewey, J. (1938). *Logic: The theory of inquiry*. New York: Holt.
- Dominelli, L. (2002). *Anti-oppressive social work theory and practice*. Palgrave Macmillan.
- Durkheim, É. (2002). *Las reglas del método sociológico* (A. García, Trad.). Madrid: Alianza. (Trabajo original publicado en 1895).
- España. (2006). *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia*. Boletín Oficial del Estado.
- España. (2018). *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales*. Boletín Oficial del Estado.

- Esping-Andersen, G. (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. Princeton University Press.
- Fals Borda, O. (1987). *La investigación-acción participativa: Inicios y desarrollos*. México: Siglo XXI.
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). SAGE.
- Foucault, M. (2002). *Vigilar y castigar: Nacimiento de la prisión* (A. Fontana, Trad.). Madrid: Siglo XXI. (Trabajo original publicado en 1977).
- Fraser, N. (2008). *Escalas de justicia*. Barcelona: Herder.
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI Editores.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures*. New York: Basic Books.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Polity Press.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa* (Vols. 1 y 2). Madrid: Taurus.
- Haraway, D. (1988). *Situated knowledges: The science question in feminism and the privilege of partial perspective*. *Feminist Studies*, 14(3), 575–599.
- Harding, S. (1991). *Whose science? Whose knowledge? Thinking from women's lives*. Cornell University Press.
- Healy, K. (2014). *Social work theories in context: Creating frameworks for practice*. Palgrave Macmillan.
- Ife, J. (2013). *Human rights and social work: Towards rights-based practice* (3rd ed.). Cambridge University Press.
- Kitchin, R. (2014). *The data revolution: Big data, open data, data infrastructures & their consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Laville, J.-L. (2010). *Política de la economía solidaria*. Icaria.
- Marcuello, C., & López Peláez, A. (2025). *Bases científicas del trabajo social: Enfoques y desafíos contemporáneos*. Tirant lo Blanch.
- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (2023). *Informe anual de servicios sociales en España 2023*. Gobierno de España.
- Nussbaum, M. C. (2011). *Creating capabilities: The human development approach*. Harvard University Press.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos [OHCHR]. (2012). *Principios rectores sobre la extrema pobreza y los derechos humanos*. Naciones Unidas.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). SAGE.
- Pawson, R., & Tilley, N. (1997). *Realistic evaluation*. SAGE.
- Payne, M. (2014). *Modern social work theory*. Oxford University Press.
- Popper, K. (1959). *The logic of scientific discovery*. Routledge.
- Reason, P., & Bradbury, H. (Eds.). (2008). *The SAGE handbook of action research: Participative inquiry and practice* (2nd ed.). SAGE.

- Riessman, C. K. (2008). *Narrative methods for the human sciences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Rossi, P. H., Lipsey, M. W., & Freeman, H. E. (2004). *Evaluation: A systematic approach* (7th ed.). SAGE.
- Schutz, A. (1962). *Collected papers* (Vol. 1). The Hague: Nijhoff.
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. New York: Oxford University Press.
- Shakespeare, T. (2006). *Disability rights and wrongs*. Routledge.
- Unión Europea. (2016). *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos)*. Diario Oficial de la Unión Europea.
- Weber, M. (1993). *Economía y sociedad* (G. Weisz, Trad.). México: Fondo de Cultura Económica. (Trabajo original publicado en 1922).

Capítulo 2

Del Estudio a la Intervención: Proceso y fases en la Investigación en Trabajo Social

JOSÉ TOMÁS DIESTRE MEJÍAS

Universidad Pablo de Olavide

1. INTRODUCCIÓN

El estudio se configura como la etapa más esencial y primaria del proceso metodológico en Trabajo Social. Tal es así, que constituye el punto de partida desde el cual se define, describe, comprende, se valora la realidad social y a partir de aquí considerar cualquier posibilidad de intervención. En esta fase, la investigación adopta un carácter exploratorio, reflexivo y dialógico, orientado a revelar las causas estructurales de los fenómenos sociales y sus dinámicas de poder, exclusión o vulnerabilidad que los configuran. Tal y como sostiene (Ander Egg, 1987), el estudio no es un momento aislado, sino una práctica de conocimiento que da sentido al conjunto de la investigación y fundamenta la acción profesional.

En la investigación social aplicada al Trabajo Social, el estudio cumple una doble función: una de carácter descriptivo y otra comprensiva. Por un lado, permite observar y sistematizar la realidad mediante la utilización de técnicas de recogida de datos; por otro, persigue comprender las interacciones, significados y contextos que subyacen a los hechos sociales (Corbetta, 2007). Esta comprensión no se limita a un ejercicio técnico, sino que se inscribe en una práctica ética y política orientada a la transformación social (De Sousa Santos, 2010).

Desde una perspectiva crítica, el estudio no se limita al análisis de variables individuales o conductuales, sino que incorpora las dimensiones estructurales, culturales y ambientales que intervienen en la configuración de las problemáticas sociales. En este sentido, investigar implica situarse dentro de una realidad que es compleja, interdependiente y está en permanente cambio o proceso de transformación, en la que las relaciones entre seres humanos y su contexto compuesto de variables sociales, políticas, culturales y económicas están integradas. El estudio se convierte, por tanto, en un proceso de conocimiento que reconoce la historicidad y la pluralidad de las experiencias humanas. En coherencia con el paradigma crítico, no se trata de describir la realidad tal como aparece, sino de desvelar las estructuras ocultas de dominación y desigualdad que la sostienen (Bourdieu, 1984; Foucault, 1975). Desde esta óptica, el estudio no persigue únicamente generar información, sino producir conciencia y posibilitar la acción liberadora y con carácter autónomo.

El papel del profesional del Trabajo Social, en consecuencia, trasciende la función instrumental de recogida de datos para asumir una postura reflexiva y comprometida. Como subraya Freire (1996), todo acto de conocimiento es, al mismo tiempo, un acto de transformación. Así, el estudio constituye el primer paso de un proceso de aprendizaje colectivo en el que las personas, grupos o comunidades se reconocen como sujetos activos del cambio social.

2. EL ESTUDIO EN TRABAJO SOCIAL

2.1. Naturaleza epistemológica y metodológica del estudio

El estudio en Trabajo Social constituye una práctica de conocimiento que articula teoría y acción, saber académico y experiencia social. No se trata únicamente de una fase metodológica previa a la intervención, sino de un proceso reflexivo que permite comprender la realidad para transformarla. Desde su dimensión epistemológica, el estudio expresa la manera en que la disciplina se aproxima a los fenómenos sociales, reconociendo su carácter aplicado, crítico y situado.

Durante buena parte del siglo XX, el paradigma positivista dominó las Ciencias Sociales, concibiendo el estudio como una operación técnica de observación objetiva. Sin embargo, los desarrollos del pensamiento crítico, la investigación cualitativa y la epistemología participativa han cuestionado esa concepción neutral del conocimiento. En la actualidad se reconoce que el proceso de estudio implica una interacción constante entre sujeto y objeto, entre quien investiga y las personas que integran la realidad social (Habermas, 1987; Giddens, 1984).

Desde una perspectiva crítica, el conocimiento se entiende como construcción social, producto de relaciones históricas, culturales y políticas. En consecuencia, el estudio no puede considerarse un proceso ajeno a la realidad, sino una forma de participación activa en ella. Freire (1970), lo expresó con claridad al afirmar que “nadie educa a nadie... los hombres se educan en comunión” (p.15). De manera análoga, el estudio se configura como un diálogo entre saberes y experiencias, donde incluso los conflictos y tensiones forman parte de la producción de conocimiento.

La epistemología crítica del Trabajo Social reconoce que el saber no es neutral ni universal, sino situado y contingente (Haraway, 1991). Cada estudio se desarrolla en un contexto histórico concreto, atravesado por valores, intereses y relaciones de poder que influyen en la selección de problemas, técnicas y formas de interpretación. Por ello, el proceso investigativo requiere una actitud permanente de reflexividad, entendida como la capacidad de analizar las propias

posiciones, supuestos teóricos e implicaciones éticas de la práctica (Bourdieu, 1984).

En su dimensión metodológica, el estudio combina procedimientos sistemáticos de recogida de datos y análisis e interpretación de los mismos con dinámicas de diálogo y participación social permitiéndonos una aproximación a la objetividad de aquello que estamos analizando. De esta manera, el estudio en Trabajo Social representa el primer momento de una praxis investigativa que busca comprender con y desde los sujetos sociales.

La metodología del estudio se sustenta en tres principios básicos:

1. **Integralidad**, como articulación de dimensiones estructurales, subjetivas de la realidad.
2. **Participación**, que reconoce a los sujetos sociales como coproductores del conocimiento.
3. **Reflexividad crítica**, mediante la cual la persona profesional examina su intervención y los condicionamientos ideológicos del proceso.

El estudio no se limita a la recopilación de datos empíricos, sino que constituye un proceso de interpretación orientado a comprender la lógica interna de los fenómenos sociales. En coherencia con Morin (1990), conocer implica contextualizar y articular los distintos niveles de la realidad. El estudio, por tanto, asume la complejidad como principio epistemológico, evitando explicaciones reduccionistas y promoviendo una lectura multidimensional de los problemas sociales. Desde una visión sistémica, el Trabajo Social integra factores económicos, culturales y políticos permitiéndonos extraer valoraciones y aproximaciones y a las posibles “causa-efectos” de los fenómenos sociales, generando conocimiento útil para la acción transformadora.

En síntesis, el estudio se fundamenta en una epistemología de la praxis, donde conocer es también transformar. Su naturaleza metodológica combina rigor científico, compromiso ético y participación social, convirtiéndose en un espacio de encuentro entre el conocimiento académico y los saberes comunitarios (Muñoz-Arce, 2021). El propósito no es describir la realidad, sino comprenderla críticamente para orientar acciones hacia la justicia social.

2.2. El estudio como proceso ético-político y reflexivo

El estudio en Trabajo Social no puede entenderse únicamente como una fase metodológica orientada a la producción de información, también ha de ser un ejercicio ético y político, además de técnico o metodológico. Su finalidad no consiste solo en generar información, sino en hacerlo desde una posición crítica y comprometida con la transformación social. Cada decisión del proceso qué se estudia, cómo, con quién y para qué implica una toma de postura ante la realidad (Fraser, 2008).

En este sentido, el estudio se convierte en un espacio de negociación de significados y visibilización de desigualdades. Su dimensión ética se sustenta en el reconocimiento del *otro/a* como sujeto de derechos, no como objeto de análisis. En línea con Freire (1970), estudiar una realidad social supone dialogar con ella, comprender las experiencias y significados de quienes la viven y construir colectivamente alternativas de cambio. Así, el estudio trasciende el modelo asistencialista y sitúa el conocimiento al servicio de procesos emancipadores y participativos.

Desde la práctica profesional, la ética del estudio implica tres principios básicos:

- **Respeto por la dignidad y autonomía** de las personas participantes, reconociendo sus saberes como legítimos.
- **Corresponsabilidad social del conocimiento**, donde la información generada pertenece también a la comunidad que la produce.
- **Compromiso con la justicia social**, orientando el estudio a visibilizar desigualdades estructurales y promover condiciones de vida dignas (Banks & Williams, 2020).

El estudio, además, adquiere relevancia frente a los desafíos contemporáneos descritos por (Beck, 1998) en la *sociedad del riesgo*. Las nuevas problemáticas: precarización laboral, crisis ambiental, desigualdades digitales o migraciones forzadas demandan estudios capaces de anticipar escenarios y formular respuestas colectivas. En esta línea, la investigación social debe orientarse a comprender los riesgos globales y sus impactos diferenciados, especialmente sobre los grupos más vulnerables.

La reflexividad es un componente inseparable de este proceso. Implica la capacidad profesional de interrogar los propios valores, emociones y supuestos epistemológicos. Tal como plantea (Bourdieu, 1984), se trata de una vigilancia epistemológica que evita reproducir ideologías dominantes. En el Trabajo Social, la reflexividad promueve la autocrítica y el diálogo intercultural e interdisciplinar, reconociendo la parcialidad inherente a toda mirada investigativa.

De acuerdo con Habermas (1987), el conocimiento liberador se construye a través de la comunicación racional y horizontal entre sujetos. El estudio, por tanto, no se limita a observar, sino que fomenta el aprendizaje colectivo. Cuando la investigación genera participación y deliberación, transforma tanto a quienes estudian como a quienes son estudiados. Así, el estudio se configura como una praxis dialógica, integrando teoría, experiencia y acción en un proceso continuo de comprensión crítica y emancipación social (Dominelli, 2022).

2.3. El estudio como práctica dialógica, liberadora y autónoma.

El estudio en Trabajo Social, cuando se orienta desde una perspectiva crítica, se concibe como una práctica dialógica, liberadora y autónoma. Esto significa que el conocimiento no se produce unilateralmente (desde quien investiga hacia quienes son investigados/as) sino a través de una relación de diálogo, reciprocidad y aprendizaje mutuo. En este sentido, la investigación deja de ser un proceso vertical para convertirse en una experiencia horizontal de co-construcción del saber. Este escenario nos invita a otro análisis, no menos relevante, como es el autodiagnóstico que también constituye una parte fundamental en el Estudio y que a veces queda relegado a un segundo término y que muy probablemente podría ofrecernos algunos elementos relevantes en el proceso de acercamiento a la realidad social y que éste sea real y efectivo.

Junto a esta apreciación también debe plantearse la naturaleza y sentido que pueden tener los recursos disponibles incluyendo entre ellos los “culturales” en los que se incluyen comportamientos colectivos articulados desde una eficaz organización social. Díaz González (2000),

expuso que junto a los sentimientos de identidad local o comarcal arraigados, estos ofrecen una gran potencialidad de movilización, si bien suelen incluir elementos negativos para la apertura y relación exterior. El arranque vendría de valorar los signos de identidad, no tanto de apoyos externos que generan dependencia.

Freire (1970), planteó que todo acto de conocimiento auténtico debe surgir del diálogo entre sujetos que reflexionan conjuntamente sobre su realidad. Esta concepción del estudio como práctica dialógica coincide con la esencia del Trabajo Social, cuya finalidad es promover la participación y la autonomía de las personas en la transformación de sus condiciones de vida. El estudio, por tanto, no es un instrumento para obtener información sobre los otros, sino un espacio de encuentro con ellos, donde se articulan distintas formas de saber: académico, popular, experiencial y técnico-profesional.

Según De Sousa Santos (2010), denomina a este proceso ecología de saberes, una interacción entre conocimientos diversos que se reconocen como igualmente válidos. En la práctica, esta ecología implica reconocer que los sujetos sociales poseen competencias interpretativas y saberes situados que enriquecen el análisis de la realidad. El estudio dialógico en Trabajo Social se apoya, así, en metodologías participativas y colaborativas que privilegian la voz de las personas implicadas en los procesos de investigación e intervención.

2.3.1. El diálogo como método y planteamiento ético

Estas apreciaciones nos inducen a considerar la importancia que tiene el diálogo como método y también como planteamiento ético. El diálogo no es sólo una técnica, sino una actitud ética que atraviesa todo el proceso de investigación. Esto supone renunciar a la neutralidad y asumir que el conocimiento se construye desde la propia interacción entre perspectivas. Según Habermas (1987), la comunicación libre de coerción es la base del conocimiento liberador y autónomo: solo mediante el intercambio racional y horizontal pueden los sujetos alcanzar una comprensión compartida del mundo social.

En el estudio en Trabajo Social, el diálogo, según Giddens (1984), cumple tres funciones esenciales:

1. **Función cognitiva:** permite acceder a los significados que las personas atribuyen a su realidad y comprender las razones de sus acciones.
2. **Función ética:** reconoce la dignidad del otro/a como interlocutor/a válido, evitando la cosificación o instrumentalización del sujeto investigado.
3. **Función política:** genera espacios de deliberación colectiva en los que las comunidades pueden redefinir su posición frente a las estructuras de poder.

De esta manera, el estudio se convierte en un proceso educativo, en el que tanto profesionales como participantes aprenden mutuamente. Esta premisa inspira el modo en que el Trabajo Social concibe la relación entre conocimiento y acción: una praxis transformadora que parte de la reflexión colectiva sobre la experiencia vivida.

2.3.2. *La Investigación-Acción-Participativa (IAP) como marco metodológico.*

Entre las metodologías que mejor encarnan esta visión del estudio se encuentra la Investigación-Acción-Participativa (IAP). Esta metodología tiene su origen en América Latina y fue desarrollada por autores como Fals Borda & Rodríguez Brandão (1987). La IAP propone un proceso, en el que las comunidades participan activamente en todas las fases del estudio: desde la identificación de problemas hasta la interpretación de resultados y la formulación de acciones.

Según Fals Borda (1987), la IAP se basa en la idea de que el conocimiento y la acción transformadora están profundamente vinculados, de modo que no puede entenderse uno sin el otro. En el campo del Trabajo Social, esta metodología resulta especialmente coherente con los principios de participación, corresponsabilidad y empoderamiento comunitario. Su objetivo no es producir conocimiento académico, sino promover cambios reales en las condiciones de vida de los colectivos implicados.

La práctica dialógica del estudio inspirada en la IAP implica:

- **Construir confianza** con las personas y grupos involucrados, generando un clima de horizontalidad y respeto.

- **Definir conjuntamente** los objetivos del estudio y las preguntas de investigación.
- **Utilizar técnicas colaborativas** como grupos de discusión, talleres de diagnóstico participativo y mapeos comunitarios entre otras técnicas de carácter colectivo.
- **Analizar y validar colectivamente** los resultados, favoreciendo la apropiación social del conocimiento.
- **Traducir el conocimiento en acción**, diseñando estrategias de intervención elaboradas con la comunidad.

Esta metodología no sólo transforma la forma de investigar, sino también la identidad del profesional del Trabajo Social, que deja de ser un experto externo para convertirse en un facilitador de procesos colectivos.

Estas metodologías de participación aportan por tanto herramientas teórico-prácticas básicas sobre todos los procesos sociales que se desarrollan en un determinado espacio y desde éste se toman decisiones que probablemente tengan que ver con la propia supervivencia de un sistema social. Por ello, se ha considerado conveniente tomar como referencia algunos estudios que demuestran la relevancia de este aspecto en las relaciones sociales y su incidencia en el entorno. Es el caso del estudio realizado por Encina et al., (2005), que entre otras aportaciones afirman lo siguiente: “deben ser los sujetos implicados en los contextos de investigación los que con su explicación y comprensión de los problemas y necesidades sociales apunten la dirección y materialicen los cambios” (p.51).

La constatación de estas evidencias científicas y empíricas constituyen unos claros argumentos para considerar que la intervención social debe atender comportamientos sociales organizados de esta naturaleza ya que pueden estar advirtiéndonos de que también deben formar parte del análisis de la realidad social.

La IAP, supone una estrategia de intervención que se puede representar en muchas prácticas concretas que dependerán de la creatividad de las personas protagonistas y de sus circunstancias específicas. En este sentido, será pues, el protagonismo e implicación de los propios sujetos uno de los elementos fundamentales que definan a esta perspectiva o enfoque teórico metodológico.

La generación de actitudes responsables y comprometidas con su propia realidad se convertirán en importantes activos en un proceso transformador capaz de movilizar recursos unido a un ejercicio de reflexión y acción. Si revisamos los programas de política social y servicios sociales y cómo estos tratan de ofrecer respuestas a aquellas problemáticas más “evidentes”, nos encontramos con la posibilidad de entender que las orientaciones generales de los programas que se realizan son obvias e incuestionables, cuando las complejas problemáticas de la sociedad admiten múltiples formas de intervención.

Al mismo tiempo existe el riesgo de anteponer como finalidad de la acción la integración, sin tener en cuenta que hay muchas formas de integración y que sería conveniente optar conscientemente entre ellas. En relación con todos estos planteamientos el Colectivo IOÉ (2003), hace referencia Torrens (1986), afirmando que, en los programas de política social, es común partir de clasificaciones predefinidas de necesidades sociales y de metodologías que se asumen como válidas sin cuestionamiento. Esto conlleva una delimitación institucional previa de los problemas a abordar (como el tipo de población o de programas), que condiciona la información que se obtiene en los procesos de intervención.

El Colectivo IOE (2003), advierte sobre la existencia de concepciones distorsionadas de la realidad, que se reflejan tanto en los métodos y procedimientos utilizados como en los resultados obtenidos. Esta situación no permite captar a los sujetos sociales con necesidades inmersos en un proceso social, político, económico y cultural en el que se producen y reproducen. Ofrecen clasificaciones y recuentos de necesidades abstractas y descontextualizadas de las que el individuo no es más que un portavoz manipulado.

Desde la IAP, se propone abordar la realidad social desde su génesis y recurrir a metodologías que permitan replantear la relación entre los agentes implicados, desvelando los intereses en juego y facilitando el protagonismo de los propios colectivos. Esto implica que las personas e instituciones que participan deben operar conjuntamente y estar abiertas y predisuestas al autoanálisis y evaluación de sus propios intereses y expectativas. Por tanto, habría que procurar que la población-objeto pasara a constituirse en sujeto principal del proceso, adoptando las otras instancias (instituciones y profesionales), un papel subsidiario o

de apoyo. Debemos decir que esta óptica además de la autoconciencia de las estrategias adaptativas adoptadas por parte de las entidades asociativas supone admitir y querer afrontar situaciones de necesidad social por la propia supervivencia de la entidad o colectivo. Junto a ello es necesario potenciar los recursos disponibles en estos sectores tanto a nivel de conocimiento, difusión y aplicación de técnicas de autodiagnóstico e investigación colectiva, como la acción, promoción de iniciativas y autoorganización.

2.3.3. El estudio como experiencia de emancipación

El sentido de liberación y autonomía del estudio se expresa en su capacidad para devolver la palabra a quienes históricamente han sido silenciados. De Sousa Santos (2010), sostiene que las Ciencias Sociales deben ser “una sociología de las ausencias y las emergencias”: ausencias, porque lo que no se ve también forma parte de la realidad; emergencias, porque los sujetos oprimidos generan nuevas formas de existencia y resistencia que el conocimiento tradicional no siempre reconoce.

El estudio en Trabajo Social, cuando se realiza desde esta sensibilidad, se convierte en un acto de justicia cognitiva. No solo busca comprender los problemas, sino reconocer los saberes subalternos, las memorias invisibilizadas y las voces marginadas. En esta dirección Haraway (1991), denomina a este enfoque conocimiento situado, subrayando que todo saber parte de una posición concreta, y que el valor del conocimiento radica en su capacidad de dialogar con otros saberes y perspectivas.

La autonomía y autogestión, en este contexto, no significan únicamente liberar a las personas de la opresión externa, sino recuperar su capacidad de pensar críticamente sobre su propia realidad. Como plantea Freire (1996), el acto de estudiar críticamente la realidad constituye ya un proceso de liberación, pues implica reconocer que el mundo es transformable.

En conclusión, el estudio como práctica dialógica y liberadora o emancipadora redefine el papel del Trabajo Social contemporáneo. Más allá de producir diagnósticos, el estudio promueve procesos de aprendizaje colectivo y ciudadanía activa como conceptos clave para la transformación social.

2.4. Momentos en la investigación en Trabajo Social

El proceso de estudio en Trabajo Social se concibe como un movimiento continuo de comprensión, reflexión y acción, que permite transitar desde la observación inicial de una realidad hasta su interpretación y transformación. Es por ello que, lejos de entenderse como una secuencia rígida de pasos, los momentos del estudio forman parte de un proceso dialéctico e interactivo en el que la teoría, la práctica y la ética se entrelazan permanentemente (Ander-Egg, 1987; Corbetta, 2007).

Cada momento constituye un espacio de toma de decisiones, donde el/la profesional define su posición epistemológica, metodológica y política ante la realidad. La comprensión de estos momentos es esencial para garantizar la coherencia del proceso de investigación y su orientación hacia fines de transformación social en la que los propios individuos, grupos o comunidad debe estar comprometida e identificada con el cambio o transformación social.

A continuación, se desarrollan los principales momentos del estudio en Trabajo Social, con sus fundamentos conceptuales y ejemplos prácticos.

a. Problematización de la realidad social

El primer momento del estudio consiste en problematizar la realidad, es decir, transformar una situación vivida, percibida o normalizada en un objeto de conocimiento. En este sentido, problematizar implica atender y observar la realidad desde la sospecha crítica, desvelando las relaciones de poder y los procesos de desigualdad que la configuran.

Como señala Freire (1970), todo proceso de conocimiento emancipador debe comenzar por una lectura crítica de la realidad cotidiana, priorizando la comprensión del mundo antes que el aprendizaje de la palabra escrita. Esto significa reconocer las estructuras sociales que sostienen la opresión y abrir caminos para su superación.

La problematización no surge únicamente de la mirada del investigador/a, sino del diálogo con los sujetos implicados. Desde la perspectiva del Trabajo Social, las personas, grupos o comunidades no son objeto de estudio, sino protagonistas del proceso de conocimiento. A

través de dinámicas participativas, reuniones comunitarias, talleres de reflexión, entrevistas colectivas, grupos de discusión, entre otras técnicas de recogida de datos, los actores identifican los temas y situaciones que perciben como relevantes o conflictivos. Esta identificación con el problema y la toma de conciencia sobre la necesidad del cambio supondrán uno de los momentos claves del estudio.

En esta fase se aplica un principio básico del paradigma crítico, todo problema social es una construcción social (Berger & Luckmann, 1966). Ello significa que no existe de manera aislada, sino en relación con contextos históricos, culturales y políticos concretos. Por tanto, el estudio debe situar el problema en su contexto estructural, analizando los procesos de exclusión, desigualdad o dominación que lo producen y reproducen. Por ejemplo, si en un determinado barrio de cualquier ciudad un equipo interdisciplinar decide realizar un estudio para comprender las causas del fracaso escolar, la problematización debe surgir de los propios jóvenes, quienes podrían expresar desmotivación y falta de expectativas. A partir de sus testimonios, el equipo reinterpreta el “fracaso escolar” no como una deficiencia individual, sino como un problema estructural de desigualdad educativa y precariedad laboral, vinculando la investigación con la crítica a las políticas públicas.

b. Formulación del objeto de estudio y de los objetivos

Una vez problematizada la realidad, el siguiente momento consiste en delimitar el objeto de estudio, es decir, definir con precisión qué se quiere comprender o transformar. En el enfoque crítico, el objeto no se “*descubre*”, sino que se construye colectivamente, a partir de la reflexión teórica y del diálogo con los sujetos sociales.

El objeto de estudio debe formularse de manera clara, pertinente y socialmente relevante. En el Trabajo Social, ello implica considerar tanto la dimensión estructural del fenómeno como su impacto en la vida cotidiana de las personas. La delimitación del objeto permite establecer las preguntas de investigación y los objetivos que guiarán el proceso (Corbetta, 2007).

Los objetivos generales y específicos no deben limitarse a describir hechos, sino orientarse hacia la comprensión crítica y la acción trans-

formadora. De acuerdo con Dussel (1998), conocer para liberar exige que la investigación revele las causas profundas de la exclusión y proponga caminos hacia la justicia social. Por ejemplo; en el caso de un estudio sobre jóvenes desempleados, el equipo investigador podría definir como objeto de estudio: *“análisis de los factores estructurales y culturales que inciden en la desafección juvenil frente al sistema educativo y laboral en el barrio X”*.

De este modo, se formulan objetivos orientados a comprender el problema en su complejidad y a identificar estrategias comunitarias que favorezcan la inserción social.

c. Construcción del marco teórico desde la praxis

El marco teórico constituye el entramado conceptual que permite interpretar la realidad. No se trata de una recopilación amplia de citas o autores/as sin más, sino de un proceso de diálogo con las citas de dichos/as autores/as y además un diálogo entre teoría y práctica, donde las categorías analíticas se nutren de la experiencia concreta (Ander-Egg, 1987; Giddens, 1984).

En la investigación en Trabajo Social, el marco teórico debe integrar perspectivas interdisciplinarias como la Sociología, Psicología Social, Economía y Derecho, reconociendo la naturaleza compleja e interdependiente de los fenómenos sociales. Al respecto Morin (1990), subraya que el pensamiento complejo exige superar las divisiones disciplinares y comprender los sistemas sociales como totalidades abiertas y dinámicas.

Desde la praxis profesional, el marco teórico se construye en constante interacción con la realidad. Tal es así que cada entrevista, observación o conversación con los individuos, grupo o comunidad puede aportar nuevos significados que transformen la comprensión inicial del problema. Esta relación circular entre teoría y práctica constituye el núcleo del conocimiento situado y participativo (Haraway, 1991). Si, por ejemplo, tuviésemos que abordar un estudio sobre redes de apoyo entre mujeres migrantes, el equipo investigador debe articular teorías sobre capital social (Bourdieu, 1984) y economía del cuidado (Fraser, 2008). El marco teórico se construye, por tanto, desde la praxis, no im-

pone un esquema previo, sino que emerge del diálogo entre los conceptos académicos y las vivencias de las propias mujeres.

d. Diseño metodológico y selección de técnicas

El diseño metodológico define la estrategia para responder a los objetivos del estudio. En el paradigma crítico, la metodología no es un conjunto de procedimientos neutros, sino una opción ética y política (De Sousa Santos, 2010). Por tanto, cada técnica expresa una determinada concepción del conocimiento y una relación específica entre investigador/a y realidad.

El diseño metodológico debe garantizar la coherencia entre la perspectiva teórica, los objetivos del estudio y las técnicas seleccionadas (Corbetta, 2007). En el Trabajo Social, suelen combinarse enfoques cualitativos y cuantitativos, priorizando aquellos que necesitemos de acuerdo a las características y momentos del estudio.

Las técnicas más utilizadas incluyen entrevistas en profundidad, grupos focales, observación participante, encuestas participativas, mapeos territoriales y análisis documental. La selección dependerá del tipo de problema y del contexto sociocultural. Si, por ejemplo, se realiza un estudio en ámbito rural, el equipo de investigación combinaría métodos cuantitativos (encuestas sobre migración y empleo) con técnicas participativas (talleres de diagnóstico rural, y entrevistas colectivas). El diseño metodológico se consensuaría con la comunidad para asegurar la pertinencia cultural y el aprovechamiento local de los resultados.

e. Trabajo de campo y análisis crítico de la información

El trabajo de campo constituye el momento de encuentro con la realidad, donde se concretan las estrategias planificadas. Es en este momento, más allá de recoger y sistematizar datos obtenidos, el trabajo de campo en el Trabajo Social es un proceso de vinculación humana y aprendizaje recíproco. La práctica investigativa debe sustentarse en la empatía, la escucha activa y el respeto por las narrativas de los participantes. Según Colomer (1974), el Trabajo Social es ante todo una relación entre personas, y esa dimensión ética se traslada al modo de investigar.

El análisis de la información, por su parte, no puede reducirse a una mera categorización técnica. Desde el enfoque crítico, se trata de un análisis hermenéutico y dialéctico, orientado a descubrir las contradicciones, tensiones y posibilidades de cambio que atraviesan la realidad social (Bourdieu, & Giddens, 1984). A modo de ejemplo, si se pretende realizar un estudio sobre precariedad residencial, durante el propio trabajo de campo el equipo investigador podría observar que las familias no sólo enfrentan carencias materiales, sino también un deterioro del sentido de pertenencia y del tejido vecinal. El análisis, realizado conjuntamente con los/as participantes, puede revelar que el problema trasciende la vivienda y tiene raíces en la desarticulación comunitaria. Esta comprensión crítica podría orientar posteriormente las líneas de intervención.

f. Devolución y validación con los sujetos implicados

La devolución de los resultados es una de las etapas más significativas del estudio crítico, pues transforma el conocimiento en un bien común y fortalece el sentido democrático de la investigación. La transferencia de resultados dignifica al profesional o persona que investiga, ya que además de realizar un ejercicio de transparencia añade componentes éticos y garantiza la objetividad del estudio.

La devolución de resultados significa compartir los hallazgos con los propios sujetos sociales, así como las interpretaciones y conclusiones obtenidas, de modo que puedan debatirlos, corregirlos o ampliarlos. Este momento no es una formalidad, sino una acción pedagógica y política (Fals Borda, 1987).

La validación social garantiza que el conocimiento sea legítimo y útil para quienes participaron en el proceso. Además, fomenta la apropiación comunitaria de la información y permite que el estudio se traduzca en propuestas concretas de acción. Para ilustrar este momento del estudio, podemos contextualizar la acción en un proyecto sobre salud comunitaria cuyos resultados del estudio se presentarían en una asamblea pública donde participan vecinos/as, profesionales sanitarios y representantes municipales. La comunidad discute los hallazgos y propone crear un consejo local de salud participativo. Esta instancia de devolución no sólo valida el conocimiento, sino que lo convierte en un instrumento de organización social.

En conjunto, estos momentos conforman un proceso orgánico e interdependiente, en el que la problematización, la construcción teórica, la metodología, el trabajo de campo y la devolución social se entrelazan en un movimiento de reflexión y acción. El estudio, así entendido, deja de ser una fase inicial para convertirse en un proceso continuo de aprendizaje colectivo, fundamento indispensable para el diagnóstico y la intervención social.

2.5. Fases del estudio en Trabajo Social

El estudio en Trabajo Social, no se limita a una etapa previa o introductoria del proceso de investigación, sino que constituye el núcleo articulador de todo el itinerario metodológico. A través del estudio se construye la mirada sobre la realidad, se delimitan los problemas sociales y se sientan las bases para el diagnóstico, la planificación y la intervención.

Las fases del estudio pueden comprenderse como momentos interrelacionados de un proceso dialéctico, que transita entre la comprensión de la realidad y la acción transformadora. Estas fases no deben interpretarse como pasos lineales o cerrados, sino como movimientos circulares y reflexivos que se retroalimentan constantemente (Morin, 1990; De Sousa Santos, 2010).

En la tradición del Trabajo Social, la secuencia metodológica clásica del estudio comprende:

1. Formulación del problema y de los objetivos.
2. Revisión teórica y construcción del marco conceptual.
3. Diseño metodológico.
4. Trabajo de campo y recogida de información.
5. Análisis e interpretación de datos.

A continuación, se analiza de modo pormenorizado cada una de estas fases desde un enfoque crítico.

2.5.1. *Formulación del problema y de los objetivos*

La formulación del problema es el punto de partida de toda investigación. Esto supone identificar una situación social que requiere ser comprendida o transformada, delimitando su contexto, causas y posibles consecuencias. En el Trabajo Social, esta fase debe abordarse desde una mirada estructural y participativa: el problema no pertenece solo al investigador, sino a los sujetos que lo viven.

Según Corbetta (2007), un problema de investigación válido es aquel que combina relevancia social, pertinencia teórica y viabilidad metodológica. Sin embargo, en el paradigma crítico se añade una cuarta dimensión: su potencial emancipador (carácter liberador y autónomo) es decir, su capacidad para contribuir a la transformación social (Dussel, 1998).

La formulación de un problema implica reconocer las relaciones de poder que lo atraviesan. Foucault (1975), recuerda que toda práctica social produce discursos de verdad y, por tanto, estudiar un fenómeno supone interrogar quién define lo normal, lo patológico o lo marginal. En Trabajo Social, esta reflexión es clave para evitar la reproducción de estigmas o categorías institucionales que culpabilizan a las personas por sus condiciones de vida. Para ilustrar esa fase podemos poner como ejemplo el impacto de determinados modelos turísticos sobre la exclusión residencial. Si queremos formular el problema y partimos de técnicas de recogida de datos con familias desplazadas (cuestionarios, entrevistas) podrían redefinirse algunos conceptos tales como la “gentrificación” y la “pérdida del sentido de pertenencia o comunidad” como ejes de análisis. A partir de aquí podrían articularse la comprensión del problema con las dinámicas socioeconómicas y su impacto en el territorio.

2.5.2. *Revisión teórica y construcción del marco conceptual*

Esta fase permite situar el problema en el campo del saber y establecer los fundamentos teóricos y conceptuales del estudio. El marco teórico cumple tres funciones principales: orientar la mirada investigativa, ofrecer un lenguaje común y permitir la interpretación crítica de la realidad (Ander-Egg, 1987; Giddens, 1984).

Desde el enfoque crítico, la revisión teórica no se limita a la literatura académica tradicional, sino que incluye saberes comunitarios, que amplían la comprensión de la realidad.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico traduce las preguntas teóricas en estrategias de acción. Define cómo se desarrollará el estudio, qué técnicas se emplearán, qué población se abordará y cómo se garantizarán los principios éticos y participativos. Es importante para esto atender a conceptos fundamentales como son: ciudadanía activa y cultura participativa y cómo la propia participación puede convertirse en un instrumento de transformación social.

El carácter participativo e investigador durante el estudio debe constituir un eje transversal pues toda acción, además de necesaria, ha de ser revisada conjuntamente, como ya hemos señalado anteriormente, con el propósito de progresar al propio ritmo de los acontecimientos sociales, políticos, económicos y culturales. Para ello será necesario promocionar la integración de las personas y su participación activa en la sociedad en la que se desenvuelven.

A partir de aquí se trataría de construir una estrategia de crecimiento económico basada en estos principios que podría ser el uso colectivo y conjunto de los propios medios de producción, sin que esto suponga un planteamiento separatista. Esta situación supondría que la satisfacción de necesidades por parte de la población debería constituir el factor prioritario y éste indudablemente iría asociado al mantenimiento de un equilibrio territorial y local. De este modo, la distribución racional y equitativa de los ingresos y beneficios obtenidos tendría más posibilidades de estar garantizada.

El diseño metodológico debe tener en cuenta que el concepto real de ciudadanía asiste a un proceso constante de construcción y que debe superar posibles limitaciones externas. Para ello es preciso activar procesos colectivos como forma expresiva y eficaz de reivindicar las necesidades y generar procesos de cambio. Para ello sería útil, metodológi-

camente hablando, considerar el conjunto de demandas que subyacen en los grupos sociales o colectivos más activos, ofreciéndoles todos los medios e instrumentos disponibles para poder consensuar posiciones, estrategias de visibilización y expresión conjunta. Además de este acercamiento y acompañamiento real, se nos antoja útil una función de intermediación o interlocución, así como una consensuada representación que responda a sus intereses y necesidades.

Este planteamiento apuesta por una participación integral que profundiza en la democracia social, que no es otra cosa que un concepto activo de ciudadanía en el que la propia participación es un medio y fin al mismo tiempo, que repercute tanto a los diferentes agentes sociales, como a los/as ciudadanos/as en su conjunto en temas que les afectan. Según Giner (1987), la participación activa de la ciudadanía se canaliza a través de la sociedad civil, entendida como un entramado de intereses en cuyo seno el Estado tiene la función de garantizar la resolución de conflictos y atender las demandas colectivas.

El concepto de participación y democracia social está históricamente constituido de derechos individuales, libertades y asociaciones voluntarias, cuya autonomía y competición mutua en la persecución de sus intereses privados quedan garantizadas por una institución pública, llamada Estado, la cual se abstiene de intervenir políticamente en la vida interna de dicho ámbito de actividades humanas. En coherencia con el enfoque crítico, el diseño metodológico debe ser flexible, participativo y reflexivo (Fals Borda, 1987). La flexibilidad implica reconocer que los problemas sociales son dinámicos y que las decisiones metodológicas pueden modificarse en función de los hallazgos o las demandas de la comunidad.

En el Trabajo Social, los diseños metodológicos suelen combinar enfoques priorizando la IAP y las metodologías colaborativas. Estas estrategias promueven el protagonismo de los sujetos implicados y facilitan la apropiación colectiva de los resultados. Como ilustración al respecto podemos hacer referencia a un hipotético estudio sobre redes de apoyo entre mujeres migrantes. Si se opta por un diseño cualitativo con componentes participativos se utilizarían entrevistas en profundidad, talleres de narrativas colectivas y mapeos sociales elaborados por las propias participantes. El diseño incorpora la perspectiva interseccional (Crenshaw, 1991), reconociendo la diversidad de experiencias según género, origen, clase y situación administrativa.

4. TRABAJO DE CAMPO Y RECOGIDA DE INFORMACIÓN

El trabajo de campo es la fase experiencial del estudio, donde se materializa el contacto con la realidad y los sujetos sociales. Desde la perspectiva del Trabajo Social, esta fase debe abordarse con sensibilidad ética, empatía y respeto. La investigación social según (Ander-Egg, 1995), es un proceso que aplica el método científico para producir conocimiento sobre la realidad social. En este marco el trabajo de campo es la fase central para obtener datos primarios mediante la observación y el contacto directo con sujetos, grupos y contextos. Al mismo tiempo establece una fase previa y que es básica: la planificación que conlleva la formulación de objetivos, preguntas a las que responder y en definitiva el diseño de técnicas para ello. Ander-Egg (1995), también insiste en la necesidad de una organización clara: qué, cuándo, dónde, con quién y con qué instrumentos para que el trabajo de campo sea fiable.

Algunas de estas técnicas de recogida de datos e información son las siguientes:

- **Entrevista (individual y semiestructurada):** técnica central para recoger narrativas, percepciones y datos cualitativos. Para ello se planifica un guión semi-estructurado, prueba piloto, registro (grabación si hay consentimiento) y toma de notas de contexto (no sólo respuestas).
- **Observación (no participante y participante):** esto supone el registro de comportamientos, rutinas y contextos. Para ello es recomendable: ficha de observación, y definir unidades de observación, anotar incidencias, fechas y lugares; emplear diario de campo para reflexiones y notas metodológicas
- **Cuestionarios y encuestas:** estas técnicas son útiles para obtener datos cuantitativos. Para ello es oportuno diseñar ítems claros, validar con pilotaje, controlar sesgos de muestreo y no respuesta; codificar variables antes de la recogida para facilitar entrada de datos.
- **Grupos de discusión:** son útiles para explorar opiniones colectivas y generar contraste entre diferentes discursos. Para ello se necesita de una persona moderadora que esté preparada y haga una correcta dirección o guía de la sesión con el correspondiente registro de la información que se obtenga.

- **Fichas sociales/registros estandarizados:** en Trabajo Social, es muy útil la realización de fichas y protocolos (ficha social, ficha de diagnóstico) para homogeneizar la recogida de datos y asegurar la continuidad de la información que se obtiene y también la continuidad entre profesionales. Esto facilita la comparación y contraste de los datos obtenidos, además del seguimiento.

Junto a estas técnicas conviene realizar un muestreo y proceso de selección en el propio trabajo de campo. Para ello pueden desarrollarse algunas estrategias tales como un muestreo probabilístico cuando se requiere representatividad; muestreo intencional (de conveniencia, por criterio o por casos extremos) en estudios cualitativos o estudios de casos.

También puede desarrollarse una triangulación y control de sesgos: (técnicas, fuentes de diversos/as investigadores/as), para aumentar la validez y calidad en los resultados del estudio. En este proceso resulta útil, también, combinar observación, entrevistas y documentos. Esto supone poder cotejar o contrastar entre diferentes fuentes y revisar por pares el material de campo.

La obtención de datos, con independencia de la técnica que utilizemos requiere de un consentimiento, oral o escrito, según el contexto en el que nos encontremos, así como una confidencialidad y protección de los datos. Es por ello que se debe explicar la finalidad y el uso de datos estableciendo límites de confidencialidad. Al respecto Ander-Egg, (1995), señala las implicaciones éticas del trabajo directo con personas y grupos.

Con respecto al registro y la gestión de los datos de campo, pueden utilizarse diarios o fichas de campo en la que se puede anotar fecha, lugar, contexto, participantes, instrumentos usados, incidencias, reflexiones del investigador/a y códigos que permitan guardar el anonimato y el propio plan de anonimización antes del análisis. Es pertinente el uso de manuales prácticos; incluye un protocolo de salida a campo: objetivo, población, técnicas, instrumentos, guion de entrevista, plantillas de diario de campo.

A diferencia de los enfoques positivistas, el trabajo de campo en la investigación crítica no busca “observar desde fuera”, sino participar

desde dentro. El/la investigador/a se convierte en parte del proceso social que estudia, estableciendo relaciones dialógicas basadas en la confianza y la colaboración (Habermas, 1987). La recogida de información incluye no solo los datos empíricos, sino también los significados, emociones y valores que los sujetos atribuyen a su experiencia. El profesional del Trabajo Social debe estar atento a las dimensiones simbólicas y culturales que configuran los discursos.

A modo de ilustración o ejemplo, podríamos situarnos en el trabajo de campo del estudio comunitario en un barrio periférico en el que el personal investigador podría participar en las asambleas vecinales y en actividades culturales locales. Este proceso de inmersión permite comprender la vida cotidiana del barrio desde dentro, reconociendo tanto las redes de solidaridad como los conflictos latentes entre vecinos/as y administración.

5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El análisis de datos es un proceso de reflexión crítica y sistematización, que transforma la información en conocimiento. En el paradigma crítico, el análisis se realiza de manera hermenéutica y dialéctica, integrando las dimensiones micro (vivencias personales) y macro (estructuras sociales).

Sobre el análisis de la realidad social, Morin (1990), advierte que la complejidad de los fenómenos sociales y éste exige un pensamiento relacional, capaz de conectar causas, contextos y consecuencias. Por ello, el análisis no se limita a identificar patrones, sino que busca revelar las relaciones ocultas de poder y los mecanismos de exclusión que operan en la realidad.

En el Trabajo Social, esta fase debe incorporar la participación de los actores sociales, permitiendo que ellos mismos interpreten los resultados y aporten su visión sobre las causas y posibles soluciones. A modo de ejemplo, en el análisis de un estudio sobre salud mental comunitaria, las personas participantes elaboran conjuntamente con los investigadores un “mapa de sentidos”, que muestra cómo los discursos

institucionales estigmatizan la enfermedad mental. El análisis compartido permite redefinir las estrategias de apoyo y fortalecer el sentido de pertenencia del grupo.

El análisis e interpretación de datos constituye una de las fases más relevantes dentro del proceso de investigación social, pues permite transformar la información empírica recogida durante el estudio para su comprensión y transformación de la realidad social. Esta etapa no se reduce a un ejercicio técnico de tratamiento estadístico o categorización de información, sino que implica un proceso reflexivo, crítico y sistemático mediante el cual el investigador o la investigadora da sentido a los datos, los contrasta con el marco teórico y los objetivos del estudio, y construye una interpretación coherente de los fenómenos sociales observados (Hernández Sampieri et al., 2018).

En el ámbito del Trabajo Social, esta fase adquiere una importancia particular, ya que el análisis de datos no se orienta únicamente a explicar las causas de una problemática, sino también a fundamentar decisiones de intervención y evaluación. El propósito último es generar conocimiento aplicable a la acción profesional y contribuir a la transformación y justicia social. Desde el paradigma crítico, el análisis de los datos implica también cuestionar las estructuras sociales y económicas que condicionan la vida de las personas y los grupos, situando la investigación en una perspectiva ética y comprometida (Denzin & Lincoln, 2018).

Antes de iniciar el análisis propiamente dicho, es necesario realizar una cuidadosa organización y preparación de los datos. En los estudios cuantitativos, ello implica la revisión y depuración de las bases de datos, la codificación de las variables y la verificación de la consistencia interna de la información (Clark, 2018). En los estudios cualitativos, se requiere la transcripción fiel de entrevistas, grupos de discusión u observaciones, así como la sistematización de notas de campo y documentos relevantes (Gibbs, 2012).

En ambos casos, la etapa inicial busca garantizar la calidad de la información, evitando errores, omisiones o sesgos que puedan afectar la validez de los resultados. Además, la digitalización de datos y su gestión mediante software especializado (SPSS, Atlas.ti, NVivo, MAXQDA, entre otros), facilita la trazabilidad y transparencia del proceso.

El análisis cuantitativo se basa en la descripción y explicación estadística de los fenómenos sociales mediante el uso de variables medibles. En primer lugar, se realiza un análisis descriptivo, que incluye medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y de dispersión (desviación estándar, rango, varianza), así como la construcción de tablas y gráficos que sintetizan la información. Posteriormente, cuando el diseño lo permite, se aplican técnicas de análisis inferencial que posibilitan establecer relaciones de causalidad o asociación entre variables, tales como la correlación de Pearson, el análisis de regresión o la prueba de Chi-cuadrado (Hernández Sampieri et al., 2018).

El valor de esta fase reside en que, a través de la cuantificación, se pueden identificar patrones estructurales de desigualdad, exclusión o vulnerabilidad que afectan a grupos específicos, permitiendo fundamentar políticas sociales o intervenciones profesionales basadas en evidencias empíricas. Sin embargo, desde el enfoque crítico, se reconoce que las cifras deben ser interpretadas en su contexto sociopolítico, evitando una lectura meramente tecnocrática o descontextualizada.

Por otro lado, respecto a los estudios cualitativos, el análisis se orienta a comprender los significados y experiencias sociales desde la perspectiva de los actores. Se trata de un proceso inductivo e interpretativo que busca descubrir patrones de sentido, narrativas y estructuras simbólicas. Según Strauss & Corbin (1998), el análisis cualitativo implica tres niveles principales de codificación: codificación abierta, que fragmenta el texto y asigna etiquetas a unidades significativas de información; codificación axial, que relaciona categorías y subcategorías identificando vínculos causales o contextuales; y codificación selectiva, que integra los hallazgos en torno a una categoría central o teoría emergente.

El uso de herramientas informáticas como Atlas.ti o NVivo, posibilita organizar y explorar grandes volúmenes de información textual, facilitando la codificación, la búsqueda de patrones y la triangulación entre fuentes. No obstante, el análisis cualitativo no debe reducirse a una técnica mecánica, sino que debe mantener una postura reflexiva y crítica, reconociendo el papel interpretativo del/la investigador/a en la construcción del conocimiento (Flick, 2015).

La interpretación constituye el momento culminante del análisis, en el cual los resultados se confrontan con el marco teórico y los obje-

tivos de la investigación. La interpretación de los datos obtenidos no es solo describir lo hallado, sino darles significado social, histórico y político a los datos. En esta etapa, el/la investigador/a debe reflexionar sobre las implicaciones de los hallazgos, las posibles explicaciones alternativas y los límites del estudio (Taylor et al., 2016).

Las fuentes de las que se han obtenidos los datos para su posterior análisis e interpretación, como dijimos anteriormente, han sido fuentes primarias (entrevistas, encuestas, observación participante, historias de vida) y fuentes secundarias (estadísticas oficiales, documentos institucionales, bases de datos, artículos científicos). La selección de fuentes depende del diseño metodológico, pero debe atender a criterios de pertinencia, actualidad y confiabilidad.

Desde una perspectiva crítica, el análisis y la interpretación de datos deben realizarse con un compromiso ético hacia la justicia social. Esto implica reconocer las voces de los sujetos investigados, respetar su confidencialidad y garantizar que los resultados contribuyan a la mejora de sus condiciones de vida. Asimismo, la interpretación debe situarse en el contexto global en el que se realiza el estudio.

El análisis e interpretación de datos representan, en definitiva, el punto de articulación entre teoría, método y práctica en la investigación social. A través de este proceso, la información se transforma en conocimiento y el conocimiento en acción social. Para el Trabajo Social, ello supone la posibilidad de fundamentar la intervención en evidencias rigurosas, fortalecer la ética profesional y promover una comprensión crítica de la realidad, orientada a la transformación y la justicia.

6. CONCLUSIONES

El estudio en Trabajo Social representa, en el marco de la investigación social aplicada, el punto de partida del proceso metodológico que permite comprender, interpretar y, en última instancia, transformar la realidad social. Desde una perspectiva crítica-epistemológica, esta fase no puede concebirse como un ejercicio meramente técnico o descriptivo, sino como un momento de construcción dialéctica del

conocimiento, donde la realidad se interroga a sí misma a través de la práctica profesional y del pensamiento reflexivo. Comprender el estudio en Trabajo Social, supone reconocer que investigar implica situarse ante el mundo social con una mirada comprometida, histórica y éticamente fundamentada.

En este sentido, el estudio no se limita a recopilar datos o elaborar un marco teórico, sino que constituye una praxis cognitiva orientada a develar las estructuras de poder, desigualdad y dominación que subyacen en los fenómenos sociales. A través de este enfoque, el Trabajo Social asume su papel no solo como disciplina analítica, sino también como campo de acción transformadora. El conocimiento que surge del estudio no es neutral, está imbricado en las condiciones históricas, políticas y culturales que configuran los objetos de investigación y las propias categorías de análisis. Por ello, la reflexión crítica y epistemológica se convierte en un requisito indispensable para garantizar la coherencia entre el posicionamiento teórico, la metodología empleada y la intencionalidad ética del proceso investigativo.

Los momentos del estudio, desde la formulación del problema hasta la definición de objetivos, pasando por la revisión teórica y la selección de técnicas, conforman un entramado que articula el pensamiento crítico con la acción social. Cada uno de estos momentos requiere un ejercicio constante de interpretación, contraste y diálogo con la realidad. La formulación de un problema en Trabajo Social implica interrogar los procesos sociales desde su complejidad y conflictividad, evitando reduccionismos que fragmenten la comprensión del fenómeno. Del mismo modo, establecer objetivos significa traducir las inquietudes sociales en metas cognoscitivas y prácticas que orienten la búsqueda de conocimiento hacia la justicia social, la emancipación, liberación y autonomía humana.

El marco teórico, por su parte, no debe entenderse como un simple repertorio de conceptos, sino como una red viva de significaciones que orienta la mirada del investigador, o de la investigadora hacia determinadas dimensiones de la realidad. Desde el paradigma crítico-epistemológico, el marco teórico adquiere una función emancipadora, permite cuestionar los supuestos dominantes, recuperar la voz de los sujetos subalternos y situar el conocimiento dentro de las relaciones de poder que lo producen. De este modo, el estudio se convierte en un ejercicio

de conciencia crítica que hace visible lo que las ideologías hegemónicas tienden a invisibilizar.

La metodología y las técnicas de investigación, lejos de ser instrumentos neutrales, deben seleccionarse y aplicarse en consonancia con los fines transformadores del Trabajo Social. Para ello, tanto en el ámbito cuantitativo como en el cualitativo, la elección metodológica ha de responder a la naturaleza del objeto de estudio y, sobre todo, a los valores ético-políticos que guían la intervención. El estudio supone una búsqueda constante y ordenación de datos, que se van obteniendo y a partir de aquí se integra la dimensión reflexiva con la participación de los actores sociales enriqueciéndose el proceso de análisis que posteriormente derivará en el diagnóstico.

El proceso de investigación desde esta perspectiva, es siempre un acto dialógico entre conocimiento y acción. Tal es así, que las fases del estudio: observación, análisis, interpretación y síntesis, adquieren sentido cuando se reconocen como un proceso continuo y retroalimentado. La observación permite acercarse al objeto social desde la experiencia empírica, pero también desde la sensibilidad y la escucha activa. El análisis estructura la información y revela los patrones, tensiones y contradicciones que emergen de la realidad. La interpretación, en cambio, dota de sentido al conocimiento, reconociendo que toda comprensión es siempre situada y provisional. Por su parte, finalmente, la síntesis integra las dimensiones empíricas, teóricas y éticas del proceso, ofreciendo una visión compleja y comprometida del fenómeno estudiado.

Desde el paradigma crítico-epistemológico, el estudio no finaliza cuando se obtienen resultados o conclusiones parciales, más bien, abre nuevas preguntas y rutas de investigación. La realidad social no es un objeto cerrado, sino un campo dinámico en permanente transformación, donde las categorías analíticas deben ser constantemente revisadas a la luz de los cambios históricos y de las luchas sociales. Por ello, la labor investigativa en Trabajo Social implica un compromiso ético-político con la transformación de las condiciones que generan desigualdad, exclusión o vulnerabilidad.

El estudio, concebido de este modo, constituye el fundamento epistemológico del proceso de diagnóstico en Trabajo Social. Es en el trán-

sito del estudio al diagnóstico, donde se produce una síntesis entre el conocimiento teórico y la comprensión situada de la realidad concreta. El diagnóstico no es una etapa independiente ni posterior en sentido lineal, sino la consecuencia lógica y necesaria de un estudio bien estructurado y críticamente orientado. A través del diagnóstico, el conocimiento generado en la fase de estudio se sistematiza, se contrasta con la práctica y se orienta hacia la acción transformadora. De este modo, el estudio ofrece la materia prima cognitiva sobre la que el diagnóstico elabora su comprensión analítica.

En suma, el estudio en Trabajo Social, sus momentos y fases, constituyen el andamiaje sobre el cual se edifica todo el proceso metodológico de la investigación social. Su valor no reside únicamente en los resultados obtenidos, sino en la manera en que fomenta una comprensión profunda, crítica y comprometida con la realidad. Desde la óptica del paradigma crítico-epistemológico, el estudio es un acto de resistencia frente a las formas de conocimiento instrumental que pretenden reducir la complejidad social a indicadores o cifras descontextualizadas. El estudio es, ante todo, un ejercicio de emancipación cognitiva, una apuesta por un conocimiento situado que reconozca la dignidad y la voz de los sujetos sociales.

La conclusión de esta fase invita, por tanto, a avanzar hacia el diagnóstico en Trabajo Social como una etapa de mayor concreción analítica, donde el conocimiento generado en el estudio se orienta a comprender las causas profundas de las problemáticas y a delinear estrategias de transformación social. El paso del estudio al diagnóstico representa la continuidad lógica y ética de un proceso que no se conforma con conocer, sino que aspira a transformar la realidad desde la praxis crítica. Desde esta óptica la integración de ambas dimensiones: el conocimiento riguroso y la acción consciente, el Trabajo Social podrá seguir construyendo una ciencia social comprometida con la justicia y la equidad humana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Idáñez, M. J., & Ander-Egg, E. (1992). *Metodología y práctica del Trabajo Social*. Lumen.
- Alonso Torrens, F. J. (1986). *La investigación sociológica en la planificación de los servicios sociales*. Documentación Social, Cáritas Española.
- Ander-Egg, E. (1987). *Estudio, investigación y diagnóstico de la situación sociocultural*. Humanitas.
- Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de investigación social* (24.^a ed.). Lumen/Humanitas.
- Banks, S., & Williams, R. (2020). *Ethics, values and social work practice in changing times*. Polity Press.
- Bauman, Z. (2000). *Liquid modernity*. Polity Press.
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Paidós.
- Berger, P., & Luckmann, T. (1966). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu.
- Bourdieu, P. (1984). *A social critique of the judgement of taste*. Harvard University Press.
- Colectivo IOÉ. (1993). *Investigación-acción participativa: Introducción en España*. Documentación Social, 92, 55–72.
- Colectivo IOÉ. (2003). *Inmigración, escuela y mercado de trabajo: Una radiografía actualizada*. Colectivo IOÉ.
- Colomer, M. (1974). *Método de Trabajo Social*. Humanitas.
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. McGraw-Hill.
- Crenshaw, K. (1991). Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color. *Stanford Law Review*, 43(6), 1241–1299.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd Ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- De Sousa Santos, B. (2010). *Epistemologías del Sur*. Akal.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Díaz González, T. (2000). La cultura como factor estratégico del desarrollo rural. *Revista de Educación*, núm. 322. www.educacionyfp.gob.es.
- Dominelli, L. (2022). *Green social work: Environmental justice and social transformation*. Polity Press.
- Dominelli, L. (2022). *Green social work: From environmental crises to environmental justice* (2nd ed.). Polity Press.
- Dussel, E. (1998). *Ética de la liberación en la edad de la globalización y la exclusión*. Trotta.
- Encina, J., Rosa, M., & Caraballo, J. M. (2005). *Cuando nos parece que la gente no participa: Materiales de apoyo para la participación*. Atrapasueños.
- Fals Borda, O. (1987). *La investigación-acción en convergencia con la educación popular*. CINEP.

- Fals Borda, O., & Rodríguez Brandão, C. (1987). *Investigación participativa*. Banda Oriental.
- Flick, U. (2015). *El diseño de la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Foucault, M. (1975). *Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión*. Siglo XXI.
- Fraser, N. (2008). *Escalas de justicia*. Herder.
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI.
- Freire, P. (1996). *Pedagogía de la autonomía: Saberes necesarios para la práctica educativa*. Siglo XXI Editores.
- Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos*. Madrid: Morata.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. University of California Press.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa*. Taurus.
- Haraway, D. (1991). *Ciencia, cyborgs y mujeres: la reinención de la naturaleza*. Cátedra.
- Hernández Sampieri, R., Mendoza, C., & Torres, P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Monreal Bosch, P., & Valle, A. (2010). Las personas mayores como actores en la comunidad rural: Innovación y *empowerment*. *Athenea Digital*, 17, 171–187.
- Morin, E. (1990). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona. Gedisa
- Muñoz-Arce, G. (2021). *Critical social work and the decolonial turn: Knowledge, power and praxis*. *International Social Work*, 64 (4), 553–568.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE

Capítulo 3

El Diagnóstico en Trabajo Social: Análisis, Tipologías y Herramientas para la Comprensión y Transformación Social

JOSÉ LUIS SARASOLA SÁNCHEZ-SERRANO

Universidad Pablo de Olavide

1. INTRODUCCIÓN

El diagnóstico es parte fundamental del Método Básico que utilizamos las/os profesionales del Trabajo Social, es decir, tras las etapas del Estudio, tendremos el Diagnóstico al que seguirán las etapas de la Planificación, la Intervención y la Evaluación, etapas que utilizamos tanto en el Trabajo Social Individualizado (personas y familias), el Trabajo Social Grupal y el Trabajo Social Comunitario.

El diagnóstico no consiste en repetir ni resumir los estudios previos sobre las situaciones y problemas analizados. Su propósito es situarlos en un contexto global, delimitarlos y establecer las relaciones existentes entre ellos. Para ello, se realiza un análisis detallado de la situación, identificando las causas que originaron el problema y sus consecuencias. Este proceso permite priorizar los factores causales y examinar sus interrelaciones, con el fin de determinar la importancia relativa de cada causa dentro del diagnóstico y su influencia en el comportamiento del problema.

La obtención de un buen diagnóstico del problema depende de los siguientes factores:

- El grado de definición de la intencionalidad; si ésta no ha sido precisada de manera adecuada, la identificación y clasificación de la situación problema serán procesos más arduos y confusos.
- La disponibilidad y la calidad de la información relacionada con los intereses depende de los esfuerzos que se hagan para sistematizarla, y esto suele disponer de tiempo; si se quiere más precisión en las conclusiones, es muy posible que se requiera mayor inversión y esfuerzo.
- Por esta razón, el/la profesional tiene que sopesar previamente cuánto está dispuesto/a invertir en su diagnóstico y hasta dónde se justifica hacerlo.

Para que el diagnóstico no se convierta en una síntesis del informe de la contextualización del problema, se sugiere considerar los siguientes aspectos:

- Una correcta y precisa información del problema.
- Un contexto social espacial, traducido en tiempo, duración y periodo en que se da el problema.
- Un análisis de los factores que generan el problema y el nivel de impacto.
- La previsión de riesgos y la evolución hacia el cambio.
- El señalamiento de recursos humanos y materiales -emocionales, económicos y físicos- que intervendrán en el proceso. (Flores & García, 2013, pp.40-41).

1.1. Diferentes definiciones de diagnóstico

El diagnóstico social ha sido definido por diversos/as autores/as a lo largo del tiempo, quienes coinciden en concebirlo como un proceso sistemático, metodológico e interpretativo que permite comprender la realidad social con el fin de orientar la intervención profesional. Desde los aportes clásicos de Richmond (1917), el diagnóstico se entiende como un procedimiento que comienza con la investigación y recopilación de datos, continúa con su análisis crítico y culmina con la interpretación de la situación-problema. Esta concepción es compartida por autores/as posteriores, quienes destacan que el diagnóstico implica precisar la naturaleza y magnitud de los problemas sociales a partir de la relación y explicación de los datos obtenidos (Federación Española de Escuelas de la Iglesia de Trabajo Social, 1973; Campo Antoñanzas, 1978).

Un elemento común en las distintas definiciones es la visión integral de la realidad social. El diagnóstico no se limita a la descripción de hechos aislados, sino que aborda de manera global las dimensiones sociales, económicas, culturales y personales, entendidas como un todo estructurado e interrelacionado (Friedlander, 1977; García-Longoria & Esteban, 2016, citado en Raya Díez et al., 2020). Asimismo, se destaca su carácter valorativo y crítico, ya que supone un juicio profesional fundamentado en la confrontación entre los datos empíricos y los marcos teóricos del Trabajo Social (Melano, 2002; Barrera Algarín, 2005).

Otra coincidencia relevante es que el diagnóstico social constituye un nexo fundamental entre la fase de investigación y la intervención planificada. En este sentido, se le considera el punto de partida de la programación y la base para la definición de objetivos, estrategias y medios de acción, así como para la evaluación de los procesos de intervención (Garcés Ferrer, 2000; Fernández García & Alemán Bracho, 2003; Diagnóstico e Intervención Social, 2006). Las definiciones más recientes refuerzan esta idea al señalar que el diagnóstico es una actividad intelectual y relacional orientada a la transformación de la realidad social y no un momento cerrado del proceso metodológico (Fernández García et al., 2012; Ormaetxea Cazalis et al., 2020).

Entre los principales aportes de estas definiciones se encuentra el fortalecimiento del rigor profesional y científico del Trabajo Social, al promover intervenciones fundamentadas y coherentes con la realidad

analizada. No obstante, también se señalan algunas limitaciones, como el riesgo de una excesiva tecnificación o de la influencia del modelo clínico-médico, que puede conducir a enfoques reduccionistas o patologizantes. Asimismo, el carácter interpretativo del diagnóstico implica un grado inevitable de subjetividad, condicionado por los marcos teóricos y valores del profesional, lo que exige una práctica reflexiva y crítica permanente.

En síntesis, el diagnóstico social se configura como un componente esencial del método básico en Trabajo Social, cuya fortaleza reside en su capacidad para articular conocimiento y acción. Su desafío actual consiste en consolidarse como un proceso flexible, participativo y orientado a la transformación social, incorporando activamente a personas, familias, grupos y comunidades y sus contextos involucrados en la construcción del conocimiento social para posteriormente desarrollar una planificación de la acción consecuente, científica y útil.

En este punto, resulta necesario presentar diversas definiciones de diagnóstico social aportadas por distintos/as autores/as y organismos, con el objetivo de delimitar su significado, alcance y función dentro del proceso metodológico de intervención profesional. El Diagnóstico constituye un elemento central del método de intervención en Trabajo social, ya que permite comprender la situación social de la persona, familia o colectivo que solicita ayuda y fundamentar la posterior intervención profesional en este sentido, Richmon (1917), indica que “mediante un diagnóstico social, se trata de llegar a una definición lo más exacta posible de la situación social y la personalidad de un cliente dado. El proceso comienza con la investigación, o la recopilación de la evidencia, prosigue con su análisis crítico y comparación, y finaliza con su interpretación y la definición de la dificultad social” (pp. 35-36).

La Federación Española de Escuelas de la Iglesia de Trabajo Social (FEISS) (1973), indica al respecto que la interpretación diagnóstica: “es precisar la naturaleza y magnitud del problema, y surge al relacionar y explicar los datos de investigación. Abarca lo social, lo económico, lo cultural, etc., como un todo, ya que los elementos (variables) no se yuxtaponen, sino que se estructuran en un todo global” (p. 47).

El Diagnóstico, no se limita a describir hechos, sino que es una: “indagación de esos hechos y datos de la vida del individuo que solicita

ayuda y que permite determinar las causas básicas de las dificultades sociales y personales del cliente, interpretando las condiciones específicas para la conducta y reacciones del solicitante fundadas en su personalidad individual” (Friedlander, 1977, p. 178).

En este marco, la interpretación diagnóstica: “consiste en determinar de manera concisa y clara el carácter peculiar de la situación, o bien como lo define FEISS (1973, p. 22): “el precisar la naturaleza y magnitud del problema” y, surge al relacionar y explicar los datos de investigación. Abarca lo social, lo económico, lo cultural etc., como un todo, ya que los elementos (variables) no se yuxtaponen, sino que se estructuran en un todo global...” (Campo Antoñanzas, 1978, p. 114).

El Diagnóstico cumple una función claramente integradora de la intervención: “es un elemento fundamental, porque aporta una base a la individualización de la persona”. Implica realizar un examen crítico del conjunto persona-situación-problema para el que se demanda ayuda. El diagnóstico delimita el problema, los elementos que inciden en él, los recursos disponibles y los cambios que podrán resolver o agravarlo. A través de su realización es posible determinar la meta final, los objetivos de tratamiento y elegir los medios más eficaces para resolver la situación.” (Garcés Ferrer, 2000, p. 108). En esta misma línea Martínez (2000), indica que: “Diagnosticar consiste en identificar un problema, buscar su causa y formular una solución”. (pp. 240-241).

Asimismo, “el diagnóstico en Trabajo Social es una evaluación preliminar, una evaluación situacional. Se constituye en el momento de síntesis y de confrontación de la teoría con los datos investigados. Es una actividad de ejecución permanente pues persiste durante los momentos de ejecución, planificación y evaluación de las acciones.” (Melano, 2002, pp. 127-128). Y el diagnóstico, “es el punto de partida de la programación y, como hemos dicho, la culminación del conocimiento que es útil al Trabajo Social”. (Fernández García & Alemán Bracho, 2003, p. 405).

Desde una perspectiva metodológica, el diagnóstico: “es el momento en Trabajo Social, en el que correspondería la interpretación significativa de las informaciones y los datos obtenidos y trabajados en la fase del Estudio (...) Esta palabra, al igual que otras, procede de otras disciplinas, pero difiere en las situaciones que va a ser aplicado según el método en Trabajo Social. Es importante resaltar la importancia del

término cuando nos referimos a Trabajo Social en el ámbito individual, pero que parece menos adecuada su “interpretación de los datos (...)”. (Barrera Algarín, 2005, p. 91).

Esta función de enlace se refuerza al definir el diagnóstico, desde un punto de vista pedagógico: “didácticamente hablando, el diagnóstico constituye la segunda fase del método y se define como *nexo* entre la recogida de información (investigación) y la intervención planificada del o la profesional”. (*Diagnóstico e Intervención Social: Herramienta Informática para el Trabajo Social*, 2006, p. 77). Según la RAE, el diagnóstico es el “arte o acto de conocer la naturaleza de una enfermedad mediante la observación de sus síntomas y signos”.

El concepto de diagnóstico también se apoya en una base metodológica general, a este respecto, se puede indicar, que el diagnóstico es el “análisis que se realiza para determinar cuáles son las circunstancias y estado de un individuo, grupo o colectivo, objeto de estudio. Esta determinación se realiza sobre la base de una metodología” (Arredondo Quijada, 2010, p. 54).

En enfoques más recientes, el diagnóstico social se define como: “una de las fases del método de intervención que utilizan los trabajadores sociales en su desempeño profesional”. Supone el esfuerzo profesional de aprehender una realidad dinámica y cambiante al objeto de comprenderla y transformarla. Aunque comienza con la recepción de la demanda y el estudio de la situación-problema, el diagnóstico se sitúa en la fase previa, en que se producen los primeros contactos que permiten la elaboración de hipótesis y consecuentemente la planificación general y apriorística del plan de acción.” (Fernández García et al., 2012, p. 160).

Finalmente, el diagnóstico social se entiende por un lado como el: “proceso metodológico de la intervención del Trabajo Social, la actividad profesional, de naturaleza intelectual y relacional, que determina la intervención al tener por finalidad la aportación de elementos para la acción, y la transformación de la situación”. (Ormaetxea Cazalis et al., 2020, p. 13). Y por otro, como “la valoración o juicio sistemático e interpretativo, que hacemos de una situación determinada, tanto desde un punto de vista estructural como individual”. (García-Longoria y Esteban, 2016, p. 238, citado por Raya Diez et al., 2020).

2. DIAGNÓSTICO Y REALIDAD SOCIAL EN TRABAJO SOCIAL

El diagnóstico social es una fase clave del método básico que seguimos y aplicamos profesionalmente en el Trabajo Social, destinado a comprender adecuadamente una situación problema para orientar la intervención. Según el Diccionario de Trabajo Social (2003, siendo este diccionario una de las obras más relevantes en el campo del Trabajo Social en Hispanoamérica, y contiene definiciones y conceptos clave de esta disciplina, lo que lo hace una herramienta importante para los profesionales y estudiantes del área), y en cuanto al diagnóstico social expone el pensamiento de Moix, (1999), quien afirmaba que es un procedimiento sistematizador de datos e información acerca de la situación que produce el problema de una realidad, determinando el origen y los componentes y duración temporal de las necesidades y problemas que afectan a la situación de las personas, familias, grupos o comunidades.

El proceso del diagnóstico se aplica en tres niveles. El primero de ellos, denominado descriptivo, nos ofrece un resumen de la situación problema. El segundo nivel, denominado causal, nos permite identificar las situaciones que generan causa y efecto. Finalmente, el nivel evaluativo nos proporciona una valoración de los factores que nos son favorables o adversos. Un diagnóstico adecuado, debe estar bien formulado, respetando escrupulosamente su construcción procedimental, ya que será fundamental y servirá como punto de apoyo para la construcción de una planificación correcta y acertada.

Todo diagnóstico ha de incluir un pronóstico, es decir, en Trabajo Social, el pronóstico puede entenderse como la anticipación profesional de los posibles cambios en la situación de una persona, una familia o una comunidad, basada en el análisis realizado durante el diagnóstico, lo que implica identificar factores que influyen en el problema, comprender las dinámicas de cambio y valorar la capacidad de las personas para modificar su situación. A partir de estos elementos, es posible prever escenarios futuros y orientar la planificación de la intervención. Así, el pronóstico no se presenta como un paso aislado, sino como una proyección derivada del proceso de diagnóstico que permite estimar resultados probables y ajustar las estrategias de ayuda (Payne, 2014).

La metodología del diagnóstico social incluye fases como recogida de datos, interpretación técnico-científica y diseño de la estrategia profesional, alineándose con autores como, Moix, (1991), García Fernández (2000) y Rosell, (1989). Estas fases subrayan que el diagnóstico no es un fin en sí mismo, sino un puente entre el conocimiento de la realidad social y la intervención, con una planificación entre ambas.

En Trabajo Social, el diagnóstico representa el momento en que se articula una comprensión profesional sobre una realidad social específica, etiquetando necesidades, recursos y potenciales transformadores. Esta comprensión no solo describe el estado actual, sino que se fundamenta en la experiencia de las personas y su interacción con la estructura social. Al analizar la realidad social desde la fenomenología o la construcción social, el diagnóstico se convierte en un relato técnico-científico que reconoce la representación social de los actores y su secuencia constructiva.

Por tanto, el diagnóstico social en Trabajo Social se concibe como un proceso integrado que, a través de la sistematización de información, la interpretación reflexiva y la valoración técnica, ofrece una visión profesional contextualizada y una interpretación social, como base para la intervención. Esta visión se enriquece desde una comprensión crítica del mundo vivido, tanto como realidad objetiva como construcción colectiva.

2.1. Análisis del Diagnóstico Social

El diagnóstico social en Trabajo Social es una etapa del método básico, un proceso reflexivo y epistemológico que nos lleva a comprender, por los datos compilados en el estudio, la realidad social de una situación de una persona o familia, (Trabajo Social Individualizado), de un grupo (Trabajo Social Grupal) o una comunidad (Trabajo Social Comunitario). Este proceso nos ayuda a comprender y visibilizar la situación problema presentada, las condiciones de quien la presenta, los problemas que aparecen, los recursos con los que se cuenta y las capacidades de quien tiene el problema, y todo esto nos capacitara para realizar una eficaz y eficiente planificación y una posterior intervención que redundara en un aumento de la calidad de vida y el bienestar social de los individuos, familias, grupos y comunidades.

Este enfoque se distingue por su carácter holístico, el cual se refiere a la comprensión de las situaciones sociales como totalidades complejas, en las que los distintos elementos que las conforman: personales, familiares, comunitarios, económicos y culturales, se encuentran interrelacionados. Desde esta perspectiva, ningún aspecto de la realidad puede analizarse de forma aislada, ya que el significado de cada parte depende del sistema del que forma parte. En el Trabajo Social, este enfoque permite interpretar los problemas y recursos considerando el contexto y las dinámicas que influyen en ellos, evitando visiones reduccionistas. Tal como señala Ander-Egg (2011), la mirada holística implica captar la unidad, la complejidad y la interacción de los factores que configuran una situación social, lo que favorece intervenciones más integrales y efectivas.

2.2. Finalidades del Diagnóstico Social

La finalidad del diagnóstico social consiste en:

- Concretar datos específicos que nos permitan planificar una intervención con actividades, tareas y poner en marcha proyectos útiles que se implementen en la intervención.
- Ofrecer una sistematización detallada de la situación analizada que nos ofrezca la elaboración de estrategias de intervención.
- Resolver la problemática presentada en datos objetivables obtenidos en la fase metodológica del estudio.
- Aportar argumentos que concreten la solución de los problemas, y que posteriormente planificaremos por medio de soluciones que impliquen intervenciones transformadoras.
- Posibilitar opciones que permitan el planteamiento de soluciones que sean viables.
- Señalar dificultades, impedimentos que pongan límites a nuestra intervención.
- Concluir con un pronóstico que indicará que camino será el más factible para la resolución de la situación problema, elaborando estrategias para el Diagnóstico Social.

En este sentido, para obtener un diagnóstico eficaz, debemos implementar estrategias que combinen métodos cuantitativos y cualita-

tivos (también conocida como metodología mixta), es decir, integrar datos numéricos (encuestas, estadísticas, mediciones) con información cualitativa (entrevistas, observación, análisis discursivo), para obtener una comprensión más completa y profunda de un fenómeno social. Este enfoque permite aprovechar las fortalezas de ambos métodos: la capacidad de los métodos cuantitativos para identificar patrones y generalizar resultados, y el aporte de los métodos cualitativos para comprender significados, experiencias y procesos sociales. Autores como Creswell (2014), señalan que la metodología mixta es especialmente útil cuando se requiere explicar, tanto relaciones entre variables, como comprender los contextos y las perspectivas de los actores involucrados.

Es fundamental también en diagnósticos comunitarios que fomentemos la participación comunitaria, como proceso activo mediante el cual la población interviene en la identificación de sus necesidades, en la toma de decisiones y en la gestión de acciones que buscan mejorar la vida colectiva. Siendo la participación un principio esencial del desarrollo comunitario, ya que promueve la corresponsabilidad, el empoderamiento y la transformación social y ofrece potenciación, capacitación y fortalecimiento a la población (Malagón & Sarasola, 2016).

2.3. Tipos de diagnóstico en Trabajo Social

En el ámbito del Trabajo Social, el diagnóstico se entiende como un proceso de análisis e interpretación de una situación social para orientar la intervención (García & López, 2019). Dependiendo del alcance y del enfoque, se reconocen distintos tipos, es decir, las distintas categorías o formas metodológicas según el enfoque del análisis que se realiza:

- Diagnóstico individual o de caso: se centra en la situación particular de una persona o familia, analizando sus necesidades, recursos y contexto inmediato. Es el más común en la práctica de servicios sociales y se elabora a partir de entrevistas, visitas domiciliarias y revisión de documentación (Ander-Egg, 2018).
- Diagnóstico grupal: dirigido a colectivos que comparten una situación o problemática similar, como grupos de apoyo, asociaciones o comunidades educativas. Permite diseñar estrategias de intervención grupales y fortalecer la cohesión social (Torres & Pérez, 2020).

- Diagnóstico comunitario: abarca un territorio o comunidad, considerando factores sociales, económicos, culturales y políticos que inciden en el bienestar colectivo. Se emplea en planificación social y desarrollo comunitario, implicando procesos participativos (Ander-Egg, 2018).
- Diagnóstico institucional: evalúa la estructura, recursos y funcionamiento de una organización o institución para mejorar su capacidad de respuesta social (García & López, 2019)

2.4. Niveles de diagnóstico en Trabajo Social

Los niveles se refieren a la profundidad y alcance del análisis, así como, a los ámbitos donde se aplica el diagnóstico y suelen clasificarse en:

- Nivel descriptivo: recoge y organiza datos relevantes sobre la situación, sin llegar aún a interpretaciones complejas, es la base inicial del proceso (Ander-Egg, 2018).
- Nivel interpretativo: analiza las causas, interrelaciones y significados de la información, considerando factores estructurales y subjetivos (Torres & Pérez, 2020).
- Nivel prospectivo: proyecta escenarios futuros posibles, anticipando riesgos y oportunidades para fundamentar la intervención (García & López, 2019).

Comprender los diferentes tipos y niveles de diagnóstico permite seleccionar la estrategia más adecuada según la naturaleza del problema y el contexto. Un diagnóstico bien elaborado no solo describe la realidad, sino que la interpreta y la proyecta hacia posibles soluciones, garantizando intervenciones más pertinentes y efectivas (Ander-Egg, 2018; Torres & Pérez, 2020).

2.5. Pronóstico en Trabajo Social

El pronóstico en Trabajo Social es la estimación fundamentada sobre la posible evolución de una situación social, ya sea de una persona,

familia, grupo o comunidad, con base en el diagnóstico realizado y considerando los factores que pueden influir en su desarrollo futuro (De Robertis, 2016).

Este proceso implica prever escenarios probables (positivos, negativos o neutros) y establecer la probabilidad de que se produzcan determinados cambios, tanto si se realiza una intervención como si no (Ander-Egg, 2011). No se trata de adivinar el futuro, sino de formular una proyección sustentada en datos, tendencias y análisis de contexto.

Según Ander-Egg (2011), en el pronóstico social, se desarrollan funciones y factores, la función se refiere al propósito que cumple este proceso dentro de la intervención social, es decir, anticipar la evolución probable de una situación social diagnosticada, en este sentido, según Martínez (2019), las funciones principales son:

- Orientar la planificación de la intervención social, priorizando acciones según los riesgos y oportunidades identificados.
- Evaluar la urgencia de la atención y el tipo de recursos necesarios.
- Anticipar obstáculos que puedan surgir en el proceso de intervención.
- Favorecer la prevención de problemáticas sociales o la agravación de las existentes.

Con respecto a los factores en el pronóstico social, según Fernández García (2012), se podría indicar, que un factor se define como todo elemento, condición o variable social que influye directa o indirectamente en la evolución futura de una problemática social. Los factores constituyen los componentes de análisis que permiten estimar escenarios posibles, ya que pueden facilitar, limitar o modificar el desarrollo de una situación social determinada. Estos factores pueden ser de carácter social, económico, cultural, institucional o relacional, y su análisis es fundamental para sustentar la previsión de resultados del pronóstico social. Los factores que influyen en el pronóstico son:

- Características de la persona o grupo: edad, salud, competencias, motivación.
- Recursos disponibles: económicos, institucionales, comunitarios.
- Entorno social y económico: estabilidad, oportunidades, redes de apoyo.

- Historial previo de la problemática y experiencias anteriores de intervención.

En síntesis, el pronóstico es una herramienta clave que vincula el diagnóstico social con la planificación de la intervención, aportando una mirada prospectiva que ayuda a tomar decisiones más informadas y eficientes.

2.6. Sistemas de Clasificación Diagnóstica en Trabajo Social

En Trabajo Social, usamos clasificación diagnóstica porque nos permiten ordenar, tipificar y estandarizar situaciones sociales, y nos facilitan comprender, comparar y diseñar intervenciones. Con un uso técnico y a la vez comunicativo, lo que permite a los/as profesionales en instituciones que utilicemos un lenguaje común que nos permita comparar realidades de forma objetiva (Colomer, 2015). La clasificación diagnóstica se compone de: naturaleza, unidad de análisis, grado de profundidad, enfoque metodológico e importancia de dicha clasificación.

Siguiendo a Eroles (2008), la naturaleza del problema se utiliza cuando el objetivo del diagnóstico es identificar el origen, el tipo y las características del fenómeno social analizado. Este criterio permite diferenciar entre problemáticas de carácter estructural, coyuntural o vinculadas a situaciones de vulnerabilidad social, lo cual resulta fundamental para definir estrategias de intervención adecuadas. En este sentido, reconocer la naturaleza del problema facilita la selección de respuestas sociales más eficaces y coherentes con el contexto, evitando intervenciones desajustadas o meramente paliativas, a este respecto, podemos encontrarnos con:

- Problemas estructurales: pobreza, desempleo, exclusión social, desigualdad de género.
- Problemas coyunturales: crisis familiares, pérdida de empleo, enfermedad repentina.
- Problemas derivados de vulnerabilidad social: violencia intrafamiliar, adicciones, falta de vivienda.

Según la unidad de análisis, Paniagua (2013), indica que se emplea cuando se busca delimitar el nivel en el que se manifiesta la problemática social y sobre el cual se orienta la intervención. El diagnóstico puede centrarse en la persona, la familia, el grupo o la comunidad, reconociendo que los problemas sociales se construyen en distintos niveles de interacción social. La literatura en Trabajo Social destaca que una correcta delimitación de la unidad de análisis mejora la precisión diagnóstica y aumenta el impacto de las intervenciones, al adecuar las acciones al contexto real donde se produce el problema, así podemos encontrar:

- Diagnóstico individual: centrado en la persona.
- Diagnóstico familiar: enfocado en dinámicas, roles y recursos familiares.
- Diagnóstico grupal: analiza un grupo con intereses comunes.
- Diagnóstico comunitario: evalúa condiciones y problemáticas colectivas.

Al referirnos al grado de profundidad, Ander-Egg (2006), indica que responde a la necesidad de ajustar el diagnóstico social al nivel de información disponible, al tiempo institucional y a los objetivos de la intervención, en este sentido tenemos:

- Diagnóstico preliminar: rápido, con datos básicos, para acciones inmediatas.
- Diagnóstico integral: profundo, incluye análisis causal y prospectivo.
- Diagnóstico participativo: realizado con la comunidad para incorporar su visión y su conocimiento.
- El enfoque metodológico, según Rossi et al., (2004), se aplica cuando el diagnóstico social se construye desde diferentes marcos teóricos y analíticos. Este criterio determina la manera en que se interpreta la realidad social, ya sea desde enfoques centrados en el individuo, en las estructuras sociales o desde una perspectiva integradora. La investigación en Trabajo Social evidencia que el enfoque metodológico adoptado condiciona tanto la lectura del problema como el tipo de soluciones propuestas, influyendo de manera significativa en los resultados de la intervención, en este sentido, contamos con:

- Diagnóstico social clínico: centrado en casos individuales, inspirado en modelos de salud y psicología clínica.
- Diagnóstico social estructural: considera factores macro, políticas públicas y sistemas sociales.
- Diagnóstico mixto: integra lo clínico y lo estructural

Por último, la importancia de la clasificación diagnóstica, siguiendo a Rossi et al., (2004), constituye un elemento clave para garantizar el rigor técnico y científico en el Trabajo Social, permitiéndonos:

- Mejorar la precisión técnica en la intervención social.
- Facilitar la sistematización de casos.
- Permitir la evaluación comparativa entre diferentes contextos y programas.
- Ayudar a diseñar políticas sociales basadas en datos.

3. TECNOLOGÍAS APLICADAS AL DIAGNÓSTICO EN TRABAJO SOCIAL

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en Trabajo Social mejora los entornos de diagnóstico, enseñanza e intervención, aunque en esta línea Orbeago (2016), afirma que existen resistencias administrativas y de adaptación, estas tecnologías permiten manejar grandes volúmenes de información, facilitar el asesoramiento y apoyar la acción planificada, sin embargo, la autora, en una comunicación muy sincera, reivindicativa y aclaratoria, expone:

Por otra parte, el soporte informático nos permite añadir utilidades que facilitan las consultas con compañeras, las citadas derivaciones y otro tipo de tareas que debemos hacer, como elaborar planes de atención o informes sociales. Además, de la misma manera en que podemos obtener estadísticas respecto a los datos de las fichas, se pueden obtener muchos datos respecto a la parte del diagnóstico, útiles, sobre todo, para que las profesionales analicen y valoren su trabajo (Orbeago, 2016, pp. 21-32).

Asimismo, Orbeago (2016), reflexiona sobre las dificultades percibidas ante la amplitud de los instrumentos diagnósticos digitales y su-

braya la necesidad de un uso funcional y no exhaustivo de los mismos, afirmando:

¿Y qué pasa con el diagnóstico? Si la pequeña ficha nos da guerra, la idea de cumplimentar tamaña criatura nos puede dar mal de altura. Olvidemos por un momento su tamaño, porque, recordemos, nadie ha dicho que haya que rellenarlo todo, y si alguien lo estaba intentando hacer, hemos aclarado que esa pretensión no tiene sentido ni utilidad práctica (Orbegozo, 2016, pp. 21-32).

Nos encontramos por tanto, con una ficha social, acompañada de su diagnóstico correspondiente y nuevamente Orbegozo (2016), analiza desde su punto de vista, la situación del modelo de diagnóstico social regulado en 2013 por el Gobierno Vasco (Decreto 353/2013) y que se realiza mediante una aplicación informática, indicando que su objetivo era homogeneizar criterios y garantizar que las intervenciones de los Servicios Sociales se basaran en evaluaciones sistemáticas y comparables, pero los/as profesionales, Trabajadores/as Sociales, ve en él un modelo demasiado rígido, que dificulta la comprensión profunda de situaciones complejas, convirtiendo la intervención social en un proceso burocratizado y poco flexible.

Perciben que el modelo se diseñó desde una perspectiva tecnocrática, alejada del trabajo de campo, afirman que la herramienta informática exige tiempo adicional para completar campos obligatorios, dando la sensación de que los/as profesionales dedican más tiempo al ordenador que a la relación de ayuda.

A este respecto, encontramos que la inteligencia artificial, los avances informáticos, las herramientas digitales, son básicas para informatizar diagnósticos sociales, pero teniendo en cuenta que los mismos han de realizarse, sin carga burocrática añadida, procurando que no exista rigidez en el sistema, evitando que solo se haga por un control de la administración sobre el trabajo profesional y la situación de las personas usuarias, antojándose necesario, una buena adaptación informática a la práctica real, para verdaderamente resolver los problemas prácticos desde herramientas tecnológicas. Además, se han desarrollado plataformas web que automatizan la recopilación, curación y visualización de datos complejos (como encuestas sobre consumo de alcohol o redes sociales), lo que simplifica enormemente el análisis profesional (Benítez-Andrades et al., 2024).

Por último, siguiendo a Tibaná (2022), indica que el advenimiento tecnológico irrumpe en el escenario social, incide en el modo de vincularnos, participar y acceder a bienes y servicios. El Trabajo Social digital desarrolla acciones desde la profesión y la disciplina para atender los principales problemas sociales, dentro de la ahora denominada cibercultura. Sin embargo, a la par de la ejecución de prácticas que ponen en evidencia la relación de los/as Trabajadores/as Sociales con las nuevas tecnologías, surgen nuevos desafíos: superar las brechas digitales, integrar herramientas para la intervención profesional, usar métodos y técnicas para la investigación social, comprender y resolver vacíos éticos y deontológicos y formar en competencias digitales en las unidades académicas de Trabajo Social.

Podemos concluir afirmando que los elementos del diagnóstico social (estudio, entrevista, observación, análisis y escritura), siguen siendo esenciales para una intervención eficaz en Trabajo Social. Al mismo tiempo, la incorporación de tecnologías, desde herramientas informáticas hasta metodologías digitales avanzadas, ofrece mayor eficacia, precisión y sistematización en el proceso diagnóstico. Para los/as profesionales del Trabajo Social, el reto está en equilibrar la tradición metodológica con la innovación digital, superando barreras y garantizando la inclusión y la confidencialidad en la realización de adecuados diagnósticos sociales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ander-Egg, E. (2006). *Metodología del trabajo social*. Buenos Aires: Lumen-Hvmanitas.
- Ander-Egg, E. (2011). *Diccionario del Trabajo Social*. Lumen
- Ander-Egg, E. (2011). *Metodología del trabajo social*. Buenos Aires: Lumen.
- Ander-Egg, E. (2018). *Metodología y práctica del trabajo social*. Buenos Aires: Lumen
- Arredondo Quijada, R. (2010). *Diccionario Práctico Trabajo Social*. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Málaga.
- Ávila, G. (2017). Diagnóstico social en trabajo social: conceptos clave y metodología. *Margen: Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales*.
- Barrera Algarín, E. (2005). *Metodología del Trabajo Social*. Aconcagua Libros.
- Campo Antoñanzas, M. A. (1978). *Introducción al Trabajo Social*. Caja de Ahorros Municipal de Vitoria

- Colomer, J. (2015). *Diagnóstico social y trabajo social: fundamentos y aplicaciones*. Valencia: Nau Llibres.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE
- De Robertis, C. (2016). *Metodología de la intervención en trabajo social*. Madrid: Narcea.
- Diagnóstico e Intervención Social: Herramienta Informática para el Trabajo Social*. (2006). Vitoria-Gasteiz.
- Díaz Herráiz, E., & Fernández de Castro, P. (2013). *Conceptualización del diagnóstico en trabajo social: Necesidades sociales básicas*. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(2), 431-443.
- Eroles, C. (2008). *El diagnóstico social: herramientas y procesos*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Federación Española de Escuelas de la Iglesia de Trabajo Social. (1973). *Método básico de trabajo social*. La Editorial Católica.
- Fernández García, T. & Alemán Bracho, C. (2003). *Introducción al trabajo social*. Alianza Editorial.
- Fernández García, T., de Lorenzo, R. & Vázquez O. (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Alianza Editorial.
- Flores J. & García S., (2013). *Intervención individualizada*. México, Yecolti Editorial
- Friedlander, W. A. (1977). *Dinámica del Trabajo Social*. México, Editorial Pax.
- Garcés Ferrer, J. (2000). *Concepto y alcance del trabajo social hoy*. ICEPSS.
- García Fernández, T. (2000). *Fundamentos del trabajo social*. Alianza.
- García, M., & López, J. (2019). Diagnóstico social: fundamentos y aplicaciones. *Revista de Trabajo Social y Desarrollo*, 5(2), 45-60.
- González-Castro, A., Leirós-Rodríguez, R., Prada-García, C., & Benítez-Andrades, J. A. (2024). *The applications of artificial intelligence for assessing fall risk: Systematic review*. *Journal of Medical Internet Research*, 26, e54934. <https://doi.org/10.2196/54934>
- Malagón, J.L & Sarasola, J. L. (2016). *Trabajo Social Comunitario*. Sevilla. Aconcagua.
- Martínez, M. (2019). *Fundamentos del diagnóstico y pronóstico social*. México: Trillas.
- Martínez, M. A. (2000). *Para el trabajo social: Aportaciones teóricas y prácticas*. Editorial Académica Latinoamericana.
- Melano, M. C. (2002). La travesía de la intervención. Teoría, método y técnicas participativas en Trabajo Social. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 58, 119-137.
- Moix, M. (1999). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid. Trivium
- Orbegozo, A. (2016). Diagnóstico Social en el País Vasco, intenciones, resultados, vericuetos. *Revista de Servicios Sociales*, 61, 21-32.
- Ormaetxea Cazalis, I., Duque Carro, T. & Laka Eskauriaz, A. (2020). El desarrollo conceptual del diagnóstico social: en juego la identidad y pervivencia del Trabajo Social como disciplina científica. *Servicios Sociales y Política Social*, XXXVII (122), 11-48.

- Paniagua, F. (2013). *Técnicas e instrumentos para el diagnóstico social*. Madrid. Editorial Síntesis.
- Payne, M. (2014). *Modern social work theory* (4th ed.). Oxford University Press.
- Raya Diez, E., García Pulido, R. M., Real Pascual, M. J. & Lascorz Fumanal, A. (2020). El diagnóstico social en la relación de ayuda: La experiencia de aplicación de la Escala Siso. *Servicios Sociales y Política Social*, XXXVII (122), 49-64.
- Richmond, M. E. (1917). *Social Diagnosis*. Tridiom
- Rosell, T. (1989). *El diagnóstico social en trabajo social*. Narcea
- Rossi, P. H., Lipsey, M. W. & Freeman, H. E. (2004). *Evaluation: A systematic approach* (7th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Tibaná, D. C. (2022). *Los 5 desafíos del trabajo social digital*. Uniminuto, Bogotá.
- Torres, L., & Pérez, R. (2020). Niveles y tipos de diagnóstico social: una perspectiva operativa. *Cuadernos de Intervención Social*, 12(1), 25-38.
- UNIR Revista. (2023). *La importancia del diagnóstico social*. <https://www.unir.net/revista/ciencias-sociales/diagnostico-social/>

Capítulo 4

La Planificación en Trabajo Social: Tipos, Niveles y Proyectos para la Intervención Social

CARMEN MARÍA SANTOS-MORENO

Universidad Pablo de Olavide

1. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, la planificación en las Ciencias Sociales ha sido concebida de distinta manera por diversas autorías y ha estado nutrida por muchas disciplinas, reflejando una evolución teórica y práctica, en consonancia con los tiempos. En sus orígenes, se entendía como un proceso técnico y racional orientado principalmente a la organización económica y administrativa de los recursos (Cerdeira, 1969; Max-Neef, 1995).

Con el avance del pensamiento social y el reconocimiento de la dimensión transformación de la realidad, la planificación comenzó a ser vista como un proceso dinámico, participativo y contextualizado, en el cual intervienen dimensiones políticas, culturales y éticas (Ander-Egg, 1993; Friedmann, 1987; Max-Neef, 1995). Este cambio de paradigma se tradujo en una ampliación del sentido de planificación, situándola no sólo como una herramienta de gestión sino como un mecanismo de acción colectiva y emancipación social.

Hacia finales del siglo XX, esta evolución tomó un matiz particular con los aportes de Matus (1987), quien planteó la planificación situacional, un enfoque que reconoce la complejidad del entorno social y la necesidad de incorporar la acción política, la negociación y la participación ciudadana. Su perspectiva enfatizó la necesidad de incorporar una acción, negociación y la participación de las personas que integraban los procesos, en cualquier disciplina. Así, la planificación en Ciencias Sociales ha transitado de un modelo meramente técnico y teórico a uno integral y reflexivo, orientado a la transformación y cambio social y al desarrollo humano sostenible y eco-social (Boisier, 2001; Kliksberg, 2000; Monti, 2020; Moreira et al., 2025; Relinque & Valdivia, 2024).

Desde esta perspectiva integradora, la planificación se configura como un instrumento de intervención que permite coordinar esfuerzos, optimizar recursos y reducir la incertidumbre inherente a los procesos de cambio. En palabras del planificador Friedmann (1987), planificar supone un acto de mediación entre el conocimiento técnico y las aspiraciones colectivas, integrando la parte más racional de la ciencia con los valores y necesidades de una comunidad o proceso.

En el ámbito del desarrollo social, la planificación adquiere una dimensión profundamente transformadora al concebir la acción social como motor del cambio. Según Ander-Egg (1993), esta acción social planificada implica la movilización organizada de personas, instituciones y comunidades para transformar su entorno mediante procesos participativos y cooperativos. En esta línea, Boisier (2001), sostiene que el desarrollo local y social solo es posible cuando la población deja de ser receptora pasiva de políticas y se convierte en protagonista activa del proceso planificador. Asimismo, Kliksberg (2000), subraya que una planificación verdaderamente social debe sustentarse en valores éticos, equidad y justicia, entendiendo el desarrollo no solo como crecimien-

to económico, sino como la ampliación de las capacidades humanas y sociales.

Por su parte, Cohen & Franco (1992), plantean que toda planificación social debe articular la acción con la evaluación constante, garantizando la eficacia y pertinencia de las intervenciones. En este sentido, se constituye en un instrumento interdisciplinario que integra saberes provenientes de la sociología, la economía, la ciencia política, psicología social y otras áreas afines. Esta naturaleza transversal la convierte en un marco conceptual y metodológico indispensable para la formulación de políticas, programas y estrategias orientadas al desarrollo social sostenible.

En síntesis, la planificación en Ciencias Sociales puede definirse como un proceso científico, técnico, político y ético que, mediante el análisis sistemático de la realidad y la organización de la acción social, busca orientar los esfuerzos colectivos hacia la transformación estructural y el bienestar común. En las últimas décadas, la planificación social ha incorporado enfoques transversales como la sostenibilidad, la diversidad y la perspectiva de género, reconociendo que las desigualdades estructurales entre hombres y mujeres influyen en la distribución de oportunidades, recursos y poder (CEPAL, 2023; García & Gutiérrez, 2021; Garrido-Reina et al., 2022). Más que anticipar el futuro, la planificación pretende construirlo deliberadamente, articulando conocimiento, participación y acción transformadora desde una perspectiva integral y humanista.

2. PLANIFICACIÓN EN TRABAJO SOCIAL: FUNDAMENTOS

En la disciplina del Trabajo Social, la planificación constituye una herramienta esencial para orientar la acción profesional hacia la transformación social y el fortalecimiento del bienestar colectivo. Desde sus orígenes, el Trabajo Social ha estado estrechamente vinculado a procesos de intervención planificada, dado que su finalidad no se limita a atender problemáticas individuales, sino que busca también modificar las estructuras sociales que generan desigualdad, exclusión y vulnerabi-

lidad (Ander-Egg, 1993; Cuenca & Román, 2023; Rivas de García, 2023; Sarasola et al., 2025; Viscarret Garro, 2014). Así, la planificación se convierte en un componente metodológico fundamental que permite a los y las profesionales actuar con base en diagnósticos, objetivos y estrategias coherentes con las necesidades de las personas y comunidades.

De acuerdo con Ander-Egg (1993), la planificación en Trabajo Social implica anticipar racionalmente el curso de la acción, estableciendo metas, estrategias y recursos de acuerdo con un diagnóstico previo de la realidad. Planificar significa actuar de forma consciente, deliberada y participativa, integrando la reflexión teórica con la práctica profesional. Esta concepción coincide con la idea de Marchioni (2004), quien sostiene que la planificación social y comunitaria debe basarse en la participación activa de la población, promoviendo la corresponsabilidad entre quienes intervienen en las acciones sociales y el desarrollo de una ciudadanía crítica y comprometida. En consecuencia, la planificación en Trabajo Social no es un acto burocrático, sino una práctica de co-creación social, donde las personas participantes y las instituciones definen conjuntamente los fines del desarrollo.

En esta línea, Zamanillo-Peral (2022), ya señaló que los Servicios Sociales contemporáneos se enfrentan el desafío de planificar intervenciones que respondan a realidades cada vez más complejas, donde la coordinación de las distintas instituciones, la participación comunitaria y la sostenibilidad de las acciones son factores determinantes. Para esta autora, así como para otras autorías más actuales (Relinque & Valdivia, 2024; Moreira et al., 2025), la planificación en Trabajo Social no puede reducirse a un procedimiento administrativo concreto, sino que debe concebirse como un proceso ético y político, orientado a garantizar derechos y promover la cohesión social no sólo en el momento presente, sino de manera resiliente a futuro. Por ello, incorporar la perspectiva de género en la planificación supone reconocer y corregir las desigualdades que afectan de manera diferenciada a mujeres y otros colectivos, integrando estrategias de participación equitativa (Subirats, 2022; Alvarado et al., 2024).

La planificación social en esta disciplina debe incorporar principios de equidad, ética y justicia (Alvarado et al., 2024; Castillo et al., 2022; Cuenca & Román, 2023). Estos valores, ya presentes en referentes clásicas como Richmond y Addams, inspiran una práctica planificada orien-

tada al cambio estructural y al fortalecimiento de las capacidades de las personas y comunidades. Por ello, la planificación social en esta disciplina no puede desligarse de la ética profesional, entendida como la brújula que guía las decisiones técnicas hacia fines justos y equitativos.

Viscarret (2014), plantea que la planificación se articula con los modelos y métodos de intervención profesional, permitiendo a los y las profesionales del Trabajo Social seleccionar las estrategias más adecuadas según el contexto y el nivel de intervención, como ya reseñó Marchioni (2004), indicando que la demanda social marcaría la planificación. De esta manera, la planificación funciona como un eje vertebrador entre la teoría la práctica y los requerimientos sociales, es decir, como guía para la toma de decisiones fundamentadas en la realidad social (Boisier, 2001; Catalán, 2022; Marchioni, 2004; Rivas de García, 2023; Sarasola et al., 2025).

La planificación en el Trabajo Social queda estrechamente vinculada con la acción social organizada y el desarrollo comunitario (Rivas de García, 2023), entendidos como un proceso colectivo que promueve el cambio y empoderamiento de las personas participantes y sobre las que se interviene (Boisier, 2001; Marchioni, 2004; Moreira et al., 2025). Desde esta perspectiva, quienes ejercen la intervención social bajo una planificación estructurada, actúan como agentes dinamizadores a través de la participación y la cooperación entre las personas, grupos e instituciones sociales (Catalán, 2022; Intriago-Molina & Loo-Lino, 2021; Lata et al., 2021; Marchioni, 2004). Esta dinámica colaborativa transforma la planificación en un proceso de aprendizaje compartido, donde la práctica profesional y la participación ciudadana se retroalimentan de manera continua.

Por otra parte, la planificación en Trabajo Social debe comprenderse también como una respuesta institucional a la necesidad de racionalizar los recursos y coordinar políticas públicas, sin perder su orientación humanista. Según Otero (2019), una buena planificación en la intervención social no consiste sólo en cumplir metas programáticas, sino en crear estructuras sostenibles de intervención que mantengan su impacto en el tiempo y fortalezcan los vínculos sociales. En este sentido, el enfoque contemporáneo promueve una planificación flexible, participativa y evaluable, donde las fases de diagnóstico, ejecución y evaluación se retroalimentan de manera constante (Intriago-Molina & Loo-Lino, 2021; Sarasola et al., 2025).

Finalmente, la planificación en el Trabajo Social reafirma su carácter de proceso transformador, ético y político, que permite construir colectivamente las condiciones para un cambio social sostenible. Planificar implica no solo organizar recursos o definir metas, sino activar procesos de conciencia, corresponsabilidad y reflexión crítica, tanto en las instituciones como en la ciudadanía. De esta manera, el Trabajo Social consolida su papel como disciplina comprometida con la equidad, la dignidad humana y la justicia social, integrando la planificación como un componente imprescindible de su identidad profesional.

3. TIPOS Y NIVELES DE PLANIFICACIÓN

Como se ha ido vislumbrando, la planificación constituye un proceso esencial dentro de las Ciencias Sociales y, particularmente, en el ámbito del Trabajo Social, donde se concibe como una herramienta metodológica que orienta la acción profesional hacia la transformación social y la mejora del bienestar colectivo. Sin embargo, para que esta herramienta sea efectiva, es necesario comprender que la planificación no es un proceso homogéneo, sino un sistema complejo que se expresa a través de diversos tipos y niveles, según los objetivos, los actores implicados, el contexto y el alcance de la intervención (Arteaga & González, 2001; Cedillo, 2021; Marchioni, 2004; Viscarret, 2014).

Estos tipos y niveles no deben entenderse como compartimentos no dinámicos, sino como dimensiones interdependientes que se complementan entre sí, garantizando la coherencia entre la formulación teórica y la práctica profesional, fundamentales para el buen proceder de la planificación.

La distinción entre tipo y nivel en planificación es primordial para comprender la complejidad del proceso. Los tipos de planificación son las modalidades o enfoques desde los que se organiza la acción, y responden a qué clase de planificación se realiza y con qué orientación metodológica. Mientras que los niveles de planificación se refieren al grado de concreción de las decisiones y cómo se estructuran dentro de un sistema organizativo o territorial.

En el Trabajo Social, reconocer esta estructura multinivel permite traducir las metas globales en acciones locales concretas, fortaleciendo la capacidad de respuesta, la eficacia y la sostenibilidad de las políticas y programas sociales (Moreira et al., 2025; Otero, 2019; Rivas de García, 2023).

3.1. Tipos de planificación

La tipología de la planificación en las ciencias sociales y, particularmente, en el Trabajo Social, ha sido desarrollada y enriquecida por diversas autorías y corrientes teóricas desde mediados del siglo XX. Esta evolución refleja tanto los cambios en el pensamiento social como la influencia de distintas disciplinas como la economía social, la sociología, la ciencia política y la gestión pública, que han ido contribuyendo a la concreción actual de la planificación como un proceso integral, participativo y contextualizado.

En primer lugar, la planificación normativa, desarrollada por Ander-Egg (1993), se caracteriza por su enfoque técnico y racional, orientado a la formulación de objetivos a largo plazo y a la definición de un camino preestablecido para la intervención. Frente a este enfoque más rígido, la planificación situacional, propuesta por Matus (1987), introduce la complejidad y el conflicto como elementos centrales, considerando la realidad social como un escenario cambiante donde las decisiones deben adaptarse continuamente.

La planificación global, definida por Ander-Egg (1993), y ampliada por Boisier (2001), adopta una visión integral que abarca sistemas amplios y se orienta a metas estructurales de alcance general. De otro lado, la planificación sectorial, también desarrollada por Ander-Egg (1993), se centra en áreas concretas como salud, educación, vivienda o servicios sociales, articulando acciones específicas dentro de unos planes más extensos.

En el ámbito comunitario, la planificación comunitaria de Marchioni (2004), incorpora un enfoque participativo basado en la organización social, el trabajo en red y la corresponsabilidad de la ciudadanía en los procesos de transformación. Por otro lado, la institucional,

señalada por Viscarret (2014) y Zamanillo-Peral (2022), se orienta a la gestión interna de organizaciones y servicios sociales, garantizando la coherencia organizativa y la calidad de la intervención profesional.

La planificación evaluativa, formulada por Cohen & Franco (1992), sitúa la medición y el análisis de procesos, resultados e impactos como elementos centrales, permitiendo retroalimentar y mejorar la planificación y la acción social. En coherencia con las demandas actuales de justicia y equidad, la planificación inclusiva con perspectiva de género, que vislumbran Subirats (2022), y organismos como la Comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2023), integra la igualdad, la diversidad y los derechos humanos como ejes transversales del proceso planificador.

Finalmente, la planificación innovadora o digital, propuesta por Cuenca & Román (2023), incorpora tecnologías, herramientas digitales y metodologías ágiles para mejorar el análisis, la gestión y el seguimiento de los procesos de intervención social, respondiendo a los retos contemporáneos de la sociedad del conocimiento.

En conjunto, esta tipología evidencia que la planificación social se nutre de enfoques tradicionales y emergentes, combinando perspectivas técnicas, comunitarias, institucionales, inclusivas y tecnológicas, y ofreciendo al Trabajo Social un marco amplio y actualizado para intervenir de forma eficaz, participativa y sostenible. En la siguiente tabla se muestran de manera sintética las aportaciones por autoría sobre las tipologías de planificación.

Tabla 1. Principales autorías sobre los tipos de planificación

Tipo de planificación	Autores principales	Descripción breve del tipo
<i>Planificación normativa</i>	Ander-Egg (1993)	Enfoque técnico y racional que fija objetivos a largo plazo y establece un camino predefinido y estructurado.
<i>Planificación situacional</i>	Matus (1987)	Centrada en el conflicto social, la capacidad de gobierno y la resolución de problemas en escenarios cambiantes.
Planificación global	Ander-Egg (1993), Boisier (2001)	Enfoque integral que abarca sistemas sociales amplios (nacional, regional) y metas estructurales.
<i>Planificación sectorial</i>	Ander-Egg (1993)	Se centra en áreas específicas (salud, educación, vivienda, servicios sociales), articuladas dentro de un plan mayor.
<i>Planificación comunitaria</i>	Marchioni (2004)	Enfoque participativo basado en la organización comunitaria, la corresponsabilidad y la acción desde la base.
<i>Planificación institucional</i>	Viscarret (2014), Zamanillo-Peral (2022)	Modalidad orientada a la gestión interna de organizaciones y servicios sociales.
<i>Planificación evaluativa</i>	Cohen y Franco (1992)	Modalidad orientada a medir procesos, resultados e impactos para retroalimentar la acción social.
<i>Planificación inclusiva / con perspectiva de género</i>	Subirats (2022), CEPAL (2023)	Integra género, diversidad y derechos humanos en el proceso planificador.
<i>Planificación innovadora / digital</i>	Cuenca y Román (2023)	Uso de tecnologías, datos y procesos ágiles en la planificación social.

Fuente: Elaboración propia

3.2. Niveles de planificación

Además de los tipos, la planificación se organiza jerárquicamente en niveles que reflejan el grado de generalidad y concreción de las decisiones: estratégico, táctico e instrumental u operativo. Estos niveles se encuentran estrechamente interrelacionados y forman un sistema de coherencia interna dentro del proceso planificador (Ander-Egg, 1993; Matus, 1987; Viscarret Garro, 2014).

El nivel estratégico constituye el plano más amplio de la planificación, estableciendo las grandes metas y orientaciones que guían la ac-

ción social. En él se define la visión global, fines a largo plazo y las prioridades macro. Su fusión principal es responder a preguntas de gran alcance como: *¿qué queremos transformar?* o *¿cómo podemos dirigir la acción social?* En el ámbito del Trabajo Social, este nivel se materializa en la participación de profesionales en la elaboración de planes nacionales de bienestar, inclusión social, igualdad o desarrollo comunitario, aportando una mirada ética y humanista a la planificación institucional.

El nivel táctico actúa como puente entre la estrategia y la acción a medio plazo. En él se diseñan planes y programas que articulan los objetivos generales con los recursos disponibles. Se ocupa de determinar los recursos, procedimientos y responsables necesarios para cumplir los objetivos generales del nivel estratégico. Las preguntas para identificar el nivel serían: *¿qué recursos se necesitan y cómo se gestionan?* o *¿qué acciones se tienen que realizar a medio plazo?* Aquí, el Trabajo Social desempeña un papel clave como mediador entre las políticas públicas y la realidad de las comunidades, adaptando las estrategias a las particularidades locales y fomentando la coordinación interinstitucional (Zamanillo-Peral, 2022; Otero, 2019; Marchioni, 2004).

Por último, el nivel operativo o instrumental corresponde a la fase más concreta de la planificación. Comprende la ejecución de proyectos, actividades y servicios, así como la supervisión y evaluación de los resultados. La experiencia del nivel operativo debe retroalimentar los niveles superiores para ajustar las políticas, prioridades y estrategias. El nivel operativo baja a la tierra y se pregunta: *¿qué actividades se van a realizar y cómo se organizan?* En este nivel, el Trabajo Social y los y las profesionales, desarrollan su intervención directa con la ciudadanía, grupos y comunidades, garantizando la eficacia y la pertinencia de las acciones (Intriago-Molina & Loor-Lino, 2021; Sarasola et al., 2025).

Figura 1. Niveles de planificación



Fuente: Elaboración propia

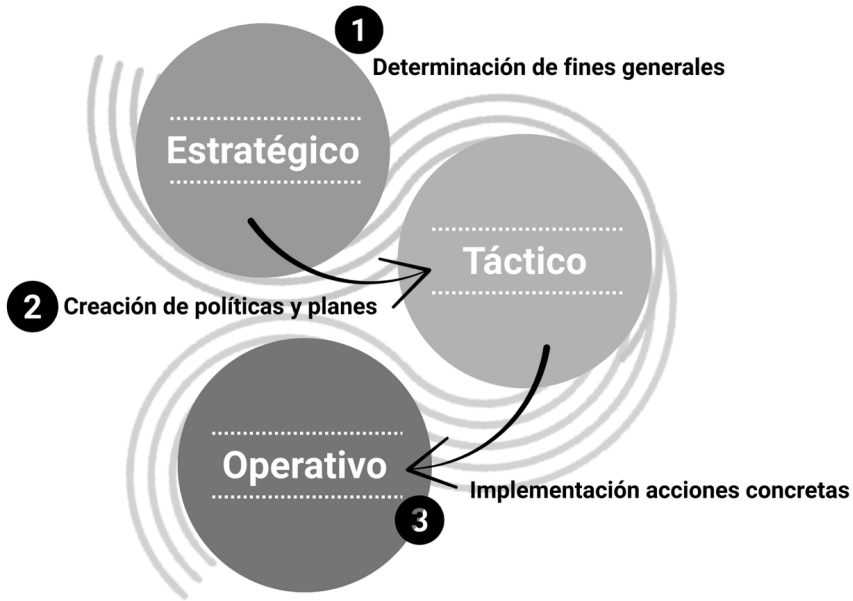
Para la planificación en Trabajo Social, estos tres niveles se encuentran en interacción permanente, generando un proceso de retroalimentación continua: las políticas estratégicas orientan las acciones tácticas y operativas, mientras que la práctica diaria aporta información valiosa para revisar y ajustar las estrategias generales. De esta manera, la planificación se convierte en un proceso vivo, flexible y de aprendizaje constante, que combina la previsión técnica con la adaptación al cambio social.

3.2.1. *La integración de los tipos y niveles en la práctica profesional*

La efectividad de la planificación en Trabajo Social depende, en gran medida, de la integración coherente entre los distintos niveles de planificación de su articulación con los tipos de planificación que la sustentan. Esta integración constituye la base metodológica que garantiza la unidad del proceso planificador, evitando que las estrategias queden desconectadas de la práctica y que las intervenciones carezcan de dirección o evaluación. Como señaló Ander-Egg (1993), planificar implica una secuencia lógica, pero también una interacción constante entre las etapas y niveles del proceso, de modo que la acción práctica retroalimente la teoría y la teoría oriente la acción.

En la práctica profesional del Trabajo Social, la integración de los niveles significa construir un puente entre las decisiones macro y las acciones micro, entre la visión global del desarrollo humano y la intervención local concreta. En el nivel estratégico, el Trabajo Social contribuye a la definición de políticas y planes que enmarcan los fines de la acción social; en el nivel táctico, participa en la formulación de programas y en la coordinación interinstitucional; y en el nivel operativo, implementa proyectos y actividades que materializan los objetivos en el territorio (Marchioni, 2004; Rivas de García, 2023). Esta conexión tridimensional convierte la planificación en un proceso circular, dinámico y de aprendizaje continuo.

Figura 2. Articulación entre los niveles de planificación



Fuente: Elaboración propia

Para que la planificación mantenga coherencia entre los niveles, es fundamental una retroalimentación permanente. La representación gráfica de la Figura 2 refuerza la comprensión de la planificación como un proceso coherente, articulado y flexible, en el que cada nivel depende del anterior y al mismo tiempo contribuye a su mejora continua. Los resultados obtenidos en la ejecución operativa deben ser analizados críticamente y comunicados a los niveles superiores, de manera que sirvan para ajustar los programas, reformular los objetivos o redefinir las estrategias. Esta lógica de interacción ascendente y descendente fortalece la capacidad del Trabajo Social para adaptarse a las transformaciones sociales, institucionales y culturales.

En un contexto caracterizado por la complejidad, la desigualdad y la incertidumbre, planificar requiere asumir la responsabilidad de tomar decisiones que afecten a colectivos y territorios diversos. La coordinación entre los niveles de planificación implica, por tanto, la negociación de intereses, la incorporación de la participación ciudadana y la construcción de consensos sociales, aspectos centrales del ejercicio profesional del Trabajo Social.

En la dimensión institucional, la integración de niveles conlleva la necesidad de alinear las políticas públicas con los programas locales y los proyectos de intervención. Cuando los objetivos estratégicos de las instituciones no se articulan con las acciones desarrolladas en el territorio, se produce una fragmentación que debilita el impacto social y desperdicia recursos. Kliksberg (2000), ya puso sobre la mesa que la ausencia de coherencia entre los niveles de planificación es una de las principales causas de la ineficacia de las políticas sociales. Por ello, se requiere una planificación capaz de vincular las decisiones macroestructurales con las prácticas comunitarias, de traducir los principios éticos en resultados tangibles para la ciudadanía y de evaluar los impactos reales y efectivos.

Marchioni (2004), ya reseñó también la importancia de la integración efectiva entre los niveles de planificación, que exige fortalecer los espacios de participación y comunicación horizontal. Los y las profesionales del Trabajo Social, las instituciones y la ciudadanía deben compartir información, construir diagnósticos conjuntos y formular estrategias de manera colaborativa para una planificación efectiva. De este modo, la planificación se transforma en un proceso social en sí mismo, donde la práctica planificadora se convierte en una herramienta pedagógica de empoderamiento y construcción de ciudadanía empoderada, capaz de gestionar sus propias problemáticas.

En el plano metodológico, Viscarret (2014) y Zamanillo-Peral (2018), sostienen que esta articulación entre niveles constituye una forma de coherencia epistemológica, ya que permite conectar los modelos teóricos de intervención con las realidades complejas que afrontan las personas y comunidades. Cada nivel de planificación, lejos de operar de forma aislada, aporta una perspectiva complementaria: el nivel estratégico ofrece el marco conceptual y político; el táctico define los mecanismos de acción; y el operativo convierte las metas en resultados concretos. Juntos, conforman un ciclo continuo de diagnóstico, acción, evaluación y reorientación, que es la esencia del proceso planificador en Trabajo Social.

Figura 3. Estructura integrada de la planificación



Fuente: Elaboración propia

En la actualidad, la integración de niveles también se relaciona con la aplicación de nuevas herramientas tecnológicas y de gestión del conocimiento. Plataformas digitales, sistemas de información social y metodologías participativas digitales permiten coordinar mejor las acciones entre instituciones y territorios, generando una planificación más colaborativa y basada en evidencias (Cuenca & Román, 2023).

A modo de conclusión, la integración de los niveles de planificación en la práctica profesional del Trabajo Social representa un proceso de sinergia entre la visión global, la gestión institucional y la acción directa, donde la planificación deja de ser una secuencia lineal para convertirse en un sistema dinámico, reflexivo y participativo. Esta articulación garantiza la coherencia entre los objetivos estratégicos y los resultados locales, fortaleciendo la eficacia, la legitimidad y el impacto de las intervenciones sociales.

4. PROYECTOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL

Los proyectos de intervención social constituyen una de las formas más relevantes y específicas mediante las cuales se materializa la acción profesional en la disciplina del Trabajo Social. Representan el paso desde la reflexión teórica y el diseño estratégico hacia la acción concreta y transformadora sobre una realidad social específica. Es decir, son la unidad operativa que articula, de forma concreta, la secuencia de acciones orientadas a transformar situaciones sociales identificadas para realizar una intervención.

Por ello, los proyectos de intervención social son el instrumento metodológico por excelencia, mediante el cual se materializan los objetivos, estrategias y valores definidos en los distintos niveles de la planifi-

cación (Ander-Egg, 1993; Marchioni, 2004; Viscarret Garro, 2014), que sitúa a las personas, grupos y comunidades en el centro de los procesos de mejora social. Permiten ordenar, justificar y sistematizar la intervención, al tiempo que vinculan la teoría, metodología y práctica profesional probada.

El proceso de elaboración de un proyecto de intervención social implica organizar de manera sistemática un conjunto de acciones coordinadas orientadas a modificar una situación problemática o a promover procesos de desarrollo individual, grupal o comunitario. Estas acciones no se improvisan: responden a un diagnóstico riguroso de la realidad, que permite comprender las causas, consecuencias y relaciones que configuran una determinada problemática (como se ha descrito en los capítulos 2 y 3 de este manual).

La definición clásica de proyecto de intervención que proporciona Ander-Egg (1993) es que resulta ser un plan sistemático de acciones interrelacionadas que buscan alcanzar objetivos concretos dentro de un tiempo y espacio determinados, empleando recursos humanos, materiales y financieros definidos. En la actualidad se ha enriquecido con enfoques más participativos, interdisciplinarios y sostenibles (Almeida-Roldán et al., 2024; Montesinos, 2022; Umbarila-Laiton, 2015).

En el contexto contemporáneo, los proyectos sociales ya no se conciben únicamente como instrumentos técnicos de gestión, sino también como procesos de innovación y aprendizaje colectivo. Desde esta perspectiva, el proyecto se convierte en un espacio de encuentro entre instituciones, profesionales y ciudadanía, donde se construyen respuestas compartidas a problemas sociales complejos. Autores como Zamanillo-Peral (2022) y Moreira et al., (2025), destacan que los proyectos de intervención en Trabajo Social deben ser flexibles, participativos y evaluables, incorporando la voz de las personas destinatarias desde el diseño hasta la evaluación final.

Por otra parte, la dimensión ética y política de los proyectos resulta fundamental. Cada intervención social implica tomar decisiones sobre qué problemáticas se priorizan, qué estrategias se implementan y qué recursos se distribuyen. Por ello, los proyectos sociales deben orientarse bajo los principios de justicia social, equidad, dignidad humana y sostenibilidad (Kliksberg, 2000; Alvarado et al., 2024; Rivas de García, 2023).

En este sentido, el proyecto es también una herramienta de ciudadanía activa, que fomenta la participación, el empoderamiento y la responsabilidad de las comunidades (Cuenca & Román, 2023; Lata et al., 2021; Rivas de García, 2023).

Antes de abordar los elementos y fases específicas de los proyectos de intervención social, resulta fundamental comprender las tres dimensiones básicas que sustentan su diseño y ejecución. La figura siguiente representa la interrelación entre la dimensión técnica, la dimensión social y la dimensión ética, consideradas los pilares sobre los que se construye cualquier proyecto en el ámbito del Trabajo Social.

Figura 4. Dimensiones del proyecto de intervención social en Trabajo Social



Fuente: Elaboración propia

La dimensión técnica agrupa los aspectos relacionados con el análisis de la situación, la definición de objetivos, la planificación de actividades y la gestión de los recursos, garantizando coherencia, viabilidad y eficacia. La dimensión social incorpora el contexto, las normas, la participación y la interacción con la comunidad, asegurando que el proyecto responda a necesidades reales y se articule con la complejidad del entorno. Por último, la dimensión ética orienta la intervención desde principios fundamentales como los derechos humanos, la igualdad, la justicia social y la dignidad, proporcionando un marco de actuación responsable y comprometido.

Estas tres dimensiones no funcionan de manera aislada, sino que se superponen y complementan, generando una base integral que guía tanto el diseño como la toma de decisiones dentro del proyecto. Partir de esta perspectiva holística permite comprender que los proyectos de intervención social no son solo instrumentos operativos, sino procesos que integran conocimientos técnicos, sensibilidad social y un profundo compromiso ético.

En el Trabajo Social, los proyectos de intervención se aplican en una amplia gama de ámbitos: inclusión social, educación, salud comunitaria, igualdad de género, empleo, dependencia, vivienda, infancia, migración o medio ambiente, entre otros (Sarasola et al., 2025; Castillo et al., 2023).

Cada uno de estos campos requiere metodologías específicas, pero todos comparten el mismo proceso de intervención: comprender la realidad, definir objetivos alcanzables, movilizar recursos, ejecutar acciones coordinadas y evaluar los resultados para generar aprendizaje. Asimismo, los proyectos sociales constituyen un espacio de articulación interdisciplinaria, en el que confluyen saberes procedentes de la sociología, la psicología, la educación, la economía o la gestión pública. Tal como subrayan Cuenca & Román (2023), esta integración de disciplinas enriquece la práctica del Trabajo Social, permitiendo abordar los problemas desde una mirada compleja e integral.

Finalmente, los proyectos de intervención social deben entenderse como un proceso continuo, no como un producto cerrado. Cada proyecto genera conocimientos, aprendizajes y transformaciones que alimentan nuevos diagnósticos y planificaciones, configurando un ciclo dinámico de mejora y adaptación. En este sentido, el proyecto se convierte en una herramienta viva de transformación social, que combina la racionalidad técnica con la sensibilidad ética y el compromiso político del Trabajo Social (Moreira et al., 2025; Viscarret-Garro, 2014).

4.1. Concepto y características

El concepto de proyecto de intervención social puede entenderse como un conjunto organizado, coherente y sistemático de acciones diseñadas para producir cambios en una realidad social previamente

analizada. No se limita a la ejecución de actividades aisladas; implica una estructura lógica, un propósito transformador y la orientación hacia objetivos definidos y evaluables. De acuerdo con Roldán (2024), un proyecto es una propuesta deliberada de cambio social, sustentada en un diagnóstico preciso y orientada a la obtención de resultados verificables dentro de un periodo determinado.

Esta definición integra tres elementos clave:

- Intencionalidad transformadora: los proyectos buscan modificar situaciones de desigualdad, vulnerabilidad o riesgo social, promoviendo mejoras significativas y sostenibles.
- Planificación estructurada: las acciones se organizan de manera ordenada, siguiendo una secuencia lógica que conecta los objetivos con los medios disponibles.
- Temporalidad y evaluación: un proyecto de intervención siempre se desarrolla dentro de un marco temporal definido y contempla mecanismos para medir su eficacia e impacto.

Marchioni (2004), insiste en que los proyectos existen “para transformar situaciones sociales mediante procesos participativos y organizativos” (p. 12), mientras que Viscarret (2014), los concibe como la forma operativa mediante la cual el Trabajo Social concreta sus modelos de intervención. Para estos autores, el proyecto no es una simple herramienta técnica, sino un proceso metodológico y ético-político, en el que convergen principios de justicia social, dignidad y equidad.

En contextos institucionales, los proyectos permiten canalizar recursos, justificar intervenciones y articular acciones entre diferentes interactuantes (Fernández-García, 2017; Schugurensky, 2015; Villaseñor et al., 2015). En contextos comunitarios, además, fomentan la participación y fortalecen el tejido social, convirtiendo a la comunidad en protagonista del proceso de cambio. Esta doble dimensión: institucional y comunitaria, refuerza el carácter versátil del proyecto de intervención como herramienta profesional.

Es importante añadir que, en el ámbito del Trabajo Social, los proyectos sociales tienen un sentido particular: son instrumentos ético-profesionales que permiten traducir los valores de justicia social, equidad, solidaridad y participación en procesos de intervención (Alvarado et

al., 2024; Rivas de García, 2023). Como señala Viscarret (2014), no sólo se debe buscar eficacia técnica, sino también coherencia ética y relevancia social, de manera que cada acción responda a necesidades reales y contribuya al fortalecimiento de la ciudadanía.

A lo largo de la evolución disciplinar, el concepto de proyecto de intervención social ha ido ampliando su significado. Mientras que en sus inicios se asociaba a una lógica instrumental más vinculada a la ejecución de programas institucionales o políticas públicas, en la actualidad se concibe como un proceso participativo, dinámico y reflexivo (Moreira et al., 2025; Fernández-García, 2017; Schugurensky, 2015). Esto implica que el proyecto de intervención no se limita a la implementación de acciones, sino que se construye colectivamente con la comunidad, incorporando el conocimiento local, las experiencias y las expectativas de quienes resultan implicados.

Por ello, su diseño requiere de un equilibrio entre la racionalidad científica, que aporta orden, previsión y evaluación, y la sensibilidad social: que reconoce la diversidad, la participación y los valores humanos (Arteaga & González, 2001; Castillo et al., 2022; García & Gutiérrez, 2021; Marchioni, 2004; Umbarila-Laiton, 2015). Esta combinación convierte al proyecto en un instrumento integral, capaz de orientar las intervenciones profesionales hacia la transformación estructural y el bienestar colectivo.

De acuerdo con la literatura especializada, los proyectos de intervención sociales presentan una serie de características esenciales que los diferencian de otras formas de intervención.

Tabla 2. Características de los proyectos de intervención social

Características	Descripción
Carácter planificado	Los proyectos siguen una estructura lógica basada en diagnóstico, objetivos y estrategias. La planificación evita la improvisación y asegura coherencia entre fines y medios.
Temporalidad definida	Se desarrollan en un período delimitado, con fases que permiten establecer metas a corto, medio y largo plazo, facilitando la programación, control y evaluación.
Orientación hacia el cambio social	Su fin principal es modificar una situación problemática a nivel individual, grupal, comunitario o estructural, promoviendo inclusión, equidad y justicia social.
Participación activa	La implicación de los destinatarios es central. La participación ciudadana aporta legitimidad, sostenibilidad y fortalece el tejido social.
Multidimensionalidad e interdisciplinariedad	Abordan problemas complejos integrando distintas disciplinas (sociología, economía, psicología, salud, educación). El Trabajo Social coordina equipos y enfoques.
Flexibilidad y capacidad de adaptación	Deben ajustarse a cambios de contexto, nuevas necesidades o resultados de evaluación, evitando estructuras rígidas.
Evaluabilidad	Incluye mecanismos de seguimiento y evaluación para medir eficacia, eficiencia e impacto. Promueve transparencia y aprendizaje institucional y profesional.
Sustentabilidad ética y social	Busca generar cambios duraderos, fortalecer redes sociales y promover autonomía, considerando sostenibilidad económica, ambiental y justicia social.

Fuente: *Elaboración propia a partir de Almeida-Roldán et al. (2024); Ander-Egg (1993); Cuenca y Román (2023); Montesinos (2022); Otero (2019); Rivas de García (2023); Sarasola et al. (2025); Umbarila-Laiton (2025).*

La tabla anterior sintetiza las principales características que definen a los proyectos de intervención social y que permiten comprender su lógica interna y su especificidad dentro de la acción profesional de los y las trabajadoras sociales. En primer lugar, el carácter planificado de los proyectos de intervención social implica que se apoyan en un proceso estructurado que orienta la intervención y evita actuaciones improvisadas. Este rasgo es clave para garantizar la coherencia entre la situación identificada y las estrategias seleccionadas.

La temporalidad definida, facilita la organización del trabajo, el establecimiento de metas realistas y el control del avance, permitiendo además prever ajustes cuando sea necesario, dado que los proyectos se desarrollan dentro de un periodo determinado que incluye fases claramente delimitadas. Asimismo, los proyectos de intervención social dentro de las disciplinas sociales destacan por su orientación al cambio,

puesto que buscan transformar realidades problemáticas desde una perspectiva inclusiva y de justicia social. Este enfoque les otorga una dimensión transformadora que va más allá de la simple prestación de servicios y que sitúa a los proyectos como instrumentos de mejora social en distintos niveles: individual, grupal, comunitario y estructural.

Se reseña también la participación activa, elemento que otorga legitimidad a la intervención, fortalece la apropiación comunitaria y contribuye a la sostenibilidad de los resultados. La implicación de las personas destinatarias y de los actores sociales relevantes permite construir respuestas más acordes con las necesidades reales del contexto. Del mismo modo, la multidimensionalidad y la interdisciplinariedad constituyen rasgos esenciales. Los proyectos deben responder a problemáticas que no pueden ser abordadas desde una única disciplina, por lo que requieren integrar saberes diversos y coordinar equipos heterogéneos. En este marco, el Trabajo Social desempeña un papel relevante como articulador de perspectivas y prácticas profesionales.

Otro aspecto destacado es la necesidad de flexibilidad y capacidad de adaptación. Los proyectos sociales deben ser capaces de ajustarse a cambios en el entorno, nuevas demandas o resultados emergentes de la propia evaluación. Esto implica que la estructura del proyecto no puede ser cerrada, sino que debe permitir modificaciones sin perder coherencia. Con relación a esto, la evaluabilidad del proyecto de intervención, entendida como la posibilidad de medir y valorar los procesos y resultados obtenidos, dota al proyecto de una dimensión técnica y ética que favorece la transparencia, el aprendizaje continuo y la mejora de las intervenciones futuras.

Otra cuestión fundamental sobre la intervención y los proyectos es que deben orientarse hacia la sustentabilidad ética y social, lo que implica considerar tanto la continuidad de los efectos en el tiempo como los principios que guían la intervención. La sostenibilidad incluye no solo la viabilidad económica y la permanencia de los recursos, sino también el respeto a los derechos humanos, la equidad y la justicia social, condiciones indispensables para generar cambios duraderos y empoderar a la ciudadanía a través del proceso de cambio.

En conjunto, estas características permiten comprender que los proyectos de intervención social son procesos complejos, rigurosos y

éticamente fundamentados, que integran planificación, participación y evaluación para lograr transformaciones significativas en la vida de las personas y las comunidades. Se puede afirmar por tanto que el proyecto de intervención social es tanto un instrumento técnico de gestión como un espacio de acción ética y política. Su valor reside en su capacidad para articular diagnóstico, acción y evaluación en un proceso reflexivo de cambio, donde la participación, la creatividad y la responsabilidad profesional se conjugan para construir una sociedad más justa y solidaria.

4.2. Ciclo de vida

El ciclo de vida de un proyecto de intervención social constituye la estructura metodológica que organiza su desarrollo desde la identificación del problema (capítulos 2 y 3) hasta la evaluación de los resultados (capítulo 5). Este ciclo no debe entenderse como una secuencia rígida y lineal, sino como un proceso dinámico, flexible y retroalimentado, donde cada fase se relaciona con las demás en un continuo de aprendizaje y mejora (Ander-Egg, 1993; Almeida-Roldán et al., 2024; Fernández-García, 2017; Moreira et al., 2025; Montesinos, 2022; Schugurensky, 2015).

Aunque existen diferentes modelos y clasificaciones, la mayoría de la literatura publicada coinciden en que el ciclo de vida de un proyecto de intervención social incluye cinco fases principales: identificación, formulación o diseño, ejecución, seguimiento y evaluación, a las que algunos añaden la fase de sistematización o cierre (Ander-Egg, 1993, Cohen & Franco, 1992; Cuenca & Román, 2023; Fernández-García, 2017; García & Gutiérrez, 2021, Montesinos, 2022; Moreira et al., 2025; Otero, 2019; Rivas de García 2023; Schugurensky, 2015).

4.2.1. Fase de identificación

La primera fase del ciclo es la identificación del problema o necesidad social que dará origen al proyecto de intervención social. En esta etapa se realiza un diagnóstico (capítulo 3) participativo, que permite comprender las causas, consecuencias y dimensiones del fenómeno a intervenir. Este diagnóstico combina métodos cuantitativos y cualitati-

vos (capítulo 6), integrando la voz de la ciudadanía o población implicada, instituciones, profesionales y comunidad local.

Identificar implica no solo describir un problema, sino reconocer su naturaleza social y política, analizando sus factores estructurales, los recursos disponibles y las oportunidades de cambio. La precisión en esta fase es determinante, ya que un diagnóstico insuficiente conduce a intervenciones poco realistas o descontextualizadas.

En la práctica del Trabajo Social, esta fase también supone delimitar la población objetivo, definir las prioridades y justificar la pertinencia del proyecto. La participación de las personas destinatarias es clave, pues garantiza que el proyecto responda a necesidades reales y no impuestas externamente.

4.2.2. *Fase de formulación o diseño*

Una vez identificado el problema, la fase de formulación consiste en estructurar el proyecto de manera lógica, coherente y viable. En esta etapa se definen los objetivos generales y específicos, los resultados esperados, las actividades, los recursos necesarios, los indicadores de evaluación y el cronograma de ejecución.

El diseño del proyecto debe responder a tres criterios fundamentales:

- a. La pertinencia: se refiere a la adecuación del proyecto al contexto y a las necesidades detectadas.
- b. La viabilidad: la posibilidad real de ejecución en términos económicos, humanos y técnicos.
- c. La sostenibilidad: la capacidad del proyecto para mantener sus efectos en el tiempo.

En el ámbito del Trabajo Social, esta fase implica una planificación participativa, en la que la comunidad implicada colabora en la toma de decisiones sobre las prioridades, estrategias y recursos. La metodología del marco lógico o la teoría del cambio son herramientas habitualmente utilizadas para organizar los elementos del proyecto de forma estructurada y coherente.

4.2.3. Fase de ejecución

La fase de ejecución constituye el momento en que el proyecto se pone en marcha y las actividades planificadas para la intervención se llevan a la práctica. Es la etapa más visible y demandante, pues implica la coordinación de recursos humanos, técnicos, institucionales y financieros, así como la gestión de los procesos de comunicación y participación.

Durante esta fase, los y las profesionales del Trabajo Social asumen un papel de gestión, mediación y facilitación, garantizando que las acciones se desarrollen según lo planificado, pero con la flexibilidad necesaria para adaptarse a los cambios del contexto. La ejecución requiere de liderazgo ético, capacidad de coordinación interinstitucional y competencia en la resolución de conflictos, especialmente en proyectos comunitarios o intersectoriales. Además, en esta fase del proyecto de intervención se debe enfatizar la participación activa de la población beneficiaria, ya implementada con anterioridad, pero en esta fase, no solo como receptora de las acciones, sino como coprotagonista del proceso de transformación.

4.2.4. Fase de seguimiento

El seguimiento o monitoreo es una fase transversal que acompaña a la ejecución y permite controlar el desarrollo del proyecto en tiempo real. Su finalidad es verificar el cumplimiento de las actividades, la utilización de los recursos y la coherencia con los objetivos iniciales.

Este proceso de control no debe interpretarse de forma sancionadora, sino como una oportunidad para ajustar, corregir o reorientar las acciones en función de los resultados parciales y del contexto cambiante. En este sentido, el seguimiento contribuye a la gestión adaptativa del proyecto, reforzando su eficiencia y efectividad. Incluye la definición de indicadores claros y verificables, así como la recopilación sistemática de datos cualitativos y cuantitativos que permitan valorar los avances.

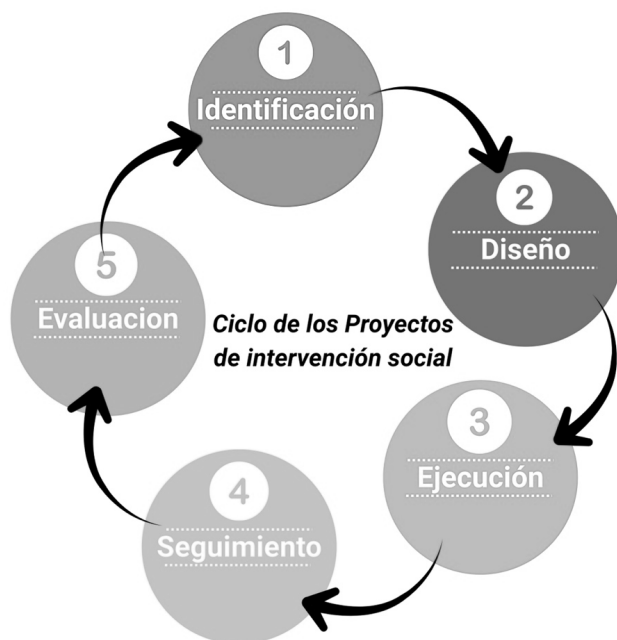
4.2.5. Fase de evaluación y cierre

La evaluación del proyecto de intervención es una etapa esencial del ciclo de vida del proyecto, ya que permite valorar su eficacia, eficiencia, pertinencia, impacto y sostenibilidad. Evaluar es comparar lo

planificado con lo realizado, identificando logros, limitaciones y lecciones aprendidas. Esta fase debe desarrollarse con rigor metodológico, transparencia y participación de todos los actores implicados.

En el Trabajo Social, la evaluación adquiere un significado ético y político, no se trata solo de medir resultados cuantitativos, sino de analizar la transformación social alcanzada, la participación ciudadana generada y la mejora en la calidad de vida de las personas.

Figura 5. Ciclo de los proyectos de intervención social



Fuente: Elaboración propia

En conclusión, el ciclo de vida de un proyecto de intervención social representa un proceso metodológico integral, donde cada fase cumple una función específica pero interdependiente. En el Trabajo Social, dominar este ciclo permite diseñar, ejecutar y evaluar intervenciones con rigor técnico, coherencia ética y compromiso político. Más allá de su estructura formal, el ciclo del proyecto constituye una herramienta reflexiva y transformadora, que promueve el aprendizaje continuo y consolida la planificación como una práctica profesional orientada al cambio social sostenible.

4.3. Elementos y contenido

Para la elaboración de un proyecto de intervención social se necesita un modelo, del cual, existe cierto consenso sobre los componentes principales del mismo en el ámbito del Trabajo Social que permite definir qué se quiere lograr, como se logrará y con qué recursos.

Tabla 3. Elementos esenciales de un proyecto de intervención social

Elemento	Momento de elaboración
<i>Título/subtítulo, contextualización</i>	Identificación
<i>Diagnóstico</i> (Unidad temática 3)	Entre la identificación y la formulación
<i>Fundamentación</i>	Formulación
<i>Objetivos</i>	Formulación
<i>Actividades</i>	Formulación y ejecución
<i>Indicadores</i> (Unidad temática 5)	Formulación y evaluación
<i>Recursos</i>	Formulación
<i>Cronograma</i>	Formulación
<i>Evaluación</i>	Evaluación
<i>Sostenibilidad</i>	Formulación y evaluación

Fuente: Elaboración propia a partir de Almeida-Roldán et al. (2024); Ander-Egg (1993); Cuenca & Román (2023); Montesinos (2022); Otero (2019); Rivas de García (2023).

Los elementos esenciales indicados en la Tabla 3 tienen unas características concretas que resulta, de especial interés, su definición para una correcta elaboración y comprensión:

Título/subtítulo, contextualización

El título expresa de forma sintética el problema y la población objetivo. La contextualización, puesta en el subtítulo de manera habitual, describe el entorno social, económico, político y cultural en el que se desarrolla la intervención, destacando los factores que justifican la necesidad del proyecto.

Diagnóstico

Analizar y comprender en profundidad una problemática social, con base en datos, evidencias y contextos específicos.

Fundamentación

Incluye criterios éticos, sociales, institucionales y legales sobre por qué es necesaria la realización de la intervención a través del proyecto. Incluir también la pertinencia tecnológica, participativa y sostenible de los proyectos.

Objetivos

Donde se incluyen los objetivos generales y los objetivos específicos. El objetivo general expresa la finalidad central del proyecto, es decir, el cambio amplio y significativo que se pretende lograr en la situación social identificada. No describe actividades ni resultados inmediatos, sino la transformación global que se espera alcanzar si todas las acciones del proyecto se desarrollan correctamente.

Los objetivos específicos detallan los cambios concretos que se esperan lograr a través del proyecto y que, en conjunto, permiten alcanzar el objetivo general. Son más precisos, operativos y medibles, ya que indican qué transformaciones puntuales pretende conseguir la intervención en aspectos particulares del problema detectado. Su finalidad es desagregar la meta principal en componentes manejables, facilitando la planificación de actividades, la asignación de recursos y la evaluación del progreso.

Actividades

Son las acciones concretas que permitirán cumplir los objetivos. Deben describirse con claridad, especificando procedimientos, responsables, metodologías, recursos y secuencia temporal.

Indicadores

Los indicadores son medidas o variables que permiten evidenciar los cambios ocurridos en una situación o condición a lo largo del tiempo. Para que un indicador sea útil, debe cumplir ciertos criterios fundamentales:

- **Fiabilidad y verificabilidad:** ha de apoyarse en un sistema sólido de registro y recopilación de datos que permita comprobar la información obtenida.
- **Pertinencia:** debe medir aspectos realmente significativos del programa o intervención, aquellos que reflejan de forma clara el progreso.
- **Claridad y comprensibilidad:** su definición debe ser sencilla y precisa, de manera que facilite tanto la recogida de datos como su interpretación, evitando confusiones o múltiples lecturas.

Recursos

La determinación de los recursos permite identificar los medios necesarios para ejecutar las actividades: profesionales implicados, tiempo disponible, presupuesto, equipamiento y herramientas.

Cronograma

Es la temporalización detallada de cada actividad: fechas de inicio, duración, responsables y plazos. Facilita la organización interna y permite establecer expectativas claras con el equipo y la comunidad.

Evaluación

La evaluación analiza la eficacia, eficiencia, pertinencia e impacto del proyecto, comparando los resultados con los objetivos. Puede incluir evaluación inicial, intermedia y final.

Sostenibilidad

Define cómo se mantendrán los resultados a largo plazo, tanto a nivel social como económico, organizativo y ambiental. Incluye estrategias para garantizar continuidad, autonomía comunitaria y permanencia de los efectos logrados.

4.4. Relevancia y funciones de los proyectos de intervención social en la práctica del/la Trabajador/a Social

A modo de cierre, y tras lo estudiado durante este capítulo, los proyectos de intervención social constituyen una herramienta metodológica esencial para poder articular respuestas profesionalmente fundamentadas ante situaciones de desigualdad, vulnerabilidad o exclusión.

Su importancia radica en que permiten organizar la acción en un marco estructurado y orientado al logro de transformaciones socialmente significativas. No se trata únicamente de instrumentos técnicos, sino de espacios donde se integran procesos reflexivos, capacidades profesionales y participación social, aspectos que han sido identificados como rasgos distintivos de la intervención desde la tradición disciplinar (Ander-Egg, 1993; De Robertis, 2018).

Desde una perspectiva contemporánea, el diseño y desarrollo de proyectos exige considerar la complejidad de las realidades sociales, integrando diversas dimensiones que van desde la organización interna del proceso hasta la comprensión de los contextos y las personas implicadas. Tal como señala Viscarret (2014), la intervención profesional se estructura mediante decisiones metodológicas que requieren claridad, coherencia y fundamentación ética, elementos que los proyectos permiten ordenar y traducir en acciones concretas.

Por este motivo, los proyectos de intervención social funcionan como un puente entre los marcos teóricos y la práctica, ofreciendo un soporte técnico, proporcionado por los y las Trabajadores y Trabajadoras Sociales, para la toma de decisiones y la definición de prioridades en cada etapa de la intervención. Además, los proyectos actúan como dispositivos que favorecen prácticas colaborativas, facilitando la coordinación entre instituciones, servicios y profesionales. En este sentido, la bibliografía relativa al Trabajo Social ha subrayado la importancia de la intervención planificada, a través de los proyectos de intervención social, como proceso colectivo que fortalece las capacidades de los sujetos implicados y, posibilita la emergencia de respuestas más ajustadas y participativas (López Peláez & Servós, 2020; Zamanillo-Peral, 2022).

Por otra parte, la literatura reciente destaca que los proyectos permiten incorporar perspectivas transversales imprescindibles en el Trabajo Social actual, como el enfoque de derechos, la igualdad de género, la diversidad cultural o la sostenibilidad social (CEPAL, 2023; García & Gutiérrez, 2021; Garrido-Reina et al., 2022). Estas perspectivas no se integran como añadidos posteriores, sino como principios que orientan la formulación, ejecución y evaluación del proyecto, asegurando su coherencia con los valores de la disciplina y con los marcos internacionales de intervención social. De este modo, los proyectos de intervención se convierten en un medio para reforzar la dimensión ética y transformadora de la práctica profesional.

En conjunto, los proyectos de intervención facilitan procesos de mejora continua mediante la incorporación de mecanismos de seguimiento, evaluación y sistematización. La evaluación no solo permite verificar resultados, sino también generar aprendizajes que fortalecen la práctica profesional y contribuyen al desarrollo del conocimiento disciplinar. Como señalan Moreira et al., (2025), la capacidad de analizar

críticamente la propia intervención constituye una competencia esencial del Trabajo Social contemporáneo, dado que posibilita ajustar procesos, innovar estrategias y garantizar que las actuaciones respondan a necesidades reales de forma eficaz y contextualizada. Constituyen, por tanto, un recurso indispensable para el Trabajo Social, en tanto permiten transformar el análisis en acción y la acción en conocimiento, siguiendo los principios que históricamente han guiado la disciplina.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida- Roldán, Y., Alfonso Cobas, Y. A., Vargas Naranjo, Y., & Cristy Zulueta, G. (2024). La intervención comunitaria, una alternativa para la transformación social. <https://rein.umcc.cu/handle/123456789/4130>
- Alvarado M., Gómez Vera, A., Rosado J. & Arcentales Macas, A. M. (2024). Análisis contemporáneo de los valores éticos en el trabajo social y sus desafíos en el contexto global. *Conexión Científica Revista Internacional*, 1(1), 1-15. <https://sapiensdiscoveries.com/index.php/CCIJ/article/view/1>
- Alvarado, P., Martín, C., & Díaz, L. (2024). *Ética aplicada y trabajo social: enfoques para una intervención responsable*. Universidad de Salamanca.
- Ander-Egg, E. (1993). *Introducción a la planificación*. Lumen-Hvmanitas.
- Arteaga, C., & González, M. (2001). Diagnóstico. En M. Castro, C. Reyna & J. Méndez (Coords.), *Metodología de intervención en trabajo social* (2017). UADY, UNAM y ACANITS.
- Boisier, S. (2001). *Desarrollo local: ¿De qué estamos hablando?* ILPES/CEPAL.
- Castillo, L., Rodríguez, M., & Holguín, C. (2022). Trabajador Social: un humanista mira la formación profesional. *Sapienza: Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios*, 3 (1), 1064–1070. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.285>
- Catalán, M. (2022). Discusiones sobre participación, comunidad(es) y territorio(s) desde el Trabajo Social para articular el desarrollo local. *Revista Transformación Socio-Espacial*, 37-47. <https://revistas.ubiobio.cl/index.php/TSE/article/download/5508/4387>
- Cedillo, G. (2021). Diagnóstico social en trabajo social: conceptos clave y metodología para su elaboración. *Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales*, 100(14), 1-28.
- CEPAL. (2023). *La igualdad de género en el centro del desarrollo sostenible*. Naciones Unidas.
- Cerda, L. (1969). *La planificación global: Concepto, método y problemas*. Siglo XXI Editores.
- Cohen, E., & Franco, R. (1992). *Evaluación de proyectos sociales*. Siglo XXI Editores. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Evaluaci%C3%B3n%20de%20proyectos%20sociales.pdf>
- Cuenca M. & Román, B. (2023). Principios éticos para la práctica del trabajo social comunitario. *Cuadernos de Trabajo Social*, 36(1), 145-154. <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.82169>

- De-Robertis, C. (2018). Los Derechos Humanos, principios orientadores de la práctica del Trabajo Social.
- Fernández-García, A. (2017). Diseño de Proyectos Sociales. Aplicaciones prácticas para su planificación, gestión y evaluación. *Revista Complutense de Educación*, vol. 28, no. 2, July 2017, pp. 666+. *Gale OneFile: Informe Académico*, link.gale.com/apps/doc/A493637054/IFME?u=anon~65c68d26&sid=googleScholar&xid=48884235
- Friedmann, J. (1987). *Planning in the public domain: From knowledge to action*. Princeton University Press.
- García, R. & Gutiérrez, W. (2021). Planificación y evaluación de proyectos desde la perspectiva de género: una revisión bibliográfica. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 12(1), 310-345 <https://doi.org/10.21501/22161201.3304>
- Garrido-Reina, P., González-Portillo, A., & Ruiz-Ballesteros, E. (2022). Hacia una intervención social feminista en el contexto de las violencias machistas. *Prisma Social: Revista de Investigación Social*, 38, 201-220. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i1.1740>
- Intriago-Molina, G. & Loor-Lino, L. (2021). Intervención del trabajador social en el bienestar socioemocional de los adultos mayores. *Socialium*, 5(2), 217-236. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2021.5.2.924>
- Kliksberg, B. (2000). *Más ética, más desarrollo*. Fondo de Cultura Económica.
- Lata, B., Segarra, J., Hugo, B., & Fajardo, A. (2021). La Intervención social durante el trabajo comunitario: Una guía para el desarrollo. *Dominio de las Ciencias*, 7(1), 27.
- López-Peláez, A., & Servós, C. (2018). El Trabajo Social en la sociedad digital. *Servicios sociales y política social*, (118), 25-34.
- Marchioni, M. (2004). *Planificación social y organización de la comunidad: Alternativas avanzadas a la crisis del Estado del bienestar*. Editorial Popular.
- Matus, C. (1987). *Política, planificación y gobierno*. Fundación ALTADIR.
- Max-Neef, M. (1995). *Economic growth and quality of life: A threshold hypothesis*. *Ecological Economics*, 15(1), 115–118. [https://doi.org/10.1016/0921-8009\(95\)00064-X](https://doi.org/10.1016/0921-8009(95)00064-X)
- Montesinos, M. (2022). *Gestión y formulación de proyectos sociales participativos*. Universidad de Valencia.
- Monti, A. (2020). De la planificación como técnica a la cultura de la planificación. *EURE Santiago*, 46(137), 27-46. <http://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612020000100027>
- Moreira, E., Baque Solis, J. E., & Villacreses. (2025). Planificación del desarrollo humano y social: bases, instrumentos y estrategias para el cambio social. *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social: Tejedora*, 8(19), 781–795. <https://doi.org/10.56124/tj.v8i19.048>
- Otero, L. (2019). La planificación en la intervención social participativa comunitaria. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, (62), 286-295. https://www.trabajosocialmalaga.org/wp-content/uploads/2020/08/62_12.pdf
- Relinque-Medina F. & Valdivia, M. (2024). Mirar antes de saltar: la evaluación del impacto social como pilar de la prevención y planificación en el trabajo social. *Servicios sociales y política social*, (131), 153-169.

- Rivas de García, B. (2023). Estrategias de trabajo social comunitario para el empoderamiento de la zona rural. *Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales - Relacis*, 2(1), 16-29. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11135285>
- Sarasola, J., González González, J., & Barrera-Algarín, E. (2025). Trabajo Social Comunitario: una aproximación académica a su contenido, práctica y sentido. <https://rio.upo.es/bitstreams/14bd5dfc-37b3-4233-8876-a6922286dcd1/download>
- Sarasola, J., Rodríguez, L., & Suárez, M. (2025). *Innovación y planificación social en contextos comunitarios*. Universidad Pablo de Olavide.
- Schugurensky, D. (2015). Pedagogía social y cambio social: Proyectos, espacios e intervenciones. En K. Villaseñor Palma y L. Pinto Araújo (Eds.), *Pedagogía social. Acción social y desarrollo* (pp. 24–42). Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Subirats, M. (2022). *Políticas públicas con perspectiva de género: herramientas para la igualdad*. Gedisa.
- Umbarila-Laiton, M. (2015). Metodologías de planificación participativa y gestión asociada como campos de intervención del Trabajo Social. *Revista Trabajo Social*, (17), 169-185. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=684472998011>
- Viscarret-Garro, J. J. (2014). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Alianza Editorial.
- Zamanillo Peral, T. (2018). *Epistemología del Trabajo Social: De la evidencia empírica a la exigencia teórica*. Ediciones Complutense.
- Zamanillo Peral, T. (2022). *Retos de los servicios sociales públicos*. *Trabajo Social Hoy*, 95 (27-46). <http://dx.doi.org/10.12960/TSH2022.0002>

Capítulo 5

La Evaluación en Trabajo Social: Conceptos, Tipologías e Indicadores para la Mejora de la Intervención Social

JUAN MANUEL GONZÁLEZ GONZÁLEZ

Universidad Pablo de Olavide

1. INTRODUCCIÓN

La evaluación constituye, en el ámbito del Trabajo Social, una herramienta imprescindible para garantizar la calidad, pertinencia y eficacia de las intervenciones sociales. No se trata únicamente de un requisito administrativo o técnico, sino de un proceso reflexivo y sistemático

que permite valorar la coherencia entre los objetivos planteados, las metodologías utilizadas y los resultados alcanzados. En un contexto social caracterizado por la complejidad, la incertidumbre y la necesidad de dar respuestas rápidas a problemáticas emergentes, la evaluación se convierte en un eje vertebrador de la práctica profesional, al tiempo que fortalece la legitimidad y credibilidad de la disciplina.

En este sentido, la evaluación ha adquirido un papel estratégico dentro del Trabajo Social contemporáneo, especialmente en un escenario en el que las demandas sociales se transforman con rapidez y exigen intervenciones flexibles, adaptadas y fundamentadas en evidencia empírica. Estudios recientes sobre evaluación de programas sociales subrayan que esta no solo debe informar sobre los resultados obtenidos, sino también analizar con detalle los procesos que los generan, identificando factores contextuales, fortalezas y limitaciones que condicionan su éxito, así como oportunidades de mejora para futuras intervenciones (Rossi et al., 2021; UNICEF, 2021).

La importancia de la evaluación radica en su capacidad para ofrecer información objetiva y crítica sobre los procesos y resultados de las acciones sociales. En este sentido, permite responder a interrogantes esenciales: ¿se han alcanzado los objetivos propuestos?, ¿qué impacto real han tenido las intervenciones en la vida de las personas o comunidades destinatarias?, ¿qué aspectos deben mejorarse para incrementar la efectividad y sostenibilidad de las acciones? Estas preguntas no solo orientan la práctica, sino que también consolidan una cultura de mejora continua y de aprendizaje institucional, contribuyendo a la innovación y al desarrollo de nuevas metodologías de intervención.

Esta dimensión crítica de la evaluación cobra especial relevancia cuando se consideran los desafíos actuales de los sistemas de bienestar: limitación de recursos, creciente vulnerabilidad social, precarización de servicios y complejidad de los problemas sociales. Desde esta óptica, autores como Bamberger et al., (2019), advierten de la necesidad de desarrollar evaluaciones realistas, capaces de adaptarse a contextos operativos con restricciones de tiempo, presupuesto o información, algo especialmente frecuente en el Trabajo Social.

Desde una perspectiva ética y profesional, la evaluación se vincula directamente con la responsabilidad social del Trabajo Social. Quienes

ejercen la profesión están llamados a rendir cuentas sobre sus actuaciones, no solo ante las instituciones que financian o supervisan los programas, sino ante la ciudadanía en general y, de manera prioritaria, ante las personas usuarias de los servicios. Evaluar, por tanto, implica asumir un compromiso ético con la transparencia, la equidad y la justicia social, asegurando que los recursos disponibles se utilicen de manera eficiente y que las intervenciones generen beneficios reales en los colectivos más vulnerables. Desde los marcos éticos internacionales, como los delineados por UNICEF (2021) y Naciones Unidas (2020), la evaluación se entiende también como un derecho ciudadano: las personas tienen derecho a conocer qué se hace con los recursos públicos y en qué medida los programas sociales contribuyen a la promoción de la igualdad, la inclusión y los derechos humanos. Esto refuerza la idea de que la evaluación trasciende la dimensión técnica para situarse como un acto ético y democrático.

Asimismo, la evaluación debe entenderse como un proceso que no se desarrolla de manera aislada, sino en estrecha relación con la investigación y la intervención social. Investigación, intervención y evaluación conforman un triángulo interdependiente en el que cada elemento retroalimenta al otro. La investigación proporciona el marco teórico y metodológico necesario para fundamentar la acción; la intervención materializa esa fundamentación en prácticas concretas dirigidas a transformar la realidad; y la evaluación permite medir, valorar y reinterpretar dichas prácticas, generando un nuevo conocimiento que enriquece la investigación y orienta futuras intervenciones. Esta relación entre investigación, intervención y evaluación ha sido ampliamente destacada por autores como Pawson & Tilley (2004), quienes desde la evaluación realista enfatizan que cualquier intervención social debe examinarse en función de los mecanismos que activa y los contextos en los que opera. Desde esta perspectiva, la evaluación no solo describe resultados, sino que contribuye a comprender por qué las intervenciones funcionan, o no lo hacen, en determinadas condiciones.

En este marco, la evaluación se posiciona como un puente entre el conocimiento científico y la práctica profesional. Gracias a ella, el Trabajo Social se fortalece como disciplina orientada a la evidencia, capaz de demostrar su impacto en la mejora de la calidad de vida de individuos, familias, grupos y comunidades. Además, permite visibilizar las

limitaciones y retos que enfrenta la profesión, estimulando la reflexión crítica y la búsqueda de soluciones innovadoras. La evaluación, por tanto, se convierte en una herramienta de transformación disciplinar: permite identificar patrones, detectar desigualdades, promover la equidad y fomentar una mirada interseccional que reconozca la diversidad de experiencias sociales. En un momento histórico marcado por desafíos como la digitalización, la globalización o la crisis climática, la evaluación emerge como un instrumento imprescindible para orientar decisiones informadas y socialmente responsables (Nutley et al., 2019).

En conclusión, la evaluación en Trabajo Social es mucho más que un procedimiento técnico: constituye un proceso esencial para la construcción de conocimiento, la mejora de la práctica profesional y la consolidación de un ejercicio ético y responsable. Su incorporación sistemática en los programas y proyectos sociales no solo incrementa la eficacia y eficiencia de las intervenciones, sino que también fortalece la legitimidad y el reconocimiento social de la profesión. En definitiva, evaluar supone interpretar críticamente la realidad, revisar los propios métodos de intervención, promover la participación de los actores implicados y garantizar que el Trabajo Social responda de forma coherente, inclusiva y transformadora a los retos sociales contemporáneos.

2. CONCEPTO DE EVALUACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

El concepto de evaluación en Trabajo Social ha experimentado una notable evolución a lo largo del tiempo, pasando de concebirse como un simple mecanismo de control administrativo a configurarse como un proceso complejo, dinámico y multidimensional orientado a garantizar la calidad y la efectividad de las intervenciones sociales. En términos generales, la evaluación puede definirse como un proceso sistemático, riguroso y crítico de recopilación, análisis e interpretación de información relevante con el fin de valorar la pertinencia, eficacia, eficiencia, sostenibilidad e impacto de una acción social, programa, proyecto o política.

En el contexto actual, donde las problemáticas sociales se presentan de forma cada vez más interconectada, exclusión, desigualdad, preca-

riedad laboral, crisis habitacional, brecha digital, entre otras, la evaluación se convierte en un recurso fundamental para orientar decisiones basadas en evidencia. Evaluar no solo supone conocer qué funciona, sino comprender por qué funciona y en qué condiciones, aspecto clave para adaptar las intervenciones a realidades diversas (Rossi et al., 2021).

En el caso específico del Trabajo Social, la evaluación adquiere particular relevancia por el carácter ético y transformador de la disciplina. A diferencia de otros ámbitos profesionales, en el Trabajo Social la evaluación no solo persigue determinar la consecución de objetivos, sino también garantizar que los procesos desarrollados se ajusten a los principios de equidad, justicia social, respeto a la dignidad humana y promoción de derechos. Evaluar implica, por tanto, verificar no solo los resultados obtenidos, sino también la forma en que estos han sido alcanzados, velando porque las metodologías empleadas respeten la participación y la autonomía de las personas y comunidades destinatarias. Esta dimensión ética es esencial en la práctica profesional. Como recuerdan UNICEF (2021) y Naciones Unidas (2020), toda intervención social debe ser evaluada considerando su contribución efectiva a los derechos humanos y su impacto en los colectivos más vulnerables. Una intervención “eficaz” desde el punto de vista numérico puede no ser justa si reproduce desigualdades o no incorpora la voz de quienes participan en ella. Por eso, el Trabajo Social integra en la evaluación criterios éticos que trascienden el resultado cuantitativo.

Es importante diferenciar la evaluación de otros conceptos afines, como el seguimiento o la investigación. El seguimiento constituye una tarea continua de recopilación de datos sobre la ejecución de un programa, cuyo objetivo es observar su desarrollo en tiempo real. La investigación social, por su parte, busca generar conocimiento teórico y práctico de mayor alcance, pudiendo o no estar vinculada directamente a un proyecto concreto de intervención.

La evaluación, en cambio, se ubica en un punto intermedio: comparte con la investigación la rigurosidad metodológica y con el seguimiento la atención al proceso, pero su finalidad es eminentemente valorativa, ya que procura emitir juicios de valor sobre los programas e intervenciones y formular recomendaciones para su mejora. Esta posición intermedia convierte a la evaluación en una herramienta puente entre teoría y práctica. Permite traducir conocimientos derivados de la

investigación en decisiones operativas, al mismo tiempo que identifica aprendizajes que retroalimentan el conocimiento científico. De ahí que muchos autores destaquen la evaluación como un mecanismo fundamental de innovación social (Bamberger et al., 2019).

Diversos/as autores/as han aportado definiciones que enriquecen la comprensión de la evaluación. Para Weiss (1998), la evaluación es un proceso de análisis sistemático destinado a aportar información útil para la toma de decisiones. Rossi et al., (2004), destacan su carácter aplicado, señalando que la evaluación busca determinar la efectividad de programas sociales y proveer retroalimentación para su mejora. En el ámbito hispano, Ander-Egg (2017), subraya la necesidad de considerar la evaluación como un proceso crítico y participativo en el que se involucren tanto profesionales como personas usuarias, con el fin de democratizar la toma de decisiones. Estas definiciones coinciden en señalar que la evaluación no se limita a medir, sino que busca comprender y transformar. En un manual dirigido a estudiantes de Trabajo Social, es importante señalar que evaluar supone adoptar una actitud de indagación permanente sobre la propia práctica profesional: cuestionar, interpretar, dialogar y reconstruir los procesos para mejorar su sentido social y su impacto real.

De estas aportaciones se desprenden varios principios fundamentales de la evaluación social que deben guiar la práctica en Trabajo Social:

- Rigurosidad metodológica: utilización de procedimientos válidos y fiables que garanticen la credibilidad de los resultados.
- Pertinencia: adecuación de la evaluación a los objetivos, necesidades y características del contexto en que se desarrolla.
- Transparencia y ética: respeto a la dignidad de las personas, protección de datos, confidencialidad y rendición de cuentas.
- Utilidad: producción de información práctica y accesible que sirva para la toma de decisiones y la mejora de la intervención.
- Participación: inclusión de los diferentes actores sociales implicados en el diseño, implementación y valoración de la evaluación.

Estos principios, integrados en organismos internacionales como la OCDE (2019) y UNICEF (2021), pueden presentarse al alumnado

como criterios de referencia útiles para analizar cualquier intervención social. Comprenderlos y aplicarlos les permitirá desarrollar una práctica profesional más reflexiva, más crítica y respetuosa con los valores del Trabajo Social.

En definitiva, el concepto de evaluación en Trabajo Social trasciende la mera medición de resultados. Se configura como un proceso crítico, participativo y orientado al aprendizaje, que convierte la experiencia en conocimiento útil para la acción social. Gracias a la evaluación, la disciplina puede mostrar evidencias de su eficacia, fortalecer su legitimidad profesional y, sobre todo, asegurar que las intervenciones se realicen de manera coherente con sus valores fundacionales: la justicia social, la equidad y la defensa de los derechos humanos. Por todo ello, comprender qué es la evaluación, para qué sirve y cómo se desarrolla constituye una competencia básica para cualquier estudiante de Trabajo Social. Evaluar es aprender, mejorar y transformar: es el puente que conecta la práctica cotidiana con el compromiso ético y social que define la profesión.

3. FUNCIONES Y FINALIDADES DE LA EVALUACIÓN

La evaluación en Trabajo Social constituye un proceso complejo que cumple diversas funciones al servicio tanto de los/as profesionales como de las instituciones, las personas usuarias y la sociedad en general. Estas funciones no se limitan a verificar si se han cumplido o no determinados objetivos, sino que abarcan dimensiones éticas, políticas y organizativas. En este sentido, la evaluación se configura como una práctica que busca mejorar la calidad de los programas, garantizar la rendición de cuentas, favorecer el aprendizaje institucional, generar evidencias para la toma de decisiones y, en última instancia, contribuir a la transformación social.

Comprender estas funciones resulta esencial para los/as estudiantes de Trabajo Social, ya que permite visualizar que evaluar no es únicamente medir resultados, sino analizar, interpretar y orientar la acción profesional bajo criterios de equidad, rigor y pertinencia social (Mark et al., 2019). En un plano actual, Alkin & King (2017), insisten en la im-

portancia de vincular la evaluación con el uso real de los resultados, de manera que las funciones evaluativas no queden relegadas a informes estáticos, sino que se traduzcan en mejoras efectivas.

A continuación, se desarrollan las principales funciones y finalidades de la evaluación en Trabajo Social.

a. Mejora de la calidad de las intervenciones

La primera función de la evaluación es contribuir a la mejora continua de las intervenciones sociales. Una intervención que no se evalúa carece de mecanismos de retroalimentación que permitan detectar sus fortalezas y debilidades. La evaluación permite identificar qué aspectos del programa están generando un impacto positivo y cuáles requieren ser ajustados.

Por ejemplo, en programas de inserción laboral para colectivos en riesgo de exclusión, la evaluación puede mostrar que los talleres de formación técnica son eficaces, mientras que los de orientación vocacional necesitan replantearse (Martínez & De la Fuente, 2021).

Esta función incluye también dimensiones cualitativas vinculadas a la experiencia de las personas usuarias: satisfacción, accesibilidad, adecuación cultural y coherencia ética. La mejora de la calidad no se limita a resultados numéricos, sino que abarca la capacidad de la intervención para promover bienestar, derechos y autonomía (De Robertis, 2017).

b. Rendición de cuentas y transparencia

Una segunda función clave de la evaluación es la rendición de cuentas, entendida como la obligación de informar de manera transparente sobre el uso de los recursos y los resultados obtenidos. Según Weiss (1998), la evaluación constituye un mecanismo central de accountability, ya que permite demostrar la coherencia entre los objetivos planteados, las acciones desarrolladas y los resultados obtenidos.

La rendición de cuentas no se limita al plano económico. Incluye dimensiones éticas y sociales, como el respeto a los principios de equidad, inclusión y justicia social. La Red Española de Evaluación (2020),

recuerda que la ciudadanía tiene derecho a conocer qué se hace con los recursos que financian los programas. Esta transparencia tiene un valor pedagógico y democrático: fortalece la confianza social en las instituciones y legitima la labor del Trabajo Social como una profesión comprometida con el interés público y con la protección de los colectivos más vulnerables.

c. Aprendizaje organizativo e innovación social

La evaluación también cumple una función pedagógica destinada a promover el aprendizaje organizativo. Instituciones que evalúan sus prácticas de manera sistemática desarrollan mayor capacidad para aprender de la experiencia, identificar patrones, evitar errores recurrentes y replicar prácticas exitosas.

Ejemplos de ello pueden observarse en programas comunitarios desarrollados en ciudades como Medellín o Barcelona, donde la evaluación ha permitido introducir nuevas formas de participación vecinal y modelos innovadores de gobernanza local (Cunill-Grau & Ospina, 2019).

El aprendizaje derivado de la evaluación fomenta una cultura de innovación social en la que las organizaciones dejan de reproducir rutinas inerciales y adquieren la flexibilidad necesaria para adaptarse a los cambios sociales, económicos y culturales. Tal como plantean Preskill & Boyle (2023), los procesos evaluativos generan entornos organizativos orientados al aprendizaje continuo, favoreciendo la experimentación, la creatividad y la adopción de enfoques más responsivos a las necesidades emergentes. Desde esta perspectiva, la evaluación no solo mide, sino que transforma, al convertirse en un catalizador para la innovación dentro de las instituciones de intervención social.

d. Generación de evidencias para la toma de decisiones

Una de las funciones más relevantes de la evaluación es la generación de evidencias sólidas que sirvan de base para la toma de decisiones. Nutley et al., (2019), subrayan que las políticas y programas sociales deben sustentarse en información rigurosa y verificable, especialmente en un contexto en el que se exige rendir cuentas a nivel institucional y ciuda-

dano. La evidencia resultante de la evaluación permite decidir qué estrategias mantener, modificar o descartar, cómo distribuir los recursos disponibles y qué enfoques metodológicos son más eficaces en función del grupo o contexto en el que se interviene. Además, en el Trabajo Social, esta generación de evidencias refuerza la legitimidad de la intervención profesional frente a otros sectores, consolidando la disciplina como un campo basado en conocimientos sólidos y prácticas contrastadas.

e. Función ética y transformadora

La evaluación en Trabajo Social incorpora una dimensión ética fundamental. Evaluar no es solo medir resultados, sino garantizar que los procesos respeten la dignidad humana y fomenten la participación activa de las personas usuarias.

La evaluación participativa constituye un ejemplo paradigmático: implica a las personas y comunidades destinatarias en la definición de criterios, el análisis de resultados y la formulación de recomendaciones. Esto favorece el empoderamiento y la corresponsabilidad social (Fetterman & Rodríguez-Campos, 2019). Esta función transformadora se expresa también en la capacidad de la evaluación para visibilizar desigualdades estructurales: de género, origen, clase, edad o discapacidad, y para promover procesos que busquen reducirlas. Evaluar, desde esta perspectiva, implica comprometerse con la justicia social como principio rector del Trabajo Social.

f. Limitaciones y riesgos de la evaluación

La evaluación también presenta límites y riesgos que deben tenerse en cuenta. Diversos/as autores/as han señalado que, cuando se aplica de manera acrítica, puede transformarse en un ejercicio burocrático centrado únicamente en cumplir con requerimientos administrativos. Según Dahler-Larsen (2019), esta “burocratización de la evaluación” reduce su potencial transformador y la convierte en un mecanismo de control más que en una herramienta de aprendizaje. Asimismo, la presión por obtener “resultados medibles” puede invisibilizar dimensiones subjetivas como el bienestar, la satisfacción o las relaciones comunitarias. Merry (2016), advierte que esta tendencia promueve la “tiranía

de los indicadores”, donde solo importa lo cuantificable, incluso si ello empobrece la comprensión de la realidad social.

Para las y los estudiantes de Trabajo Social resulta fundamental comprender que una evaluación mal diseñada puede generar efectos indeseados: sobrecarga administrativa, distorsión de prioridades o utilización parcial de los resultados con fines legitimadores. Bamberger et al., (2019), subrayan que estos riesgos se incrementan cuando los procesos evaluativos no incorporan suficientes salvaguardas metodológicas y éticas.

Otra limitación relevante es la posible instrumentalización de los datos evaluativos para justificar decisiones previamente tomadas. Como advierten Mark & Henry (2020), cuando la evaluación se utiliza de forma estratégica y no formativa, puede reforzar dinámicas de poder en lugar de promover la transparencia. Por ello, una cultura evaluativa sólida debe basarse en principios de independencia, transparencia y participación que garanticen procesos honestos, inclusivos y socialmente responsables.

g. Síntesis en forma de cuadro comparativo, con respecto a las funciones de la evaluación

Tabla 1. Funciones de la evaluación

Funciones inmediatas de la evaluación	Funciones inmediatas de la evaluación
Detectar errores y corregir desviaciones	Fortalecer la legitimidad profesional del Trabajo Social
Medir resultados de corto plazo	Generar aprendizajes organizativos e innovación
Garantizar transparencia en el uso de recursos	Influir en la formulación de políticas públicas
Asegurar la eficiencia de programas	Contribuir a la transformación social y la justicia

Fuente: Elaboración propia.

4. TIPOLOGÍAS DE EVALUACIÓN

La evaluación en Trabajo Social puede adoptar configuraciones muy diversas, determinadas por los objetivos que orientan el proceso, el momento en que se desarrolla, los recursos disponibles, la metodología seleccionada y el nivel de participación de los diferentes actores

implicados. Esta pluralidad no es simplemente una cuestión clasificatoria: define las preguntas que se plantearán, el tipo de evidencias que se recogerán, los criterios a partir de los cuales se interpretarán los datos y, en último término, las decisiones que podrán tomarse sobre los programas, proyectos y políticas sociales.

En la literatura reciente, Johnson & Turner (2023), destacan que una práctica evaluativa rigurosa exige reconocer explícitamente qué modalidad de evaluación se está implementando y con qué finalidad, ya que cada tipo responde a lógicas, tiempos y métodos distintos. De modo similar, Greene (2021) y Schwandt (2022), subrayan que la evaluación no puede concebirse como un proceso único y estandarizado, sino como un campo plural que ofrece múltiples enfoques posibles. La selección entre ellos debe hacerse atendiendo tanto al contexto sociopolítico como a los valores y prioridades que guían la intervención.

En el ámbito del Trabajo Social, esta diversidad adquiere una importancia aún mayor. Según Donaldson & Picciotto (2023), los procesos evaluativos deben ser coherentes con los principios que sustentan la disciplina: participación significativa de los actores, defensa de los derechos humanos, compromiso con la justicia social, equidad interseccional y mejora continua de las prácticas profesionales. Elegir un tipo u otro de evaluación es, por tanto, una decisión metodológica pero también ética y política, en la medida en que determina qué voces serán escuchadas, qué dimensiones de la realidad serán priorizadas y qué formas de conocimiento se considerarán legítimas.

A continuación, se presentan las principales tipologías de evaluación utilizadas en Trabajo Social, organizadas en torno a tres grandes criterios: el momento del proceso evaluativo, el enfoque metodológico adoptado y los agentes responsables de su realización. Posteriormente, se incorporan otras clasificaciones complementarias y un ejemplo integrador que permite comprender cómo estas tipologías pueden articularse de manera simultánea en una intervención social concreta.

4.1. Según el momento del proceso

La literatura evaluativa reciente subraya que la evaluación no es un acto puntual ni un trámite final, sino un proceso que acompaña de ma-

nera continua el ciclo completo de la intervención social. De acuerdo con Leeuw & Donaldson (2021), comprender el “cuándo” de la evaluación es determinante para formular preguntas adecuadas, seleccionar métodos pertinentes y generar aprendizajes significativos para la práctica profesional. Esta clasificación temporal resulta especialmente útil para estudiantes y profesionales en formación, porque revela que la evaluación puede anticipar, acompañar y valorar las intervenciones desde perspectivas distintas.

a. Evaluación ex ante (previa)

La evaluación ex ante se emplea antes de implementar un programa y se orienta a analizar su coherencia interna, su viabilidad y su adecuación a las necesidades del contexto. Autores como McDavid & Huse (2022), señalan que esta etapa permite examinar la lógica de intervención: objetivos, actividades, supuestos y recursos, y valorar si responde a problemas reales y correctamente diagnosticados. En Trabajo Social, este tipo de evaluación es especialmente relevante para evitar intervenciones improvisadas o diseñadas sin una base empírica sólida. Por ejemplo, antes de crear un servicio para personas sin hogar, una evaluación ex ante implicaría revisar datos recientes sobre sinhogarismo, analizar experiencias de recursos similares y explorar la estructura comunitaria que podría apoyar la iniciativa.

Entre sus aportes destacan la identificación anticipada de riesgos y la posibilidad de corregir fallos de diseño antes de invertir recursos. Su principal limitación, como advierten Alkin & King (2020), es que se apoya en supuestos y proyecciones, dado que la intervención aún no está en marcha.

b. Evaluación de proceso (formativa)

La evaluación de proceso se realiza mientras el programa está operativo y permite monitorizar su desarrollo, identificar desviaciones y ajustar el funcionamiento en tiempo real. Según Vo & Christie (2021), estas evaluaciones ayudan a comprender cómo se están ejecutando las actividades, qué barreras emergen y en qué medida el programa está llegando a sus destinatarios/as. En el campo del Trabajo Social, este en-

foque resulta esencial debido a la variabilidad de los contextos sociales. Por ejemplo, en un proyecto con jóvenes, una evaluación de proceso puede mostrar que los canales digitales empleados no resultan accesibles o que los horarios no se ajustan a su disponibilidad.

Su principal ventaja es la capacidad de mejorar la intervención mientras sigue activa. Entre sus desafíos, Patton (2022), recuerda que requiere sistemas de seguimiento estables y una gestión adecuada de información para no convertirse en una carga administrativa.

c. Evaluación de resultados (sumativa)

La evaluación de resultados, también denominada sumativa, se aplica al cierre de un programa o en momentos predefinidos y analiza en qué medida se alcanzaron los objetivos establecidos. Como explican Hatry & Davies (2020), este tipo de evaluación se apoya en indicadores concretos y evidencia cuantificable. En Trabajo Social, los resultados pueden reflejarse en medidas como número de participantes atendidos, cumplimiento de actividades previstas o mejora inmediata de determinados indicadores. Es un enfoque muy valorado en contextos institucionales porque facilita la rendición de cuentas. No obstante, su limitación es clara, según Fitzpatrick et al., (2021), este tipo de evaluación aporta información sobre “lo conseguido”, pero no sobre los procesos que explican cómo se alcanzaron esos logros.

d. Evaluación de impacto

La evaluación de impacto se orienta a analizar cambios profundos y sostenidos en el tiempo que pueden atribuirse, al menos parcialmente, a la intervención. Lemire et al., (2020), destacan que su propósito es determinar si una acción social contribuye a la transformación de condiciones estructurales. En Trabajo Social, este tipo de evaluación resulta especialmente pertinente cuando se trabaja con problemáticas de exclusión, autonomía o desarrollo comunitario. No basta con comprobar que un porcentaje de participantes accede a un empleo; es necesario saber si disminuye su vulnerabilidad, si mejora su bienestar o si se fortalecen sus redes de apoyo. Su potencial analítico es enorme, pero también sus exigencias metodológicas: demanda tiempo, recursos

y técnicas capaces de distinguir los efectos reales del programa de otros factores externos.

4.2. Según el enfoque metodológico

La elección del enfoque metodológico en evaluación no es un aspecto meramente técnico: constituye una decisión epistemológica y ética que define qué tipo de realidad se visibiliza, qué voces se consideran legítimas y cómo se interpretan los cambios producidos por un programa o política social. Tal como subrayan Papineau & Kiely (2022), el enfoque metodológico expresa una “teoría del conocimiento” que orienta todo el proceso evaluativo. Por esta razón, en Trabajo Social, disciplina que trabaja con fenómenos complejos, multidimensionales y cargados de contenido emocional y relacional, la elección del enfoque constituye una parte central del diseño evaluativo.

A continuación, se profundiza en cada uno de estos enfoques, explicando su lógica, sus potencialidades, sus límites y su contribución específica al Trabajo Social.

a. Evaluación cuantitativa

La evaluación cuantitativa se sustenta en la recogida de datos numéricos y en su análisis mediante procedimientos estadísticos. En la literatura reciente Johnson (2023), destaca que la fuerza de este enfoque reside en su capacidad para identificar patrones, estimar magnitudes, comparar poblaciones y analizar tendencias longitudinales, elementos esenciales cuando se necesita rendir cuentas ante administraciones o agentes financiadores. En Trabajo Social, los estudios cuantitativos se utilizan ampliamente en programas que requieren demostrar resultados de forma objetiva: reducción del absentismo escolar, aumento de la participación en un recurso comunitario, variaciones en la tasa de reincidencia en jóvenes infractores, o evolución del número de personas en situación de sinhogarismo. Sin embargo, la evaluación cuantitativa enfrenta límites importantes. Mertens (2021), recuerda que la realidad social incluye dimensiones que no pueden reducirse a cifras sin perder profundidad interpretativa, como el sentido de dignidad recuperada, la calidad de los vínculos familiares o la percepción de inclusión. Además,

los datos cuantitativos pueden ofrecer una apariencia de neutralidad que no siempre refleja las desigualdades estructurales del contexto.

A pesar de ello, cuando se utiliza con rigor y con sensibilidad ética, la evaluación cuantitativa es una herramienta fundamental para medir cambios observables, comparar periodos y orientar políticas públicas basadas en evidencia.

b. Evaluación cualitativa

La evaluación cualitativa adopta una perspectiva radicalmente diferente: asume que para comprender los efectos de un programa es indispensable acceder a la experiencia vivida por las personas, sus relatos, significados y trayectorias. Tracy (2020), afirma que este enfoque permite “captar las capas invisibles de la realidad social”, aquellas que no emergen en los indicadores numéricos.

- En Trabajo Social, la evaluación cualitativa es especialmente valiosa por tres razones:
- Da voz a las personas usuarias, un principio clave en la ética profesional.
- Permite explorar procesos: cómo se viven los cambios, qué barreras se experimentan, qué elementos fortalecen o debilitan una intervención.
- Aporta comprensión contextual, imprescindible en situaciones de vulnerabilidad, donde los significados subjetivos determinan la efectividad real de una intervención.

Metodologías como entrevistas en profundidad, historias de vida, grupos focales, mapeos conceptuales o etnografías breves permiten comprender qué está pasando más allá de los indicadores numéricos. Su principal debilidad, como señala Levitt (2021), no es la interpretación en sí misma, sino la tentación de generalizar conclusiones sin analizar adecuadamente el contexto o los factores socioculturales. Requiere también mayor tiempo, formación especializada y protocolos éticos sólidos.

c. Evaluación mixta

La evaluación mixta combina los enfoques cuantitativo y cualitativo dentro de un mismo diseño metodológico. En la literatura reciente,

especialmente Creswell & Plano Clark (2023), se subraya que estas evaluaciones son “particularmente idóneas para fenómenos sociales complejos”, como los abordados por el Trabajo Social: privación material, exclusión, violencia, desarrollo comunitario, salud mental, etc.

El enfoque mixto permite:

- Cuantificar cambios mediante indicadores claros.
- Comprender significados y procesos que explican esos cambios.
- Contrastar datos procedentes de diversas fuentes (triangulación).
- Dar solidez a las conclusiones, integrando amplitud y profundidad.

En Trabajo Social, resulta particularmente útil cuando se busca evaluar intervenciones que generan tanto efectos observables como transformaciones subjetivas. Por ejemplo, un programa de acompañamiento a familias puede mostrar mejoras en ingresos o escolarización (cuantitativo), pero el verdadero motor del cambio puede residir en un fortalecimiento de la autoestima o de las redes de apoyo (cualitativo).

Su principal reto, como advierte Hicks (2022), es la necesidad de integrar coherentemente ambas lógicas sin que una diluya a la otra, lo cual requiere equipo formados, tiempo y una planificación metodológica robusta.

4.3. Según los agentes que la realizan

El sujeto que evalúa condiciona profundamente la naturaleza, legitimidad y orientación política del proceso evaluativo. La evaluación no es neutral: está atravesada por relaciones de poder, intereses institucionales, expectativas sociales y experiencias de los actores implicados. Greene (2022), recuerda que elegir quién evalúa implica decidir quién tiene derecho a interpretar la realidad, una cuestión central en Trabajo Social.

A continuación, se desarrollan las principales modalidades.

a. Evaluación interna

La evaluación interna es realizada por el propio equipo profesional o por la institución responsable del programa. Por su proximidad al

contexto, ofrece una comprensión detallada de cómo se articulan los procesos, qué dinámicas organizativas influyen en los resultados y qué barreras operativas aparecen en el día a día.

Su valor radica en:

- Su capacidad de aprendizaje continuo.
- La integración inmediata de mejoras.
- La lectura contextualizada de los fenómenos.

Sin embargo, Dahler-Larsen (2021), alerta sobre riesgos importantes:

- Sesgos institucionales: tendencia a minimizar problemas.
- Influencia de presiones políticas o administrativas.
- Dificultad para mantener mirada crítica sobre la propia práctica.

En Trabajo Social, esta modalidad requiere culturas organizativas que valoren la autocrítica y no penalicen la identificación de dificultades.

b. Evaluación externa

La evaluación externa es desarrollada por agentes independientes: consultoras, universidades u organismos especializados. Su principal aporte es la distancia crítica, que puede aportar una objetividad percibida o al menos una mirada menos condicionada por la lógica interna del servicio.

Schwandt (2020), considera que las evaluaciones externas son esenciales cuando:

- Se necesita credibilidad ante financiadores o ciudadanía.
- Existen intereses contrapuestos entre actores.
- Se requiere verificar los resultados con estándares metodológicos sólidos.

Pero también presentan limitaciones:

- Desconocimiento del contexto, lo que puede conducir a conclusiones desajustadas.

- Riesgo de informes poco útiles si no existe diálogo fluido con el equipo interno.
- Costes económicos elevados.

c. Evaluación participativa

La evaluación participativa sitúa en el centro la voz de las personas usuarias, la comunidad, los profesionales y otros actores. Para Cousins & Chouinard (2021), este enfoque democratiza la producción de conocimiento y permite construir interpretaciones compartidas de los procesos y resultados.

En Trabajo Social, su valor es excepcional:

- Favorece el empoderamiento de las personas implicadas.
- Facilita la apropiación colectiva de los resultados.
- Garantiza que la evaluación sea ética, inclusiva y coherente con los principios profesionales.

Requiere, sin embargo, habilidades de facilitación, gestión de conflictos y una planificación cuidadosa para evitar desigualdades en la participación.

4.4. Otras tipologías relevantes

Además de las clasificaciones clásicas, existen tipologías que permiten examinar dimensiones específicas del funcionamiento de un programa. Estas tipologías han cobrado fuerza en los últimos años debido a la creciente exigencia de transparencia, equidad y sostenibilidad en las políticas sociales.

a. Evaluación de eficiencia

Se centra en la relación entre recursos invertidos y productos obtenidos. Según Mayne (2020), esta evaluación permite valorar si el programa está haciendo un uso adecuado de los recursos públicos y si existen alternativas más económicas para alcanzar resultados similares. En

Trabajo Social, debe aplicarse con cautela, ya que un enfoque excesivamente economicista puede invisibilizar procesos relacionales o comunitarios cuyo valor no es fácilmente cuantificable.

b. Evaluación de eficacia

Mide si los objetivos previstos se han logrado. Noble (2023), señala que su mayor fortaleza es su claridad: permite responder de manera directa a la pregunta: ¿ha funcionado la intervención? Sin embargo, no examina cómo se han distribuido los beneficios ni si ciertos colectivos han quedado excluidos del impacto positivo.

c. Evaluación de sostenibilidad

Analiza la permanencia de los efectos una vez finalizada la intervención. Schorr & Farrow (2022), destacan que este tipo de evaluación es crucial cuando se busca transformar dinámicas estructurales o fortalecer capacidades comunitarias duraderas.

Implica revisar:

- Continuidad institucional.
- Estabilidad de recursos.
- Apropiación comunitaria de los cambios.

d. Evaluación de equidad

Evalúa si los beneficios llegan de manera justa a distintos grupos sociales. En la actualidad, informes de UN Women (2023), han impulsado este enfoque, que permite identificar desigualdades ocultas bajo indicadores promedio.

Es particularmente relevante en:

- Intervenciones de género.
- Programas interculturales.
- Actuaciones con población en situación de vulnerabilidad.

e. Síntesis narrada de las tipologías

Las tipologías evaluativas no son compartimentos aislados, sino enfoques que se complementan para ofrecer una comprensión integral de las intervenciones sociales. Las evaluaciones ex ante, de proceso, de resultados y de impacto permiten acompañar la intervención a lo largo del tiempo y comprender su evolución desde la planificación hasta los cambios profundos generados.

Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto modelan la forma en que se recoge y se interpreta la información, garantizando que los fenómenos evaluados sean captados en toda su complejidad.

Las modalidades interna, externa y participativa, por su parte, recuerdan que la evaluación es un proceso social y político, atravesado por relaciones de poder y por diferentes perspectivas que deben ser reconocidas y dialogadas.

Como sintetizan Leeuw & Furubo (2023), la capacidad transformadora de la evaluación depende de integrar estos enfoques con coherencia, sensibilidad ética y adaptación al contexto. En Trabajo Social, esta integración es fundamental para producir conocimiento útil, impulsar mejoras reales y promover intervenciones que respondan a los principios de justicia social, equidad y participación comunitaria.

5. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

La metodología de la evaluación en Trabajo Social constituye un proceso central para comprender, interpretar y transformar la práctica profesional. Lejos de concebirse como un procedimiento técnico secundario, la metodología evaluativa se ha consolidado como un conjunto estructurado de decisiones epistemológicas, éticas y operativas que orientan la manera en que se produce conocimiento sobre los programas, servicios y políticas sociales. Tal como sostienen Bamberger et al., (2019), la metodología es el “andamiaje” que sostiene la credibilidad de los hallazgos evaluativos, pues determina las preguntas que se

formulan, los datos que se consideran relevantes y los criterios con los que se interpretan los resultados.

En el Trabajo Social, este proceso adquiere particular relevancia porque la evaluación no solo debe generar información válida y útil, sino que debe ser coherente con los principios fundamentales de la profesión: justicia social, participación, respeto a la diversidad cultural, equidad de género y defensa de los derechos humanos. Por ello, la metodología evaluativa no puede reducirse a la aplicación mecánica de protocolos, sino que exige incorporar una mirada crítica e inclusiva que considere tanto los contextos como las experiencias de las personas involucradas (De Robertis, 2017; Estrella & Gaventa, 2020).

A continuación, se desarrolla con mayor profundidad cada uno de los componentes principales de la metodología evaluativa, atendiendo a las exigencias formativas de un manual académico y a las orientaciones planteadas por el evaluador del capítulo.

5.1. Fases de un proceso evaluativo

El proceso de evaluación puede organizarse en una serie de fases que, si bien no siempre se desarrollan de manera lineal, permiten estructurar un itinerario metodológico claro y coherente. Estas fases no deben entenderse como un listado técnico, sino como momentos interrelacionados que exigen reflexión, deliberación y diálogo con los actores implicados.

5.1.1. Definición del objeto y alcance de la evaluación

La primera fase de cualquier proceso evaluativo consiste en delimitar con precisión qué se va a evaluar, por qué y para qué. Aunque pueda parecer un paso preliminar sencillo, la literatura actual subraya que constituye el elemento estructural del que dependen todas las decisiones posteriores. Autores contemporáneos como Taschereau & Bolger (2023), destacan que una definición imprecisa del objeto evaluativo conduce a procesos confusos, sobredimensionados o incapaces de producir información útil para la toma de decisiones. La claridad

temática y operativa en esta etapa inicial es, por tanto, un requisito metodológico fundamental.

En esta fase se deben identificar de manera exhaustiva las características del programa o intervención: su población destinataria, sus objetivos explícitos e implícitos, la teoría del cambio que lo sustenta, los recursos que moviliza y el contexto institucional y territorial en el que se implementa. Esta reconstrucción inicial, que puede requerir revisión documental, entrevistas exploratorias o análisis contextual, permite elaborar un “mapa evaluativo” inicial que orientará la formulación de preguntas, la selección de métodos y la interpretación posterior de los resultados. Autores recientes como Reynolds et al., (2022), subrayan que la definición del objeto evaluativo debe incluir también la identificación de las “fronteras” del programa, es decir, qué elementos forman parte del sistema de intervención y cuáles no. Esta distinción resulta clave en campos como el Trabajo Social, donde las intervenciones suelen estar atravesadas por múltiples actores, normativas, dispositivos y dinámicas comunitarias. Una delimitación insuficiente puede generar expectativas irreales o atribuir a la intervención efectos que dependen en realidad de factores externos.

Del mismo modo, es necesario determinar el alcance (scope) de la evaluación: si se trata de un análisis centrado en resultados, de un examen de procesos, de una valoración de la pertinencia o de un estudio de impacto. También debe definirse la profundidad del análisis, es decir, si la evaluación abarcará la totalidad del programa o solo componentes específicos. Esta decisión debe tomarse considerando los recursos disponibles, los tiempos, las capacidades metodológicas y, especialmente, las necesidades reales de quienes solicitan la evaluación.

La literatura reciente pone además el acento en la dimensión ética de esta fase. Según Morabito & Stocks (2021), la definición del objeto evaluado no es un acto neutral, sino una decisión con implicaciones éticas y políticas, ya que determina qué voces serán escuchadas, qué experiencias serán visibles y qué indicadores se considerarán relevantes. Por ello, es fundamental incorporar desde el inicio la perspectiva de los actores involucrados, especialmente de quienes pueden verse afectados por la intervención y por la propia evaluación.

Entre los elementos éticos a considerar se encuentran: la identificación de riesgos potenciales (como estigmatización, exposición inne-

cesaria de información sensible o generación de falsas expectativas), la definición de mecanismos de consentimiento informado, la planificación de estrategias de comunicación transparente y la diferenciación entre intereses legítimos y presiones institucionales. Integrar estos aspectos desde el inicio garantiza que la evaluación no solo sea técnicamente sólida, sino también socialmente responsable.

Por último, esta fase debe concluir con la elaboración de un documento marco, a veces denominado “mandato evaluativo” o *evaluation brief*, que sintetice de forma consensuada el objeto y alcance de la evaluación. Según Davidson & Scriven (2020), este documento funciona como un contrato metodológico que orienta el trabajo, alinea expectativas y previene desviaciones durante el proceso evaluativo.

5.1.2. *Formulación de preguntas evaluativas*

Las preguntas constituyen el núcleo epistemológico de la evaluación, ya que orientan qué tipo de conocimiento se pretende generar y qué criterios serán utilizados para valorar la intervención. Desde una perspectiva contemporánea, la literatura especializada coincide en que formular buenas preguntas no es un acto técnico, sino un ejercicio analítico, ético y político (Christie, Alkin & Vo, 2023). A diferencia de las simples metas administrativas, a menudo centradas en el cumplimiento de tareas o en el volumen de actividades realizadas, las preguntas evaluativas deben promover el pensamiento crítico e incorporar dimensiones esenciales como la pertinencia, la coherencia, la calidad del proceso, la igualdad de género, el impacto y la sostenibilidad.

En este sentido, las preguntas evaluativas funcionan como un puente entre la teoría y la práctica: traducen los principios del Trabajo Social en criterios observables y permiten indagar no solo qué se hace, sino cómo y para quién se hace. Esta orientación crítica es fundamental en un campo profesional en el que los cambios sociales, las desigualdades estructurales y la vulnerabilidad de ciertos colectivos exigen una mirada rigurosa, sensible y contextualizada.

Actualmente, autores como García-Pérez et al., (2023), sostienen que las preguntas evaluativas deben alinearse con un enfoque de derechos y con los principios de justicia social. Esto implica incluir interro-

gantes que examinen la equidad en el acceso, la participación significativa de los grupos implicados, la adecuación cultural de las estrategias y los efectos diferenciados que la intervención pueda tener en colectivos en situación de vulnerabilidad. Además, las preguntas no se definen de manera aislada por el equipo técnico: su formulación debería incluir mecanismos de participación de usuarios/as, profesionales y otros actores sociales, de modo que reflejen preocupaciones genuinas sobre la intervención y no solo los intereses institucionales. La literatura reciente en evaluación participativa (Cousins & Chouinard, 2021; Johnson & MacDonald, 2022) destaca que incluir a los actores en la definición de preguntas no solo mejora la calidad del proceso, sino que fortalece la legitimidad democrática de la evaluación.

Cuando las personas usuarias participan en la construcción de las preguntas, emergen dimensiones que suelen quedar invisibilizadas en enfoques puramente técnicos: experiencias de trato digno, sentimientos de reconocimiento, barreras relacionales o institucionales, formas de violencia simbólica, o necesidades que no habían sido contempladas inicialmente. Esta capacidad para hacer visibles aspectos subjetivos resulta especialmente importante en el Trabajo Social, donde las vivencias y percepciones de los sujetos constituyen una fuente de conocimiento indispensable. Asimismo, la formulación de preguntas debe considerar la teoría del programa o teoría del cambio, una herramienta clave señalada por Taplin & Clark (2021). Clarificar cómo se supone que la intervención generará cambios, y qué supuestos sustentan esa lógica, permite elaborar preguntas más precisas, identificar vacíos conceptuales y determinar qué procesos deben examinarse con mayor detenimiento.

De acuerdo con Owen & Rogers (2022), para que las preguntas sean útiles deben cumplir varios criterios: claridad conceptual, relevancia estratégica, viabilidad metodológica y coherencia con los valores del Trabajo Social. No se trata solo de preguntar “si el programa funciona”, sino de desagregar esa cuestión en sub-preguntas que permitan comprender cómo, para quién, en qué condiciones y con qué efectos previstos y no previstos. Cuestiones como *¿qué grupos se están beneficiando más?*, *¿quiénes quedan sistemáticamente excluidos?* o *¿qué prácticas institucionales podrían estar reproduciendo desigualdades?* son hoy fundamentales en evaluaciones con perspectiva de equidad, diversidad e interseccionalidad.

Finalmente, es importante recordar que la formulación de preguntas es un proceso iterativo. A lo largo de la evaluación pueden surgir nuevos interrogantes, modificarse las prioridades o identificarse dimensiones no anticipadas. Esta flexibilidad, lejos de ser un problema, es una característica propia de evaluaciones situadas en contextos complejos, donde la realidad social evoluciona y exige adaptaciones continuas (Mertens, 2023).

5.1.3. *Selección de indicadores e instrumentos de recogida de información*

La selección de indicadores y de instrumentos constituye una fase decisiva en la metodología de evaluación, pues permite transformar los conceptos abstractos, como inclusión, bienestar, participación o calidad del servicio, en elementos observables y medibles. Según Johnson et al., (2023), la fortaleza de una evaluación depende en gran medida de la precisión con que se definan los indicadores y de la adecuación de los métodos empleados para recoger la información. No es posible responder a buenas preguntas evaluativas sin construir previamente un sistema riguroso de indicadores y sin elegir instrumentos coherentes con el enfoque metodológico adoptado.

En esta fase, el reto principal consiste en operacionalizar los fenómenos sociales sin perder su complejidad. La literatura reciente en evaluación social (Mertens, 2023; García & López, 2022), insiste en que las dimensiones que se pretenden medir deben derivarse directamente de la teoría del programa y de los valores del Trabajo Social: enfoque de derechos, perspectiva de género, mirada interseccional, participación y justicia social.

Esto implica que los indicadores no se eligen únicamente en función de su disponibilidad estadística, sino de su pertinencia ética y conceptual para la intervención evaluada. Por ejemplo, evaluar un programa de apoyo familiar solo con indicadores de funcionamiento escolar sería insuficiente si no se incorporan otros que reflejen dinámicas relacionales, bienestar emocional o acceso a redes comunitarias.

a. Indicadores: calidad conceptual y relevancia social

Como se desarrolla en profundidad en el apartado 5.6, los indicadores deben cumplir criterios de validez, fiabilidad, claridad conceptual, capacidad de análisis comparativo, relevancia para los objetivos del programa y sensibilidad cultural. Esta última característica ha adquirido especial importancia en la literatura reciente. Según Torres & Jiménez (2023), los indicadores deben adaptarse a los contextos socioculturales para evitar interpretaciones sesgadas que invisibilicen desigualdades estructurales.

En el ámbito del Trabajo Social, esto significa incorporar indicadores cuantitativos (tasas, porcentajes, promedios) junto con indicadores cualitativos (experiencias, percepciones, narrativas), de forma que se capture tanto la dimensión objetiva como subjetiva de los fenómenos evaluados. Autores como Christie et al., (2023), subrayan que esta combinación es crucial para comprender los efectos reales de una intervención en la vida cotidiana de las personas. Asimismo, seleccionar indicadores obliga a decidir qué dimensiones se consideran relevantes y cuáles quedan fuera del análisis, decisiones que tienen consecuencias políticas y éticas. Elegir un indicador significa otorgar importancia a un aspecto de la realidad y, al mismo tiempo, dejar otros en la sombra.

b. Selección de instrumentos: coherencia epistemológica y rigor metodológico

Elegir los instrumentos adecuados: encuestas, entrevistas, grupos focales, observación participante, análisis documental, diarios de campo, historias de vida, técnicas visuales, entre otros, implica justificar metodológicamente por qué esos métodos son los más apropiados para responder a las preguntas planteadas y para evaluar el programa desde una perspectiva integral.

Owen & Rogers (2022), señalan que la elección de instrumentos no debe hacerse por costumbre institucional ni por inercia técnica, sino atendiendo a tres criterios fundamentales:

- Tipo de evidencia necesaria para responder a cada pregunta evaluativa.

- Enfoque epistemológico adoptado, ya sea cuantitativo, cualitativo o mixto.
- Condiciones del contexto, incluyendo disponibilidad de recursos, características de la población y aspectos éticos.

Desde esta perspectiva, una encuesta puede ser útil para estimar la magnitud de un fenómeno, pero insuficiente para comprender por qué ocurre o cómo se vive en primera persona. Por el contrario, una entrevista en profundidad permite captar significados y experiencias, aunque no permite generalizar resultados sin triangulación adicional.

La literatura reciente en métodos mixtos, Creswell & Plano Clark (2023), destacan que las evaluaciones sociales más sólidas combinan varios instrumentos para triangular la información y fortalecer la validez del análisis. Ello resulta especialmente relevante en contextos de vulnerabilidad, donde las personas pueden tener limitaciones de alfabetización, barreras idiomáticas o experiencias traumáticas que hacen necesario adaptar los instrumentos para garantizar accesibilidad, seguridad emocional y justicia epistemológica. Por ejemplo, en evaluaciones con adolescentes o con personas mayores, puede ser necesario incorporar técnicas creativas, visuales o narrativas que permitan expresar experiencias que no siempre se registran adecuadamente en instrumentos tradicionales.

c. Sensibilidad ética en la selección de instrumentos

La elección de indicadores e instrumentos también debe incorporar consideraciones éticas que protejan los derechos y la dignidad de las personas participantes. Según Lee et al., (2022), en evaluaciones con poblaciones vulnerables es fundamental garantizar:

- Accesibilidad de los instrumentos,
- Confidencialidad y protección de datos,
- No revictimización,
- Respeto a la diversidad cultural,
- Consentimiento informado real (no formalista),
- Mecanismos de comunicación comprensibles.

Esto obliga a adaptar el lenguaje de los instrumentos, revisar la pertinencia de las preguntas, formar a los equipos de trabajo en sensibilidad cultural y asegurar que la información recogida no genere daños o malestar innecesario.

En síntesis, la selección de indicadores y de instrumentos es una fase estratégica que define la calidad, profundidad y pertinencia de la evaluación. Elegir bien implica combinar fundamentos teóricos, criterios éticos, sensibilidad profesional y rigor metodológico para producir un conocimiento que contribuya a mejorar la práctica del Trabajo Social y el bienestar de las personas y comunidades.

5.1.4. Diseño del plan de evaluación

El diseño del plan de evaluación constituye un momento estratégico en el que se articulan y organizan todas las decisiones metodológicas que guiarán el proceso. No se trata únicamente de elaborar un documento operativo, sino de construir un marco coherente que permita garantizar la calidad, la transparencia y la utilidad de la evaluación. Según Christie et al., (2021), el plan de evaluación funciona como una “hoja de ruta” que ordena los elementos esenciales del proceso: población objeto, criterios de muestreo, técnicas de recogida de datos, cronograma, recursos y roles del equipo evaluador, y asegura que las decisiones adoptadas sean consistentes con las preguntas evaluativas y con los valores de la intervención.

En primer lugar, es necesario definir con claridad la población objeto de la evaluación, identificando a quiénes afecta o involucra el programa y quiénes deben participar en el proceso. Esta delimitación no puede reducirse a criterios administrativos: requiere comprender las dinámicas sociales, culturales y territoriales del contexto. Autores como Johnson & Torres (2023), señalan que la elección de la población evaluada tiene consecuencias éticas y políticas, pues determina qué voces se incluyen y cuáles pueden quedar excluidas del análisis.

La definición de los criterios de muestreo constituye otro elemento clave. En Trabajo Social, optar por un muestreo probabilístico o no probabilístico no es únicamente una cuestión técnica, sino una decisión que debe responder a la naturaleza del programa, al grado de hete-

rogeneidad de la población y a la finalidad de la evaluación. En intervenciones comunitarias, por ejemplo, puede resultar más pertinente un muestreo intencional que permita captar la diversidad de experiencias, mientras que en evaluaciones de gran escala puede preferirse un muestreo representativo. De acuerdo con Bamberger et al., (2020), el muestreo debe diseñarse de forma flexible y sensible a las desigualdades existentes, evitando que determinados grupos queden sistemáticamente infrarrepresentados.

El cronograma de trabajo y la asignación de recursos humanos, materiales y financieros deben ser realistas y sostenibles. Como advierte Shadish & Smith (2022), una evaluación técnicamente impecable puede fracasar si los plazos son inadecuados o si el equipo carece de tiempo y formación para llevarla a cabo. La estimación rigurosa de recursos es, por tanto, un requisito metodológico y ético: garantiza que la recogida y el análisis de datos se realizarán con cuidado y sin comprometer la calidad del trabajo.

La definición de los roles dentro del equipo evaluador es igualmente determinante. El Trabajo Social suele desarrollarse en contextos organizacionales complejos, donde confluyen profesionales con distintos perfiles (trabajo social, psicología, educación, salud, gestión, investigación). Por ello, la asignación de responsabilidades debe favorecer la interdisciplinariedad y asegurar que cada fase del proceso cuente con las competencias necesarias. Además, tal como destacan Lee et al., (2022), es imprescindible prever mecanismos de coordinación interna que garanticen la coherencia metodológica y la comunicación fluida entre todas las personas implicadas.

Un elemento que con frecuencia se subestima, pero que resulta decisivo para la eficacia real de la evaluación, es la planificación de las estrategias de análisis. Esto implica definir con antelación qué técnicas se utilizarán para interpretar los datos, cómo se integrarán enfoques cuantitativos y cualitativos, qué criterios se emplearán para valorar la calidad de la evidencia y cómo se garantizará que el análisis responda fielmente a las preguntas iniciales. La anticipación de estas decisiones evita improvisaciones y aumenta la credibilidad del proceso.

Ahora bien, más allá de su dimensión técnica, el plan de evaluación debe incorporar un análisis explícito de su viabilidad política e insti-

tucional. La evaluación, como señalan Dahler-Larsen (2021) y Greene (2022), es siempre un acto situado: implica relaciones de poder, intereses, expectativas y posibles resistencias. Identificar quiénes apoyan el proceso, quiénes podrían cuestionarlo y qué dinámicas organizativas pueden influir en su desarrollo es tan importante como definir los instrumentos de recogida de datos. Una evaluación técnicamente rigurosa puede volverse irrelevante si carece de legitimidad social o institucional. Por ello, esta fase debe incluir estrategias de gestión política de la evaluación: establecer alianzas, comunicar objetivos de manera transparente, anticipar conflictos, identificar incentivos y generar confianza entre los actores. Estas acciones no solo favorecen el acceso a información de calidad, sino que contribuyen a que los resultados sean aceptados y utilizados.

En síntesis, el diseño del plan de evaluación integra dimensiones metodológicas, éticas, organizativas y políticas. Su función no se limita a describir tareas, sino a garantizar que el proceso evaluativo sea viable, riguroso, legítimo y útil. La solidez de este plan constituye el fundamento que permitirá, posteriormente, generar conocimiento relevante y apoyar la mejora de las intervenciones sociales en clave de justicia y equidad.

5.1.5. Recogida de información

La fase de recogida de información constituye uno de los momentos metodológicos más sensibles del proceso evaluativo, especialmente en el ámbito del Trabajo Social, donde las personas participantes suelen encontrarse en situaciones de vulnerabilidad, desigualdad o exposición emocional. No se trata simplemente de aplicar técnicas o administrar instrumentos: es un proceso profundamente relacional que implica construir confianza, reconocer asimetrías de poder y garantizar prácticas éticas que protejan la dignidad de cada persona implicada. Como destacan Mertens & Wilson (2023), la recogida de datos en entornos sociales requiere integrar sensibilidad ética, competencia cultural y compromiso con la justicia social.

En este sentido, los protocolos de recogida de información deben ser claros, accesibles y coherentes con los estándares internacionales de protección de derechos. UNICEF (2021), subraya que toda interacción

evaluativa debe fundamentarse en cuatro pilares: consentimiento informado, claridad en los propósitos, protección de datos y respeto por la autonomía de los participantes. En el Trabajo Social, estos principios adquieren especial relevancia porque la información que se solicita suele estar vinculada a experiencias dolorosas o a trayectorias marcadas por la exclusión, la precariedad o la violencia.

Garantizar el consentimiento informado implica no solo entregar un documento formal, sino asegurar que las personas comprenden plenamente qué información se solicita, con qué finalidad se utilizará, qué riesgos pueden existir y cuáles son sus derechos como participantes (retirarse, hacer preguntas, revisar datos, solicitar aclaraciones). Para colectivos con menor alfabetización digital o lingüística, el consentimiento debe adaptarse mediante lenguaje claro, materiales visuales o mediadores culturales.

Asimismo, la escucha activa es un componente indispensable en la recogida de datos. Más que un gesto comunicativo, se trata de una postura ética que reconoce el valor de la experiencia vivida como forma legítima de conocimiento. Según Tracy & Geist-Martin (2022), escuchar activamente implica crear condiciones de seguridad emocional, mostrar empatía, validar sentimientos y evitar posturas extractivas que reduzcan a las personas a meras fuentes de información.

La recogida de datos también debe ser culturalmente sensible. Como advierten Hood et al., (2021), los instrumentos y las dinámicas de interacción deben adaptarse a la diversidad cultural, lingüística, identitaria y comunitaria de la población. Esto requiere cuestionar supuestos etnocéntricos, revisar el lenguaje utilizado, adecuar los horarios y espacios, e incorporar mediadores cuando sea necesario. No hacerlo puede producir sesgos importantes o incluso reproducir formas de exclusión simbólica.

Un aspecto fundamental, a menudo invisible, es la gestión del impacto emocional de la evaluación. En situaciones de violencia de género, desprotección infantil, procesos migratorios o salud mental, las entrevistas o grupos focales pueden reactivar experiencias traumáticas. Por ello, la recogida de datos debe incorporar protocolos de contención emocional, derivación a recursos especializados y técnicas de entrevista no intrusivas. También es necesario considerar el papel del evaluador

o evaluadora. Lejos de ser un observador neutral, es un actor situado cuyas identidades (género, origen, rol institucional) influyen en cómo se expresa la información. Así lo evidencian Campbell & Azzam (2022), quienes sostienen que la reflexividad del equipo evaluador: reconocer cómo su presencia y sus expectativas afectan al proceso, es esencial para garantizar la calidad y la ética de los datos recogidos.

La dimensión logística tampoco es menor. La elección del lugar, los tiempos de entrevista, la privacidad del espacio, la accesibilidad física o la disponibilidad de recursos materiales influyen en la calidad del proceso. Una entrevista en un espacio ruidoso o sin privacidad no solo afecta a la validez de la información, sino que puede vulnerar el derecho de las personas a la confidencialidad.

Finalmente, la fase de recogida de información debe evitar prácticas meramente extractivas. Esto implica comprometerse con una ética de reciprocidad, devolviendo valor a las personas participantes: proporcionando información útil, compartiendo avances, agradeciendo su tiempo y reconociendo su contribución al conocimiento colectivo. Esta perspectiva refuerza la confianza, promueve la transparencia y sitúa la evaluación como un proceso de co-construcción, y no como un acto unilateral. En conjunto, la recogida de información en Trabajo Social es una práctica técnica, pero también ética, política y relacional. Su calidad depende tanto de los instrumentos utilizados como de la sensibilidad, preparación y actitud del equipo evaluador. Y, sobre todo, exige un compromiso firme con el respeto, la dignidad y los derechos de las personas que participan en el proceso.

5.1.6. Análisis e interpretación de los datos

El análisis de la información constituye una de las fases más decisivas del proceso evaluativo, ya que transforma los datos: numéricos, narrativos, observacionales o documentales, en conocimiento útil para comprender la intervención y orientar la toma de decisiones. No se trata de una operación meramente técnica ni de aplicar de forma automática un conjunto de procedimientos estadísticos o cualitativos: es un ejercicio intelectual, reflexivo y situado que exige interpretar, contextualizar y dar sentido a los hallazgos. Como señalan Patton (2022) y Greene (2023), el análisis evaluativo implica relacionar los datos con las

preguntas formuladas, con el marco teórico utilizado y con los valores que orientan la intervención social.

En el ámbito del Trabajo Social, este proceso tiene una profundidad particular por la naturaleza compleja de los fenómenos que se estudian: pobreza, exclusión, desigualdad, violencia, procesos comunitarios, que difícilmente pueden comprenderse únicamente mediante indicadores cuantitativos o mediante relatos individuales aislados. Por ello, el análisis requiere integrar múltiples dimensiones (estructurales, culturales, relacionales y subjetivas) para ofrecer una interpretación amplia y rigurosa.

Una de las claves del análisis consiste en identificar patrones, relaciones y contrastes entre datos procedentes de diversas fuentes. Esto incluye comparar resultados entre diferentes grupos, revisar la evolución temporal, detectar contradicciones entre expectativas y realidades, o explorar tensiones entre discursos institucionales y experiencias de las personas usuarias. Este trabajo interpretativo exige cautela metodológica y capacidad para no reducir la complejidad social a conclusiones simplistas.

Asimismo, el análisis evaluativo no solo se centra en “lo que está presente” en los datos, sino también en aquello que no aparece. Diversos autores de la evaluación crítica: como Thomas & Shephard (2022), recuerdan que los silencios, las ausencias, los vacíos o las voces no escuchadas constituyen datos en sí mismos. Preguntas como *¿quién no participó?*, *¿qué experiencias no se recogieron?*, *¿qué desigualdades no emergieron directamente de los datos, pero son evidentes en el contexto?* permiten ampliar la mirada evaluativa y comprender limitaciones inherentes al proceso de investigación.

Este enfoque es especialmente relevante en Trabajo Social, donde muchas dimensiones de la vida social: el miedo, la vergüenza, la violencia normalizada, la precariedad oculta, las redes comunitarias invisibles, no siempre se expresan explícitamente en entrevistas o cuestionarios. Analizar estas ausencias requiere sensibilidad, perspectiva interseccional y una lectura situada del contexto sociocultural.

El análisis crítico implica también revisar posibles sesgos: sesgos en la selección de la muestra, sesgos institucionales, sesgos del equipo evaluador o interpretaciones que podrían reforzar estereotipos o

desigualdades. Como recuerdan Campbell & Azzam (2022), un análisis ético exige reflexividad constante: reconocer cómo influyen las propias creencias, expectativas o posiciones de poder en la lectura de los resultados.

La triangulación es otro elemento central. Consiste en cruzar distintas fuentes de información (datos cuantitativos, entrevistas, observación, documentos) para obtener una comprensión más sólida del fenómeno. Creswell & Plano Clark (2023), señalan que la triangulación no solo aumenta la credibilidad de los hallazgos, sino que permite captar dimensiones complementarias que no emergerían con un único método.

Finalmente, el análisis evaluativo debe orientarse a la acción. No basta con describir lo que ocurre; es necesario interpretar qué significan los hallazgos, cómo se relacionan con los objetivos del programa, qué implicaciones tienen para los diferentes actores y qué cambios podrían mejorar la intervención. Un análisis bien fundamentado genera conocimiento crítico que puede transformar prácticas institucionales y contribuir al bienestar social.

En síntesis, analizar datos en Trabajo Social implica articular técnica, ética y pensamiento crítico. Supone reconocer la complejidad de la realidad social, integrar diversas perspectivas, cuestionar los límites de la información disponible y elaborar interpretaciones que contribuyan a la mejora de las intervenciones y a la promoción de la justicia social.

5.1.7. Elaboración de conclusiones y recomendaciones

La formulación de conclusiones y recomendaciones constituye una fase clave del proceso evaluativo, ya que sintetiza el conocimiento generado y orienta la toma de decisiones futuras. No se trata de un ejercicio descriptivo ni de un resumen mecánico de resultados, sino de un proceso analítico, argumentado y responsable que debe conectar de manera explícita con las preguntas evaluativas que guiaron todo el diseño metodológico. Como señalan Christie et al., (2023), las conclusiones tienen que expresar con claridad qué se aprendió sobre la intervención, por qué ocurrió lo que ocurrió y cuáles son las implicaciones para el contexto institucional, comunitario y social.

Las conclusiones deben derivarse estrictamente de los hallazgos obtenidos mediante la recogida y análisis de la información. Esto implica evitar interpretaciones que no estén respaldadas por evidencia, así como reconocer los límites del conocimiento producido, ya sea por restricciones metodológicas, por la naturaleza compleja del fenómeno o por la imposibilidad de atribuir causalidad directa en determinadas circunstancias. Una conclusión bien construida debe ser precisa, argumentada y coherente con los datos disponibles, incorporando no solo los logros y avances del programa, sino también las tensiones, limitaciones y desafíos que emergieron durante su implementación.

Las recomendaciones, por su parte, representan la dimensión propositiva de la evaluación. No son simples sugerencias, sino orientaciones fundamentadas en evidencia que buscan mejorar la calidad, equidad, eficacia o sostenibilidad de la intervención. Diversos autores contemporáneos, como McDavid et al., (2022), subrayan que las recomendaciones deben ser claras, accionables y contextualizadas, de modo que los equipos profesionales y las instituciones puedan implementarlas de manera realista y progresiva. Una recomendación útil debe reflejar un equilibrio entre rigor técnico y sensibilidad social: debe ser viable teniendo en cuenta los recursos disponibles, las condiciones organizativas, los marcos normativos y las capacidades reales del equipo y de la comunidad. En Trabajo Social, este equilibrio es crucial para evitar propuestas excesivamente tecnocráticas que ignoren las dinámicas relacionales, los tiempos comunitarios o las desigualdades estructurales que condicionan la intervención.

De igual manera, la literatura insiste en que las recomendaciones no deben formularse en tono sancionador, “lo que se hizo mal”, ni culpabilizar a profesionales o personas usuarias. Como recuerdan Fetterman & Wandersman (2021), desde el enfoque de *empowerment evaluation*, el objetivo de esta fase no es señalar fallos, sino identificar oportunidades de aprendizaje organizacional y fortalecer capacidades colectivas. En este sentido, el lenguaje utilizado debe ser cuidadoso, respetuoso y orientado al crecimiento.

Otro aspecto relevante es la necesidad de adaptar las recomendaciones a diferentes niveles de acción. Una evaluación de calidad suele distinguir entre recomendaciones dirigidas al equipo profesional, a los/as responsables institucionales, a los financiadores, a la comunidad

implicada o al sistema de políticas públicas. Esta diferenciación permite que los cambios sugeridos tengan mayor impacto y se alineen con las responsabilidades y capacidades de cada actor. Asimismo, es fundamental que tanto conclusiones como recomendaciones sean socialmente útiles y éticamente responsables. En Trabajo Social, ello implica integrar perspectiva de derechos, enfoque de género, sensibilidad intercultural y análisis de impacto distributivo, siguiendo la línea propuesta por autores recientes como O’Leary & Swords (2023). Esto garantiza que la evaluación contribuya a procesos de transformación social y no simplemente a ajustes administrativos.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones deben presentarse de forma accesible y comprensible para todos los actores implicados. La claridad comunicativa es parte esencial de la responsabilidad profesional: conclusiones bien argumentadas y recomendaciones bien formuladas facilitan que la información evaluativa se traduzca en cambios reales y no quede confinada a informes técnicos sin impacto.

5.1.8. Devolución y socialización de resultados

La fase de devolución y socialización de resultados constituye uno de los componentes más distintivos y transformadores de la evaluación en Trabajo Social. No es una etapa meramente administrativa ni un trámite final orientado a entregar un documento; se trata de un proceso deliberativo y colectivo que busca asegurar que el conocimiento generado circule, sea comprendido, y se convierta en una herramienta para la mejora, la participación democrática y la justicia social. Autores contemporáneos como Tanzi & Suleiman (2022), destacan que la calidad de una evaluación no se mide exclusivamente por su rigor metodológico, sino por su capacidad para generar diálogo, promover cambios organizativos y fortalecer la agencia de las comunidades implicadas.

Una devolución bien diseñada debe considerar diferentes niveles de comunicación (usuarios, profesionales, instituciones y comunidad), utilizando lenguajes accesibles y formatos diversos: talleres, infografías, reuniones participativas, informes ejecutivos, asambleas comunitarias, que permitan que la información sea apropiada por todos los actores. Este enfoque reconoce que la evaluación tiene un valor pedagógico y relacional: habilita espacios de reflexión, amplía la comprensión

del problema social y promueve la corresponsabilidad en la toma de decisiones.

Tal como señalan López-Roldán & Fachelli (2023), socializar resultados implica transparentar el proceso evaluativo, explicitar sus límites y favorecer que las conclusiones y recomendaciones se discutan colectivamente, evitando que queden monopolizadas por actores técnicos o directivos. De este modo, la devolución se convierte en una práctica democratizadora que contrarresta las lógicas verticales de planificación y abre paso a modelos más horizontales y participativos de gobernanza social.

En Trabajo Social, un proceso de devolución ético y sólido debe garantizar que los grupos más vulnerabilizados, frecuentemente silenciados en otros espacios institucionales, tengan la oportunidad de interpretar, cuestionar y co-construir el sentido de los hallazgos. Esto implica huir de devoluciones unidireccionales y avanzar hacia metodologías dialógicas que permitan la circulación del saber en múltiples direcciones.

5.2. Criterios de calidad: validez, fiabilidad y pertinencia

Los criterios de calidad constituyen el núcleo técnico de toda evaluación responsable, pero en el ámbito del Trabajo Social no pueden entenderse de manera aislada. Su aplicación debe integrarse con perspectivas éticas, políticas y culturales que doten de sentido social al proceso evaluativo. En este sentido Kusters et al., (2021), insiste en que la calidad en evaluación no se limita a producir datos precisos, sino a generar conocimiento útil, inclusivo y respetuoso con la diversidad.

5.2.1. Validez

La validez hace referencia al grado en que los instrumentos y procedimientos empleados reflejan con fidelidad los fenómenos que se desea analizar. Las evaluaciones contemporáneas reconocen múltiples dimensiones de validez: conceptual, interna, cultural, ecológica, lo que implica preguntarse no solo si el instrumento mide “bien”, sino si mide aquello que realmente importa en el contexto social.

En escenarios de pluralidad cultural y desigualdad estructural, garantizar validez requiere adaptar las herramientas a los lenguajes, las prácticas y los marcos de referencia de las comunidades participantes, evitando sesgos que puedan reproducir estigmas o invisibilizar experiencias.

Autores como Hood et al., (2022), han subrayado que la validez en contextos de intervención social implica también analizar quién define lo que cuenta como evidencia válida y cómo las relaciones de poder influyen en esa definición.

5.2.2. *Fiabilidad*

La fiabilidad se relaciona con la estabilidad y consistencia de los resultados. Aunque en Trabajo Social se abordan fenómenos complejos, cambiantes y fuertemente situados, ello no significa renunciar al rigor metodológico. Las nuevas corrientes en evaluación, entre las que destaca Davidson (2020), recomiendan fortalecer la fiabilidad mediante:

- Triangulación de fuentes y métodos,
- Protocolos claros de recogida de datos,
- Formación específica de los equipos,
- Revisión sistemática entre evaluadores.

En contextos comunitarios, la fiabilidad debe entenderse igualmente como coherencia ética y relacional: resultados fiables son aquellos que las personas participantes reconocen como verosímiles y acordes con su experiencia.

5.2.3. *Pertinencia*

La pertinencia analiza si la evaluación responde a necesidades reales y significativas del contexto. De acuerdo con UNESCO (2023), una evaluación pertinente es aquella que aporta información útil para mejorar la intervención y contribuye a la toma de decisiones que afectan al bienestar colectivo.

La pertinencia exige formular preguntas como: “¿para quién funciona esta intervención?”, “¿quién queda fuera de sus beneficios?” y

“¿qué realidades quedan invisibilizadas por los indicadores tradicionales?”. Esta mirada resulta indispensable en sociedades atravesadas por desigualdades étnicas, de género, de clase o de capacidad funcional.

5.3. Dimensión ética en la metodología evaluativa

La ética constituye un principio rector que permea todas las fases de la evaluación en Trabajo Social. No se reduce a procedimientos de consentimiento informado o protección de datos, aunque estos sean imprescindibles, sino que implica una reflexión profunda sobre el propósito social de la evaluación, sus efectos y las relaciones de poder que la atraviesan. Según Banks & Williams (2021), una evaluación éticamente sólida debe cuidar tanto el proceso como sus consecuencias.

Esto requiere garantizar:

- Consentimiento informado claro y accesible,
- Confidencialidad y manejo seguro de la información,
- Ausencia de prácticas estigmatizadoras,
- Transparencia sobre los usos de los resultados,
- Accesibilidad cognitiva, cultural y lingüística,
- Equidad en la participación de los actores involucrados.

Una evaluación ética se pregunta permanentemente quién tiene voz, quién interpreta los datos, quién toma las decisiones y qué intereses pueden influir en el proceso. Autoras como Kirkhart (2021), proponen el concepto de multicultural validity, que enfatiza la necesidad de incorporar sistemas de conocimiento diversos y reconocer la legitimidad de las narrativas comunitarias, incluso cuando desafían los marcos institucionales tradicionales.

Asimismo, una dimensión ética robusta implica considerar las consecuencias no deseadas de la evaluación, como la posible sobrecarga administrativa, la exposición de vulnerabilidades o el riesgo de que los hallazgos se utilicen para justificar recortes o decisiones punitivas. La ética, en este sentido, actúa como salvaguarda y como horizonte transformador.

5.3.1. Retos metodológicos actuales

El contexto contemporáneo plantea desafíos cada vez más complejos para la evaluación en Trabajo Social, que obligan a desarrollar enfoques metodológicos flexibles, interdisciplinarios y sensibles a los cambios sociales. Befani (2022), identifica varios retos centrales:

1. Digitalización, Big Data e inteligencia artificial

Las nuevas tecnologías permiten analizar grandes volúmenes de información y detectar patrones que antes pasaban desapercibidos. Sin embargo, Cukier & Mayer-Schönberger (2023), advierten que estos avances traen riesgos importantes: vulneración de la privacidad, exclusión digital, algoritmos sesgados y pérdida de control sobre los datos.

En Trabajo Social, incorporar tecnología sin una perspectiva crítica puede reproducir desigualdades, mientras que un uso ético y comunitario del dato puede favorecer procesos de justicia social.

2. Complejidad creciente de los problemas sociales

Las realidades actuales, pobreza multidimensional, soledad no deseada, violencia estructural, crisis ecológica requieren metodologías capaces de integrar información económica, psicológica, jurídica, comunitaria y cultural. Evaluaciones recientes basadas en enfoques sistémicos (Hartmann et al., 2023), muestran la necesidad de comprender los fenómenos como sistemas interdependientes.

Esto obliga a utilizar métodos múltiples, perspectivas interdisciplinarias y marcos interpretativos que reconozcan la complejidad y eviten reduccionismos.

3. Equilibrar rigor científico y utilidad práctica

Evaluaciones excesivamente técnicas pueden producir informes impecables pero inútiles. Por el contrario, evaluaciones poco rigurosas pueden generar decisiones inadecuadas. Lamontagne & Chouinard (2022), señalan la importancia de construir evaluaciones que sean si-

multáneamente sólidas y aplicables: capaces de orientar la acción sin perder profundidad analítica.

En Trabajo Social, este equilibrio es esencial para que la evaluación sea tanto una herramienta técnica como un recurso pedagógico y político.

4. *Incorporar enfoques de equidad y derechos humanos*

La evaluación contemporánea debe ir más allá de medir indicadores agregados e identificar cómo las intervenciones afectan a distintos grupos sociales. Organismos como UN Women (2023), insisten en que las evaluaciones deben integrar enfoque de género interseccional, perspectiva antirracista y análisis de impacto distributivo. Sin esta mirada, los programas pueden mostrar “buenos resultados” a nivel general mientras reproducen desigualdades para determinados colectivos.

6. INDICADORES SOCIALES EN LA EVALUACIÓN

La evaluación en Trabajo Social se enfrenta al reto de medir fenómenos sociales complejos que no siempre pueden expresarse en términos numéricos sencillos. Conceptos como exclusión social, cohesión comunitaria, bienestar subjetivo o empoderamiento resultan difíciles de captar sin instrumentos adecuados. Tal como señala Jannuzzi (2012), los indicadores sociales permiten operacionalizar estas realidades abstractas y convertirlas en información concreta, verificable y útil para la toma de decisiones. En este sentido, los indicadores se constituyen como una herramienta esencial para traducir fenómenos multidimensionales en evidencias que orienten la planificación y la mejora de las intervenciones sociales.

Para el Trabajo Social, esto supone un avance fundamental: disponer de indicadores bien contruidos no solo facilita justificar programas ante administraciones y financiadores, sino que también contribuye a visibilizar situaciones de vulnerabilidad, desigualdad o discriminación que, de otro modo, podrían permanecer invisibles en los discursos oficiales. Su importancia no es nueva. Desde la década de 1960, con la emergencia de los sistemas de “social indicators” en Estados Unidos y Europa, los indica-

dores sociales se han consolidado como instrumentos clave para medir el bienestar y orientar políticas públicas (Land et al., 2012). En el ámbito del Trabajo Social, su uso permite no solo describir contextos y poblaciones, sino también valorar la eficacia de intervenciones específicas, identificar desigualdades y proponer estrategias de mejora.

En la actualidad, los indicadores sociales han cobrado aún mayor relevancia en el marco de las políticas basadas en evidencias (evidence-based policy) y en la agenda internacional de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que ofrecen un sistema de 232 indicadores globales para monitorear avances en ámbitos como la pobreza, la salud, la educación, la igualdad de género o la sostenibilidad ambiental (ONU, 2022).

Este marco internacional sitúa a los indicadores en el centro de la rendición de cuentas y del debate público, lo que refuerza la necesidad de que los y las profesionales del Trabajo Social dominen su construcción, interpretación y límites.

6.1. Concepto de indicador social

De forma general, un indicador social es una medida cuantitativa o cualitativa que refleja de manera sintética un aspecto de la realidad social, facilitando su observación, comparación y análisis en el tiempo. Según Jannuzzi (2012), los indicadores permiten traducir fenómenos complejos en variables observables que ayudan a monitorear cambios, identificar tendencias y apoyar la toma de decisiones en políticas y programas sociales. Según Jannuzzi (2017), los indicadores son “herramientas de síntesis que permiten traducir fenómenos sociales complejos en información accesible y operativa”. En la misma línea, Ander-Egg (2017), afirma que los indicadores son referentes que proporcionan evidencias verificables acerca del grado de cumplimiento de los objetivos de un programa o política social.

En Trabajo Social, los indicadores cumplen una doble función:

- Descriptiva, al mostrar la situación de una realidad social determinada (por ejemplo, tasa de pobreza infantil).

- Evaluativa, al medir los cambios generados por una intervención (por ejemplo, reducción del absentismo escolar tras un programa de apoyo educativo).

Esta doble función es especialmente relevante para la formación de alumnado, ya que permite entender que los indicadores no son solo “números” que aparecen en los informes, sino instrumentos que ayudan a comprender dónde estamos y hacia dónde avanzamos en términos de justicia social.

6.2. Evolución histórica y enfoques contemporáneos

La evolución de los indicadores sociales se puede resumir en tres grandes etapas:

- Décadas de 1960–1970: nacimiento del movimiento de indicadores sociales en Estados Unidos y Europa, orientado a complementar las estadísticas económicas con medidas de bienestar y calidad de vida.
- Décadas de 1980–1990: consolidación de los indicadores en la gestión pública, con un énfasis mayor en la eficiencia, la planificación estratégica y la administración orientada a resultados.
- Siglo XXI: expansión de los indicadores en el marco del desarrollo humano, los ODS y la evaluación participativa. En esta etapa se incorporan dimensiones como equidad de género, derechos humanos, sostenibilidad ambiental y participación ciudadana.

Hoy en día, los indicadores sociales no se entienden solo como medidas técnicas, sino como instrumentos políticos y éticos que deben construirse con participación ciudadana y que reflejan valores colectivos (Moyano & Ramos, 2020). Desde este enfoque, el diseño de indicadores no es una tarea neutra: qué se mide, cómo se mide y quién decide qué es “mejorar” son cuestiones profundamente políticas. Para el Trabajo Social, esto abre la puerta a cuestionar indicadores tradicionales que, aunque sean técnicamente correctos, pueden invisibilizar dimensiones de desigualdad o exclusión relevantes para la profesión.

6.3. Características de un buen indicador

La literatura especializada señala que un indicador social debe cumplir una serie de requisitos para garantizar la calidad y utilidad de la información que proporciona. Diversos organismos internacionales, como la OCDE (2019) y UNICEF (2021), coinciden en que los indicadores deben ser claros, operativos y adecuados al fenómeno que pretenden describir. Uno de los modelos más difundidos para definir estas características es el enfoque SMART, formulado inicialmente por Doran (2021) y ampliamente utilizado en el diseño y evaluación de programas sociales.

6.3.1. Específico

Un indicador debe medir un aspecto concreto de la realidad, evitando formulaciones ambiguas o excesivamente generales. Según Kusek & Rist (2004), la especificidad permite identificar con precisión qué se está evaluando y facilita la interpretación de los resultados, reduciendo la posibilidad de confusiones entre distintos componentes del programa.

6.3.2. Medible

Para ser útil, un indicador debe permitir la obtención de datos verificables, ya sea a través de técnicas cuantitativas o cualitativas. La OCDE (2019), sostiene que la medición es el elemento que transforma conceptos abstractos en información observable, lo que posibilita comparar avances en el tiempo o entre diferentes grupos sociales.

6.3.3. Alcanzable

El indicador debe ser viable en relación con los recursos humanos, materiales y económicos disponibles. Kusek & Rist (2004), advierten que los indicadores no alcanzables generan frustración y distorsionan los procesos de planificación y evaluación. Por ello, deben ajustarse a las capacidades reales de los equipos y a las condiciones del contexto.

6.3.4. *Relevante*

Un buen indicador debe estar directamente relacionado con los objetivos estratégicos de la intervención. UNICEF (2021), señala que la relevancia asegura que la información generada contribuya a la toma de decisiones y evite la recolección de datos innecesarios o poco significativos para el programa.

6.3.5. *Temporalizado*

Todo indicador debe poder observarse y analizarse dentro de un período definido. Doran (2021), subraya que la temporalización permite establecer metas realistas, planificar actividades y monitorear avances de forma sistemática. Sin esta delimitación temporal, la evaluación pierde capacidad para identificar progresos o retrocesos. En conjunto, el modelo SMART se ha consolidado como un estándar internacional para la construcción de indicadores en políticas públicas y programas sociales, ya que facilita la elaboración de medidas claras, operativas y alineadas con los objetivos de intervención.

En el contexto del Trabajo Social, aplicar el enfoque SMART implica también preguntarse si los indicadores propuestos son sensibles al género, a la diversidad cultural y a la situación de los colectivos más vulnerables, evitando diseños que refuercen estereotipos o normalicen situaciones de desigualdad.

6.3.6. *Tipos de indicadores sociales*

Los indicadores sociales pueden clasificarse de múltiples formas, dependiendo del enfoque metodológico y del tipo de información que se busca obtener. La literatura especializada: entre otros, OECD (2021), United Nations Statistics Division (2022) y World Bank (2023), agrupa estas medidas en distintas categorías que permiten analizar los programas sociales desde su diseño hasta sus efectos a largo plazo. Una tipología ampliamente utilizada distingue cuatro categorías principales:

1. Indicadores de insumo (recursos)

Los indicadores de insumo se refieren a los medios financieros, humanos y materiales que se destinan a un programa y constituyen la base sobre la cual se estructura cualquier proceso de intervención social. Organismos internacionales como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP, 2022) destacan que estos indicadores resultan esenciales para evaluar la suficiencia, la asignación y la accesibilidad de los recursos necesarios para poner en marcha y sostener una actuación social. Su análisis permite determinar si los medios disponibles son coherentes con la magnitud del problema abordado, con las necesidades de la población destinataria y con los objetivos definidos en la planificación.

Más allá de su función contable, los indicadores de insumo ofrecen información crítica para valorar la equidad y la racionalidad en la distribución de recursos, especialmente en contextos donde la escasez presupuestaria o la precarización de los servicios públicos pueden comprometer la calidad de la intervención. Una dotación insuficiente de personal, la ausencia de espacios adecuados o la falta de materiales esenciales pueden derivar en intervenciones fragmentadas, dilatación de los tiempos de atención o dificultades para garantizar la accesibilidad universal, afectando de manera desproporcionada a los colectivos más vulnerables.

Asimismo, analizar los insumos permite detectar desajustes entre la planificación y la capacidad real de ejecución. La literatura en evaluación advierte que, en numerosas ocasiones, las intervenciones sociales son diseñadas con objetivos ambiciosos que no siempre se corresponden con los recursos asignados. La identificación de estas incongruencias no solo mejora la transparencia y la rendición de cuentas, sino que posibilita replantear los programas desde criterios de viabilidad y sostenibilidad.

Otra dimensión clave radica en la calidad y pertinencia de los recursos, no únicamente en su cantidad. Por ejemplo, disponer de un número suficiente de profesionales no garantiza, por sí mismo, una intervención eficaz si no cuentan con la formación, el tiempo o las condiciones adecuadas para desarrollar su labor. De igual modo, la existencia de infraestructuras debe acompañarse de criterios de accesibilidad física,

cognitiva y cultural que aseguren su uso efectivo por parte de todas las personas usuarias.

Ejemplos de indicadores de insumo incluyen el presupuesto asignado a un plan de inserción laboral, el número y perfil de profesionales contratados, la disponibilidad de espacios físicos, el equipamiento adquirido o los recursos tecnológicos imprescindibles para la intervención. No obstante, su selección debe responder a la lógica interna del programa y considerar tanto los principios éticos del Trabajo Social como las necesidades específicas del contexto.

2. Indicadores de proceso

Los indicadores de proceso permiten valorar el grado de ejecución real de las actividades previstas y constituyen una pieza fundamental para comprender cómo se desarrolla una intervención social en tiempo real. Según organismos internacionales como la OECD (2021) y la United Nations Evaluation Group (UNEG, 2022), estos indicadores ofrecen información sistemática sobre la coherencia entre la planificación inicial y la implementación efectiva del programa, lo que facilita identificar desviaciones, cuellos de botella o dinámicas emergentes que pueden afectar al logro de los resultados esperados.

Más allá de su función descriptiva, los indicadores de proceso cumplen un papel crítico en la mejora continua de las intervenciones, ya que permiten analizar la calidad, pertinencia y oportunidad con la que se desarrollan las actividades. No se trata únicamente de comprobar si se ejecutaron determinadas acciones, sino de examinar cómo se realizaron, con qué recursos, en qué condiciones y con qué nivel de participación de las personas usuarias. Esta dimensión cualitativa resulta especialmente relevante en el Trabajo Social, donde la interacción profesional–usuario/a, la adecuación cultural y la accesibilidad de los servicios pueden influir tanto como el número de acciones realizadas.

Al monitorear la ejecución paso a paso, los indicadores de proceso contribuyen también a fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas, pues permiten justificar decisiones operativas, mostrar la consistencia entre lo planificado y lo ejecutado, y anticipar problemas que podrían comprometer la eficacia del programa. Además, ayudan a comprender los factores que explican por qué ciertos resultados se

alcanzan o no, proporcionando una lectura contextual indispensable para interpretaciones posteriores.

Ejemplos habituales incluyen el número de talleres realizados, las visitas domiciliarias efectuadas, las sesiones de orientación impartidas, los tiempos de espera en los servicios, la asistencia de las personas beneficiarias, los recursos empleados en cada actividad o el grado de cumplimiento del cronograma. Sin embargo, su selección debe corresponderse con la lógica interna del programa y estar alineada con los principios del Trabajo Social, de modo que capte no solo la cantidad, sino también la calidad de los procesos.

3. Indicadores de resultado (productos inmediatos)

Los indicadores de resultado miden los logros o productos inmediatos que se derivan directamente de la intervención y permiten valorar el grado en que se han cumplido los objetivos operativos del programa. Organismos internacionales como la OECD (2021) y la United Nations Statistics Division (UNSD, 2023), subrayan que estos indicadores constituyen evidencias cuantificables sobre los avances logrados en el corto plazo, reflejando los cambios inmediatos producidos en las personas, grupos o comunidades participantes.

A diferencia de los indicadores de proceso, centrados en cómo se ejecutan las actividades, los indicadores de resultado se orientan a evaluar qué se consiguió tras la puesta en marcha de dichas actividades. Informan, por ejemplo, si las personas participantes adquirieron ciertas competencias, si accedieron a un servicio, si completaron un itinerario o si mejoraron su situación en aspectos específicos vinculados a los objetivos del programa. Por ello, son una herramienta fundamental para entender la eficacia inicial de una intervención y para determinar si las acciones emprendidas están generando los efectos deseados.

Estos indicadores desempeñan un papel clave en la rendición de cuentas y en la toma de decisiones, ya que permiten identificar avances, estancamientos o retrocesos en función de metas previamente establecidas. Además, su análisis crítico ofrece información valiosa para ajustar los programas, mejorar su pertinencia y priorizar aquellos componentes que demuestren ser más efectivos.

Ahora bien, es importante recordar que los resultados inmediatos no deben interpretarse como efectos estructurales o transformaciones profundas. La literatura actual en evaluación advierte que los indicadores de resultado muestran cambios observables en el corto plazo, pero no captan el impacto sostenido ni las dinámicas más complejas que se consolidan con el tiempo. Por ello, deben complementarse con indicadores de impacto que permitan valorar transformaciones más estables y duraderas.

Ejemplos habituales de indicadores de resultado incluyen el porcentaje de participantes que completan un curso de capacitación, el número de familias que acceden a un servicio determinado, la tasa de asistencia regular a un programa o el aumento inmediato en los conocimientos adquiridos. No obstante, su selección debe estar estrechamente alineada con la teoría del programa y con los objetivos específicos de la intervención, garantizando que las evidencias recogidas sean relevantes, claras y útiles para orientar decisiones futuras.

4. Indicadores de impacto (cambios estructurales)

Los indicadores de impacto permiten evaluar los cambios significativos y relativamente duraderos que una intervención produce en la población destinataria o en su entorno social. A diferencia de los indicadores de resultado, centrados en los logros inmediatos, los indicadores de impacto analizan transformaciones que se consolidan a medio y largo plazo y que evidencian la contribución real del programa al bienestar de las personas y comunidades. Organismos internacionales como la OECD (2021), el World Bank (2022) y la United Nations Evaluation Group (UNEG, 2023), destacan que estos indicadores son esenciales para determinar la eficacia y la relevancia última de una política o intervención social.

El análisis de impacto busca comprender hasta qué punto el programa ha generado mejoras sostenidas, más allá del cumplimiento de actividades y de los resultados iniciales. Esto implica valorar cambios en la calidad de vida, en el acceso a derechos sociales, en la inclusión laboral, en la disminución de situaciones de vulnerabilidad o en la ampliación de oportunidades. En este sentido, los indicadores de impacto capturan dimensiones más complejas y estructurales, cuya medición requiere un enfoque metodológico riguroso y, con frecuencia, el uso

de evaluaciones longitudinales o de diseños que permitan atribuir cambios al programa.

Una de las aportaciones más relevantes de estos indicadores es que permiten examinar la profundidad y la sostenibilidad de los efectos, evaluando si las mejoras observadas se mantienen en el tiempo o si dependen exclusivamente de la intervención puntual. Asimismo, contribuyen a identificar posibles efectos no deseados o desigualdades generadas de manera involuntaria, algo fundamental en contextos de intervención social donde las dinámicas comunitarias, las condiciones estructurales o las brechas de acceso pueden influir en los resultados.

La literatura reciente insiste en que los indicadores de impacto requieren una delimitación conceptual precisa y una metodología sólida, ya que los cambios sociales de largo plazo suelen depender de múltiples factores externos. Por ello, es necesario contar con teorías del cambio bien estructuradas, mecanismos de seguimiento continuo y metodologías que permitan distinguir entre correlaciones y efectos atribuibles al programa. Solo así es posible generar evidencia robusta que respalde decisiones políticas o la continuidad de determinadas intervenciones.

Ejemplos habituales de indicadores de impacto incluyen la mejora sostenida en los ingresos de las familias tras un programa de inserción laboral, la reducción de la tasa de reincidencia en proyectos de intervención con adolescentes, el aumento duradero en los niveles de autonomía personal, la disminución estable de la pobreza infantil en un territorio o la consolidación de redes comunitarias que fortalecen la cohesión social. Estos indicadores, cuando se diseñan de manera rigurosa, permiten comprender el alcance profundo de la intervención y su contribución al bienestar colectivo.

5. Otras clasificaciones relevantes

Además de la tipología clásica, la literatura identifica otros criterios complementarios:

a. Indicadores objetivos vs. subjetivos

Romero-Vidal (2021), distingue entre indicadores basados en datos cuantificables (por ejemplo, ingresos, nivel de escolarización) y aque-

llos que recogen percepciones, valoraciones o experiencias subjetivas (por ejemplo, bienestar subjetivo, evaluación personal de clase social). Ambos tipos son esenciales para captar de forma adecuada la complejidad de los fenómenos sociales, ya que los datos objetivos ofrecen una imagen estructural, mientras que los subjetivos permiten comprender cómo viven y valoran las personas su situación.

b. Indicadores macro vs. micro

Según Verma (2020), los indicadores *macro* permiten analizar grandes tendencias a escala nacional o regional, proporcionando una visión estructural de los cambios sociales y económicos que afectan a amplios sectores de la población. Por su parte, los indicadores *micro* se centran en dinámicas específicas de grupos, instituciones o comunidades, captando variaciones más locales y fenómenos que no siempre resultan visibles en las estadísticas agregadas. Ambos niveles de análisis son necesarios para comprender adecuadamente la complejidad y la multiescalaridad de los fenómenos sociales.

c. Indicadores estructurales, de proceso y de resultado

Estos son ampliamente utilizados por organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2022):

- **Estructurales:** condiciones previas, marcos normativos y capacidades institucionales necesarias para que un programa pueda desarrollarse en condiciones adecuadas.
- **De proceso:** acciones realizadas y modos de ejecución que permiten valorar cómo se implementa la intervención y en qué medida se respeta la planificación.
- **De resultado:** efectos inmediatos derivados de la intervención, observables en el corto plazo y directamente vinculados a los objetivos operativos del programa.

Esta diversidad de tipologías muestra que ningún indicador, por sí solo, es suficiente. En la práctica, los sistemas de evaluación eficaces combinan distintos tipos de indicadores para captar desde los recursos invertidos hasta los cambios estructurales generados.

6.4. Ejemplos aplicados en Trabajo Social

En diferentes ámbitos de intervención social, los indicadores adquieren formas concretas que permiten medir dimensiones específicas del bienestar y la inclusión. Diversos organismos internacionales: como UNICEF (2021), CEPAL (2019), ONU Mujeres (2020), la OMS (2018) y el IMSERSO (2017), han sistematizado indicadores para orientar la evaluación de políticas públicas y programas sociales. Algunos ejemplos son:

- Infancia y juventud: tasa de vacunación infantil, índice de repetición escolar, percepción de seguridad en la escuela (UNICEF, 2021).
- Personas mayores: nivel de autonomía funcional, participación en actividades comunitarias, índice de soledad no deseada (IMSERSO, 2017).
- Género: porcentaje de mujeres en empleo formal, tasa de denuncias de violencia de género, percepción de igualdad en el hogar (ONU Mujeres, 2020).
- Exclusión social: porcentaje de hogares bajo el umbral de pobreza, número de personas sin hogar, percepción de discriminación en servicios públicos (CEPAL, 2019).
- Salud comunitaria: acceso a atención primaria, tiempo medio de espera en consultas, satisfacción con el sistema de salud local (OMS, 2018).

Estos ejemplos muestran que los indicadores permiten no solo cuantificar fenómenos, sino también capturar dimensiones cualitativas relevantes para la comprensión de la realidad social y la toma de decisiones en Trabajo Social. Además, ayudan a comparar territorios, detectar brechas entre grupos sociales y priorizar intervenciones en aquellos ámbitos donde las desigualdades son más acusadas.

6.5. Proceso de construcción de indicadores

El diseño de un buen sistema de indicadores implica una serie de etapas que permiten transformar conceptos abstractos en medidas ope-

rativas y útiles para la evaluación. Según la OECD (2021), la construcción de indicadores requiere un proceso secuencial que asegure claridad conceptual, rigor metodológico y coherencia con los objetivos de la intervención. Estas etapas pueden resumirse y ampliarse del siguiente modo:

- **Definición del concepto o dimensión:** consiste en delimitar con precisión el fenómeno que se desea evaluar: por ejemplo, cohesión social, inclusión laboral o bienestar infantil. Esta etapa implica revisar la literatura, explicitar el significado teórico del concepto y justificar su relevancia para el programa. Una definición clara evita interpretaciones ambiguas y permite orientar adecuadamente el resto del proceso.
- **Operacionalización:** implica traducir el concepto general en dimensiones o componentes observables. Por ejemplo, si se desea medir la cohesión social, pueden identificarse elementos como la participación comunitaria, la confianza interpersonal o la fortaleza de las redes de apoyo mutuo. Esta fase es clave para que los estudiantes comprendan cómo se pasa de ideas amplias a elementos concretos susceptibles de medición.
- **Selección de variables:** se identifican las variables que representan de forma más adecuada las dimensiones definidas. Estas variables deben ser pertinentes, accesibles y coherentes con el enfoque del programa. Algunos ejemplos serían el número de asociaciones activas en un territorio, la frecuencia de actividades comunitarias o los resultados de encuestas sobre confianza institucional.
- **Formulación del indicador:** se elabora una medida precisa, verificable y comprensible que refleje la variable seleccionada. Aquí se especifican los métodos de cálculo y las unidades de medida. Ejemplos comunes son “porcentaje de personas que confían en el gobierno local” o “número de eventos comunitarios realizados por año”. Un buen indicador debe ser claro para profesionales, gestores y estudiantes que participen en la evaluación.
- **Validación:** consiste en comprobar que el indicador representa adecuadamente la realidad que pretende medir y que los datos utilizados son fiables y consistentes. Organismos como la

OECD (2021) y UNICEF (2021), enfatizan la importancia de revisar la calidad de las fuentes, la estabilidad del indicador en el tiempo y la pertinencia cultural o territorial de la medición.

- **Aplicación y seguimiento:** el indicador se integra en el sistema de evaluación y se analiza su evolución longitudinal. Esta fase permite identificar tendencias, avances o retrocesos, así como ajustar la intervención si se detectan desviaciones relevantes. El seguimiento continuo es fundamental para convertir los indicadores en herramientas de aprendizaje y mejora, no solo de control.

Estas etapas ayudan a que los indicadores sean técnicamente fiables y conceptualmente coherentes, de modo que puedan orientar de forma efectiva la planificación, el monitoreo y la evaluación en Trabajo Social.

Ahora bien, en la práctica este proceso no es rígido ni lineal. Con frecuencia se deben revisar los indicadores ya formulados, adaptarlos a nuevas situaciones o reemplazarlos si se comprueba que no describen bien la realidad que se quiere evaluar. Comprender esta flexibilidad es fundamental para que estudiantes y profesionales puedan construir sistemas de indicadores útiles y actualizados.

6.6. Retos actuales en el uso de indicadores

El uso de indicadores sociales plantea una serie de desafíos que no pueden ignorarse y que han sido ampliamente discutidos en la literatura reciente. Diversos autores como: Jannuzzi (2012), Bamberger et al., (2019) y Merry (2016), advierten que, aun siendo herramientas útiles, los indicadores deben emplearse con cautela y sentido crítico para evitar interpretaciones simplificadas o distorsionadas de la realidad social.

- **Reduccionismo:** existe el riesgo de que fenómenos complejos sean sintetizados en una única cifra, perdiendo matices fundamentales. Sen (1999), señala que limitar la comprensión del bienestar exclusivamente a métricas cuantitativas empobrece la interpretación de los procesos sociales.
- **Obsesión cuantitativa:** privilegiar indicadores numéricos frente a los cualitativos puede invisibilizar la voz de los actores sociales

y las experiencias subjetivas. Jannuzzi (2012), advierte que esta tendencia conduce a una visión tecnocrática que deja fuera dimensiones simbólicas o relacionales.

- Sesgo cultural: un mismo indicador puede tener significados distintos según el contexto sociocultural donde se aplica. Bamberger et al., (2019), destacan que los indicadores importados de otros países pueden no reflejar adecuadamente las realidades locales, generando interpretaciones erróneas.
- Disponibilidad y calidad de los datos: en muchas ocasiones no existen estadísticas adecuadas, actualizadas o comparables en el tiempo. Esto limita la posibilidad de evaluar programas con precisión y dificulta la toma de decisiones basada en evidencias.

En este sentido Merry (2016), alerta sobre la llamada “tiranía de los indicadores”, es decir, la tendencia a valorar exclusivamente aquello que puede medirse, ignorando otras dimensiones esenciales de la vida social. Para el Trabajo Social, asumir esta crítica implica utilizar los indicadores como punto de partida para el análisis, no como verdad absoluta, y complementarlos siempre con métodos cualitativos, participación comunitaria y reflexión ética.

6.7. Indicadores y organismos internacionales

Los organismos internacionales han promovido el uso de indicadores como herramientas de monitoreo y rendición de cuentas. Algunos ejemplos relevantes son:

- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que cuentan con una lista de 232 indicadores globales según la United Nations Statistics Division (2017, p. 1).
- El Índice de Desarrollo Humano (IDH) del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, que combina esperanza de vida, educación e ingresos (PNUD, 2023, p. 1).
- El Índice de Bienestar de la OCDE (Better Life Index), que incorpora dimensiones subjetivas como la satisfacción vital o el equilibrio entre vida laboral y personal (OECD, 2018, p. 3).

El Trabajo Social puede y debe aprovechar estos marcos de referencia, adaptándolos a los contextos locales para evaluar programas y

políticas sociales de manera coherente con estándares internacionales. Al mismo tiempo, es importante no asumir estos indicadores de forma acrítica, sino analizarlos desde una perspectiva situada, preguntándose si captan adecuadamente las realidades específicas de los territorios y de los colectivos con los que se interviene.

6.8. Ejemplo de matriz de indicadores

Tabla 2. Programa de inserción laboral para jóvenes en riesgo de exclusión

DIMENSIÓN	INDICADOR	TIPO	FUENTE
Recursos	Presupuesto destinado al programa	Insumo	Registro administrativo
Proceso	Nº talleres realizados	Proceso	Actas actividades
Reasultados	% jóvenes que completan formación	Resultado	Cuestionarios
Impacto	Reducción desempleo juvenil barrio	Impacto	Estadísticas oficiales

Fuente: Elaboración propia.

7. DISEÑO Y ANÁLISIS DE INDICADORES SOCIALES

El uso de indicadores sociales en la evaluación no puede entenderse como un ejercicio automático o exclusivamente técnico. Requiere un proceso sistemático, reflexivo y contextualizado que permita traducir conceptos complejos como: bienestar, equidad, participación, inclusión o autonomía, en medidas observables y útiles para la toma de decisiones. Organismos como la OECD (2021) y la United Nations Evaluation Group (2022), subrayan que el diseño de indicadores debe apoyarse en una comprensión teórica clara, un enfoque metodológico sólido y una sensibilidad particular hacia los contextos sociales donde se implementan las intervenciones.

En el ámbito del Trabajo Social, este proceso adquiere un significado especial, ya que los fenómenos sociales con los que trabaja la disciplina suelen ser multidimensionales, culturalmente situados y sensibles

a las desigualdades estructurales. Diversos autores contemporáneos como Bamberger et al., (2019), plantean que el diseño de indicadores debe integrar la perspectiva de los actores implicados, incorporando enfoques participativos que permitan comprender cómo las personas interpretan y experimentan los procesos de cambio. Asimismo, enfoques como los de House (1993), continúan aportando, al recordar que todo proceso evaluativo debe sostenerse en principios de justicia social, equidad y respeto por la dignidad humana.

Desde esta perspectiva, el diseño y análisis de indicadores no es un procedimiento meramente técnico, sino una tarea estratégica para fundamentar, con evidencias sólidas, el impacto y la pertinencia de las intervenciones desarrolladas en Trabajo Social.

7.1. Proceso de construcción de indicadores

El diseño de indicadores implica un conjunto de etapas que orientan el paso desde conceptos abstractos hacia medidas operativas, garantizando claridad, coherencia y pertinencia. De acuerdo con la OECD (2021), este proceso debe entenderse como una secuencia flexible, sujeta a revisión continua y sensible a los cambios del contexto.

1. Definición del concepto a medir

El punto de partida consiste en delimitar con precisión qué dimensión o fenómeno se quiere evaluar, justificando su relevancia para la intervención. Conceptos como “inclusión social” o “autonomía” requieren una clarificación previa que permita establecer sus límites conceptuales y sus implicaciones prácticas. Esta etapa evita interpretaciones ambiguas y proporciona una base teórica desde la cual construir los indicadores.

2. Desagregación en dimensiones

Una vez definido el concepto general, es necesario descomponerlo en dimensiones específicas y observables. En el caso de la inclusión social, por ejemplo, pueden identificarse dimensiones como el acceso al empleo, la

participación ciudadana, la existencia de redes de apoyo o el acceso a servicios básicos. Esta fase permite captar la complejidad del fenómeno y evitar reducciones excesivas de realidades sociales ricas y diversas.

3. Selección de variables

Cada dimensión se asocia con variables que permitan representarla de manera adecuada. Estas variables deben ser observables, pertinentes y coherentes con el contexto cultural y territorial. Por ejemplo, para evaluar la participación social pueden utilizarse variables como la frecuencia de actividades comunitarias o el número de asociaciones en las que participa una persona. La selección de variables requiere atención a posibles sesgos y limitaciones en la disponibilidad de datos.

4. Formulación del indicador

La variable seleccionada se concreta en un indicador específico, claro y verificable. Esto implica definir la unidad de medida, la población objetivo, el período temporal y el método de cálculo. Indicadores como “porcentaje de jóvenes que acceden a empleo formal tras la intervención” o “número de actividades comunitarias realizadas por trimestre” reflejan esta necesidad de precisión. Esta fase aporta transparencia y facilita la replicabilidad del proceso evaluativo.

5. Validación del indicador

La validación permite comprobar si el indicador mide adecuadamente el fenómeno que pretende describir y si los datos disponibles son fiables, comparables y accesibles. Organismos como la OECD (2019) y UNICEF (2021), destacan la importancia de revisar su coherencia conceptual, su pertinencia social y la calidad de las fuentes empleadas. Un indicador bien validado aumenta la credibilidad de la evaluación y permite interpretar los resultados con mayor seguridad.

6. Aplicación y ajuste continuo

Una vez incorporados al sistema de evaluación, los indicadores deben revisarse de manera periódica. Los contextos sociales cambian, las

políticas evolucionan y las necesidades de la población se transforman; por ello, los indicadores deben adaptarse para mantener su relevancia. La revisión constante evita que se vuelvan obsoletos y garantiza que sigan ofreciendo información útil para la toma de decisiones. La participación de profesionales, comunidades y personas usuarias en esta fase puede mejorar notablemente la pertinencia del sistema de indicadores.

7.2. Operacionalización de variables

La operacionalización constituye el puente metodológico entre teoría y práctica. Consiste en transformar conceptos abstractos en dimensiones concretas y, posteriormente, en variables que puedan medirse o describirse de forma rigurosa. Este proceso es esencial para garantizar que los indicadores reflejen los fenómenos sociales de manera válida y contextualizada.

Ejemplo práctico:

- Concepto: bienestar subjetivo
- Dimensiones: satisfacción vital, percepción de apoyo social, nivel de estrés
- Variables: puntuación en escalas de satisfacción, número de personas significativas en la red de apoyo, frecuencia de síntomas de ansiedad.
- Indicador: “porcentaje de usuarios que declaran un nivel de satisfacción vital igual o superior a 7 en una escala de 1 a 10.

En Trabajo Social, esta traducción es crucial porque permite articular los valores profesionales con mediciones concretas, facilitando que los procesos de evaluación capturen tanto la complejidad como la diversidad de las experiencias humanas. Como señalan Bamberger et al., (2019), operacionalizar adecuadamente un concepto implica también hacer explícitas las decisiones teóricas y éticas que lo sustentan.

7.3. Técnicas de análisis de indicadores

El análisis de indicadores sociales puede apoyarse en diferentes técnicas metodológicas, que suelen combinarse para obtener una visión

más completa de los fenómenos estudiados. Una primera aproximación consiste en aplicar análisis descriptivos, como frecuencias, medias o desviaciones estándar, que permiten comprender la magnitud del problema y las características básicas de las poblaciones analizadas.

Junto a ello, el análisis comparativo permite contrastar resultados entre grupos o momentos temporales, lo cual es fundamental para evaluar cambios atribuibles a una intervención. Las técnicas multivariadas, por su parte, permiten identificar relaciones más complejas entre variables y explorar qué factores favorecen o dificultan determinados resultados. Finalmente, los análisis cualitativos resultan imprescindibles cuando los indicadores se basan en percepciones, experiencias o testimonios. La combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos enriquece la interpretación y evita conclusiones simplificadas.

7.4. Limitaciones y riesgos en el uso de indicadores

A pesar de su utilidad, los indicadores presentan limitaciones que deben considerarse cuidadosamente. En primer lugar, todo indicador simplifica la realidad y, por tanto, deja fuera elementos que pueden resultar relevantes para la comprensión del fenómeno. Existe además el riesgo de que los indicadores se utilicen estratégicamente para mostrar resultados positivos, dejando en un segundo plano aspectos que podrían evidenciar dificultades o desigualdades.

Otro reto importante es la contextualidad: un indicador válido en un determinado territorio puede no serlo en otro debido a diferencias culturales, institucionales o socioeconómicas. Por ello, el uso de indicadores debe complementarse con metodologías cualitativas y con procesos participativos que permitan contrastar la información generada y enriquecer su interpretación. Utilizar indicadores de manera responsable significa entenderlos como herramientas orientadas a mejorar las intervenciones, y no como mecanismos de control que invisibilicen realidades complejas.

Ejemplo aplicado: indicadores en un programa de prevención del abandono escolar

El diseño de indicadores puede ilustrarse mediante un ejemplo práctico. En un programa de prevención del abandono escolar, el concepto de “éxito escolar” puede descomponerse en dimensiones como la asistencia regular, el rendimiento académico y la motivación estudiantil. Cada una de estas dimensiones puede medirse mediante variables específicas: tasa de asistencia mensual, calificaciones medias o resultados de encuestas de motivación, que se concretan a su vez en indicadores como el porcentaje de estudiantes con asistencia superior al 90%, la nota media al concluir el curso o la proporción de jóvenes que manifiestan sentirse motivados para continuar sus estudios.

El análisis puede incluir comparaciones antes y después de la intervención, análisis por subgrupos (género, edad, nivel socioeconómico) y triangulación con técnicas cualitativas, como entrevistas a docentes y estudiantes. Este enfoque permite comprender no solo si se han producido cambios, sino también qué factores explican estos resultados y qué aspectos deben ajustarse para mejorar la intervención.

7.5. Nuevas tendencias en el análisis de indicadores

Las tendencias recientes en evaluación social muestran una evolución hacia sistemas de indicadores más amplios, sensibles y participativos. Por un lado, destacan los indicadores basados en derechos humanos, que valoran el acceso efectivo a servicios esenciales como salud, educación o vivienda, y que permiten examinar el grado de cumplimiento de estándares internacionales. Paralelamente, los indicadores de género han adquirido protagonismo por su capacidad para visibilizar desigualdades estructurales y medir avances en equidad.

Otra tendencia es la incorporación de tecnologías digitales y fuentes de Big Data, que permiten generar indicadores en tiempo real a partir de plataformas digitales o redes sociales. Aunque ofrecen nuevas posibilidades analíticas, plantean retos éticos relacionados con la privacidad, la representatividad y el posible sesgo algorítmico. Asimismo, emergen propuestas de indicadores participativos en los que las comunidades colaboran en la definición de qué dimensiones consideran prioritarias y cómo entienden el cambio social. Este enfoque refuerza la idea de que los indicadores no son instrumentos neutros, sino herra-

mientas que influyen en las agendas públicas y participan en la construcción de la realidad social.

8. CONCLUSIONES

La evaluación en Trabajo Social se ha consolidado como un componente imprescindible para comprender la eficacia, pertinencia y alcance de las intervenciones que se desarrollan en contextos sociales complejos y dinámicos. A lo largo de este capítulo se ha mostrado cómo los indicadores sociales constituyen herramientas fundamentales para traducir conceptos abstractos en evidencias verificables, capaces de orientar procesos de planificación, monitoreo y toma de decisiones basadas en datos. Lejos de ser instrumentos neutros, los indicadores actúan como puentes entre la teoría y la práctica, permitiendo observar transformaciones que, de otro modo, quedarían invisibilizadas o serían objeto de interpretaciones subjetivas y poco sistemáticas.

El análisis realizado evidencia que el diseño de indicadores requiere un proceso riguroso, reflexivo y contextualizado. Definir conceptos, desagregarlos en dimensiones, seleccionar variables pertinentes, formular medidas fiables y validar su coherencia metodológica constituye un recorrido que exige claridad conceptual y compromiso ético. En Trabajo Social, esta responsabilidad es aún mayor debido a la naturaleza multidimensional de los fenómenos con los que se trabaja, a la diversidad de experiencias de las poblaciones usuarias y a la importancia de garantizar que la evaluación no reproduzca estigmas ni desigualdades. En este sentido, la participación de actores relevantes: profesionales, comunidades y personas usuarias, mejora no solo la calidad técnica del sistema de indicadores, sino también su legitimidad social y su capacidad para representar realidades diversas.

Asimismo, el capítulo ha subrayado la necesidad de integrar distintas técnicas de análisis cuantitativas y cualitativas, para comprender en profundidad los cambios operados por una intervención. Mientras los análisis cuantitativos permiten dimensionar la magnitud de un fenómeno y detectar tendencias, los métodos cualitativos aportan la comprensión de los procesos que subyacen a dichos cambios, las percepciones

de los actores implicados y los significados que atribuyen a sus experiencias. La combinación de ambos enfoques contribuye a construir evaluaciones más completas, coherentes y sensibles a los contextos donde se implementan las políticas y programas sociales.

No obstante, también se ha destacado que el uso de indicadores presenta limitaciones que deben ser reconocidas y gestionadas con responsabilidad. Todo indicador es, en última instancia, una simplificación de la realidad y, por ello, nunca puede capturarla en su totalidad. Existen riesgos inherentes, como la reducción de la complejidad, la selección estratégica de indicadores o la excesiva dependencia de datos cuantificables, que pueden distorsionar la lectura de los fenómenos sociales o invisibilizar dimensiones esenciales para comprender los procesos de cambio. De ahí que resulte imprescindible complementar los indicadores con metodologías participativas y enfoques interpretativos que permitan situar los resultados en el marco sociocultural correspondiente.

Por otro lado, las tendencias emergentes en el campo de la evaluación amplían las posibilidades y desafíos del uso de indicadores sociales. El desarrollo de indicadores basados en derechos humanos, la creciente centralidad de los enfoques de género, el uso de tecnologías digitales y fuentes de Big Data, así como la expansión de metodologías participativas muestran que los sistemas de indicadores están evolucionando hacia modelos más democráticos, sensibles y orientados a la justicia social. Este cambio invita a repensar la evaluación como un proceso no solo técnico, sino también político y ético, con capacidad para influir en agendas públicas, visibilizar desigualdades y contribuir a la transformación social.

En conjunto, el capítulo pone de manifiesto que el diseño y análisis de indicadores en Trabajo Social no debe concebirse como un procedimiento administrativo, sino como una práctica reflexiva y estratégica que permite fundamentar intervenciones, legitimar acciones profesionales y mejorar continuamente la calidad de los programas. La capacidad de medir, interpretar y explicar cambios sociales es parte esencial del compromiso profesional con los derechos humanos y la dignidad de las personas. Asumir este desafío con rigor, sensibilidad y sentido crítico es una condición indispensable para fortalecer la disciplina y avanzar hacia modelos de intervención social más eficaces, equitativos y transformadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alkin, M. C., & King, J. A. (2017). The historical development of evaluation use. *New Directions for Evaluation*, 2017(155), 6–18. <https://doi.org/10.1002/ev.20239>
- Ander-Egg, E. (2017). *Técnicas de investigación social*. Lumen.
- Bamberger, M., Rugh, J., & Mabry, L. (2019). *RealWorld evaluation: Working under budget, time, data, and political constraints* (3rd ed.). SAGE.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE.
- Cunill-Grau, N., & Ospina, S. (2019). La evaluación de políticas públicas: Enfoques y experiencias en América Latina. *Reforma y Democracia*, 73, 5–30.
- Dahler-Larsen, P. (2019). *Evaluation and social change*. Palgrave Macmillan.
- De Robertis, C. (2017). *Metodología de la intervención en Trabajo Social*. Siglo XXI.
- Donaldson, S. I., & Picciotto, R. (2023). *Evaluation for an equitable society*. Information Age Publishing.
- Doran, G. T. (2021). There's a SMART way to write management's goals and objectives. *Management Review*, 70(11), 35–36.
- Estrella, M., & Gaventa, J. (2020). *Participatory monitoring and evaluation: Learning from change*. Routledge.
- Fetterman, D. M., & Rodríguez-Campos, L. (2019). *Collaborative, participatory, and empowerment evaluation: Stakeholder involvement approaches*. Guilford Press.
- Greene, J. C. (2021). *Mixed methods in social inquiry*. Jossey-Bass.
- Hatry, H. P., & Davies, T. (2020). *Performance measurement: Getting results* (3rd ed.). Urban Institute Press.
- House, E. R. (1993). *Professional evaluation: Social impact and political consequences*. SAGE.
- Jannuzzi, P. M. (2017). *Indicadores para diagnóstico, monitoreo y evaluación de programas sociales*. CEPAL.
- Johnson, R. B., & Turner, L. A. (2023). *Mixed methods research: A research paradigm whose time has come*. SAGE.
- Land, K., Michalos, A., & Sirgy, M. J. (2012). *Handbook of social indicators and quality of life research*. Springer.
- Leeuw, F. L., & Donaldson, S. I. (2021). *Theory in evaluation: Reducing confusion and improving practice*. SAGE.
- Mark, M. M., & Henry, G. T. (2020). *The mechanisms and outcomes of evaluation influence*. *Evaluation*, 26(2), 123–138.
- Mark, M. M., Henry, G. T., & Julnes, G. (2019). *Evaluation: An integrated framework for understanding, guiding, and improving policies and programs* (2nd ed.). Guilford Press.
- Martínez, J., & De la Fuente, M. (2021). *Evaluación de programas sociales: Enfoques contemporáneos*. Síntesis.

- Merry, S. E. (2016). *The seductions of quantification: Measuring human rights, gender violence, and sex trafficking*. University of Chicago Press.
- Moyano, M., & Ramos, I. (2020). Los indicadores sociales en la investigación en trabajo social: Retos y oportunidades. *Trabajo Social Global*, 10(18), 45–67. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v10i18.13641>
- Nutley, S., Powell, A., & Davies, H. (2019). What counts as evidence in evidence-based policy and practice? *Policy & Politics*, 41(2), 243–266. <https://doi.org/10.1332/030557312X655459>
- OECD (2019). *Better criteria for better evaluation*. OECD Publishing.
- OECD (2021). *Evaluation principles and practice for policy makers*. OECD Publishing.
- Organización de las Naciones Unidas. (2022). *Global indicator framework for the Sustainable Development Goals and targets of the 2030 Agenda for Sustainable Development*. <https://unstats.un.org/sdgs>
- Patton, M. Q. (2022). *Principles-focused evaluation: The guide* (2nd ed.). Guilford Press.
- Pawson, R., & Tilley, N. (2004i). *Realistic evaluation*. SAGE.
- Preskill, H., & Boyle, S. (2023). *Evaluating complexity: Adaptive approaches for complex systems*. Guilford Press.
- Rossi, P. H., Lipsey, M. W., & Henry, G. T. (2021). *Evaluation: A systematic approach* (8th ed.). SAGE.
- Schwandt, T. A. (2022). *Evaluation foundations revisited: Cultivating a life of the mind for practice*. Stanford University Press.
- UNICEF. (2021). *Evaluation criteria: Adapted for the UN System*. <https://www.unicef.org/evaluation>
- United Nations Evaluation Group. (2022). *Norms and standards for evaluation*. UNEG.
- United Nations Statistics Division. (2023). *Guidelines on statistical indicators for evidence-based policy*. United Nations.
- Verma, P. (2020). *Measuring social phenomena: Objective and subjective indicators in contemporary research*. Routledge.
- Vo, A. T., & Christie, C. A. (2021). *Advancing equity in evaluation*. *New Directions for Evaluation*, 2021(169), 5–18.
- Weiss, C. H. (1998). *Evaluation: Methods for studying programs and policies* (2nd ed.). Prentice Hall.
- World Bank (2023). *Monitoring and evaluation systems: Updated operational guidelines*. World Bank.

Capítulo 6

El Diseño de la Investigación Cuantitativa en Trabajo Social: Encuesta, Muestreo y Construcción de Cuestionarios

ROCÍO MARTÍNEZ FERNÁNDEZ

Universidad Pablo de Olavide

1. LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y LAS FASES DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE ENCUESTA

La investigación cuantitativa representa una de las herramientas metodológicas fundamentales para el fortalecimiento del Trabajo Social como disciplina científica y práctica profesional basada en la evidencia. Tradicionalmente, el Trabajo Social ha sido percibido como una profesión eminentemente práctica, centrada en la intervención di-

recta con individuos, familias y comunidades. No obstante, en las últimas décadas se ha producido una transformación sustancial en su desarrollo académico y científico, que ha exigido una mayor sistematización y rigor en los procesos de diagnóstico, planificación y evaluación.

En este contexto, la investigación cuantitativa aporta un marco de objetivación y medición que permite describir y analizar la realidad social de forma estructurada. Como afirman Hernández Sampieri et al., (2021), este enfoque busca explicar los fenómenos sociales mediante la recopilación de datos numéricos y su análisis estadístico, orientándose hacia la generalización y la contrastación empírica de hipótesis. Desde esta perspectiva, el método cuantitativo ofrece a los y las profesionales del Trabajo Social la posibilidad de fundamentar sus decisiones sobre datos verificables, incrementando la transparencia, la rendición de cuentas y la eficacia de las intervenciones.

De acuerdo con Rubin & Babbie (2017), la investigación en Trabajo Social debe entenderse como “una práctica empírica orientada a la resolución de problemas sociales concretos mediante el uso sistemático de la evidencia” (p. 23). Esta perspectiva ha sido central en la consolidación del Trabajo Social basado en la evidencia en Estados Unidos, influyendo posteriormente en Europa y América Latina.

El valor de la investigación cuantitativa en Trabajo Social radica, por tanto, en su capacidad para aportar evidencia empírica a la práctica profesional. Según Thyer (2020), la investigación cuantitativa en Trabajo Social “proporciona la base empírica para legitimar la práctica profesional ante la sociedad y las instituciones públicas” (p. 45). En este sentido, el enfoque cuantitativo no solo describe la realidad, sino que también fortalece el reconocimiento del Trabajo Social como disciplina científica y aplicada.

1.1. El sentido epistemológico del enfoque cuantitativo

Desde una perspectiva epistemológica, el enfoque cuantitativo se fundamenta en la tradición positivista, que sostiene que la realidad social puede observarse, medirse y explicarse a través de métodos empíricos sistemáticos. El conocimiento científico se construye mediante la

formulación de hipótesis y su verificación objetiva, minimizando la influencia de la subjetividad del investigador o investigadora (Kerlinger & Lee, 2002).

Asimismo, autores contemporáneos como Bryman (2021), han señalado que la evolución reciente del enfoque cuantitativo se caracteriza por integrar técnicas de modelización avanzada y análisis multivariante, lo que amplía su capacidad explicativa en contextos sociales complejos. Sin embargo, como advierte Raya Díez (2018), en el Trabajo Social la aplicación de este enfoque requiere una adaptación epistemológica y ética, pues la realidad social no es estática ni neutral, sino compleja y cambiante. Por ello, el uso de métodos cuantitativos debe estar acompañado de una reflexión crítica sobre los supuestos que sustentan la medición, el tipo de indicadores seleccionados y las implicaciones sociales de los resultados.

Creswell & Creswell (2018), destacan que la validez epistemológica del método cuantitativo radica en la claridad de las hipótesis y la transparencia en los procedimientos de medición. En el contexto del Trabajo Social, esto implica reconocer que los datos son una representación parcial de la realidad, no su sustituto. En palabras de Corbetta (2007), la investigación cuantitativa se orienta hacia la explicación causal y la predicción, pero también permite la descripción sistemática de fenómenos sociales, lo que resulta esencial para el diagnóstico y la planificación en el Trabajo Social. Así, este enfoque no se limita al análisis estadístico, sino que constituye una vía para comprender las regularidades que subyacen en la estructura social y para detectar las tendencias que afectan a los grupos más vulnerables.

Grinnell & Unrau (2018), añaden que la finalidad última de la investigación cuantitativa en Trabajo Social es traducir los valores éticos de la profesión, justicia social, equidad y respeto por la dignidad humana, en procesos de conocimiento verificables. De este modo, la objetividad metodológica no excluye la responsabilidad moral del investigador.

1.2. La encuesta como estrategia metodológica central

La encuesta es el procedimiento más habitual dentro de la investigación cuantitativa y, probablemente, el instrumento más utilizado por

los profesionales del Trabajo Social que desarrollan diagnósticos y evaluaciones. De acuerdo con Babbie (2020), la encuesta es un método de obtención de información sistemática a través de un cuestionario estructurado que se aplica a una muestra representativa de una población, con el propósito de describir o explicar determinados aspectos de su realidad. En el ámbito del Trabajo Social español, la encuesta se utiliza ampliamente en estudios de diagnóstico comunitario, análisis de exclusión social, evaluación de programas y medición de la satisfacción de usuarios y usuarias. Por ejemplo, los ayuntamientos de ciudades como Sevilla o Zaragoza han empleado encuestas periódicas para conocer las percepciones ciudadanas sobre la calidad de los servicios sociales y para orientar la asignación de recursos.

Finalmente, Reid (1978), sostiene que la aplicación rigurosa de encuestas y escalas permitía conectar la investigación con la práctica, al ofrecer datos cuantitativos que respaldaran la toma de decisiones en el ámbito de la intervención directa. Perlman (1957), también ha enfatizado la necesidad de integrar la medición sistemática en el proceso de ayuda, argumentando que el conocimiento empírico mejora la eficacia profesional.

1.3. Lógica y estructura de la investigación cuantitativa

El proceso de investigación cuantitativa sigue una lógica hipotético-deductiva, que parte de teorías o modelos conceptuales previos y se orienta a la verificación empírica mediante la contrastación de hipótesis. Según Ato & López (2018), esta lógica se apoya en tres principios metodológicos fundamentales:

- Estandarización: todas las observaciones se realizan bajo condiciones uniformes, lo que permite comparar los resultados.
- Control: se minimizan los factores que pueden distorsionar la medición.
- Cuantificación: se expresan los fenómenos en términos numéricos para facilitar su análisis y replicación.

La estandarización garantiza que las variaciones observadas reflejen diferencias reales entre unidades de análisis y no inconsistencias proce-

dimentales. El control permite aislar efectos espurios, incrementando la legitimidad de las conclusiones. Finalmente, la cuantificación posibilita el uso de modelos estadísticos que fortalecen la capacidad explicativa del estudio y su replicabilidad. Este enfoque se adapta perfectamente a las necesidades del Trabajo Social en tanto permite identificar patrones, evaluar relaciones entre variables y generalizar resultados. No obstante, como advierte De la Red (2019), la cuantificación no sustituye la interpretación; los datos adquieren sentido solo en el marco de los contextos sociales y políticos que los generan. Rubin & Babbie (2017), sostienen que la lógica del método cuantitativo en Trabajo Social no debe entenderse como una simple aplicación del positivismo clásico, sino como una “estrategia de conocimiento crítico que busca mejorar la práctica mediante la evidencia” (p. 46).

1.4. Fases del proceso de investigación mediante encuesta

El diseño de una investigación cuantitativa basada en encuesta requiere una planificación minuciosa, articulada en varias fases que aseguran la coherencia metodológica y la calidad de los resultados.

- **Formulación del problema de investigación:** se define el fenómeno de interés y se establecen las preguntas centrales. Por ejemplo: *¿Qué factores influyen en la permanencia de mujeres mayores en situación de dependencia en el hogar frente al ingreso residencial?* Este tipo de interrogantes orienta la delimitación de variables y el diseño posterior del cuestionario.
- **Revisión del marco teórico:** es esencial para contextualizar el fenómeno y determinar las variables que deben medirse. En el caso anterior, la revisión incluiría estudios sobre envejecimiento, cuidados y políticas de dependencia (IMSERSO, 2023), así como investigaciones previas sobre género y redes familiares de apoyo.
- **Formulación de hipótesis:** las hipótesis expresan relaciones esperadas entre variables, tales como: *a mayor apoyo familiar, menor probabilidad de institucionalización*. Estas proposiciones orientan la operacionalización de los conceptos en indicadores observables.

- Diseño metodológico: en esta fase se elige el tipo de encuesta (transversal, longitudinal, experimental), el método de muestreo (probabilístico o no probabilístico) y se elabora el cuestionario. Hernández Sampieri et al., (2021), recomiendan asegurar la fiabilidad y validez del instrumento mediante pruebas piloto previas.
- Trabajo de campo: consiste en la aplicación de los cuestionarios a la muestra seleccionada. En el contexto del Trabajo Social, suele implicar la colaboración con instituciones locales, centros comunitarios o asociaciones, lo que requiere planificación logística, sensibilización ética y formación de encuestadores.
- Procesamiento y análisis de datos: una vez recogidos, los datos se codifican y analizan utilizando herramientas estadísticas. Los análisis descriptivos permiten obtener una visión general del fenómeno, mientras que los análisis inferenciales (correlaciones, regresiones, análisis multivariante) permiten comprobar las hipótesis planteadas.
- Interpretación y comunicación de resultados: la interpretación trasciende la descripción numérica. Implica traducir los resultados en conclusiones útiles para la acción profesional. Por ejemplo, un hallazgo que muestre que la soledad en personas mayores se asocia con un menor acceso a servicios comunitarios puede servir para justificar la creación de programas de proximidad.

1.5. Fiabilidad, validez y calidad de los datos

El valor científico de una investigación cuantitativa depende de la calidad de los datos obtenidos. Esta calidad se mide en función de dos criterios principales: fiabilidad y validez. Según Carmines & Zeller (1979), la fiabilidad se refiere a la consistencia de las mediciones, mientras que la validez indica si el instrumento mide realmente el fenómeno que pretende medir. Para garantizar la fiabilidad, se requiere:

- formular preguntas claras, sin ambigüedades ni connotaciones valorativas;
- capacitar adecuadamente al personal encuestador;

- realizar pruebas piloto para detectar posibles errores de interpretación.

La validez, por su parte, exige una correcta operacionalización de los conceptos, proceso que se abordará con detalle en el siguiente epígrafe. En el contexto del Trabajo Social, conceptos como “vulnerabilidad social”, “inclusión” o “bienestar” deben traducirse en indicadores observables y medibles sin perder su complejidad.

En síntesis, la investigación cuantitativa mediante encuesta constituye una herramienta imprescindible para el diagnóstico y la evaluación en Trabajo Social. Su valor reside en la capacidad para traducir fenómenos sociales complejos en información empírica que oriente la toma de decisiones, sin perder de vista los principios éticos y el compromiso social de la profesión. Según Gibbs & Gambrill (2020), el Trabajo Social basado en evidencia requiere no solo datos cuantitativos sólidos, sino también marcos metodológicos que permitan evaluar críticamente la aplicabilidad de los hallazgos en contextos profesionales diversos. De este modo, la encuesta se configura no solo como un instrumento de análisis técnico, sino como un recurso pedagógico, reflexivo y transformador, coherente con la misión del Trabajo Social contemporáneo.

2. OPERACIONALIZACIÓN: DIMENSIONES, INDICADORES Y VARIABLES

Uno de los retos metodológicos más significativos de la investigación cuantitativa en Trabajo Social, consiste en la traducción de conceptos abstractos en variables observables y medibles. Este proceso, conocido como operacionalización, es el puente que conecta la teoría con la práctica empírica. A través de él, se definen las dimensiones, indicadores y variables que permitirán recoger información válida y fiable sobre los fenómenos sociales que se desean estudiar.

Según Hernández Sampieri et al., (2021), la operacionalización implica “transformar los conceptos teóricos en elementos empíricos susceptibles de medición” (p. 75). En otras palabras, consiste en descomponer un constructo conceptual, como vulnerabilidad, exclusión o

bienestar social, en componentes más concretos y observables, que posteriormente se expresan mediante indicadores y se traducen en ítems dentro del cuestionario. En el ámbito del Trabajo Social, esta labor reviste especial relevancia, dado que los fenómenos objeto de análisis suelen ser complejos, multidimensionales y cargados de significados sociales. Conceptos como “pobreza”, “autonomía personal” o “inclusión social” no pueden medirse directamente, sino que deben ser desglosados en dimensiones que reflejen los distintos aspectos que los componen.

Como señala Raya Díez (2021), la operacionalización constituye “una decisión política, ética y epistemológica, pues toda forma de medir implica una forma de mirar la realidad” (p. 84). Por tanto, la construcción de indicadores en Trabajo Social debe realizarse desde una perspectiva crítica y contextualizada, evitando la simplificación de procesos sociales complejos. En esta línea, Bauer (2014), destaca que la operacionalización con perspectiva interseccional implica considerar cómo categorías sociales entrecruzadas modifican la experiencia del fenómeno estudiado, introduciendo así indicadores sensibles a desigualdades múltiples.

2.1. La lógica de la operacionalización en la investigación social

El proceso de operacionalización parte de la premisa de que la realidad social puede representarse mediante modelos teóricos compuestos por conceptos interrelacionados. Estos conceptos, al ser traducidos en variables, permiten realizar mediciones y contrastar hipótesis. Corbetta (2007), destaca que la operacionalización cumple una doble función:

1. Analítica, porque descompone los fenómenos sociales en sus componentes observables;
2. Empírica, porque posibilita la medición y comparación de dichos componentes en distintas unidades de análisis.

En Trabajo Social, esta lógica resulta esencial para vincular el conocimiento teórico con la acción profesional. Por ejemplo, al estudiar la “exclusión residencial”, se puede partir del modelo teórico de Tosi (2017), que distingue entre carencia de vivienda, inseguridad habita-

cional e inadecuación del entorno residencial. A partir de estas dimensiones, se definen indicadores como el tipo de alojamiento, el riesgo de desahucio o las condiciones materiales del hogar.

Grinnell & Unrau (2018), proponen una estructura de operacionalización que combina teoría sustantiva y evidencia práctica. En su modelo, los conceptos se traducen en indicadores a partir de la observación directa de la intervención profesional. Por ejemplo, el constructo “resiliencia comunitaria” se operacionaliza mediante indicadores como cohesión vecinal, confianza institucional y redes de apoyo, aplicados a programas de fortalecimiento comunitario en ciudades como Chicago o Detroit. La validez conceptual de los resultados dependerá, en última instancia, de la precisión con la que se haya realizado esta traducción entre el nivel teórico y el empírico. De la Red (2019), advierte que una operacionalización inadecuada puede conducir a conclusiones erróneas o incompletas, especialmente cuando los indicadores no captan adecuadamente la complejidad de los fenómenos sociales.

2.2. Conceptos, dimensiones e indicadores

La operacionalización se desarrolla en varios niveles jerárquicos interrelacionados: conceptos, dimensiones e indicadores.

1. Concepto

Es la unidad básica del pensamiento científico. Representa una idea abstracta que sintetiza un conjunto de fenómenos. En Trabajo Social, ejemplos de conceptos frecuentes son bienestar social, inclusión, autonomía personal o vulnerabilidad. Estos conceptos no son neutrales: están cargados de valores, ideologías y contextos culturales.

2. Dimensión

Cada concepto puede descomponerse en distintas dimensiones que representan sus componentes esenciales. Por ejemplo, el bienestar social puede entenderse como un constructo multidimensional que incluye bienestar material (ingresos, vivienda), bienestar relacional (redes de apoyo) y bienestar subjetivo (satisfacción vital).

3. *Indicador*

Los indicadores constituyen las expresiones empíricas de las dimensiones. Son las variables que pueden medirse directamente mediante observación o cuestionario. Siguiendo el ejemplo anterior, algunos indicadores de bienestar material podrían ser el nivel de ingresos o la adecuación de la vivienda; los de bienestar relacional, la frecuencia de contacto con familiares o la participación comunitaria; y los de bienestar subjetivo, la autoevaluación de la satisfacción personal.

Según Ato & López (2018), los indicadores deben cumplir tres requisitos: ser válidos (reflejar el fenómeno que se desea medir), fiables (producir resultados consistentes) y relevantes (aportan información significativa para los objetivos del estudio).

2.3. Las variables: tipología y operacionalización práctica

Una vez definidos los indicadores, estos se expresan en forma de variables, que son las unidades básicas de análisis estadístico. Una variable es, en términos de Kerlinger & Lee (2002), “una característica o propiedad que puede adoptar distintos valores entre los sujetos u objetos de estudio” (p. 49).

Las variables se clasifican en función de su naturaleza y de su papel en la hipótesis:

- Variables dependientes: son las que se pretende explicar o predecir (por ejemplo, nivel de bienestar social).
- Variables independientes: son las que se suponen que influyen en las dependientes (por ejemplo, nivel de ingresos, apoyo familiar, edad).
- Variables de control: son aquellas que se mantienen constantes para evitar efectos espurios (como el sexo o el contexto territorial).

En cuanto a su naturaleza, las variables pueden ser:

- Nominales: categorías sin orden (sexo, nacionalidad, tipo de vivienda).

- Ordinales: categorías ordenadas (nivel educativo, grado de satisfacción).
- De intervalo o de razón: variables numéricas con diferencias medibles (edad, ingresos, número de hijos).

En Trabajo Social, una adecuada operacionalización implica elegir escalas que permitan captar matices relevantes. Por ejemplo, al medir la *autonomía personal*, puede emplearse una escala ordinal de cinco niveles, desde “totalmente dependiente” hasta “completamente autónomo”, lo que facilita el análisis comparativo sin perder la riqueza del fenómeno.

Ejemplo aplicado: operacionalización del concepto de vulnerabilidad social

Para ilustrar el proceso, se presenta un ejemplo aplicado al estudio de la vulnerabilidad social en familias monoparentales, un tema frecuente en la investigación y práctica del Trabajo Social español (Ayala Cañón, 2022).

Concepto teórico: Vulnerabilidad social.

Definición operativa: Situación de riesgo derivada de la insuficiencia de recursos materiales, relacionales o institucionales para garantizar un nivel de vida adecuado.

Tabla 1. Dimensiones e indicadores

Dimensión	Indicadores observables	Tipo de variable	Escala de medición
Económica	Ingresos mensuales, gasto en vivienda, endeudamiento	Cuantitativa continua	Razón
Relacional	Frecuencia de apoyo familiar, participación comunitaria	Cuantitativa discreta / ordinal	Ordinal
Institucional	Acceso a prestaciones, contacto con servicios sociales	Nominal / ordinal	Ordinal
Subjetiva	Percepción de inseguridad económica, satisfacción vital	Cuantitativa discreta	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

Una correcta operacionalización como esta permite construir un cuestionario coherente, realizar análisis comparativos entre hogares y

diseñar políticas específicas de apoyo a familias en situación de riesgo. Sin embargo, la segmentación excesiva de conceptos puede derivar en la pérdida de dimensiones cualitativas fundamentales del fenómeno. Por ello, la definición de indicadores debe equilibrar precisión analítica y respeto a la complejidad conceptual, evitando reduccionismos que distorsionen la interpretación final.

2.4. La construcción de índices y escalas

En muchos casos, los investigadores y las investigadoras de Trabajo Social recurren a la creación de índices compuestos o escalas que integran varios indicadores en una sola medida sintética. Por ejemplo, el Índice de Exclusión Social elaborado por la Fundación FOESSA combina indicadores económicos, laborales, educativos y relacionales para medir la posición social de los hogares en España (FOESSA, 2022).

La construcción de estos índices requiere procedimientos rigurosos de validación estadística. De acuerdo con Núñez (2016), se debe analizar la consistencia interna (mediante coeficientes como el alfa de Cronbach), la validez de constructo (mediante análisis factorial) y la sensibilidad de las escalas (capacidad de detectar variaciones significativas). Además, en el contexto del Trabajo Social, resulta fundamental incorporar una perspectiva de género e interseccionalidad en la elaboración de escalas, para evitar sesgos que invisibilicen a determinados colectivos. Por ejemplo, las escalas de bienestar deben considerar las diferencias de género en la distribución del trabajo doméstico o de cuidados, ya que su omisión puede conducir a interpretaciones parciales (Martínez Virto, 2020).

2.5. Limitaciones y desafíos de la operacionalización en Trabajo Social

A pesar de su relevancia, el proceso de operacionalización presenta múltiples desafíos. En primer lugar, existe el riesgo de reducir la complejidad social a indicadores excesivamente simplificados. Saleebey (2013), advierte que la medición cuantitativa debe equilibrarse con

una comprensión apreciativa de las fortalezas y capacidades de las personas. Por ello, la operacionalización no debe centrarse únicamente en déficits, sino en recursos y potencialidades, como se ha promovido en el enfoque del “strengths perspective” en el Trabajo Social norteamericano. En segundo lugar, los contextos institucionales y culturales condicionan la interpretación de los indicadores. Por ejemplo, el concepto de “vulnerabilidad” puede tener connotaciones distintas en un entorno urbano que, en un medio rural, o variar según la comunidad autónoma en función de las políticas sociales vigentes. En síntesis, la operacionalización es un proceso clave para garantizar la validez y la fiabilidad de la investigación cuantitativa en trabajo social. Constituye el paso mediante el cual las ideas se convierten en datos y la teoría se transforma en evidencia empírica.

3. SELECCIÓN DE LOS CASOS: MUESTREOS PROBABILÍSTICOS

Una de las decisiones metodológicas más importantes en investigación cuantitativa es la selección de los casos o unidades de análisis, ya que determina la representatividad y la validez de los resultados. En términos generales, la población de estudio constituye el conjunto completo de elementos sobre los cuales se desea obtener información, mientras que la muestra representa un subconjunto de esa población que se selecciona para la recolección de datos.

En Trabajo Social, la población puede incluir personas, familias, comunidades, instituciones o programas, dependiendo del objeto de estudio. Por ejemplo, un estudio sobre la satisfacción de usuarios/as de servicios de atención a la dependencia en Cataluña considerará como población a todas las personas beneficiarias del sistema, mientras que la muestra se seleccionará siguiendo criterios que garanticen su representatividad. Como señalan Hernández Sampieri et al., (2021), una muestra bien seleccionada permite generalizar los resultados a la población, reduce costos y facilita la gestión del trabajo de campo.

Sin embargo, una selección inadecuada puede introducir sesgos que comprometan la validez externa de la investigación. Coller (2022),

subraya que el proceso de selección de casos es el punto de articulación entre el diseño teórico y la estrategia empírica. Para el autor, “una muestra no solo representa una población, sino una decisión epistemológica sobre qué realidad se desea comprender” (p. 63). En el Trabajo Social, esta afirmación cobra especial relevancia, dado que las unidades de análisis reflejan sujetos y colectivos cuya voz debe estar presente en la producción científica.

3.1. Muestreo probabilístico: definición y principios

El muestreo probabilístico se caracteriza por el hecho de que cada unidad de la población tiene una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionada. Esta condición permite aplicar técnicas estadísticas inferenciales para estimar parámetros poblacionales y evaluar el error muestral. Según Kerlinger & Lee (2002), el muestreo probabilístico es el estándar de rigor en la investigación cuantitativa porque garantiza que los resultados sean generalizables y replicables.

Existen diferentes tipos de muestreo probabilístico, cada uno con ventajas y limitaciones según los objetivos de la investigación y las características de la población:

1. *Muestreo aleatorio simple*

Cada unidad de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionada. Es fácil de aplicar cuando se dispone de un listado completo de la población. Por ejemplo, un estudio sobre adolescentes en riesgo de exclusión social en Madrid podría seleccionar aleatoriamente 300 jóvenes de un registro escolar municipal, garantizando igualdad de oportunidades para todos los casos.

2. *Muestreo sistemático*

Se selecciona cada n -ésima unidad de la población, comenzando en un punto aleatorio. Este método es útil cuando se dispone de un listado ordenado y permite reducir el tiempo de selección. Sin embargo, debe evitarse la periodicidad en los datos, que podría sesgar la muestra.

Por ejemplo, si se analizan usuarios/as de servicios sociales ordenados por barrio, elegir cada quinta persona podría distorsionar la representatividad si ciertos barrios se concentran al inicio del listado.

3. Muestreo estratificado

La población se divide en subgrupos o estratos según características relevantes (edad, género, nivel socioeconómico) y se seleccionan unidades aleatorias de cada estrato proporcionalmente. Este procedimiento mejora la representatividad y permite análisis comparativos entre subgrupos. Por ejemplo, en un estudio sobre familias monoparentales en Andalucía, se podrían definir estratos según ingresos y composición familiar, seleccionando muestras proporcionales de cada estrato.

4. Muestreo por conglomerados

La población se agrupa en conglomerados naturales (escuelas, centros de día, barrios), y se selecciona aleatoriamente un número de estos conglomerados. Posteriormente, se estudian todos los elementos dentro de los conglomerados elegidos o se selecciona una muestra interna. Esta técnica es útil cuando la población es amplia o dispersa, reduciendo costos y logística. Por ejemplo, un estudio sobre programas de inserción laboral en jóvenes extutelados podría seleccionar aleatoriamente centros de formación profesional y encuestar a todos los participantes de los centros elegidos.

5. Muestreo multietápico

Combina varios procedimientos de muestreo probabilístico, típicamente usado en encuestas nacionales de gran escala. Por ejemplo, el Instituto Nacional de Estadística (INE), aplica un diseño multietápico en la Encuesta de Condiciones de Vida, primero seleccionando municipios, luego hogares y finalmente individuos dentro de cada hogar.

Autores como Gile & Handcock (2015), han demostrado que técnicas como el respondent-driven sampling pueden complementar los diseños probabilísticos cuando se trabaja con colectivos difíciles de identificar o acceder, aunque requieren estrictos controles metodológicos.

3.2. Determinación del tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra es un factor crítico que influye en la precisión de los resultados y en la capacidad de detectar relaciones significativas entre variables. Para determinarlo, se consideran tres elementos principales:

1. *Nivel de confianza*

Representa la probabilidad de que el intervalo de estimación contenga el valor real de la población. Comúnmente se utiliza un 95% de confianza.

2. *Error muestral aceptable*

Indica la magnitud de la discrepancia que se tolera entre el valor estimado en la muestra y el verdadero valor de la población. En investigación social suele situarse entre 3% y 5%.

3. *Variabilidad de la población*

Cuanto mayor es la heterogeneidad de la población respecto a la variable de interés, mayor debe ser la muestra para garantizar representatividad.

Hernández Sampieri et al., (2021), proponen fórmulas estadísticas precisas para calcular el tamaño de la muestra en función de estos parámetros. Por ejemplo, en un estudio sobre la percepción de calidad de los servicios sociales en Valencia con una población de 10.000 usuarios/as, un nivel de confianza del 95% y un error del 5%, se requeriría una muestra de aproximadamente 370 individuos.

3.3. Consideraciones prácticas en el Trabajo Social

La selección de casos en investigación aplicada en Trabajo Social no es solo un asunto técnico, sino también ético y logístico. Algunos aspectos relevantes incluyen:

- Accesibilidad de la población: ciertos colectivos vulnerables pueden ser difíciles de contactar (personas sin hogar, inmigrantes en situación irregular), por lo que puede ser necesario combinar técnicas de muestreo probabilístico con estrategias de inclusión o adaptación logística.
- Representatividad de subgrupos críticos: la estratificación es especialmente útil para garantizar que minorías o colectivos en riesgo no queden subrepresentados. Por ejemplo, en estudios sobre violencia de género se debe asegurar que mujeres de distintos grupos socioeconómicos y edades estén incluidas proporcionalmente.
- Costes y recursos: el muestreo probabilístico completo puede ser costoso y requerir mucho tiempo, especialmente si la población es extensa o dispersa geográficamente. El muestreo por conglomerados o multietápico permite reducir estos costos sin comprometer significativamente la representatividad.
- Aspectos éticos y confidencialidad: la selección de casos debe respetar la privacidad de las personas y garantizar que la información recopilada no se utilice para discriminación o estigmatización.

En Trabajo Social, estas decisiones no son meramente técnicas, sino éticas: excluir sin intención a determinados grupos puede reproducir desigualdades estructurales. La selección muestral debe, por tanto, incorporar criterios de justicia social y garantizar que voces tradicionalmente marginadas estén representadas.

Ejemplo contextualizado en investigación social española

Estudio sobre familias monoparentales en Andalucía

- Población: 12.000 familias registradas en servicios sociales municipales.
- Estratificación por ingresos y número de hijos.
- Muestra: 480 familias seleccionadas proporcionalmente, asegurando representación de cada estrato.
- Método: cuestionario estructurado aplicado por entrevistas personales.

Este ejemplo muestra cómo la elección del tipo de muestreo probabilístico depende de la estructura de la población, los objetivos del estudio y los recursos disponibles, garantizando al mismo tiempo la validez, la representatividad y la ética de la investigación.

3.4. Errores muestrales y estrategias de control

Todo muestreo probabilístico está sujeto a errores muestrales, que representan la diferencia entre los valores obtenidos en la muestra y los parámetros reales de la población. Estos errores pueden reducirse mediante:

- Incremento del tamaño de la muestra, aunque con un costo mayor.
- Estratificación adecuada, que asegura que subgrupos relevantes estén proporcionalmente representados.
- Selección cuidadosa de unidades, evitando patrones de exclusión o duplicación.

Hernández Sampieri et al., (2021), advierten que, aun con estas estrategias, siempre existe una variabilidad inherente que debe ser reportada junto con los resultados, generalmente mediante intervalos de confianza y medidas de dispersión.

La selección de casos mediante muestreo probabilístico es un pilar fundamental de la investigación cuantitativa en Trabajo Social. Permite obtener muestras representativas, minimizar sesgos, garantizar la generalización de resultados y fortalecer la credibilidad científica del estudio. La correcta aplicación de estas técnicas requiere combinar rigor técnico, sensibilidad social y responsabilidad ética, especialmente cuando se trabaja con poblaciones vulnerables.

4. DISEÑO DEL CUESTIONARIO

El cuestionario constituye el instrumento más utilizado en la investigación cuantitativa dentro del Trabajo Social. Su función principal es

recopilar información de manera sistemática, permitiendo medir variables previamente operacionalizadas y analizar relaciones entre ellas. Como señalan Hernández Sampieri et al., (2021), el cuestionario es una herramienta que, si se diseña correctamente, garantiza fiabilidad, validez y comparabilidad de los datos.

Coller (2002), enfatiza que el cuestionario no es un simple mecanismo de medición, sino una representación estructurada de las relaciones entre teoría y evidencia. Afirma que “la validez de un cuestionario no depende solo de su estructura formal, sino de su coherencia con los marcos teóricos y con las lógicas del contexto social en el que se aplica” (p. 145).

4.1. Principios generales del diseño del cuestionario

El diseño de un cuestionario debe atender a varios principios fundamentales que garantizan la calidad metodológica y la pertinencia ética del instrumento:

1. Claridad y precisión en las preguntas: cada ítem debe ser comprensible para la población objetivo, evitando términos ambiguos o técnicos que puedan generar confusión. Por ejemplo, en un cuestionario sobre acceso a servicios sociales para personas mayores, términos como “autonomía funcional” deben acompañarse de explicaciones claras o ejemplos concretos.
2. Relevancia de los ítems: todas las preguntas deben estar directamente vinculadas a los objetivos de investigación y a las variables definidas en la fase de operacionalización. Preguntas irrelevantes no solo aumentan la carga de los participantes, sino que también pueden sesgar las respuestas.
3. Neutralidad: la formulación debe evitar sesgos que induzcan una respuesta específica. Por ejemplo, en lugar de preguntar: “¿Está usted satisfecho con los servicios sociales deficientes?”, conviene utilizar una formulación neutral: “¿Cómo calificaría su satisfacción con los servicios sociales que recibe?”
4. Secuencia lógica y ordenamiento: los ítems deben organizarse de forma coherente, generalmente iniciando con preguntas de fácil respuesta, seguidas de ítems más sensibles o complejos. Este

ordenamiento mejora la tasa de respuesta y la calidad de los datos. Según Tourangeau et al., (2018), en los cuestionarios digitales la secuenciación adaptativa y las preguntas condicionales incrementan la calidad de los datos y reducen la fatiga cognitiva.

5. Consideraciones éticas: la confidencialidad, el consentimiento informado y la sensibilidad cultural son elementos esenciales. Preguntas sobre situaciones personales, ingresos o experiencias de violencia requieren un lenguaje respetuoso y opciones para omitir respuestas si la persona participante no desea contestar.

4.2. Tipos de preguntas y escalas de medición

En función de los objetivos y variables, los cuestionarios pueden contener diferentes tipos de ítems y escalas:

1. Preguntas cerradas

- Opción múltiple: el participante selecciona una respuesta entre varias predeterminadas.
- Escalas de Likert: miden actitudes o percepciones en un rango ordinal, por ejemplo: “muy insatisfecho” a “muy satisfecho”.
- Escalas de frecuencia: evalúan la periodicidad de ciertas conductas, por ejemplo: “Nunca, a veces, frecuentemente, siempre”.

2. Preguntas abiertas

Permiten respuestas libres, proporcionando información cualitativa complementaria que puede contextualizar los resultados cuantitativos. Por ejemplo, una pregunta abierta sobre experiencias de inclusión social puede revelar matices no captados por las escalas predefinidas.

3. Preguntas demográficas o de control

Incluyen edad, género, nivel educativo, ingresos y otras variables que permiten segmentar la muestra y controlar efectos espurios en el análisis estadístico.

La combinación adecuada de tipos de preguntas depende de los objetivos de la investigación. Por ejemplo, en un estudio sobre la satisfacción de familias monoparentales con servicios de apoyo social, las escalas de Likert permiten cuantificar percepciones, mientras que preguntas abiertas pueden aportar información sobre barreras específicas no previstas por el investigador/a.

4.3. Diseño estructural del cuestionario

Un cuestionario eficaz se compone de varias secciones organizadas de forma estratégica:

1. **Introducción:** explica el propósito del estudio, garantiza la confidencialidad y solicita consentimiento informado.
2. **Sección de variables independientes y control:** contiene ítems que permiten caracterizar a los participantes y registrar factores que podrían influir en los resultados.
3. **Sección de variables dependientes:** incluye preguntas directamente vinculadas a los fenómenos de interés, por ejemplo, satisfacción con servicios sociales, percepción de vulnerabilidad o participación comunitaria.
4. **Sección de cierre:** preguntas abiertas opcionales y agradecimiento por la participación.

Según Babbie (2020), esta organización mejora la comprensión del cuestionario, reduce la fatiga del participante y facilita el análisis de los datos.

4.4. Pre-prueba y validación del cuestionario

Antes de aplicar el cuestionario a toda la muestra, se recomienda realizar una prueba piloto con un subgrupo representativo. Este paso permite identificar problemas de comprensión, ambigüedades o ítems redundantes. La prueba piloto también facilita la estimación de la consistencia interna de las escalas, mediante coeficientes como el alfa de Cronbach, y la validación de constructo a través de análisis factorial exploratorio (Núñez, 2016).

El análisis factorial no solo identifica la estructura latente de los constructos, sino que también contribuye a depurar ítems redundantes o con bajo peso factorial, fortaleciendo la coherencia interna del cuestionario y su aplicabilidad en contextos diversos.

En Trabajo Social, la validación piloto adquiere especial relevancia cuando se trabaja con colectivos vulnerables, cuya comprensión del lenguaje y del contexto puede diferir significativamente del investigador o investigadora. Por ejemplo, al diseñar un cuestionario para personas mayores con dificultades cognitivas leves, es fundamental adaptar el lenguaje, el tamaño de letra y la claridad de las instrucciones.

4.5. Formato y presentación del cuestionario

La presentación visual del cuestionario influye en la tasa de respuesta y en la calidad de los datos. Entre las recomendaciones prácticas se incluyen:

- Uso de tipografía clara y tamaño legible, especialmente para población mayor.
- Separación de secciones y encabezados claros para guiar al participante.
- Inclusión de instrucciones explícitas sobre cómo responder cada tipo de pregunta.
- Evitar saturar páginas con demasiados ítems, ya que esto puede generar fatiga y afectar la fiabilidad de las respuestas.

Ejemplo aplicado: cuestionario sobre bienestar social en familias monoparentales

Objetivo: medir el bienestar social y el acceso a servicios de apoyo.

Secciones del cuestionario:

1. Datos demográficos: edad, género, nivel educativo, ingresos, número de hijos.
2. Bienestar material: preguntas cerradas sobre ingresos mensuales, gastos en vivienda, acceso a prestaciones.

3. Bienestar relacional: frecuencia de contacto con familiares y amigos, participación en asociaciones o grupos comunitarios.
4. Bienestar subjetivo: escala de Likert sobre satisfacción con la vida, percepción de seguridad económica, sensación de apoyo social.
5. Preguntas abiertas: experiencias de barreras en el acceso a servicios, sugerencias de mejora.

Este diseño permite capturar información cuantitativa para análisis estadísticos y, al mismo tiempo, información cualitativa que enriquece la interpretación de los resultados.

4.6. Consideraciones éticas y culturales en el diseño

El cuestionario debe respetar la diversidad cultural, social y de género. Raya Díez (2018), advierte que la investigación en Trabajo Social no puede ser neutral; la formulación de preguntas debe promover la inclusión y evitar reforzar estereotipos. Por ejemplo, al preguntar sobre roles de cuidado en familias monoparentales, es importante incluir opciones que reflejen realidades diversas, como familias encabezadas por hombres o por madres con apoyo extendido de la red familiar.

Errores comunes en el diseño de cuestionarios y estrategias de corrección:

1. Preguntas ambiguas o dobles: pueden generar respuestas inconsistentes. Estrategia: reformular para que cada ítem mida un solo aspecto.
2. Exceso de preguntas: produce fatiga y abandono. Estrategia: priorizar ítems según relevancia para los objetivos de investigación.
3. Escalas mal definidas: confunden a los participantes y afectan la comparabilidad. Estrategia: definir claramente el rango y los significados de cada categoría.
4. Lenguaje técnico o culturalmente inapropiado: puede dificultar la comprensión. Estrategia: adaptar el lenguaje y realizar pruebas piloto.

El diseño del cuestionario es una etapa clave de la investigación cuantitativa en Trabajo Social, ya que garantiza que los datos recolectados sean válidos, fiables y pertinentes. Su correcta elaboración implica un equilibrio entre rigor metodológico, sensibilidad social y consideraciones éticas.

5. MODOS DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Una vez diseñado y validado un cuestionario, el siguiente paso crítico es su aplicación a la muestra seleccionada. La manera en que se administra el cuestionario influye directamente en la calidad de los datos, la fiabilidad de las respuestas y la participación de los sujetos. Como señalan Hernández Sampieri et al., (2021), “el modo de aplicación debe elegirse en función de la población, los recursos disponibles y los objetivos del estudio” (p. 211).

En Trabajo Social, la aplicación de cuestionarios no solo persigue la obtención de datos estadísticos, sino que constituye un **proceso de interacción ética y pedagógica** con las personas participantes. Raya Díez (2021), enfatiza que la administración del cuestionario debe respetar la **dignidad, privacidad y contexto cultural** de los participantes, asegurando que la experiencia sea segura y comprensible.

5.1. Principales modos de aplicación

Existen diversos modos de aplicar un cuestionario, cada uno con ventajas, limitaciones y consideraciones éticas. Entre los más utilizados se encuentran:

1. *Autoadministrado*

En este método, los participantes completan el cuestionario de manera independiente, sin la presencia directa del investigador/a.

- **Ventajas:** menor sesgo del entrevistador, menor costo logístico, permite la participación anónima.
- **Limitaciones:** requiere alfabetización y comprensión del lenguaje del cuestionario; tasas de respuesta más bajas si no hay seguimiento.

- **Ejemplo en Trabajo Social:** envío de cuestionarios autoadministrados a familias usuarias de servicios sociales a través de correos electrónicos o plataformas digitales, solicitando evaluación sobre la satisfacción con programas de apoyo a la infancia.

2. *Entrevista cara a cara*

El/la investigador/a aplica el cuestionario directamente, registrando las respuestas de los/as participantes.

- **Ventajas:** posibilidad de aclarar dudas, mayor tasa de respuesta, captura de información contextual adicional.
- **Limitaciones:** mayor costo en tiempo y recursos; riesgo de sesgo de la persona entrevistadora.
- **Ejemplo en Trabajo Social:** encuestas aplicadas a personas mayores en residencias para evaluar bienestar y acceso a servicios, donde el entrevistador explica las preguntas y adapta el lenguaje según la comprensión de cada persona.

3. *Entrevista telefónica*

El cuestionario se administra mediante llamada telefónica, permitiendo acceso a poblaciones dispersas geográficamente.

- **Ventajas:** más económico que la entrevista presencial, rapidez en la recolección de datos.
- **Limitaciones:** imposibilidad de observar expresiones no verbales, limitaciones de atención y concentración.
- **Ejemplo:** seguimiento de usuarios de programas de reinserción social en distintos municipios, evaluando evolución en empleo, formación y acceso a servicios.

4. *Aplicación en línea o digital*

Utiliza plataformas digitales para completar cuestionarios mediante dispositivos electrónicos.

- **Ventajas:** rapidez, facilidad de almacenamiento de datos, integración con análisis estadísticos automáticos.

- **Limitaciones:** requiere acceso a tecnología y competencias digitales; riesgo de exclusión de colectivos con menor acceso a internet.
- **Ejemplo:** encuesta en línea a jóvenes extutelados sobre satisfacción con programas de formación y mentoría, con escalas de Likert y preguntas abiertas integradas en la plataforma.

Como señalan Robinson et al., (2020), la brecha digital continúa generando sesgos significativos en encuestas en línea, especialmente en población mayor o con menor nivel socioeconómico, lo que exige estrategias compensatorias como modos mixtos de aplicación.

5.2. Consideraciones prácticas y éticas

1. *Consentimiento informado y confidencialidad*

Antes de cualquier aplicación, se debe informar a los participantes sobre los objetivos del estudio, el uso de los datos y sus derechos a no responder o abandonar el cuestionario. La confidencialidad es un requisito indispensable, especialmente cuando se recaban datos sensibles sobre pobreza, violencia o salud mental (Raya Díez, 2018).

2. *Adaptación al contexto y población*

La elección del modo de aplicación depende de la población objetivo. Por ejemplo, cuestionarios autoadministrados pueden ser adecuados para jóvenes con competencias digitales, mientras que entrevistas cara a cara son preferibles para personas mayores o con menor alfabetización.

3. *Capacitación de encuestadores*

Los/as investigadores/as y asistentes deben recibir formación en técnicas de entrevista, ética profesional y manejo de situaciones delicadas, para garantizar una recolección de datos respetuosa y de calidad.

4. *Control de calidad durante la aplicación*

Es recomendable realizar supervisión y seguimiento, verificando la correcta comprensión de las preguntas y la completitud de los cuestionarios. La supervisión también permite detectar posibles inconsistencias o errores en tiempo real.

Ejemplo contextualizado en Trabajo Social

1. **Encuesta a familias usuarias de programas de apoyo en Andalucía**
 - **Modo:** cuestionario autoadministrado impreso.
 - **Razonamiento:** familias con acceso limitado a internet, pero capaces de leer y completar formularios en papel; reducción de sesgo de la persona entrevistadora.
 - **Resultado:** recopilación de información confiable sobre percepción de utilidad de servicios, barreras de acceso y sugerencias de mejora.

Tabla 2. Ventajas y desventajas comparativas de los modos de aplicación

Método de aplicación	Ventajas	Desventajas	Recomendaciones en Trabajo Social
Autoadministrado	Bajo costo, anonimato, independencia	Requiere alfabetización, menor control	Ideal para encuestas poblacionales con acceso a recursos y competencias digitales
Cara a cara	Claridad, alta tasa de respuesta, observación de contexto	Mayor costo, sesgo de la persona entrevistadora	Útil con personas vulnerables o de baja alfabetización
Telefónica	Accesibilidad geográfica, rapidez	No se observan expresiones no verbales, atención limitada	Adecuado para seguimiento de programas dispersos geográficamente
En línea	Rapidez, integración con análisis automático	Excluye colectivos sin acceso digital	Eficiente con jóvenes y población urbana conectada

Fuente: Elaboración propia

Estrategias para mejorar la calidad de la aplicación:

1. **Piloto del cuestionario en condiciones reales:** permite identificar dificultades y ajustar instrucciones.
2. **Recordatorios y seguimiento:** incrementa la tasa de respuesta en cuestionarios autoadministrados o digitales.
3. **Adaptación lingüística y cultural:** asegura comprensión y pertinencia para colectivos diversos.
4. **Documentación de procedimientos:** registra la metodología aplicada, garantizando replicabilidad y transparencia.

La aplicación del cuestionario es una fase crucial que condiciona la fiabilidad, validez y utilidad de los datos obtenidos. La elección del modo de aplicación debe considerar factores como la población, el contexto, los recursos disponibles y las implicaciones éticas. Las estrategias de seguimiento, como recordatorios o la combinación de modos de aplicación, han demostrado incrementar significativamente las tasas de respuesta, reduciendo el riesgo de sesgos de no respuesta y mejorando la representatividad muestral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ato, M., & López, J. J. (2018). *Diseños de investigación en psicología y ciencias sociales*. Alianza Editorial.
- Ayala Cañón, L. (2022). *Familias monoparentales y vulnerabilidad social en España* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio de la UCM. <https://eprints.ucm.es/4362/>
- Babbie, E. (2020). *The Practice of Social Research* (15th ed.). Cengage Learning.
- Bauer, G. R. (2014). Incorporating intersectionality theory into population health research methodology: Challenges and the potential to advance health equity. *Social Science & Medicine*, 110, 10–17.
- Bryman, A. (2021). *Social Research Methods* (6th ed.). Oxford University Press.
- Carmines, E. G. & Zeller, R. A. (1979). *Reliability and validity assessment*. Sage Publications.
- Coller, X. (2000). *Estudio de casos*. Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).
- Coller, X. (2022). *Metodología de la investigación social: estrategias, técnicas y análisis*. Alianza Editorial.

- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social* (2.ª ed.). McGrawHill.
- Creswell, J. W. & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- De la Red, N. (2019). *Metodología de la investigación en Trabajo Social*. Síntesis.
- FOESSA (Fundación FOESSA). (2022). *Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2022*. Fundación FOESSA.
- Gibbs, L. & Gambrill, E. (2020). *Critical Thinking for Helping Professionals: A Skills-Based Workbook* (4th ed.). Oxford University Press.
- Gile, K. J. & Handcock, M. S. (2015). Network Model-Assisted Inference from Respondent-Driven Sampling Data. *Journal of the Royal Statistical Society: Series A*, 178(3), 619–639.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista, P. (2021). *Metodología de la investigación* (7.ª ed.). McGrawHill.
- Kerlinger, F. N. & Lee, H. B. (2002). *Foundations of Behavioral Research* (4th ed.). Wadsworth.
- Kline, R. B. (2020). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (5th ed.). Guilford Press.
- Martínez Virto, L. (2020). *Trabajo Social, género y políticas públicas: análisis interseccional*. Universidad de La Rioja.
- Núñez, P. (2016). *Métodos cuantitativos aplicados al Trabajo Social*. Tecnos.
- Perlman, H. H. (1957). *Social casework a problem-solving process*. University of Chicago Press.
- Reid, W. J. (1978). *The Task-Centered System*. Columbia University Press.
- Raya Díez, E. (2018). *Ética y metodología en la investigación social*. Universidad de La Rioja.
- Raya Díez, E. (2021). *Investigación y diagnóstico social: fundamentos y estrategias metodológicas*. Universidad de La Rioja.
- Robinson, L., Schulz, J., Blank, G., Ragnedda, M., Ono, H., Hogan, B., Mesch, G., et al. (2020). Digital inequalities 2.0: Legacy inequalities in the information age. *Communication Research*, 47(1), 1–27.
- Rubin, A. & Babbie, E. R. (2017). *Research Methods for Social Work* (9th ed.). Cengage Learning. <https://doi.org/10.4236/ce.2013.47.041>
- Saleebey, D. (2013). *The Strengths Perspective in Social Work Practice* (6th ed.). Pearson. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/e382>
- Thyer, B. A. (2020). *EvidenceBased Practice in Social Work* (6th ed.). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oso/9780190686517.001.0001>
- Tosi, A. (2017). *Vivienda, exclusión y vulnerabilidad urbana*. Icaria.
- Tourangeau, R., Conrad, F., & Couper, M. P. (2018). *The Science of Web Surveys*. Oxford University Press.

Capítulo 7

Técnicas Dialécticas y Creatividad Social en Trabajo Social: Investigación-Acción- Participativa y Sociopraxis para la Transformación Social

JESÚS DELGADO BAENA

Universidad Pablo de Olavide

1. INTRODUCCIÓN

La investigación social en Trabajo Social no debe entenderse únicamente como un proceso técnico de recolección de información, sino como una práctica reflexiva, dialéctica y comprometida con la transformación social de la realidad de los territorios en los que interviene. En

el contexto actual, marcado por desigualdades sociales, crisis ecosistémicas y nuevos modos de exclusión, el conocimiento adquiere sentido cuando se orienta a la emancipación de las personas y/o comunidades. Desde este enfoque, la investigación es una forma de acción crítica integral de teoría, práctica y ética en un mismo movimiento de comprensión y cambio social.

Este capítulo parte de una epistemológica crítica, que reconoce la interdependencia entre los procesos humanos y los ecosistemas, y reivindica la participación como principio político y epistemológico. Los derechos humanos son procesos de lucha por la dignidad y no meros procesos normativos, y el Trabajo Social no solo transforma la realidad, sino que también la produce simbólica, cultural y socialmente a través de sus formas de investigar, comunicar y actuar. Por ello, el conocimiento científico se entiende aquí como un proceso de participación compartido, dialógico y situado, donde las personas y/o comunidades no son sólo objetos de estudio, sino actores históricos capaces de interpretar y transformar su propio territorio.

En coherencia con esta perspectiva, el capítulo adopta una metodología crítica, reflexiva y participativa, sustentada en la articulación entre investigación y acción. La elección de este enfoque responde a la necesidad de superar las visiones fragmentadas del saber, proponiendo en su lugar un modo de investigación que conjugue comprensión y transformación social. El propósito es mostrar cómo las técnicas dialécticas y los recursos de creatividad social se convierten en herramientas territoriales de conocimiento emancipador, generadoras de conciencia crítica y de nuevas formas de organización colectiva.

La estructura del capítulo responde a una lógica progresiva, que avanza desde la fundamentación teórica hacia la aplicación metodológica. En primer lugar, se aborda el punto de partida epistemológico de las técnicas dialécticas, la sociopraxis, entendida como síntesis entre pensamiento y acción transformadora. En segundo lugar, se presenta la Investigación-Acción-Participativa, metodología que permite construir conocimiento desde la cooperación y el protagonismo de los actores sociales. Finalmente, se introducen diversas técnicas de creatividad social, vinculadas con la comunicación, el arte y la cultura, que amplían las posibilidades de la investigación hacia expresiones más inclusivas y sensibles al contexto. El capítulo cierra con unas conclusiones orientadas

a destacar la relevancia de estas prácticas para el fortalecimiento ético y político del Trabajo Social.

En este sentido, en primer lugar, se profundiza en el fundamento epistemológico y ético de las técnicas dialécticas. Se propone reflexionar sobre la relación entre teoría y práctica, entendiendo que toda acción social está mediada por procesos históricos, culturales y políticos. La sociopraxis se presenta, así como una forma de praxis crítica que articula conocimiento y transformación, reconociendo el papel activo del sujeto investigador como parte del proceso social. Este bloque permite comprender cómo el Trabajo Social, al asumir la dialéctica como método, deja de ser un mero campo de aplicación para convertirse en un espacio de producción colectiva de saberes.

Posteriormente, en el presente capítulo, se presenta la Investigación-Acción-Participativa (IAP), como metodología central para la construcción de conocimiento compartido y orientado a la acción. Se analizan sus principios, fases y herramientas, así como los aportes de autores/as y redes que la han desarrollado, especialmente en el ámbito comunitario y territorial. La IAP se concibe no solo como una estrategia metodológica, sino como una práctica política que fomenta la participación, la autogestión y el empoderamiento social.

Para finalizar, el capítulo establece un apartado para técnicas de creatividad social, donde se exploran métodos innovadores basados en el arte, la comunicación y la cultura (como el cine social, el teatro participativo o los laboratorios ciudadanos) junto con herramientas de diagnóstico como el árbol de problemas. Estas técnicas amplían el horizonte de la investigación en Trabajo Social, incorporando la sensibilidad, la imaginación y la cooperación como componentes esenciales de la transformación social.

Por lo tanto, el objetivo de esta unidad es ofrecer un marco de reflexión y acción crítica que permita comprender la investigación social no sólo como una herramienta profesional, sino como un acto colectivo de resistencia, imaginación y transformación. A partir de esta base, se propone avanzar hacia una práctica investigadora que reconcilie conocimiento, participación y justicia social, abriendo paso a los apartados que siguen.

2. EL PUNTO DE PARTIDA DE LAS TÉCNICAS DIALÉCTICAS: LA SOCIOPRAXIS

El Trabajo Social contemporáneo no puede entenderse al margen de las tensiones y contradicciones que atraviesan a las sociedades actuales. La desigualdad económica, la fragmentación cultural, las violencias estructurales y la crisis ecológica global exigen repensar el papel del Trabajo Social, no solo como disciplina de apoyo o asistencia, sino como un campo crítico de conocimiento y acción transformadora. Frente a la tecnificación de la intervención y la neutralidad del discurso profesional, se hace necesario recuperar la dimensión política, ética y emancipadora de la práctica social (Aguilar Idáñez & Buraschi, 2013).

El Trabajo Social crítico surge precisamente de esta necesidad: cuestionar las estructuras que reproducen la exclusión y promover la justicia social como horizonte. Inspirado en las teorías críticas desarrolladas por autores como Marx, la Escuela de Frankfurt o Freire, este enfoque asume que el conocimiento nunca es neutral, sino que está condicionado por relaciones de poder, intereses económicos y contextos históricos concretos. Investigar o intervenir en lo social implica, por tanto, una toma de posición frente a la injusticia, una elección ética y política (Gallardo, 2010).

Desde esta perspectiva, el Trabajo Social crítico no se limita a describir la realidad, sino que busca comprenderla en su complejidad y transformarla junto a los sujetos que la viven (Cerros Rodríguez, 2024). Supone analizar la sociedad como una totalidad dinámica, donde los fenómenos individuales están conectados con estructuras más amplias: el sistema económico, las instituciones, la cultura y las ideologías. El enfoque dialéctico permite así superar la visión fragmentada del problema social, entendiendo que todo conflicto expresa tensiones más profundas entre dominación y resistencia, entre exclusión y dignidad (Gómez, 2012).

En consecuencia, la investigación social deja de concebirse como un ejercicio técnico o neutral y se convierte en un acto de reflexión crítica y de compromiso colectivo. Las teorías críticas aportan las herramientas para desnaturalizar lo dado, interrogar los discursos dominantes y construir nuevas formas de conocimiento desde la experiencia vivida

(Fernández, 2020; Haraway, 1991). En el Trabajo Social, esto se traduce en una práctica que combina análisis estructural, participación popular y creatividad social, es decir, una práctica dialéctica, capaz de unir la comprensión del mundo con su transformación. (Barreto, 2019).

Desde este marco teórico y ético se fundamenta la sociopraxis, entendida como la síntesis entre teoría y acción, entre pensamiento crítico y práctica emancipadora. La sociopraxis no es simplemente una metodología, sino una forma de entender el Trabajo Social como proceso histórico y político de creación colectiva de conocimiento, que se profundizará en los apartados siguientes.

2.1. La sociopraxis: fundamentos teóricos y dimensión transformadora del Trabajo Social

La sociopraxis es el concepto que comprende la relación entre conocimiento y acción social en el Trabajo Social crítico. Su sentido radica en superar la separación entre teoría y práctica, entre quien investiga y quien actúa, para reconocer que todo proceso de intervención implica producción de conocimiento, y que todo conocimiento tiene implicaciones prácticas y políticas. Así, la sociopraxis se define como una praxis social reflexiva, dialéctica y emancipadora, que integra la interpretación de la realidad con su transformación. (Martínez & Julio, 2011).

El punto de partida de la sociopraxis es el reconocimiento de que la realidad social es histórica, contradictoria y dinámica. No existen fenómenos aislados: cada experiencia cotidiana está mediada por estructuras de poder, relaciones económicas, discursos culturales y condiciones ecológicas. Comprender el mundo social implica entonces pensarlo en proceso, atendiendo a sus tensiones, conflictos y posibilidades de cambio. La dialéctica no se limita a una herramienta teórica; es un modo de mirar y de actuar, que invita a identificar las contradicciones para transformarlas desde dentro (Exposto, 2017).

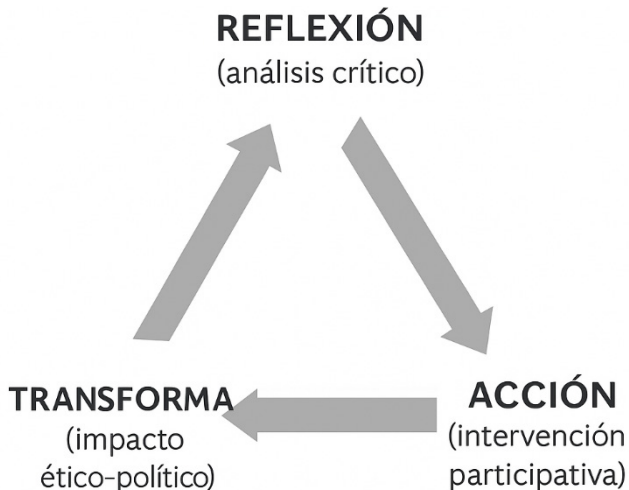
En el campo del Trabajo Social, la sociopraxis se concreta en una actitud crítica y comprometida frente a las condiciones de desigualdad. Implica asumir que la intervención profesional no es neutra, sino que conlleva una postura ética y política frente al sufrimiento huma-

no y las injusticias estructurales. Desde esta mirada, la acción del/la Trabajador/a Social no busca adaptar a las personas a un sistema injusto, sino acompañarlas en la construcción de alternativas colectivas, potenciando la conciencia, la organización y la participación. La sociopraxis, por tanto, no se reduce a una técnica de intervención, sino que constituye una forma de pensar, sentir y actuar en el mundo social (Zaldúa et al., 2008).

Epistemológicamente, la sociopraxis bebe de varias fuentes del pensamiento crítico. De Karl Marx retoma la idea de la praxis como actividad humana que transforma la realidad y genera conocimiento (Scatamburlo-D'Annibale et al., 2018); de Paulo Freire, la concepción dialógica de la educación y la acción liberadora basada en la reflexión y la conciencia crítica (Ordóñez Abad, 2016); de Orlando Fals Borda, la noción de investigación-acción como estrategia de construcción del saber popular (Fals Borda, 1993); y de Jürgen Habermas, la importancia del diálogo y la racionalidad comunicativa en los procesos de consenso social (Cristobo, 2015). En su conjunto, estas influencias configuran una visión del conocimiento como proceso colectivo, situado y comprometido con la emancipación.

Metodológicamente, la sociopraxis implica articular tres momentos interrelacionados: reflexión, acción y transformación. La reflexión crítica permite analizar las causas estructurales de los problemas sociales y reconocer las voces de los sujetos implicados; la acción participativa posibilita intervenir sobre la realidad de manera colaborativa y consciente; y la transformación expresa el resultado ético-político del proceso, orientado al fortalecimiento de la autonomía, la justicia social y la sostenibilidad de la vida. Esta triple dinámica convierte al Trabajo Social en un espacio de mediación entre el conocimiento científico, el saber popular y las aspiraciones colectivas (Martínez & Julio, 2011).

Figura 1. Dinámica metodológica de la sociopraxis



Fuente: Elaboración propia

En el plano ético, la sociopraxis se sustenta en el principio de la dignidad humana como valor fundamental. Investigar o intervenir desde la sociopraxis significa reconocer la dignidad de cada sujeto y de cada comunidad como base de toda acción transformadora. Este enfoque rechaza cualquier forma de asistencialismo o de control social, apostando por una relación horizontal y dialógica entre profesionales y ciudadanía. De ahí que el compromiso con los derechos humanos, la equidad de género, la diversidad cultural y la justicia eco social no sean añadidos, sino componentes esenciales del quehacer profesional (Herrera Flores, 2008).

Sistematizando, la sociopraxis es una apuesta por un Trabajo Social que investiga actuando y actúa investigando. Es el fundamento de las técnicas dialécticas que se abordarán en los siguientes apartados, donde la investigación-acción-participativa y las metodologías de creatividad social se conciben como expresiones prácticas de esta misma lógica: comprender para transformar y transformar para comprender. Desde la sociopraxis, el conocimiento deja de ser un fin en sí mismo para convertirse en una herramienta colectiva de emancipación y cambio social.

3. LA INVESTIGACIÓN-ACCIÓN PARTICIPATIVA

3.1. Como método de conocimiento y transformación social

La Investigación-Acción-Participativa (IAP), representa una de las expresiones más claras del pensamiento crítico en las ciencias sociales y, particularmente, en el Trabajo Social. Su propósito esencial es unir el proceso de conocer con el de transformar, reconociendo que la realidad social no se estudia desde fuera, sino que se comprende desde dentro, junto a las personas que la viven. En este sentido, la IAP constituye un camino metodológico que integra reflexión y acción, conocimiento y práctica, sujeto y comunidad, en un mismo proceso de cambio social (Fals-Borda, 1985).

La IAP parte del supuesto de que las comunidades poseen saberes, experiencias y capacidades que deben ser reconocidas como conocimiento válido. Mientras que en el modelo tradicional de investigación los sujetos son meros objetos de estudio, en la IAP se propone una lógica dialógica en la que los participantes son co-investigadores. Esta relación horizontal entre investigador/a y comunidad rompe con las jerarquías del saber experto y promueve una construcción colectiva del conocimiento. De esta forma, investigar no es acumular datos, sino generar procesos de aprendizaje compartido y de toma de conciencia sobre la propia realidad (Ferrándiz et al., 2019).

Desde una mirada metodológica, la IAP se desarrolla a través de un proceso cíclico que articula tres momentos principales: diagnóstico, acción y reflexión. En el diagnóstico participativo, la comunidad identifica los problemas que afectan su vida cotidiana, analiza sus causas estructurales y prioriza las necesidades más urgentes. Este proceso no se limita a la observación, sino que implica la interpretación colectiva de los hechos desde los significados que las personas les otorgan. Posteriormente, la fase de acción busca transformar esas realidades mediante proyectos, estrategias o intervenciones diseñadas y ejecutadas por los propios actores sociales. Finalmente, la reflexión y la sistematización permiten evaluar los resultados, extraer aprendizajes y dar con-

tinuidad al proceso, generando nuevas formas de organización y resistencia social (Verdier, 2019).

La IAP tiene un fuerte componente ético y político. No se trata solo de aplicar un método participativo, sino de sostener una postura frente a la desigualdad y la exclusión. Implica reconocer a los sujetos populares como protagonistas del conocimiento y de su historia, fortaleciendo su autonomía y su capacidad de acción. En este sentido, la IAP se vincula con los movimientos sociales, las luchas por los derechos humanos y las demandas de justicia social y ambiental. Su horizonte no es la neutralidad científica, sino la emancipación de las personas y comunidades que enfrentan condiciones de dominación (Zaldúa et al., 2008).

En el campo del Trabajo Social, la IAP se convierte en una herramienta estratégica para intervenir en contextos de vulnerabilidad social. Permite superar el paternalismo y la intervención fragmentada, promoviendo procesos de transformación sostenidos en la organización y en la participación comunitaria. A través de metodologías participativas como los talleres de diagnóstico, las asambleas deliberativas, los mapeos sociales o los laboratorios ciudadanos, el Trabajo Social amplía sus modos de actuar, integrando la creatividad, la escucha activa y la construcción colectiva del conocimiento (Arango Chamorro, 2012).

La práctica de la IAP también exige un cambio en el papel del profesional. El Trabajador o Trabajadora Social deja de ser un experto/a que aplica técnicas y se convierte en un facilitador de procesos. Su función será crear las condiciones para el diálogo, la reflexión crítica y la acción colectiva. Esto requiere habilidades comunicativas, sensibilidad cultural y capacidad para generar confianza y cooperación entre los actores sociales. El proceso de investigación se convierte así en un espacio pedagógico donde todos aprenden y enseñan, donde cada experiencia cuenta como fuente de saber y de transformación (Arango Chamorro, 2012).

Otro aspecto central de la IAP es la sistematización de experiencias, entendida como el proceso reflexivo mediante el cual se recupera, analiza y comunica lo aprendido en la práctica. La sistematización no es un informe técnico, sino una reconstrucción crítica de los procesos vividos, que permite descubrir sentidos, aciertos, limitaciones y aprendizajes colectivos. En este marco, la sistematización se convierte en un instrumento de democratización del conocimiento, ya que devuelve a

la comunidad los resultados de su propio esfuerzo y fortalece la memoria social (Rodríguez-Sánchez & Rojas-Alcina, 2021).

La IAP también plantea desafíos contemporáneos. En contextos de alta desigualdad, fragmentación y digitalización, es necesario reinventar los modos de participación y explorar nuevas herramientas tecnológicas que amplíen las voces de la ciudadanía sin perder la dimensión ética del encuentro humano. La incorporación de medios audiovisuales, redes colaborativas y plataformas digitales puede potenciar la acción colectiva, siempre que se mantenga el principio de horizontalidad y respeto a los saberes locales. Así, la IAP se renueva y adapta, manteniendo su esencia: ser una metodología viva, flexible y profundamente humana (Fals-Borda, 1985).

En síntesis, la IAP es una propuesta que articula la teoría crítica con la práctica transformadora. Su fuerza reside en la posibilidad de generar procesos de aprendizaje mutuo entre comunidades, profesionales y académicos, promoviendo la construcción de un conocimiento situado, plural y comprometido con la vida. En el Trabajo Social, la IAP se consolida como un camino ético y político para reconstruir el vínculo entre investigación e intervención, entre ciencia y dignidad, entre el saber y el hacer. A través de ella, el conocimiento se convierte en acción y la acción en conocimiento, reafirmando el principio fundamental del Trabajo Social crítico: comprender para transformar y transformar para comprender.

4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE CREATIVIDAD SOCIAL

La creatividad social aporta lenguajes, dispositivos y espacios de encuentro que amplían las formas de producir conocimiento y de intervenir en los territorios. Frente a metodologías centradas en la extracción de datos, estas técnicas promueven procesos de co-creación, imaginación política y expresión colectiva, integrando saberes académicos y populares (Carpenter & Horvath, 2022). En el marco del Trabajo Social crítico, la creatividad social no es algo meramente estético, sino una herramienta de investigación y de organización comunitaria que habilita

participación, visibiliza desigualdades y ensaya alternativas transformadoras para la dignidad humana (Bryant, 2016).

4.1. Innovación social y creatividad colectiva

Entendemos por innovación social la generación de soluciones colectivas a problemas públicos que combinan pertinencia territorial, sostenibilidad y justicia social. Su fuerza reside en articular diagnóstico participativo, diseño colaborativo, planificado y evaluación con la comunidad y el territorio (Rodrigues & Neves, 2023).

- Principios operativos: relevancia pública, participación efectiva, apertura del proceso, aprendizaje iterativo, cuidado de los vínculos y del entorno. (Amanatidou, 2014). Estas investigaciones subrayan que la innovación social se sostiene en procesos abiertos, colaborativos y de confianza, donde el aprendizaje continuo y la corresponsabilidad fortalecen el tejido social y ambiental.
- Resultados esperados: fortalecimiento organizativo, mejoras concretas en la vida cotidiana, creación de bienes comunes y capacidades para sostener el cambio (Scaramuzzi et al., 2023). Los hallazgos de estos estudios muestran que los procesos de innovación social efectivos generan empoderamiento comunitario, fortalecen la gobernanza local y promueven transformaciones sostenibles basadas en la colaboración, el conocimiento compartido y el bienestar colectivo.

Ejemplos paradigmáticos de innovación social territorial se encuentran en la experiencia de Saint-Camille (Canadá) y Aras de los Olmos (España), analizada comparativamente por Klein et al., (2020).

En Saint-Camille, una comunidad rural de Quebec enfrentó la despoblación y la crisis económica mediante un modelo de innovación social impulsado por la comunidad, que combinó cooperativas culturales, economía solidaria y diseño participativo del territorio. Los habitantes crearon un centro de innovación rural (*“Le P’tit Bonheur”*), que actúa como espacio de encuentro, formación y diseño participativo de proyectos locales. A través de la participación activa de la población, Saint-

Camille logró revertir el éxodo rural, generar empleo y fortalecer el sentido de pertenencia colectiva.

Igualmente, en Aras de los Olmos, un municipio valenciano, se realizaron estrategias similares de participación comunitaria para la transición energética, la recuperación del patrimonio natural y la promoción del turismo sostenible. El proceso se apoyó en asambleas vecinales, alianzas con universidades y la integración del conocimiento científico con los saberes locales. Los resultados incluyen la creación de cooperativas de energía renovable, la valorización del entorno natural y la revitalización social del territorio (Klein et al., 2020).

Otra experiencia destacada es la de la Social Street Fondazza en Bolonia (Italia), donde los/as vecinos/as transformaron un simple grupo en línea en una red de cooperación barrial que fomenta la ayuda mutua, el intercambio de servicios y la gestión compartida del espacio público. Este proceso, nacido de una acción ciudadana espontánea, se consolidó como un modelo de innovación social urbana, capaz de generar confianza, capital social y sentido de comunidad en un entorno urbano fragmentado (Macchioni et al., s. f.)

Finalmente, la Cooperativa Terra Chá en Portugal representa un ejemplo rural de innovación social aplicada al desarrollo local. Nacida de la necesidad de revitalizar una región afectada por el desempleo y la emigración, la cooperativa impulsó actividades agrícolas sostenibles, programas de formación y empleo juvenil, y proyectos culturales de identidad local. Su éxito se basa en la combinación de cooperativismo, participación comunitaria y valorización de recursos endógenos, demostrando que la innovación social puede ser una estrategia eficaz de resiliencia territorial (Bernardino & Santos, 2017).

Síntesis

Estas experiencias demuestran que la creatividad colectiva y la innovación social son más efectivas cuando se apoyan en procesos participativos reales, articulan redes intersectoriales (ciudadanía, academia, instituciones y empresas) y promueven una gobernanza territorial inclusiva.

El impacto no solo se traduce en resultados materiales sino en una transformación cultural más profunda: comunidades que recuperan su capacidad de imaginar, decidir y construir juntas su propio futuro.

4.2. Comunicación, arte y cultura: cine social y video participativo

El lenguaje audiovisual permite investigar narrando y comunicar organizando. El cine social y el video participativo abren un campo donde los sujetos registran su realidad, la interpretan colectivamente y la devuelven al espacio público. Estas metodologías se basan en la idea de que la cámara puede ser una herramienta de diálogo, educación y transformación social, más que un instrumento de observación externa. Lo importante no es el resultado o el producto artístico, sino el proceso de participación comunitario o territorial (Yang, 2016).

Fases sugeridas para un proceso de video participativo

1. Guion comunitario: delimitar el tema, objetivos y mensajes clave con el grupo participante, a partir de sus propias experiencias y preocupaciones.
2. Producción: rodajes breves con móviles o cámaras sencillas, priorizando la espontaneidad y la accesibilidad técnica.
3. Montaje abierto: seleccionar escenas colectivamente, debatiendo qué representa mejor los significados del grupo.
4. Devolución pública: proyectar el material en espacios comunitarios para compartirlo y debatirlo.
5. Diálogo-acción: recoger propuestas que surgen de las proyecciones y planificar acciones colectivas o políticas públicas derivadas del proceso.

Estas fases, inspiradas en la pedagogía crítica y las metodologías de comunicación para el cambio social, favorecen el aprendizaje reflexivo, la apropiación simbólica y la acción transformadora (Mistry & Berardi, 2012).

4.2.1. Cine indígena y comunitario de Jorge Sanjinés y el Grupo Ukamau (Bolivia)

Un referente histórico del cine social y participativo en América Latina es la experiencia del cine indígena impulsado por Jorge Sanjinés y el Grupo Ukamau en Bolivia. Desde la década de 1960, esta corrien-

te buscó romper con las narrativas hegemónicas del cine tradicional y construir una estética de comunicación popular al servicio de las luchas sociales y de la conciencia crítica (Sanjinés & Ukamau, 1979).

El cine de Sanjinés se concibe como un proceso colectivo y pedagógico, donde las comunidades indígenas y campesinas participan activamente en la elaboración de guiones, la actuación y las decisiones creativas. Películas como *Yawar Mallku* (1969), *El coraje del pueblo* (1971) o *La nación clandestina* (1989) son ejemplos paradigmáticos de un cine que busca recuperar la memoria histórica, fortalecer la organización social y descolonizar las formas de representación audiovisual.

En este enfoque, la cámara deja de ser un instrumento de observación para convertirse en una herramienta de emancipación. La filmación y el debate posterior son parte del mismo proceso político: el cine no solo representa la realidad, sino que actúa sobre ella, generando conciencia y acción colectiva (Sanjinés & Ukamau, 1979).

4.2.2. *Edge of the Knife (Sgaawaay K'uuna) Cine haida y revitalización cultural (Canadá)*

Un ejemplo contemporáneo y paradigmático del cine participativo indígena es *Edge of the Knife (Sgaawaay K'uuna)*, producido por la comunidad haida de Haida Gwaii (Canadá) y estrenado en 2018.

El filme, realizado completamente en lengua haida fue concebido como un proyecto de revitalización cultural y lingüística a través del cine. Su producción involucró a miembros de la Nación Haida como actores, guionistas y técnicos, quienes recibieron formación lingüística y participaron en asambleas comunitarias para decidir aspectos artísticos y narrativos (Hurtubise, 2021).

Según Hurtubise (2022), el proceso de filmación se convirtió en un espacio de aprendizaje intergeneracional y revitalización de saberes ancestrales, donde los mayores transmitieron historias y cosmovisiones, y los jóvenes aprendieron la lengua y las tradiciones.

El proyecto no solo logró un reconocimiento internacional por su valor cinematográfico, sino que fortaleció la identidad cultural, la cohesión comunitaria y el orgullo colectivo. El cine se transformó así en

una herramienta de investigación, educación y acción social, que une comunicación, arte y transformación territorial (Bertrand, 2019).

Síntesis

Tanto el cine de Sanjinés como la experiencia haida comparten una misma esencia: hacer del cine un espacio de praxis colectiva y participativa. En ambos casos, la creación audiovisual no es solo un producto cultural, sino un acto político y comunitario que fortalece la identidad, la participación y el sentido de pertenencia a la comunidad.

Estas experiencias muestran cómo la comunicación, el arte y la cultura pueden convertirse en herramientas metodológicas para la investigación social crítica, en las que narrar y actuar forman parte de un mismo proceso participativo de transformación social.

4.3. Teatro social y teatro del oprimido

El teatro social convierte la escena en un laboratorio participativo de la realidad social. A través de juegos dramáticos, improvisaciones y dinámicas de teatro-foro, las personas representan conflictos reales y ensayan colectivamente alternativas de acción y transformación. Este enfoque, inspirado en la obra del dramaturgo brasileño Augusto Boal, propone que toda persona puede ser “actor de su propia historia” y que el teatro es una herramienta para analizar, denunciar y cambiar las estructuras de opresión (Cohen-Cruz & Schutzman, 2002). Boal entendía el teatro como un acto pedagógico y político enraizado en la praxis crítica de Freire: no se trata solo de representar el mundo, sino de transformarlo a través de la acción dialógica y participativa (Freire, 1985).

4.3.1. Dispositivos clave

- Teatro-imagen: se utilizan posturas corporales y escenas congeladas para representar visualmente situaciones de opresión. El grupo analiza las imágenes, sus significados simbólicos y las relaciones de poder implícitas.

- Teatro-foro: se presenta una escena de conflicto social y el público (los *espect-actores*) puede subir al escenario, sustituir a un personaje y probar nuevas estrategias de cambio, transformando la pasividad en acción.
- Dramatizaciones breves: conflictos comunitarios o territoriales se convierten en pequeñas escenas que permiten debatir colectivamente los problemas cotidianos y buscar alternativas posibles (Silva & Menezes, 2016).

4.3.2. *Efectos metodológicos*

El teatro social produce efectos profundos tanto individuales como colectivos:

- Desarrolla empatía y comprensión de las experiencias ajenas.
- Favorece el análisis crítico de las relaciones de poder.
- Promueve un aprendizaje encarnado, donde el cuerpo se convierte en vehículo de conocimiento y expresión.
- Facilita el paso de la queja a la propuesta, al transformar el sufrimiento en acción constructiva (Ribeiro & Zanella, 2023).

Una de las experiencias más emblemáticas es la del grupo Jana Sanskriti en Bengala Occidental, India. Desde los años 80, esta organización ha adaptado el método del Teatro del Oprimido para promover la participación política y el empoderamiento de comunidades rurales, especialmente de mujeres y campesinos. En sus representaciones, los espectadores se convierten en *espect-actores*, debatiendo temas como la violencia de género, la corrupción o la exclusión social, y proponiendo soluciones en tiempo real. El proceso teatral se convierte en una forma de educación popular y de acción colectiva (Ghoshal & Manna, 2020).

Igualmente, el Laboratorio Madalenas, creado en Brasil, adapta el Teatro del Oprimido desde una perspectiva de género, proponiendo un teatro feminista que pone en escena experiencias de opresión patriarcal y busca construir respuestas colectivas. Su metodología combina técnicas de Boal con aportes de Lev Vygotsky sobre aprendizaje social y creatividad. Los talleres generan espacios de expresión corporal, escucha y reflexión, que impulsan procesos de transformación subjetiva y comunitaria (Ribeiro & Zanella, 2023).

Síntesis

El Teatro del Oprimido y el teatro social son metodologías que articulan arte, educación y acción política. En lugar de espectadores pasivos, crean comunidades críticas y activas capaces de analizar su realidad y transformarla colectivamente. Desde los campos de refugiados hasta los centros educativos, pasando por barrios urbanos y zonas rurales, estas prácticas muestran que la escena puede ser un espacio de participación comunitaria, investigación social, diálogo democrático y emancipación colectiva.

4.4. Técnicas participativas de diagnóstico: árbol de problemas (y árbol de objetivos)

El árbol de problemas es una herramienta clave dentro de las metodologías de diagnóstico participativo, que permite ordenar colectivamente las causas, el problema central y los efectos de una situación que afecta a la comunidad. Su versión complementaria, el árbol de objetivos, traduce esta lectura crítica en metas alcanzables y estrategias de acción colectiva.

Ambos instrumentos forman parte de la tradición del Participatory Rural Appraisal (PRA) y del Enfoque de Marco Lógico (EML), ampliamente utilizados en procesos de planificación participativa, evaluación de proyectos y diseño de políticas locales (Auerbach, 2020).

Estas herramientas parten de la premisa de que las comunidades poseen saberes situados y capacidad de análisis sobre su propia realidad, por lo que la facilitación debe promover diálogo, reflexión y construcción colectiva de significados antes que imposición técnica.

4.4.1. Pasos prácticos

1. Problema central (tronco): se formula en una frase breve, concreta y verificable por la comunidad.
2. Causas (raíces): se identifican causas estructurales, institucionales, culturales y relacionales que explican el problema.

3. Efectos (ramas): se reconocen las consecuencias observables en la vida cotidiana, en el territorio o en los servicios locales.
4. Priorización: se valoran las causas abordables y con mayor potencial de impacto colectivo.
5. Conversión a objetivos: cada causa priorizada se transforma en un objetivo específico, y el problema central se traduce en objetivo general, formando así el “árbol de objetivos” que guiará los planes de acción.

Estas fases facilitan la comprensión sistémica de los problemas y fortalecen el pensamiento estratégico comunitario (Dias et al., 2018).

El árbol de problemas y de objetivos se utiliza como:

- Base para planes de acción o estrategias de desarrollo local.
- Herramienta de diagnóstico rápido participativo en procesos de intervención comunitaria.
- Instrumento de planificación de proyectos, dentro del marco lógico.
- Mecanismo de seguimiento participativo, al permitir comparar cambios en causas y efectos en el tiempo.

Su valor radica en que traduce análisis cualitativos en estructuras visuales, promoviendo la reflexión colectiva, la toma de decisiones informada y la apropiación de los procesos por parte de la comunidad (Jeet et al., 2020).

Estas herramientas parten de la premisa de que las comunidades poseen saberes situados y capacidad de análisis sobre su propia realidad, por lo que la facilitación debe promover diálogo, reflexión y construcción colectiva de significados antes que imposición técnica.

Síntesis

El árbol de problemas y su espejo, el árbol de objetivos, no son meras herramientas técnicas, sino espacios de pensamiento colectivo donde la comunidad analiza críticamente sus condiciones, formula soluciones y fortalece su autonomía para la acción. Su potencia radica en

transformar el diagnóstico en aprendizaje compartido y en convertir la planificación en un proceso político de empoderamiento territorial.

4.5. Laboratorios ciudadanos y tecnologías colaborativas

Los laboratorios ciudadanos son espacios de experimentación colectiva donde organizaciones sociales, instituciones públicas y profesionales colaboran en el diseño y planificación de soluciones abiertas a problemas comunes. Es una mezcla entre innovación social, gobernanza colaborativa y cultura digital, combinando metodologías del diseño participativo con prácticas de innovación cívica y sostenibilidad ecosocial (Resina, 2019).

Estos laboratorios funcionan como infraestructuras de colaboración abierta, donde se ensayan políticas, servicios o prototipos tecnológicos a pequeña escala, articulando saberes ciudadanos, técnicos e institucionales. No son solo espacios físicos, sino también comunidades de aprendizaje y acción, donde la creatividad se orienta hacia la transformación social.

Algunos componentes básicos son:

- Convocatoria inclusiva: abierta a ciudadanos, colectivos y entidades locales.
- Mesas temáticas o retos: estructuradas según problemas o ejes de acción.
- Mentores y facilitadores: acompañan metodológicamente los procesos.
- Prototipos de baja escala: soluciones experimentales y replicables.
- Demostración pública: presentación de resultados y retroalimentación colectiva.
- Documentación abierta: registro compartido para permitir réplica y mejora.

Los laboratorios ciudadanos combinan herramientas analógicas y digitales, integrando tecnologías sociales, plataformas abiertas y medios de comunicación comunitaria. Entre las más usadas destacan:

- Mapas colaborativos (como OpenStreetMap o Ushahidi) para georreferenciar problemáticas y recursos.
- Repositorios comunes (GitHub, Wikis, Pads) para compartir prototipos y metodologías.
- Canales comunitarios (grupos de mensajería, foros locales, redes vecinales).
- Plataformas de presupuestos participativos y datos abiertos para promover transparencia y co-decisión.

El criterio ecosocial implica que cada prototipo considere su viabilidad técnica y económica, así como sus impactos ambientales y formas de gobernanza comunitaria.

El Laboratorio de Innovación Ciudadana por la Paz (LABICxLaPaz), promovido por la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), reunió durante trece días a más de 100 participantes de 17 países para co-crear proyectos de reconciliación y convivencia tras el conflicto armado.

El laboratorio integró procesos de diseño colaborativo, mentoría abierta y prototipado rápido de soluciones orientadas a la cultura de paz, la memoria y el desarrollo sostenible. Según Resina (2019), su potencial radica en “agregar valor social a las soluciones tecnológicas mediante procesos experimentales que generan aprendizajes colectivos más allá del producto final” (p.56).

Igualmente, El Gipuzkoa Lab, impulsado por la Diputación Foral de Gipuzkoa, es un laboratorio público de innovación colaborativa orientado a enfrentar retos socioeconómicos desde la cogobernanza. Su metodología combina participación ciudadana, investigación aplicada y políticas públicas basadas en la experimentación. Los resultados muestran que estos espacios permiten reformular políticas locales con mayor legitimidad social, involucrando ciudadanos, trabajadores, empresas y universidades en el diseño de soluciones sostenibles (Unceta et al., 2019).

Como síntesis se puede establecer los laboratorios ciudadanos como espacios de co-creación democrática donde las tecnologías digitales y las metodologías participativas se ponen al servicio del bien común. Su valor metodológico radica en conectar innovación tecnológica

y transformación social, fomentando nuevas formas de ciudadanía activa, sostenibilidad y gobernanza local.

5. CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES

Las metodologías creativas y participativas muestran que investigar y transformar un territorio pueden ser parte de un mismo proceso. La creatividad social no se limita a producir obras, sino que genera vínculos, aprendizajes y capacidades organizativas. En cada experiencia, ya sea en el ámbito del arte, el trabajo social, el diagnóstico comunitario o los laboratorios ciudadanos, se pone en juego una misma aspiración: pensar y actuar colectivamente y críticamente para mejorar las condiciones de vida y por lo tanto la dignidad humana.

Estas prácticas invitan a repensar el rigor y la validez desde la participación comunitaria. La calidad de un proceso creativo no se mide por su resultado, sino por la transparencia de sus decisiones, la coherencia entre medios y fines, y la apertura al diálogo y la calidad del proceso. El éxito participativo ocurre cuando los hallazgos son reconocidos por quienes participaron; cuando las interpretaciones se contrastan, se debaten y se consensuan desde la diversidad de perspectivas dentro de un territorio.

Estos procesos se expresan entre diagnóstico, acción y evaluación, en el cuidado por registrar proceso total y en la voluntad de compartir aprendizajes. Cada paso participativo dentro del territorio, cualquier acta o registro audiovisual es parte de una memoria que permite comprender cómo se tomó cada decisión y cuáles fueron los resultados de los efectos de esos elementos.

El cuidado y el consentimiento constituyen el corazón ético de estas metodologías. Implican acordar colectivamente el uso de la imagen y la palabra, garantizar entornos de seguridad emocional y física, y acompañar los procesos con sensibilidad. Cuidar es también sostener los ritmos de la comunidad, respetar sus tiempos vitales y asegurar que la investigación y la intervención social no se viva como recolec-

ción de datos o simples “talleres”, sino como un intercambio participativo y territorial.

La accesibilidad es otro principio fundamental. Trabajar con comunidades exige adecuar el lenguaje, los formatos y los horarios para que la participación sea efectiva y equitativa. La traducción intercultural, el reconocimiento de distintas formas de conocimiento y la atención a las condiciones materiales de los/as participantes son parte del mismo compromiso.

Finalmente, toda metodología creativa debe asegurar su devolución social al territorio o comunidad: los resultados deben volver al territorio en formatos útiles como guías, exposiciones, proyecciones, mapas o narrativas que alimenten la reflexión colectiva y favorezcan la apropiación local. La investigación y la intervención alcanzan su sentido pleno cuando se convierte en un bien común.

Desde la experiencia acumulada, puede delinearse un ciclo operativo de creatividad social que condensa las fases básicas de un proceso de investigación-acción corto. Comienza con el encuadre y las alianzas, donde se definen el tema, los actores y los objetivos compartidos. Prosigue con la escucha y el mapeo rápido del contexto, integrando recorridos, entrevistas o cartografías sociales. El diagnóstico creativo, a través de técnicas como el árbol de problemas, el teatro-imagen, permite identificar los nudos críticos que afectan a la comunidad.

En la etapa de co-diseño, un laboratorio ciudadano facilita la idea-ción y el prototipado de soluciones de pequeña escala. Luego, la prueba en territorio permite experimentar y observar de manera participativa los resultados. La evaluación y la sistematización consolidan aprendizajes, elaboran relatos colectivos y preparan la continuidad. Finalmente, la incidencia y los cuidados aseguran la sostenibilidad de los proyectos y el bienestar de las personas involucradas.

Todo este proceso puede visualizarse como un circuito de creatividad social: un movimiento en espiral que avanza desde la escucha hasta la incidencia, retroalimentándose en cada ciclo. En su centro se sitúan los principios éticos y de cuidado, que garantizan que la innovación no se aparte del respeto, la equidad y la sostenibilidad.

Figura 2. Proceso Cíclico de diagnóstico, acción y reflexión (IAP)



Fuente: Elaboración propia

En síntesis, las metodologías participativas creativas proponen una forma distinta de conocer y transformar: conocer haciendo, y transformar con otros. La creatividad, cuando se enraíza en lo común, se convierte en una herramienta de emancipación y de esperanza colectiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Idáñez, M. J., & Buraschi, D. (2013). Título de la contribución. En Libro de actas REPS 2013 (pp. 1422–1434).
- Amanatidou, E. (2014). Grassroots social innovation, co-production and foresight: Community rebooted. *Journal of Social Innovation Studies*, 12(3).
- Arango Chamorro, C. (2012). Relatos del barrio de La Candelaria: Estrategia de participación en Trabajo Social. *Revista Atlántida: Revista Canaria de Ciencias Sociales*, 4, 169-178.

- Auerbach, R. (2020). The use of participatory rural appraisal (PRA) to support organic food systems in Africa. En *Organic food systems: Meeting the needs of Southern Africa* (pp. 100-112). <https://doi.org/10.1079/9781786399601.0100>
- Barreto, C. E. M. (2019). El Trabajo Social crítico. *Pensamiento y Acción Interdisciplinaria*, 5(2), 8-21. <https://doi.org/10.29035/pai.5.2.8>
- Bernardino, S., & Santos, J. F. (2017). Local development through social and territorial innovation: An exploratory case study. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, 90, 159-187. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.90.9155>
- Bertrand, K. (2019). Canadian Indigenous Cinema: From Alanis Obomsawin to the Wapikoni Mobile. En J. Marchessault & W. Straw (Eds.), *The Oxford Handbook of Canadian Cinema* (p. 0). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190229108.013.7>
- Borda, O. F. (2009). La investigación acción en convergencias disciplinarias. *Revista Paca*, 1, 7-21. <https://doi.org/10.25054/2027257X.2194>
- Bryant, L. (2016). *Critical and Creative Research Methodologies in Social Work*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315574905>
- Carpenter, J., & Horvath, C. (2022). Co-Creation and the City: Arts-Based Methods and Participatory Approaches in Urban Planning. *Urban Planning*, 7(3), 311-314. <https://doi.org/10.17645/up.v7i3.6106>
- Cerros Rodríguez, E. (2024). Hacia un posicionamiento crítico en Trabajo Social. *Interacción y perspectiva: Revista de Trabajo Social*, 14(2), 252-258.
- Cohen-Cruz, J. & Schutzman, M. (Eds.). (2002). *Playing Boal*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203419717>
- Cristobo, M. (2015). Sobre la comprensión de la historia en Marx. Las perspectivas de Ernesto Laclau y Jürgen Habermas en torno al desarrollo de las fuerzas productivas. *Las Torres de Lucca. International Journal of Political Philosophy*, 4(7), 209-233.
- Dias, K. R., Castro, M., Cavalcante, F. R., Fernandes, F. P., Fernandes, C. S. & Farias, J. L. D. S. (2018). *Árvore problema como ferramenta para problematizar realidade local em planejamento participativo para projeto de desenvolvimento rural*.
- Exposito, E. (2017). *Lógica contradictoria del capital como sujeto social y lógica conflictiva de la subjetividad: Indagaciones en torno a León Rozitchner*. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/45835>
- Fals-Borda, O. (1985). *Conocimiento y poder popular: Lecciones con campesinos de Nicaragua, México y Colombia: estudio preparado para los grupos de base y para la Oficina Internacional del Trabajo*. Punta de Lanza.
- Fernández, J. O. (2020). Revisión y limitaciones de la Investigación Militante en el estudio de los movimientos sociales. *Tendencias Sociales. Revista de Sociología*, 6, 133-158. <https://doi.org/10.5944/ts.6.2020.29162>
- Ferrándiz, J. C., Gutiérrez, P. M. & Villasante, T. R. (2019). Debatiendo las metodologías participativas: Un proceso en ocho saltos. *Empiria. Revista de metodología de ciencias sociales*, 44, 21-45. <https://doi.org/10.5944/empiria.44.2019.25350>
- Freire, P., Pates, S. & Barreiro, J. (2009). *La educación como práctica de la libertad: 11* (L. Ronzoni, Trad.)

- Gallardo, H. (2010). Teoría crítica y derechos humanos. Una lectura latinoamericana. *Redhes: Revista de Derechos Humanos y Estudios Sociales*, 4, 57-90.
- Ghoshal, S. & Manna, N. (2020). Dialogue for Empowerment: Jana Sanskriti's Experiment with the Method of the Theatre of the Oppressed in Rural Bengal. *New Theatre Quarterly*, 36(2), 117-130. <https://doi.org/10.1017/S0266464X20000226>
- Gómez, A. G. (2012). Justicia social en la dialéctica inclusión/exclusión social: Social justice in the dialectical social inclusion/exclusion. *Revista Internacional de Estudios Sociales*, 5(2), 33-48.
- Hurtubise, M. (2021). SGAawaay K'uuna: Edge of the knife, indigenous language revitalization. *Proa: Revista de Antropología e Arte*, 11(1), 385-390. <https://doi.org/10.20396/proa.v11i1.16659>
- Jeet, P., Ghodki, B. M., Amat, D., Balodi, R. & Upadhyaya, A. (2020). Enhancement of Land and Water Productivity through Participatory Rural Appraisal. *Journal of Animal Science*, 7. <https://doi.org/10.21921/jas.v7i04.19396>
- Klein, J.-L., Pitarch-Garrido, M.-D., Ten, A. S. & Cubas, J. M. (2020). El desarrollo local como resultado de un proceso de innovación social en Saint-Camille (Quebec) y Aras de los Olmos (Valencia). *Investigaciones Geográficas*, 74, 165-182. <https://doi.org/10.14198/INGEO2020.KPSM>
- Macchioni, E., Maestri, G. & Ganugi, G. (s. f.). *Innovazione sociale e sviluppo territoriale. Quando la strada si fa comunità*. <https://doi.org/10.3280/SUR2017-114008>
- Martínez, L. A., & Julio, G. C. (2011a). La reflexividad como dispositivo crítico en la práctica del Trabajo Social. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 2(3), 1-23. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v2i3.916>
- Mistry, J., & Berardi, A. (2012). The challenges and opportunities of using participatory video in geographical research: A case study exploring collaboration with indigenous communities of the North Rupununi, *Guyana Area*, 44(1), 110-116. <https://doi.org/10.1111/j.1475-4762.2011.01041.x>
- Ordóñez Abad, L. E. (2016). Incidencia del pensamiento marxista en la pedagogía liberadora de Paulo Freire. *Revista Latinoamericana de Educación Crítica*, 8(2), 75-92.
- Rappaport, J. (with IParedes Cisneros, S.). (2021). *El cobarde no hace historia: Orlando Fals Borda y los inicios de la investigación-acción participativa* (Primera edición.). Editorial Universidad del Rosario.
- Resina, J. (2019). ¿Qué es y para qué sirve un Laboratorio de Innovación Ciudadana? El caso del LABICxlaPaz. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 74. <https://doi.org/10.69733/clad.ryd.n74.a182>
- Ribeiro, A. B. & Zanella, A. V. (2023). The Madalenas Laboratory- Theater of the Oppressed and the contributions of Lev Vygotsky and Augusto Boal: Intertwining art and life. *Pro-Posições*, 34, ed0220220061. <https://doi.org/10.1590/1980-6248-2022-0061EN>
- Rodrigues, C. & Neves, J. (2023). Challenges and contributions of collaborative design methodologies in design for territories. *Ergonomics In Design*, 77(77). <https://doi.org/10.54941/ahfe1003437>

- Rodríguez-Sánchez, R. & Rojas-Alcina, M. del C. (2021). El trabajo comunitario integrado como herramienta en la transformación de las comunidades. *Revista Transdisciplinaria de Estudios Sociales y Tecnológicos*, 1(3), 26-33. <https://doi.org/10.58594/rtest.v1i3.24>
- Sanjinés, J. & Ukamau, G. (1979). *Teoría y práctica de un cine junto al pueblo*. Siglo XXI.
- Scaramuzzi, S., Scarpellini, P., Gabellini, S., Ranaboldo, C. & Belletti, G. (2023). Enhancing territorial development based on biocultural identity. A capacity building approach. *Journal of Rural Studies*, 104, 103161. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2023.103161>
- Scatamburlo-D'Annibale, V., Brown, B. A., & McLaren, P. (2018). Marx and the Philosophy of Praxis. En P. Smeyers (Ed.), *International Handbook of Philosophy of Education* (pp. 549-567). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-72761-5_44
- Silva, J. E., & Menezes, I. (2016). Art education for citizenship: Augusto Boal's Theater of the oppressed as a method for democratic empowerment. *JSSE - Journal of Social Science Education*, 15, 40-49. <https://doi.org/10.2390/jsse-v15-i4-1507>
- Souza, E. A. de, & Gomes, E. S. (2013). Education, a process of humanization in the frankliana vision. *Foro de Educacion*, 11(15), 215-228. <https://doi.org/10.14516/fde.2013.011.015.010>
- Unceta, A., Barandiaran, X. & Restrepo, N. (2019). The Role of Public Innovation Labs in Collaborative Governance—The Case of the Gipuzkoa Lab in the Basque Country, Spain. *Sustainability*, 11(21), 6103. <https://doi.org/10.3390/su11216103>
- Verdier, M. (2019). Comunicar para transformar. Reflexiones sobre la comunicación en la investigación acción participativa. *Argonautas: Revista de Educación y Ciencias Sociales*, 9(12), 208-219.
- Yang, K.-H. (2016). Participatory Video in Practice. En K.-H. Yang (Ed.), *Participatory Video in Adult Education: Cultivating Participatory Culture in Communities* (pp. 13-25). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-10-1050-7_2
- Zaldúa, G., Sopransi, M. B. & Estrada Maldonado, S. (2008). *Investigación acción participativa con colectivos de migrantes en organizaciones comunitarias*. XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur.

Capítulo 8

Las técnicas estructurales. Entrevista, grupo de discusión y técnicas biográficas

ANA GALLARDO FLORES

Universidad Pablo de Olavide

1. INTRODUCCIÓN

El conocimiento es una representación social de la existencia de la realidad y por lo tanto un producto de la interacción entre el ser humano y la realidad (el objeto o fenómeno de estudio). Existen varios tipos de conocimiento: científico, empírico, tecnológico, técnico, artístico y religioso (Acevedo Borrego et al., 2014). Así se puede indicar que según sean los objetos o fenómenos a estudiar se emplearán unos métodos científicos u otros para generar conocimiento. Esta elección de métodos va a depender de las creencias de las personas que investigan y de la naturaleza del objeto al que van a estudiar. Estas construcciones teóricas se van enriqueciendo conforme se va generando un mayor conoci-

miento y las variables contempladas en las distintas investigaciones van aumentando (Ballestín González & Fáabregues, 2018). La metodología cualitativa tiene como objetivo profundizar en el objeto de estudio y tener en cuenta todo el engranaje cultural donde se produce dicho fenómeno. Podemos decir que las técnicas cualitativas serían particulares y singulares pues partimos de que las conductas de las personas que participen en esa realidad no son homogéneas (Aspers & Corte, 2019).

La investigación cualitativa ha evolucionado significativamente en las últimas décadas, consolidándose como un enfoque esencial dentro de las Ciencias Sociales y, particularmente, del Trabajo Social y la Educación Social. Este paradigma parte de la premisa de que la realidad social es una construcción dinámica, subjetiva y contextualizada, que se comprende mejor a través del significado que los individuos atribuyen a sus experiencias y prácticas cotidianas.

A diferencia de los métodos cuantitativos, que buscan medir y generalizar, la metodología cualitativa se orienta hacia la comprensión profunda, interpretativa y holística de los fenómenos sociales, reconociendo la complejidad, diversidad y singularidad de los contextos humanos en los que estos emergen (Aspers & Corte, 2019). El método cualitativo, más que una técnica, representa una forma de pensar la investigación social y de acercarse a los sujetos desde el reconocimiento de su agencia y su voz.

Taylor & Bogdan (1986), afirmaban que este enfoque persigue la comprensión del mundo social desde la perspectiva de quienes lo viven, priorizando la empatía, la interacción y la interpretación sobre la medición y la distancia analítica. Así, la investigación cualitativa no pretende descubrir leyes universales, sino explorar los sentidos, valores y significados que las personas otorgan a sus acciones y contextos. En esta línea, Lincoln & Guba (1985), introdujeron los conceptos de credibilidad, transferibilidad, dependencia y confirmabilidad como criterios de rigor propios de la investigación cualitativa, reemplazando las nociones positivistas de validez y fiabilidad por otras más coherentes con la naturaleza interpretativa de este paradigma.

Desde finales del siglo XX y hasta la actualidad, el enfoque cualitativo se ha nutrido de diversas corrientes epistemológicas: el constructivismo, la fenomenología, la hermenéutica, el interaccionismo simbólico y,

más recientemente, la teoría de la complejidad. Según Arnal (1997), la investigación cualitativa se caracteriza por su capacidad para descubrir la estructura subyacente de las relaciones sociales a partir del discurso, la interacción y la experiencia vivida. En esta misma línea, Busetto et al., (2022), destacan la relevancia del contexto, la reflexividad del investigador y la atención a la diversidad cultural como elementos esenciales para garantizar la profundidad y autenticidad del análisis.

Esta metodología se apoya en un conjunto de métodos y técnicas que permiten acceder a los significados y experiencias de los sujetos desde distintas perspectivas. Entre ellas, destacan la entrevista en profundidad, los grupos de discusión, las observaciones participantes, las narrativas y las historias de vida. Cada una de estas estrategias posibilita aproximarse a las dimensiones simbólicas, emocionales y sociales de la realidad, permitiendo al investigador/a construir conocimiento a partir del diálogo con los protagonistas del fenómeno estudiado. Como señalan Denzin & Lincoln (2018), el/la investigador/a cualitativo/a actúa como una figura artesanal y reflexiva que combina técnicas y teorías según la naturaleza del problema de investigación y las particularidades del contexto. La incorporación de la teoría fundamentada (Grounded Theory), desarrollada inicialmente por Glaser & Strauss (1967) y reformulada por Charmaz (2006), ha fortalecido el papel de la investigación cualitativa en la generación de teoría a partir de los datos empíricos.

Desde una perspectiva constructivista, Charmaz (2006), plantea que el conocimiento se produce a través de la interacción entre el investigador y los participantes, mediante un proceso interactivo de codificación, comparación constante y construcción teórica. En este sentido, la entrevista en profundidad como instrumento central de la Grounded Theory, se convierte en un espacio de co-construcción de significados, donde los relatos personales y las interpretaciones del investigador se entrelazan para dar forma a categorías conceptuales emergentes Charmaz (2006). Una característica importante de la teoría fundamentada es el énfasis puesto en el examen detallado de los datos empíricos antes que en la lectura focalizada de la literatura (Glaser y Strauss, 1967; Goulding, 1998). El objetivo es adaptar los resultados precedentes a los resultados del estudio en cuestión, más que sean las preconcepciones basadas en la literatura existente las que influyan en la interpretación de los datos (Hirschman & Thompson, 1997). Además,

al partir del fenómeno o del comportamiento en estudio, más que de las teorías, hay menos oportunidad de que los resultados de las investigaciones sean teóricamente eliminados por las necesidades del tema en estudio (Thompson, 1997).

La Teoría Fundamentada hace un énfasis particular en la naturaleza socialmente construida de la realidad (Goulding, 1998) y su objetivo es producir interpretaciones que puedan explicar y proporcionar información valiosa sobre aquellos cuyas conductas son sometidas a estudio (Annells, 1996; Glaser & Strauss, 1967). En particular, esta teoría busca identificar las principales preocupaciones de los actores sociales relacionadas con algunas de las estrategias que se pueden emplear en la resolución de tales preocupaciones (Glaser, 1992). En este proceso, la Teoría Fundamentada puede ser vista como un potencial instigador del cambio después de haber explicado el comportamiento de los actores sociales, dándoles un grado de control que no tenían antes (Wuest, 1995 & Hammersley, 1989). Una de sus principales fortalezas es reconocer la complejidad del mundo social (Wells, 1995), sobre todo porque los procesos sociales básicos son un concepto clave de esta teoría propuesta por Glaser & Strauss (1967) y elaborada por Glaser (1978). Según Strauss & Corbin (1998), la Teoría Fundamentada puede ser utilizada sobre todo en el campo de las ciencias sociales. El requisito principal es que se trate de una investigación orientada a generar una teoría de un fenómeno, o que se desarrolle en un área en la que no existen explicaciones suficientes y satisfactorias.

Jones et al., (2004), mostraron diferentes casos en el sector de la salud en los que se aplicó la Teoría Fundamentada. Martin (2007), estudió el comportamiento turístico de diversos agentes. Scriber et al., (2001), informaron sobre su aplicación en enfermería. Strube (1992), diseñó en su tesis doctoral, un modelo de auto-administración de los pacientes y Curry (2003), propuso su uso como un instrumento de desarrollo del conocimiento. Finalmente, Maijala et al., (2004), utilizaron la Teoría Fundamentada para estudiar la interacción entre personal de salud y familiares de los pacientes.

En los últimos años, la metodología cualitativa ha ampliado su alcance, incorporando enfoques participativos, visuales y digitales que favorecen la democratización del conocimiento y la inclusión de voces históricamente silenciadas. Ramírez-Mercado (2023), propone la car-

tografía social como un lenguaje creativo dentro de la investigación cualitativa, capaz de integrar elementos artísticos y comunitarios en la producción de conocimiento.

Esta propuesta conecta con las reflexiones de Barragán-León (2019), quien considera que la investigación cualitativa, al centrarse en la interacción humana y la construcción colectiva del saber, posee un potencial transformador al visibilizar realidades diversas y promover el pensamiento crítico. Para dar validez a la información que se va obteniendo a lo largo del proceso se realizara lo que se denomina triangulación lo cual aporta datos importantes y característicos de la realidad estudiada en una situación concreta. Esta metodología genera un conocimiento a través de resultados que han partido de la teoría y que se generaliza de forma analítica para generar una nueva teoría que ayuda a la comprensión del objeto de estudio (Gutiérrez Sanín, 2024).

La metodología cualitativa en investigación social se centra en comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva de los actores involucrados, explorando experiencias, significados, percepciones y relaciones contextuales. A diferencia de los enfoques cuantitativos, que buscan medir variables y establecer generalizaciones, la investigación cualitativa se inscribe en un paradigma interpretativo que busca desenmarañar los significados que los sujetos atribuyen a sus vivencias, prácticas y relaciones (Denzin & Lincoln, 2018).

Esta metodología se fundamenta en paradigmas interpretativos, críticos, hermenéuticos y más recientemente, en la perspectiva de la complejidad, donde los fenómenos se entienden como multidimensionales, emergentes y contextualmente situados (Taylor & Bogdan, 2008; Denzin & Lincoln, 2018 & Ramírez-Mercado, 2023). Las principales técnicas cualitativas incluyen entrevistas en profundidad, grupos de discusión y técnicas biográficas o historias de vida, cada una con aportes metodológicos específicos y complementarios que permiten analizar experiencias individuales, dinámicas colectivas y construcción de significados.

Este capítulo analiza estas técnicas, sus características, aportes teóricos, evolución histórica y aplicación en contextos académicos, sociales y pedagógicos (Denzin & Lincoln, 2018). El enfoque se fundamenta en la premisa de que la realidad social no es una entidad fija ni universal,

sino una construcción dinámica, situada y plural, que se configura a través de narrativas, interacciones y contextos específicos. En este sentido, la investigación cualitativa no solo describe hechos, sino que interpreta procesos, reconstruye sentidos y visibiliza voces que, en muchos casos, han sido históricamente silenciadas (Ramírez-Mercado, 2023).

Desde una perspectiva epistemológica, las técnicas cualitativas se articulan con paradigmas hermenéuticos, críticos y constructivistas, que reconocen la subjetividad como fuente legítima de conocimiento. La entrevista en profundidad, los grupos de discusión y las historias de vida constituyen herramientas metodológicas que permiten acceder a la complejidad de lo humano, revelando dimensiones afectivas, simbólicas y culturales que escapan a los métodos tradicionales de investigación (Taylor & Bogdan, 2008).

En el ámbito del Trabajo Social, la metodología cualitativa adquiere especial relevancia al situar a las personas y comunidades como protagonistas del proceso de investigación. Este enfoque permite comprender las problemáticas sociales desde dentro, reconociendo la voz, la agencia y la experiencia de los sujetos como fuentes legítimas de conocimiento. Desde esta perspectiva, la investigación cualitativa no solo busca describir la realidad social, sino transformarla, generando procesos de empoderamiento, diálogo y cambio social. La relación entre investigador/a y participantes se convierte así en un vínculo ético y colaborativo, donde ambos construyen conjuntamente significados y alternativas de comprensión (Ramírez-Mercado, 2023).

Por tanto, la metodología cualitativa contemporánea marcada en un contexto de digitalización, la interseccionalidad y la emergencia de nuevas formas de participación social, estas técnicas se han adaptado y enriquecido, incorporando recursos tecnológicos, enfoques transdisciplinarios y marcos éticos renovados. Se configura como un marco flexible y humanista, que reconoce la pluralidad epistemológica y la naturaleza dinámica del conocimiento. La comprensión, la reflexividad y la sensibilidad ética se erigen como pilares esenciales en la producción de saberes que, lejos de la neutralidad positivista, buscan interpretar la complejidad de lo humano (Denzin & Lincoln, 2018).

En síntesis, la investigación cualitativa constituye hoy un espacio de diálogo entre teoría, práctica y subjetividad, en el que se entrelazan

múltiples voces y perspectivas para dar sentido a la realidad social desde una mirada crítica, inclusiva y comprometida. Así esta metodología no solo se consolida como un campo metodológico riguroso, sino también como una práctica reflexiva, ética y comprometida con la transformación social (Castilla Barraza et al., 2025). Este capítulo se propone analizar en profundidad las principales técnicas cualitativas utilizadas en la investigación social y educativa, explorando sus fundamentos teóricos, evolución histórica, aplicaciones prácticas y desafíos contemporáneos. A través de una revisión crítica y contextualizada, se busca ofrecer al lector una comprensión integral de estas herramientas, destacando su potencial para generar conocimiento situado, significativo y transformador.

2. LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

2.1. Fundamentos y características de la entrevista

La entrevista en profundidad constituye una de las técnicas centrales y más versátiles dentro de la investigación cualitativa. Se concibe como una conversación intencionada, orientada y flexible, cuyo propósito esencial es explorar de manera profunda las experiencias, significados y percepciones de los participantes en torno a fenómenos sociales complejos. Tal como señalan Palacios & Rubio (2003), su valor reside en la apertura temática y en la capacidad de adaptarse a la dinámica del encuentro, lo que posibilita al investigador/a indagar más allá de las respuestas inmediatas, accediendo a narrativas personales, emocionales y contextuales de gran densidad interpretativa. Desde esta perspectiva, la entrevista en profundidad no debe entenderse únicamente como un instrumento de recogida de datos, sino como un proceso comunicativo situado, en el que la interacción entre quien entrevista y la persona entrevistada produce significados emergentes.

Esta naturaleza dialógica convierte a la entrevista en un espacio de co-construcción de conocimiento, donde los relatos personales adquieren sentido en el marco de una relación social, simbólica y ética (Charmaz, 2006). La entrevista, por tanto, se enmarca en un enfoque

interpretativo que privilegia la comprensión sobre la medición. En lugar de buscar representatividad estadística, se centra en la singularidad de las experiencias humanas, permitiendo identificar patrones, tensiones y contradicciones dentro de los discursos individuales y colectivos. En este sentido, constituye una herramienta privilegiada para la construcción de teoría a partir de los datos, especialmente cuando se utiliza dentro de marcos metodológicos inductivos como la Grounded Theory. Charmaz (2006), redefine la entrevista desde una mirada constructivista, destacando su función generadora de teoría mediante un proceso reflexivo y recursivo.

En este enfoque, los datos no preexisten al encuentro, sino que se crean conjuntamente en la interacción social. La interpretación se convierte así en una actividad compartida entre investigador/a y participante, lo que exige sensibilidad analítica, empatía y una actitud crítica ante los propios supuestos epistemológicos. A lo largo de las últimas décadas, la entrevista en profundidad ha ampliado significativamente sus campos de aplicación. Su uso se ha extendido a la investigación-acción, los enfoques participativos, los estudios sobre identidades, los contextos virtuales y la educación.

López (2023), subraya su potencial pedagógico en áreas como el Trabajo Social y la Educación Social, donde no solo sirve para investigar, sino también para formar competencias éticas, reflexivas y comunicativas. En estos contextos, la entrevista fomenta el aprendizaje dialógico y el pensamiento crítico, al situar las voces de los sujetos como centro del proceso investigativo y formativo.

En una línea complementaria, Castilla Barraza et al., (2025), plantean que la entrevista debe entenderse desde la complejidad humana y la transdisciplinariedad, integrando técnicas visuales, observación participante y análisis documental para captar la multidimensionalidad de los fenómenos sociales. Esta visión holística responde a los desafíos de las sociedades contemporáneas, caracterizadas por la diversidad cultural, la digitalización y la hibridación metodológica. Por su parte, Ortez (2009), propone un enfoque holístico en el que la entrevista se combina con la observación directa, lo que permite que los datos recojan tanto percepciones subjetivas como comportamientos observables. Esta triangulación metodológica enriquece el análisis y fortalece la validez interna de los resultados.

En la línea de la teoría fundamentada, Charmaz (2006), redefine la entrevista como un espacio de producción conjunta de datos, en el que los significados se negocian y reconstruyen durante el diálogo. Desde este enfoque constructivista, la entrevista no es un simple mecanismo de recogida de información, sino una herramienta activa en la generación de teoría a partir de las experiencias narradas. Diversos autores han profundizado en el valor epistemológico y práctico de la entrevista en profundidad:

1. Taylor & Bogdan (2008): subrayan su capacidad para obtener datos ricos que alimentan procesos inductivos de análisis, especialmente en la construcción de teorías fundamentadas. Para ellos, la entrevista es un medio de acceso privilegiado a la perspectiva del actor social.
2. Sánchez & Macías (2014): destacan el carácter interpretativo de la técnica, orientado a comprender fenómenos sociales desde los marcos culturales y subjetivos de los/as entrevistados/as.
3. Folgueiras Bertomeu (2016): introduce la dimensión crítica y hermenéutica, al plantear que los/as entrevistados/as no es neutral, sino que participa activamente en la co-construcción de significados junto a la persona entrevistadora.
4. López (2023): traslada la técnica al campo pedagógico, señalando su utilidad como recurso formativo en Trabajo Social y Educación Social. Su valor radica en el desarrollo de competencias reflexivas, éticas y comunicativas en estudiantes, que aprenden a situar las voces de los sujetos en el centro de la investigación.
5. Castilla Barraza et al., (2025): integran la entrevista en una perspectiva de complejidad humana y transdisciplinariedad, resaltando su capacidad de adaptarse a contextos digitales y de investigación participativa.

Para maximizar la calidad y el rigor de la entrevista, hay autores (Taylor & Bogdan 2008; Folgueiras, 2016; Velloso & Tizzoni, 2020 Pérez, 2024 & Cházaro-Arellano, 2024), que recomiendan procedimientos sistemáticos que aseguren la credibilidad y la transparencia del proceso:

- Diseño y pilotaje de un guion flexible y semiestructurado.
- Formación teórico-práctica del/la entrevistador/a en técnicas de comunicación empática y escucha activa.

- Registro audiovisual o sonoro de alta calidad y transcripción fiel del discurso.
- Validación de los hallazgos con los propios informantes (member-checking).
- Codificación analítica y comparación constante entre casos, siguiendo los principios de la teoría fundamentada.

Desde el punto de vista ético, la entrevista en profundidad requiere una reflexividad constante sobre la posición de poder del/la investigador/a y las implicaciones del proceso comunicativo. La obtención del consentimiento informado, la protección de la confidencialidad y el manejo respetuoso de los relatos sensibles son principios esenciales que garantizan la integridad del proceso. Asimismo, el investigador debe reconocer que su presencia, su lenguaje y su propia biografía influyen en la producción del discurso.

Autores como Taylor & Bogdan (2008), destacan el carácter inductivo de la entrevista y su papel en la construcción de teoría desde la perspectiva del actor social. Sánchez & Macías (2014), resaltan su dimensión interpretativa, orientada a comprender los significados culturales y subjetivos que las personas atribuyen a sus vivencias. Folgueiras Bertomeu (2016), añade una dimensión crítica y hermenéutica, subrayando que el entrevistador nunca es neutral, sino un participante activo en la creación de sentido.

2.2. Aplicaciones y ejemplos prácticos

Ejemplos recientes de aplicación de entrevistas en profundidad refuerzan su utilidad metodológica. En el ámbito de la salud pública, se realizaron entrevistas a madres de zonas rurales para comprender sus percepciones sobre las campañas de vacunación infantil, revelando barreras de acceso a la información y desconfianza institucional (Caos y Ciencia, 2023). En el campo educativo, Junior Achievement (2012), en Perú aplicó entrevistas a estudiantes, docentes y apoderados para rediseñar programas de emprendimiento juvenil, integrando las voces de los actores educativos (FREED, 2023).

En estudios sobre cultura organizacional, se entrevistó a empleados/as de una empresa tecnológica para explorar tensiones entre los

valores institucionales y las prácticas reales (Caos & Ciencia, 2023). Asimismo, Molina Arrieta (2022), utilizó entrevistas en profundidad para documentar el testimonio de un excombatiente afroboliviano de la Guerra del Chaco, visibilizando estructuras sociales históricamente silenciadas.

En el contexto digital actual, la entrevista ha incorporado nuevos formatos y herramientas, como plataformas de videoconferencia y software de análisis cualitativo (NVivo, Atlas.ti). Estas tecnologías amplían las posibilidades de investigación, pero también plantean desafíos éticos y metodológicos, especialmente en lo relativo a la protección de datos personales, la construcción de confianza a distancia y la equivalencia comunicativa entre las entrevistas presenciales y virtuales (Castilla Barraza et al., 2025).

En síntesis, la entrevista en profundidad se caracteriza por su flexibilidad metodológica, que permite adaptarse a los ritmos y narrativas de la persona entrevistada; su enfoque interpretativo, centrado en la subjetividad; la relación activa entre investigador y participante, basada en el reconocimiento mutuo; la riqueza narrativa y contextual de los datos que produce; su dimensión formativa y ética, que promueve la reflexión profesional; y su potencial teórico, que la convierte en una herramienta generadora de conocimiento y teoría emergente. La entrevista en profundidad, entendida como un acto comunicativo, no solo ofrece acceso a las experiencias personales, sino que revela las estructuras sociales, culturales y simbólicas que las configuran. En este sentido, su valor metodológico trasciende el dato empírico, para convertirse en una vía privilegiada de comprensión del ser humano en sociedad.

3. GRUPOS DE DISCUSIÓN

3.1. Fundamentos teóricos y evolución metodológica

Autores recientes han ampliado la comprensión del grupo de discusión como técnica cualitativa. Por ejemplo, Elgueta-Ruiz et al., (2021), destacan su utilidad en contextos educativos para fomentar la participación crítica y la construcción colectiva de conocimiento. Sanz-Marcos

& Rebollo-Catalán (2022), subrayan la importancia de la moderación ética y la inclusión de herramientas digitales para facilitar la interacción en entornos virtuales. Benavides-Lara & Alegre Brítez (2023), proponen una integración metodológica entre grupos de discusión y análisis visual, lo que permite captar dimensiones simbólicas del discurso. Estas contribuciones refuerzan la necesidad de una formación metodológica sólida del moderador, el diseño cuidadoso de las preguntas y la atención a las dinámicas de poder en el grupo.

El grupo de discusión es una técnica de investigación cualitativa que busca comprender las construcciones colectivas de significado a través de la interacción social entre los participantes. A diferencia de la entrevista individual, el grupo de discusión no pretende explorar la interioridad de un solo sujeto, sino observar cómo los discursos se elaboran, negocian y reformulan en un espacio compartido.

Este método parte del reconocimiento de que el lenguaje, el diálogo y la interacción son elementos centrales en la configuración de la realidad social. Desde una perspectiva metodológica, el grupo de discusión se define como un espacio conversacional donde un grupo de personas, reunidas por el/la investigador/a, debate acerca de un tema o problema social con el propósito de producir información relevante sobre sus percepciones, experiencias y significados compartidos. Según Callejo (2001), el valor del grupo de discusión radica en su capacidad para reproducir, en un contexto controlado, la dinámica discursiva que tiene lugar en la vida cotidiana, permitiendo observar la manera en que los sujetos elaboran colectivamente las interpretaciones de su entorno.

Krueger (1991), considera que el grupo de discusión es especialmente útil para indagar en las representaciones sociales, las actitudes y los significados compartidos, ya que la interacción grupal estimula el recuerdo, la comparación y la clarificación de experiencias. A través del debate, los/as participantes no solo expresan opiniones, sino que las construyen en relación con los otros, haciendo visible el proceso mismo de producción del discurso social.

El grupo de discusión permite explorar opiniones, percepciones y significados colectivos mediante la interacción guiada por un moderador (Rogel-Salazar, 2018). La dinámica grupal produce información adicional

derivada de la negociación de significados y la co-construcción de conocimiento. Sus características principales son la interacción guiada, la producción colectiva de sentido, la contextualización social y la flexibilidad en la conducción de la sesión. No obstante, presenta limitaciones como la influencia del moderador o la dominancia de ciertos participantes.

Rogel-Salazar (2018), enfatiza la necesidad de reflexionar sobre el contexto y la posición del investigador, garantizando credibilidad y validez. La autora analiza dos premisas teórico-metodológicas fundamentales al usar el grupo de discusión como herramienta cualitativa: la naturaleza del discurso y las características del método. Advierte que estas premisas no deben tomarse como evidentes, pues no garantizan legitimidad ni credibilidad sin un sustento teórico sólido. Recuerda, además, que todo método implica una teoría selectiva de la realidad: tanto lo que se observa cómo lo que se interpreta.

Autores como Morgan (1997) y Krueger & Casey (2015), destacan que el grupo de discusión es útil para explorar percepciones compartidas y conflictos internos de comunidades. Rogel-Salazar (2018), retoma esta línea y subraya que el discurso generado en los grupos no debe considerarse un texto neutro, sino una práctica social y comunicativa. Es necesario integrar un análisis etnográfico del contexto de producción, atendiendo a la interacción y las dinámicas grupales. La autora plantea que el discurso es un proceso activo de generación de sentido en construcción permanente y que el grupo produce significaciones colectivas, no opiniones aisladas. Asimismo, advierte que interpretar las posiciones sociales de los participantes únicamente desde su estrato puede resultar simplificador, pues existen identidades múltiples, subculturas y dinámicas locales.

3.2. Dinámica grupal y rol del investigador/a

Sobre las características del método, Rogel-Salazar (2018), señala que la credibilidad no se alcanza automáticamente por la existencia del grupo, sino mediante una reflexión teórica sobre cómo se configura el rol del investigador y el escenario metodológico. El investigador no debe presentarse como un observador pasivo, sino reconocer y transparentar su influencia en el proceso.

Por su parte, el método documental de interpretación, desarrollado por Bohnsack (2001) y basado en la teoría sociológica del conocimiento de Mannheim (1980), amplía la comprensión del grupo de discusión como herramienta para analizar las estructuras implícitas del sentido social. Desde esta perspectiva, lo relevante no es solo lo que los/as participantes dicen, sino cómo lo dicen: los modos de argumentación, las estrategias discursivas y los marcos de referencia que emergen en la interacción. Este enfoque permite acceder a niveles más profundos de interpretación, identificando las orientaciones y hábitos sociales que configuran las prácticas y discursos colectivos. Entre 2010 y 2025, los grupos de discusión han experimentado una notable evolución teórica y metodológica.

Durante el periodo 2010/2015 se consolidaron como técnica de referencia dentro del paradigma cualitativo, reconociéndose la importancia de la reflexión epistemológica sobre su uso. Entre 2015 y 2020 se amplió su fundamentación teórica incorporando enfoques narrativos y pedagógicos. Entre 2020 y 2023, las aplicaciones se extendieron al ámbito educativo y profesional, especialmente en procesos de investigación-acción y formación. Finalmente, en 2025 se observa una integración con metodologías mixtas y digitales, en el marco de enfoques transdisciplinarios y de complejidad (Castilla Barraza et al., 2025).

3.3. Aplicaciones en Trabajo Social

Por otro lado, hemos de señalar las transformaciones recientes incluyen el uso de técnicas visuales, herramientas colaborativas y dinámicas participativas que convierten al grupo en un espacio de aprendizaje y evaluación colectiva. En educación y trabajo social, los grupos de discusión son valiosos para analizar percepciones del estudiantado, explorar experiencias de aula y cocrear propuestas formativas mediante metodologías participativas (Rogel-Salazar, 2018).

El grupo de discusión requiere una postura ética y reflexiva del investigador/a. La moderación debe garantizar que todas las voces sean escuchadas, que las relaciones de poder no limiten la expresión y que el/la investigador/a reconozca su papel como parte del proceso de construcción de los datos. Además, el análisis debe contemplar la naturaleza sim-

bólica y contextual del discurso, evitando interpretaciones unilaterales. En los entornos digitales contemporáneos, los grupos de discusión en línea han ampliado las posibilidades de participación y diversidad, aunque también implican nuevos retos éticos en cuanto a privacidad, gestión de la información y dinámicas virtuales de interacción.

El grupo de discusión trasciende la mera recogida de información: constituye un proceso de construcción colectiva de significados, donde las interacciones revelan las estructuras sociales, identitarias y culturales que configuran la realidad. Su aplicación requiere rigor metodológico, sensibilidad interpretativa y una comprensión profunda del contexto social y comunicativo. El uso de esta técnica se enlaza naturalmente con otros métodos cualitativos que también privilegian la subjetividad, la experiencia y la narración, como las técnicas biográficas y las historias de vida, las cuales permiten acceder a la dimensión temporal y narrativa de la experiencia humana, complementando así la comprensión de los fenómenos sociales desde una perspectiva holística.

Autores recientes han enriquecido el enfoque del grupo de discusión con nuevas perspectivas metodológicas y tecnológicas como Elgueta-Ruiz & Sanz-Marcos (2021), que destacan la utilidad del grupo de discusión en entornos educativos virtuales, subrayando la importancia de adaptar las dinámicas grupales a plataformas digitales sin perder la riqueza de la interacción. Rebollo-Catalán & García-Pérez (2022), proponen el uso de herramientas colaborativas como Padlet o Miro para fomentar la participación equitativa y la co-construcción de conocimiento en grupos de discusión en línea.

Desde una perspectiva ética, Benavides-Lara & Alegre Brítez (2023), enfatizan la necesidad de establecer protocolos claros de consentimiento informado digital, así como estrategias para garantizar la privacidad y la seguridad de los datos en entornos virtuales. Estos autores también recomiendan la formación del moderador en competencias digitales y en gestión de dinámicas grupales mediadas por tecnología. Además, se ha observado una tendencia creciente hacia la integración de los grupos de discusión en metodologías mixtas, combinando análisis cualitativo con herramientas cuantitativas para enriquecer la interpretación de los datos (Castilla Barraza et al., 2025). Esta hibridación metodológica permite abordar fenómenos complejos desde múltiples dimensiones, fortaleciendo la validez de los hallazgos.

4. TÉCNICAS BIOGRÁFICAS E HISTORIAS DE VIDA

4.1. Fundamentos del enfoque biográfico

Las técnicas biográficas constituyen uno de los pilares más representativos de la investigación cualitativa, al situar la experiencia humana como eje central del conocimiento social. A través de ellas se busca comprender cómo las personas construyen sentido sobre su trayectoria vital, cómo interpretan los acontecimientos significativos de su vida y de qué modo estas experiencias se entrelazan con los procesos sociales, culturales e históricos en los que se insertan (Veras, 2010). La historia de vida es la forma más consolidada de las técnicas biográficas y representa una vía privilegiada para explorar las identidades personales y colectivas, los procesos de cambio y las significaciones que las personas otorgan a su existencia.

Desde este enfoque, el sujeto no es un mero informante, sino un narrador activo de su experiencia, cuya memoria, reflexividad y lenguaje permiten reconstruir la relación entre biografía e historia social. Como señala Veras (2010), la historia de vida no solo documenta el pasado, sino que lo interpreta y resignifica, mostrando las tensiones entre lo individual y lo estructural. Las técnicas biográficas, junto con las entrevistas en profundidad y los grupos de discusión, conforman un corpus metodológico esencial para comprender la vida social y los procesos educativos. Su potencial radica en la producción de datos densos, situados y críticos, capaces de iluminar fenómenos que trascienden las estadísticas o los registros institucionales. Estas técnicas favorecen una aproximación emancipadora y reflexiva, en la que los sujetos se convierten en coautores del conocimiento.

La historia de vida parte del reconocimiento, que las narrativas personales son construcciones culturales y simbólicas que permiten a los individuos otorgar sentido a su experiencia. Este enfoque tiene raíces en la sociología comprensiva de la Escuela de Chicago, con pioneros como Thomas & Znaniecki (1974) y se consolida en el siglo XXI como un método interdisciplinario, capaz de integrar teoría social, psicología, educación y trabajo social. El auge contemporáneo de las metodologías biográficas está vinculado a la denominada “narrative turn” o giro narrativo en las Ciencias Sociales, que enfatiza la función del rela-

to como mediador entre la subjetividad y el mundo social. Desde esta perspectiva, narrar la vida no significa simplemente recordar, sino reconstruir la experiencia desde el presente, reinterpretando los significados del pasado y proyectando el futuro.

Veras (2010), sostiene que las historias de vida son instrumentos idóneos para analizar cómo los sujetos configuran su identidad a través del tiempo, articulando las dimensiones emocional, cognitiva y social de su existencia. En esta línea, el relato se convierte en un acto de conocimiento que revela los procesos de socialización, resistencia y transformación vividos por las personas.

Autores como Denzin & Lincoln (1994), han contribuido a consolidar este enfoque al definir la investigación cualitativa como un “campo de prácticas interconectadas” donde los relatos personales adquieren valor epistemológico. Su propuesta inaugura la discusión sobre la crisis de representación, recordando que todo texto científico es una construcción narrativa que refleja una posición teórica.

En consecuencia, la historia de vida no se limita a describir una trayectoria, sino que problematiza la manera en que el/la investigador/a y el participante co-construyen el conocimiento mediante el relato de Taylor & Bogdan (1987), refuerzan esta visión al considerar que el análisis biográfico forma parte de un proceso inductivo y flexible, orientado a comprender los fenómenos sociales desde los significados que las personas otorgan a su mundo cotidiano. Grinnell (1997), desde la investigación aplicada al Trabajo Social, introduce una dimensión práctica al destacar el potencial de las narrativas para promover la investigación-acción participativa y el empoderamiento comunitario, especialmente en contextos de vulnerabilidad.

4.2. Dimensión metodológica

El trabajo con historias de vida exige un diseño riguroso y éticamente comprometido, que garantice la fidelidad del relato y la protección del participante. Metodológicamente, requiere múltiples entrevistas en profundidad, revisión de materiales documentales, colaboración en la reconstrucción narrativa y un análisis temporal cuidadoso. La triangulación de datos (entre memoria, documentos y observaciones) permi-

te mitigar sesgos retrospectivos y mejorar la credibilidad interpretativa. El/la investigador/a debe actuar con reflexividad constante, reconociendo su influencia en la selección, interpretación y representación del relato. Esta reflexividad implica explicitar la propia posición teórica y las decisiones metodológicas mediante diarios de campo y procesos de auditoría. Desde la ética, es esencial mantener el anonimato, el consentimiento informado, la posibilidad de revisión por parte del participante y el control sobre la publicación de su historia.

La historia de vida, por su naturaleza íntima y sensible, requiere un trato respetuoso del testimonio. Los relatos personales no son simples datos, sino expresiones simbólicas cargadas de emoción y memoria. La devolución al participante y la negociación de los usos del material recogido son prácticas que reafirman el principio de corresponsabilidad entre investigador/a y narrador/a. En el contexto contemporáneo, las transformaciones tecnológicas han renovado las formas de producción narrativa. La digitalización permite incorporar entrevistas en línea, cartografías digitales y análisis de contenidos en redes sociales, ampliando las posibilidades del enfoque biográfico. No obstante, estas innovaciones obligan a replantear los protocolos de confidencialidad, almacenamiento y consentimiento informado, garantizando la custodia ética de los datos personales.

4.3. Innovaciones contemporáneas y aplicaciones

Autores como Ramírez Mercado (2023) y Barragán-León (2019), han introducido perspectivas latinoamericanas que vinculan las técnicas biográficas con la cartografía social y las metodologías visuales participativas, destacando la creatividad y el diálogo como medios de producción de conocimiento. Ramírez Mercado (2023), subraya el papel de las TIC en la expansión del paradigma cualitativo, mientras que Barragán-León (2019), concibe la cartografía social como una técnica emancipadora que transforma la relación entre investigador/a y comunidad. Ambas propuestas refuerzan la idea de que las historias de vida pueden representarse no solo mediante palabras, sino también a través de lenguajes visuales, espaciales y simbólicos, integrando mapas, fotografías y recursos digitales que enriquecen la narración y promueven la participación activa de los sujetos.

El desarrollo reciente de las metodologías cualitativas ha incorporado marcos teóricos que dialogan con la complejidad y la interseccionalidad. Castilla Barraza et al., (2025), destacan que los relatos biográficos permiten analizar cómo los factores de género, clase, etnia, edad y territorio se entrelazan en la construcción de las trayectorias personales. La historia de vida se convierte así en una herramienta clave para comprender las desigualdades estructurales y las experiencias situadas de resistencia. El enfoque interseccional de la historia de vida contribuye a visibilizar las múltiples identidades que configuran la experiencia humana, y a desafiar visiones homogéneas del sujeto. Desde la complejidad, la biografía se entiende como un sistema dinámico en el que interactúan elementos personales, sociales y simbólicos. Por ello, el análisis biográfico no busca simplificar, sino abrazar la diversidad y la ambigüedad del vivir humano.

En el ámbito educativo y del Trabajo Social, las técnicas biográficas poseen un alto valor pedagógico. Facilitan procesos de reflexión crítica y aprendizaje ético, tanto en estudiantes como en profesionales, al promover la empatía, la escucha activa y la comprensión del otro. La práctica de la historia de vida en entornos formativos contribuye a desarrollar competencias comunicativas y de análisis narrativo, esenciales para la intervención social y la investigación cualitativa aplicada. Los programas de formación en métodos cualitativos deberían integrar laboratorios de investigación narrativa, ejercicios de role-playing y análisis de casos reales, combinando teoría y práctica. De este modo, los/as futuros/as investigadores/as pueden adquirir una comprensión integral de los aspectos técnicos, epistemológicos y éticos de las historias de vida.

En los últimos años, diversos autores han renovado el enfoque biográfico-narrativo desde perspectivas metodológicas, éticas y tecnológicas. Matto Ríos (2022), destaca que la historia de vida debe entenderse desde el paradigma teórico asumido, y propone una aplicación rigurosa en el ámbito socioeducativo.

Macías Reyes (2020), reflexiona sobre las fases y estrategias metodológicas necesarias para una investigación biográfica coherente, subrayando la importancia de la sistematización. En el campo educativo, Morales Escobar & Taborda Caro (2021), analizan cómo la investigación biográfico-narrativa permite comprender la identidad docente en contextos sociopolíticos complejos. Por su parte, Ruiz Muñoz & Álvarez

Gil (2023), argumentan que la narrativa es clave para recuperar voces subjetivas y construir conocimiento social desde una perspectiva epistemológica crítica.

En cuanto a la ética y la digitalización, Chárriez Cordero (2021), advierte sobre la necesidad de adaptar los protocolos éticos al trabajo con historias de vida en entornos digitales, garantizando la confidencialidad y el consentimiento informado. Finalmente, Bretones Peregrina et al., (2024), Sánchez-Sánchez & Montero-García (2024), muestran cómo las historias de vida se han convertido en herramientas pedagógicas eficaces en la formación de educadores/as sociales, al fomentar la empatía, la comprensión del otro y la reflexión crítica sobre la práctica profesional.

En conclusión, las técnicas biográficas e historias de vida se consolidan como una herramienta de conocimiento integral que articula lo individual y lo colectivo, lo emocional y lo estructural, lo vivido y lo interpretado. Su fuerza radica en la capacidad de convertir la experiencia en conocimiento socialmente relevante, preservando la voz de los sujetos y promoviendo la transformación social.

Al integrarse con entrevistas en profundidad y grupos de discusión, las historias de vida conforman un entramado metodológico coherente dentro de la investigación cualitativa contemporánea. Comparten principios comunes: el enfoque interpretativo centrado en los significados, la flexibilidad metodológica, la reflexividad investigadora y la capacidad de combinar lo subjetivo y lo social. Esta convergencia configura un paradigma de investigación humanista, crítico y comprometido, capaz de abordar la complejidad de los fenómenos sociales desde una mirada ética, inclusiva y plural.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo Borrego, A., Linares Barrantes, C. y Cachay Boza, O. (2014). Tipos de conocimiento y preferencias para la resolución de problemas. *Industrial Data*, 13(2). doi: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v13i2.6181>
- Annells, M. (1996). Método de la teoría fundamentada: perspectivas filosóficas, paradigmas de investigación y posmodernismo. *Investigación cualitativa en salud* 6 (3): 379-393.

- Arnal, J. (1997). *Investigación educativa: fundamentos y metodología*. Labor. Aspers, P., & Corte, U. (2019). What is Qualitative in Qualitative Research. *Qualitative Sociology*, 42(2), 139–160. <https://doi.org/10.1007/s11133-019-9413-7>
- Barragán-León, A. N. (2019). *Cartografía social: lenguaje creativo para la investigación cualitativa*. Universidad del Valle.
- Benavides-Lara, M., & Alegre Brítez, M. (2023). Ética y metodología en grupos de discusión digitales. *Revista Latinoamericana de Metodología Cualitativa*, 15(2), 45–62.
- Bertaux, D. (2010). *Las historias de vida: perspectiva etnosociológica*. Ediciones Bellaterra.
- Bolívar, A. (2014). *La investigación biográfico-narrativa en educación: fundamentos y tradiciones*. Narcea.
- Bolívar, A. (2019). Narrativas de vida y construcción de identidades profesionales. *Revista Española de Pedagogía*, 77(272), 23-41.
- Bretones Peregrina, E., Solé Blanch, J., Alberich González, N., & Ros Nicolau, P. (2024). Historias de vida y educación social: una experiencia de investigación y formación. Universitat Oberta de Catalunya.
- Busetto, L., Wick, W., & Gumbinger, C. (2022). How to Use Qualitative Methods for Health and Healthcare Research. *Humanities and Social Sciences Communications*, 9(1), 1–12.
- Castilla Barraza, J. G., Cardenas Gonzales, J. R., & La Rosa Huertas, L. D. C. (2025). La complejidad humana en la investigación cualitativa como herramienta esencial de la investigación científica. *Revista científica en ciencias sociales*, 7, 502-517.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis*. Sage.
- Chárriez Cordero, M. (2021). Historias de vida: una metodología de investigación cualitativa. Universidad de Puerto Rico.
- Cházaro-Arellano, E. H. (2024). Análisis de datos en las investigaciones cualitativas: El reto frente al investigador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(17), 168-171.
- Curry, E.L (2003). The use of Grounded theory as a knowledge development tool. *Journal of Theory Construction & Testing*, Fall, 7(2), 11-21.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (1994). *Handbook of qualitative research*. SAGE.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). SAGE.
- Elgueta-Ruiz, M., & Sanz-Marcos, P. (2021). Grupos de discusión en entornos virtuales: desafíos y oportunidades. *Revista de Investigación Educativa*, 39(1), 123–140.
- Folgueiras Bertomeu, P. (2016). *La entrevista en profundidad*. En J. L. Bisquerra Alzina (Coord.), *Metodología de la investigación educativa* (pp. 275–302). La Muralla.
- Goodson, I. (2017). *Narrative learning*. Routledge.
- Glaser, B. y Strauss, A. (1967). *El descubrimiento de la teoría fundamentada*. Chicago: Aldine Press.
- Glaser, B.G. (1978). *Sensibilidad teórica*. Mill Valley, CA: Sociology Press.

- Glaser, B.G. (1992). *Fundamentos del análisis de la teoría fundamentada*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Goulding, C. (1998). Teoría fundamentada: La metodología faltante en la agenda interpretativista. *Investigación de mercado cualitativa: Una revista internacional 1* (1), 50-57.
- Grinnell, R. M. (1997). *Social work research and evaluation: Quantitative and qualitative approaches* (5th ed.). F. E. Peacock Publishers.
- Gutiérrez Sanín, F. (2024). *Cinco ensayos no metódicos sobre metodología*. Editorial Universidad del Rosario.
- Hammersley, M. (1989). *El dilema del método cualitativo*. Londres: Routledge.
- Hirschman, E.C. & Thompson, C. J. (1997). Por qué importan los medios: Hacia una comprensión más profunda de las relaciones de los consumidores con la publicidad y los medios de comunicación. *Journal of Advertising*, 26 (1), 43-60.
- Imen, P. (2012). Junior Achievement o la pedagogía del capital. *Revista La pedagogía del capital*, (271), 28-53.
- Jones, D.; Manzelli, H. & Pecheny, M. (2004). *Grounded theory. Una aplicación de la teoría fundamentada a la salud*. En Kornblit, A.L. (Ed.). *Análisis de datos en metodologías cualitativas*. Buenos Aires: Biblos.
- Jordi Sánchez, M., & Macías Gómez-Estern, B. (2014). *La entrevista en profundidad en investigación social*. Repositorio MINEDU.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage.
- López, A. M. (2023). *La entrevista y la historia de vida como recurso pedagógico en Trabajo Social y Educación Social*. ACM Publicaciones.
- Macías Reyes, R. (2020). Historia de vida. Reflexiones teóricas y metodológicas desde la práctica. *Revista de Desarrollo Cultural Comunitario*, 15(3), 12-25.
- Majjala H. et al. (2004). The use of grounded theory to study interaction. *Nurse Researcher*, 11 (2), 41-55.
- Martin, D. (2007). Management learning exercise and trainer's note for building grounded theory in tourism behavior. *Journal of Business*, 60(7), New York, July.
- Matto Ríos, A. C. (2022). Historia de vida como método de investigación cualitativa: una aproximación teórica. *Revista Kuaapy Ayvu*, 13(13), 155-175.
- Morales Escobar, I. del R., & Taborda Caro, M. A. (2021). La investigación biográfico-narrativa: significados y tendencias en la indagación de la identidad profesional docente. *Folios*, (53), 171-190.
- Morgan, J. P. (1997). Creditmetrics-technical document. *JP Morgan, New York*, 1, 102-127.
- Richard A. Krueger, R. A., & Mary Anne Casey, M. A. (2015). Focus group interviewing. En K. E. Newcomer, H. P. Hatry & J. S. Wholey (Eds.), *Handbook of practical program evaluation* (4th ed., pp. 506-534). Jossey-Bass.
- Ortez, E. Z. (2009). La entrevista en profundidad y la observación directa: observaciones cualitativas para un enfoque holístico. *La Universidad*, 20(2), 45-60.

- Palacios, S. P. I., & Rubio, K. L. A. (2003). La entrevista en profundidad en los procesos de investigación social. *Revista Latinoamericana de Metodología en Ciencias Sociales*, 7(1), 45–60.
- Páramo Morales, D. (2015). La teoría fundamentada (Grounded Theory), metodología cualitativa de investigación científica. *Pensamiento & gestión*, (38), 165–193. <https://doi.org/10.14482/pege.38.5666>
- Piza Burgos, N. D., Amaiquema Márquez, F. A., & Beltrán Baquerizo, G. E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459.
- Ramírez Mercado, M. (2023). *Metodología cualitativa*. Universidad Autónoma de Yucatán.
- Rebollo-Catalán, A., & García-Pérez, F. (2022). Herramientas colaborativas en grupos de discusión online: una experiencia en educación superior. *Revista de Estudios Cualitativos*, 10(3), 88–105.
- Ríos, A. C. M. (2022). Historia de vida como método de investigación cualitativa: una aproximación teórica. *Revista Científico-Pedagógica Kuaapy Ayvu*, 13(13), 15-25.
- Ripossio, R. N. P. (2024). Validez y confiabilidad en la investigación cualitativa: Una propuesta de interpretación teórica-empírica. *Question*, 3(78), e904.
- Rogel-Salazar, R. (2018). El grupo de discusión: revisión de premisas metodológicas. *Cinta de Moebio*, (63), 274–282. <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2018000300274>
- Ruiz Muñoz, M. M., & Álvarez Gil, M. F. (2023). La narrativa y sus aportes a la construcción del conocimiento social. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 53(2), 385–402.
- Sánchez-Sánchez, E., & Montero-García, I. (2024). Impacto del uso de la historia de vida como herramienta de investigación en la formación de educadores sociales. *Eduscientia*, 7(14), 11-23.
- Sanz-Marcos, P., & Rebollo-Catalán, V. (2022). Moderación ética y herramientas digitales en grupos de discusión virtuales. *Educación y Tecnología*, 14(3), 112–130.
- Screiber, R.S. & Stern, P.N. (Eds.) (2001). *Using grounded theory in nursing*. Springer Publishing Company.
- Strauss, A. y Corbin, J. (1998). *Fundamentos de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para el desarrollo de la teoría fundamentada* (2.^a ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Strube, L. (1992). *Patient focused care: The path to empowered self-management. A grounded theory approach*. Dissertation. Columbia University. February.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Paidós.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (2008). *La entrevista en profundidad: teoría y práctica*. Academia.edu.
- Thomas, W. & Znaniecki, F. (1974). *The Polish Peasant in Europe and America*. New York: Octagon Books, 1974.

- Thompson, C.J. (1997). Interpretando a los consumidores: un marco hermenéutico para obtener información de marketing a partir de los textos de las historias de consumo de los consumidores. *Journal of Marketing Research*, 34 (4), 438-55.
- Velloso, I. S. C., & Tizzoni, J. S. (2020). Criterios y estrategias de calidad y rigor en la investigación cualitativa. *Ciencia y Enfermería*, 26, e37. <https://doi.org/10.29393/ce26-37vctj20020>
- Veras, E. (2010). Historia de vida: un método para las Ciencias Sociales. *Cinta de Moebio*, (37), 33-45. <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2010000100003>
- Wells, K. (1995). La estrategia de la teoría fundamentada: Posibilidades y problemas. *Social Work Research* 19 (1), 33-37.
- Wuest, J. (1995). Teoría fundamentada feminista: Una exploración de la congruencia y las tensiones entre dos tradiciones en el descubrimiento del conocimiento. *Qualitative Health Research* 5 (1), 125-137.

Capítulo 9

Fuentes Secundarias, Documentación y Nuevas Tecnologías en la Investigación Social: Tipologías, Utilización y Criterios de Citación

ALBERTO SARASOLA FERNÁNDEZ

Universidad Pablo de Olavide

1. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN SECUNDARIA

1.1. Concepto y relevancia en la investigación social

La información secundaria comprende todos aquellos datos, documentos o materiales que no han sido generados directamente por

la investigación en curso, sino que provienen de estudios, registros o procesos previos. En Trabajo Social, la documentación secundaria se ha consolidado como un insumo metodológico imprescindible para la comprensión de fenómenos complejos, la construcción de diagnósticos y el diseño de políticas sociales basadas en evidencia (Gutiérrez & Franklin, 2021).

La documentación en Trabajo Social constituye el conjunto de registros, informes, evidencias y materiales escritos, gráficos o digitales que sustentan el proceso profesional y científico del área. Es una herramienta clave tanto para la investigación social, como para la intervención, la evaluación y la planificación de políticas públicas (Moreno & Martín, 2021).

Este tipo de documentación permite abordar procesos sociales desde diversas perspectivas temporales y espaciales, conservar la trazabilidad histórica de los problemas públicos y complementar los datos primarios con análisis comparativos o contextuales.

1.2. Naturaleza y funciones de la documentación secundaria

La documentación secundaria cumple diversas funciones en el proceso investigador:

- Función contextualizadora: sitúa el fenómeno en marcos teóricos, históricos y sociales amplios.
- Función descriptiva: ofrece datos cuantitativos y cualitativos sobre la población o el territorio.
- Función justificativa: sustenta la relevancia del problema investigado.
- Función comparativa: posibilita contrastar resultados con investigaciones previas.
- Función analítica: aporta interpretaciones y marcos conceptuales elaborados por otros.

En la investigación social contemporánea, la documentación secundaria se nutre de materiales institucionales, publicaciones científicas,

bases de datos administrativas, informes internacionales, revisiones sistemáticas, archivos digitales y, cada vez más, fuentes provenientes de entornos digitales y plataformas tecnológicas (Hernández-Serrano et al., 2022).

1.3. Criterios para la evaluación crítica de la documentación secundaria

Un análisis crítico riguroso exige, al menos, la valoración de:

- **Fiabilidad:** credibilidad de la entidad productora. Evalúa quién produce la información, y si dicha entidad es reconocida, transparente y con peso suficiente para realizar categorizaciones y/o juicios de valor. Es importante tener en cuenta si dicha información proviene de un organismo oficial, de una universidad, revista científica o institución con prestigio, además de comprobar si ha existido una revisión previa que asegure la veracidad de la información compartida. Otro punto importante es saber si el/la autor/a y/o institución a la que recurrimos como fuente tiene una trayectoria en el tema consultado, así como el contexto en el cual se desarrolla. Por último, se debe ser consciente, que fuentes no verificadas o sin respaldo institucional pueden llegar a comprometer la credibilidad de un estudio o investigación.
- **Exactitud:** claridad metodológica y consistencia de los datos. Las fuentes a consultar deben revelar datos lo más exactos posibles, de los cuales poder extraer conclusiones que nos ayuden en nuestro papel investigador. Debemos huir de textos poco precisos, que sean ambiguos o que divaguen en exceso, ya que no aportarán más que dudas y podrían inducir a la confusión.
- **Vigencia:** actualidad o pertinencia temporal. El Trabajo Social es una ciencia en constante cambio y actualización, por lo que la información que recopilemos deberá estar lo más actualizada posible. Debemos evitar teorías o metodologías que se consideren desfasadas, y siempre tener en cuenta el contexto social y político en el cual se desarrolló el texto original, para poder entender las causas que llevaron a las personas autoras a exponer dichas afirmaciones.

- **Accesibilidad:** disponibilidad para su verificación. Es de suma importancia que mostremos las fuentes consultadas en nuestro trabajo, y que éstas sean accesibles para la comprobación por parte del lector de dichos datos. Además de un ejercicio de transparencia, se fomenta así la transmisión de conocimientos y se facilita a futuros/as investigadores/as y escritores/as, el poder seguir aportando a la disciplina a través de nuevos estudios.
- **Objetividad:** posible presencia de sesgos institucionales o ideológicos. Toda documentación tiene una posición, que viene determinada por el/la autor/a y el contexto. El análisis crítico debe identificarla, para saber hacer una interpretación y evitar los sesgos. Reconocer los sesgos no invalida la fuente, pero permite interpretar mejor la información.

En Trabajo Social, donde los fenómenos son multidimensionales y las decisiones tienen efectos directos sobre personas y comunidades, el uso responsable de la documentación secundaria adquiere particular relevancia ética y profesional. Es tarea del profesional que se enfrenta a esta información el ser capaz de analizarla de forma crítica, entendiendo el contexto del cual proviene la información, y siendo lo suficientemente responsable para actuar en consecuencia de las mismas. Además, se ha de reconocer la importancia de la transmisión y recopilación del conocimiento, dándole el tiempo necesario para verificar y asegurar que la información en la cual cristaliza toda la investigación contenga todos los ítems mencionados anteriormente.

2. TIPOS DE DATOS Y FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes secundarias pueden clasificarse en función de su origen, forma, nivel de elaboración y soporte tecnológico. La literatura reciente destaca la necesidad de identificar su naturaleza para definir estrategias metodológicas adecuadas (Pérez-Campanero, 2021; Ruiz-Beltrán & López-Roldán, 2023).

2.1. Según el origen institucional

2.1.1. Fuentes oficiales

Son aquellas que están producidas por organismos públicos, poseen alta tasa de confiabilidad y cobertura poblacional. Podríamos considerar que son fuentes oficiales las siguientes:

- Censos de población.
- Encuestas estatales o autonómicas.
- Estadísticas sanitarias, educativas y laborales.
- Registros administrativos (servicios sociales, sistemas sanitarios, justicia, etc.).
- Documentos oficiales (Leyes, decretos, sentencias, informes oficiales, etc.).
- Fuentes de publicación periódica (Boletines, Anuarios, etc.).

Estas fuentes permiten capturar tendencias y patrones estructurales relacionados con pobreza, exclusión, violencia de género, salud pública, etc., de un determinado contexto poblacional y/o territorial. Son de una alta utilidad para poder contextualizar y justificar los textos en la disciplina del Trabajo Social, ya que aportan información relevante y datos exactos del fenómeno o fenómenos a estudiar. También son la base para la toma de decisiones en cuanto a la aplicación de políticas públicas que afectan a la población de un determinado territorio, así como son de gran utilidad para la justificación de proyectos y programas sociales de intervención con diferentes colectivos.

2.1.2. Fuentes académicas

Integran el conjunto de conocimientos producidos por la comunidad científica en sus diferentes ámbitos y contextos:

- Artículos en revistas indexadas.
- Libros y capítulos especializados.
- Tesis doctorales.
- Informes técnicos universitarios.

Son fundamentales para construir el marco teórico y situar el estado de la cuestión. Es la principal fuente de creación de conocimiento, contando con personas especializadas en la producción literaria académica. Debemos ser conscientes de la importancia del respaldo de un centro académico en los textos que se desarrollan por parte de investigadores y autores. Además, dentro del sistema público universitario, se propicia y fomenta la creación y divulgación, a través de grupos de investigación y la asociación entre profesionales para el desarrollo de literatura especializada de Trabajo Social.

2.1.3. *Fuentes de entidades sociales y organizaciones del tercer sector*

Las entidades del tercer sector (Organizaciones No Gubernamentales), fundaciones, asociaciones, etc., también elaboran documentos estratégicos valiosos, que pueden servir para analizar desde otra perspectiva, normalmente del ámbito de intervención y trabajo directo, los distintos ámbitos de la sociedad y población:

- Memorias institucionales.
- Informes de intervención.
- Evaluaciones de impacto social.
- Indicadores propios.

2.2. **Según el formato del material**

2.2.1. *Documentación escrita*

Se trata del registro de información, ideas o mensajes a través de un texto, pudiendo darse en soporte físico (papel) o digital. Su objetivo es proporcionar evidencia, probar algo o servir como registro permanente para una futura consulta. Incluye leyes, decretos, políticas públicas, informes, actas, correspondencia institucional, manuales, guías técnicas, etc. Esta forma de comunicación exige precisión y claridad en el uso del lenguaje.

2.2.2. *Datos estadísticos*

Son valores numéricos o información obtenida de estudiar una característica de interés en una población o muestra. Son presentados en forma numérica, tabular o gráfica (series temporales, microdatos, indicadores compuestos).

2.2.3. *Material audiovisual*

Es cualquier contenido que combine elementos visuales y sonoros para transmitir un mensaje. Incluye distintos formatos, como vídeos, fotografías, registros sonoros, emisiones de medios de comunicación, material etnográfico digitalizado. Su objetivo principal es la de comunicar una información de manera efectiva, utilizando simultáneamente distintos elementos.

2.2.4. *Contenidos digitales y web*

Hablamos de toda la información, textos, imágenes, videos y otros elementos que se encuentran alojados en un sitio web, en internet. Nos referimos a sitios web, repositorios, plataformas académicas, blogs especializados, publicaciones digitalizadas y datos generados por usuarios. Normalmente, las personas usuarias pueden interactuar con este contenido, siendo una rica fuente de conocimiento. Hay que tener en cuenta que, de igual modo, es muy fácil el publicar información en este tipo de medios, por lo que hay que saber distinguir la información real y veraz de aquella que pueda no serlo.

2.3. Según el nivel de elaboración

2.3.1. *Datos procesados*

Entendemos por datos procesados la información que ya ha sido analizada, interpretada o agregada de su forma original a un formato más útil, comprensible y de manera más organizada mediante recopilación, limpieza, análisis y conversión. A través de este concepto podemos transformar datos caóticos, carentes de sentido sin contexto o irrele-

vantes, en información valiosa que puede servir para la toma de decisiones, identificación de tendencias o resolución de problemas. Por datos procesados podemos entender informes, revisiones, estadísticas oficiales, etc.

2.3.2. *Datos sin procesar*

Son datos en bruto, primarios o que no han sido analizados, que se toman directamente de la fuente sin ninguna transformación, limpieza u organización. Son Microdatos, bases administrativas originales, informes preliminares, etc. Gracias a ellos, podemos ver la realidad de un contexto sin intervención de la interpretación cualitativa de un profesional, por lo que pueden ser utilizados para justificaciones, toma de decisiones o previsión de actuaciones.

2.3.3. *Síntesis o metadatos*

Entendemos “datos sobre datos”, los cuales describen, estructura, y facilitan la comprensión de otra información. Tienen una función de etiquetar, proporcionar detalles relevantes, y son esenciales para la organización, búsqueda, gestión de información en diversas áreas. Revisiones sistemáticas, meta-análisis, catálogos, sistemas de clasificación y taxonomías.

3. NUEVAS TECNOLOGÍAS COMO FUENTE DE DATOS SECUNDARIOS

Las nuevas tecnologías como fuentes de datos secundarios se refieren al conjunto de herramientas digitales, plataformas de acceso abierto, redes sociales, repositorios en línea, sistemas de información geográfica, big data e inteligencia artificial, que permiten recopilar, almacenar y analizar información previamente generada por instituciones, usuarios o sistemas automatizados. Estas tecnologías amplían las posibilidades del investigador/a social para acceder a grandes volúmenes de datos, diversificar las fuentes y contextualizar fenómenos sociales de manera dinámica y actualizada (Couldry & Mejias, 2021).

En el campo del Trabajo Social, estas tecnologías permiten comprender fenómenos sociales complejos desde múltiples dimensiones (espacial, temporal, comunicacional y emocional), incrementando las capacidades analíticas de los profesionales para el diagnóstico, la evaluación de políticas públicas y la intervención social basada en evidencia (Gutiérrez & Franklin, 2021; Hernández-Serrano, Larraz & Villalustre, 2022).

Según Ruiz-Beltrán & López-Roldán (2023), las tecnologías digitales “constituyen un pilar del nuevo paradigma de la investigación social aplicada, en el que la integración de fuentes masivas y diversas redefine el papel del investigador/a social”.

El uso de tecnologías digitales como fuentes secundarias democratiza el conocimiento, al ampliar el acceso a información pública y científica, pero también exige nuevas competencias metodológicas y éticas, especialmente en lo relativo a la verificación de datos, la privacidad y el tratamiento responsable de la información social (Eubanks, 2020; ONU, 2022).

Esta revisión sistemática de la información examina cómo la práctica del Trabajo Social mediada por tecnología ha evolucionado, incluyendo fuentes secundarias digitales, plataformas online y herramientas de evaluación remota (Afrouz, et al., 2023).

Además, las herramientas tecnológicas posibilitan análisis de datos masivos y no estructurados, tales como publicaciones en redes sociales, registros administrativos digitalizados o repositorios colaborativos, que se transforman en insumos de valor para la investigación aplicada en Trabajo Social. Estos procesos favorecen la planificación preventiva y la intervención social contextualizada, siempre que se apliquen criterios de validez, representatividad y ética profesional (Ruiz-Beltrán & López-Roldán, 2023; Couldry & Mejias, 2021).

En síntesis, las nuevas tecnologías no solo amplían el acceso a fuentes de datos secundarios, sino que redefinen la forma en que el Trabajo Social produce y analiza conocimiento, promoviendo una práctica más crítica, inclusiva y basada en evidencias empíricas, tal y como dejan reflejado Jacob & Souissi (2023), en su estudio, quedando patente que la transformación digital impacta la profesión del Trabajo Social, sus roles, formas de intervención y documentación.

3.1. Repositorios digitales y acceso abierto

Los repositorios institucionales y plataformas de acceso abierto democratizan el acceso a:

- Artículos científicos.
- Tesis doctorales.
- Datos de investigación.
- Informes institucionales.

Entre ellos destacan Zenodo, CORE, RedALyC, OpenAIRE, los repositorios universitarios y bases como Dialnet y SciELO. También encontramos herramientas propias de Google, como Google Académico, Google Workspace, o Gemini.

3.2. Plataformas de datos abiertos

Las políticas de *Open Data* permiten a investigadores y profesionales del Trabajo Social acceder a datos públicos descargables relacionados con:

- Servicios sociales.
- Presupuestos públicos.
- Indicadores territoriales.
- Transporte, vivienda, empleo, seguridad.

3.3. Redes sociales y datos generados por usuarios

Los entornos digitales producen información sobre comportamientos, opiniones y dinámicas comunitarias:

- Twitter/X permite analizar discursos públicos.
- Facebook y TikTok reflejan patrones de interacción social.
- Foros y comunidades virtuales actúan como espacios de expresión e identidades colectivas.

Estas fuentes son útiles para estudios sobre jóvenes, participación ciudadana, movimientos sociales o salud mental digital (Vogels, 2023).

3.4. Big Data, minería de texto e inteligencia artificial

La Inteligencia Artificial (IA), representa una de las transformaciones tecnológicas más significativas del siglo XXI. Su aplicación en el Trabajo Social está revolucionando los modos de investigación, análisis de datos, diagnóstico social y prestación de servicios, al introducir algoritmos capaces de procesar información compleja, predecir tendencias y apoyar la toma de decisiones (Bettmann et al., 2021).

Lejos de sustituir la intervención humana, la IA se perfila como una herramienta complementaria para mejorar la eficiencia de los sistemas de bienestar, la evaluación de políticas sociales y la personalización de las intervenciones (Domenech & Gairín, 2023).

Desde 2020, la expansión de herramientas de análisis automatizado ha permitido:

- Procesamiento masivo de textos.
- Análisis de sentimiento.
- Detección de patrones sociales.
- Identificación de narrativas emergentes.

Su uso en Trabajo Social abre posibilidades para el análisis predictivo y la planificación preventiva, aunque también plantea dilemas éticos. Integrar la IA en el Trabajo Social implica un equilibrio entre la innovación tecnológica y la centralidad de la persona. La disciplina debe garantizar que los sistemas inteligentes no sustituyan la empatía, el juicio crítico y el acompañamiento humano, sino que los fortalezcan.

Domenech & Gairín (2023), destacan que el futuro del Trabajo Social digital requiere “una ética de la corresponsabilidad, en la que humanos y máquinas cooperen para ampliar las capacidades sociales, no para reducirlas”.

3.5. Sistemas de información geográfica (SIG)

Los Sistemas de Información Geográfica (SIG), permiten integrar datos sociales, geográficos y ambientales para generar:

- Mapas de vulnerabilidad.
- Análisis territorial de la pobreza.
- Diagnósticos comunitarios georreferenciados.

4. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA INTERRELACIÓN ENTRE NUEVAS TECNOLOGÍAS Y EL USO DE FUENTES SECUNDARIAS

4.1. Ventajas

4.1.1. *Acceso rápido y amplio a información diversa*

Las tecnologías digitales facilitan la consulta simultánea de múltiples fuentes, incrementando la eficiencia investigadora (Cobo, 2020). Nos permite conocer y comparar datos que de otra forma tardaríamos mucho más tiempo en conseguir y analizar. El acceso a la información a través de internet permite tener información de múltiples fuentes, incluyendo testimonios en tiempo real de personas protagonistas de las situaciones que viven, que de otro modo sería muy complicado de lograr.

4.1.2. *Actualización constante*

La información digital se actualiza en tiempo real, lo que permite monitorear fenómenos dinámicos como la desigualdad o la exclusión social. Además, es posible acudir a datos concretos en fechas concretas, aumentando la cantidad de información a la cual podemos acceder. La velocidad de actualización permite el avance científico y aumenta la capacidad de análisis de datos, pudiendo darse en tiempo real. Esto permite adaptar las intervenciones del Trabajo Social, así como planificar acciones futuras, anticipando sucesos que puedan producirse.

4.1.3. *Reducción de costes y barreras de acceso*

Los repositorios de acceso abierto disminuyen desigualdades entre instituciones académicas de diferentes regiones, así como de investiga-

dores/as y profesionales. Se democratiza el acceso a la información, sin importar localización, prestigio o capacidad económica. Este hecho posibilita que toda aquella persona interesada en una cuestión social concreta, con las herramientas y conocimientos adecuados, pueda tener la posibilidad de encontrar información valiosa.

4.1.4. Potencial analítico ampliado

La combinación de datos masivos y algoritmos de análisis proporciona nuevas herramientas para detectar tendencias sociales, lo que permite analizar y planificar acciones futuras. Por otra parte, permite tener el control de datos, con herramientas cada vez más sofisticadas, y la ayuda de la Inteligencia Artificial, ha supuesto un apoyo enorme a la investigación y análisis de información.

4.1.5. Diversificación de fuentes y perspectivas

Las redes sociales amplían la voz de colectivos históricamente invisibilizados en los sistemas estadísticos tradicionales, que de otra forma no tendrían esa plataforma para poder ofrecer testimonio. Además, nos ayuda a expandir el conocimiento, poniéndolo al alcance de toda aquella persona interesada. Las redes sociales son un altavoz con un potencial enorme, y están al servicio del Trabajo Social para difundir y divulgar conocimiento y acciones.

4.2. Inconvenientes y riesgos

4.2.1. Problemas de fiabilidad y veracidad

Los datos digitales, especialmente los provenientes de redes sociales, pueden carecer de control metodológico. Además, son fácilmente falsables, pudiendo ser manipulados por cualquier persona. La falta de control al subir información a internet ayuda a difundir información errónea o directamente falsa, lo que puede complicar la labor de investigación del profesional que se enfrenta a ella.

4.2.2. *Brecha digital*

La exclusión digital genera sesgos en quienes producen y consumen información en entornos digitales (ONU, 2022). Debemos luchar por minimizar la brecha digital desde el Trabajo Social, apostando por una actualización constante y buscando el equilibrio entre tecnología e intervención social.

4.2.3. *Sobrecarga informativa*

El exceso de datos dificulta la selección de fuentes relevantes y confiables. La sobreinformación es un problema que encontramos en todas las facetas de la vida en la actualidad, lo que hace que las personas no presten la debida atención o no se sepa diferenciar información veraz de aquella falsa. Debemos recurrir siempre a fuentes oficiales, o de prestigio contrastado, para dar veracidad a la información que busquemos, y comparar siempre dicha información, acudiendo a la fuente inicial de la misma.

4.2.4. *Riesgos éticos*

El Código Ético Internacional del Trabajo Social (IFSW, 2022) subraya que toda práctica mediada por tecnología debe respetar la dignidad, privacidad y autonomía de las personas usuarias, y promover la equidad en el acceso a los servicios.

Existe riesgo de vigilancia, pérdida de privacidad y uso indebido de datos sensibles, especialmente en poblaciones vulnerables (Eubanks, 2020). Además, Como advierte Behan-Devlin (2024), la digitalización excesiva de la atención social “corre el riesgo de convertir la intervención en un proceso administrativo y tecnocrático, alejado de la experiencia humana”.

4.2.5. *Dependencia tecnológica*

El proceso de digitalización ha transformado profundamente la práctica profesional del Trabajo Social, desde la gestión administrativa hasta la investigación y la intervención comunitaria. Sin embargo, el

uso intensivo de tecnologías puede derivar en dependencia tecnológica, entendida como la excesiva confianza en herramientas digitales, sistemas automatizados y plataformas virtuales para la toma de decisiones, la comunicación o la gestión de datos (Cobo, 2020; Audrin, 2024).

Si bien las tecnologías ofrecen ventajas innegables, como la rapidez en el acceso a información o la mejora en la coordinación institucional, su uso desmedido puede erosionar competencias críticas, limitar el juicio profesional y generar nuevas formas de exclusión social (Behan-Devlin, 2024).

Clohessy et al., (2024), advierten que la automatización de procesos en servicios sociales “reduce la agencia profesional y favorece la dependencia instrumental de la tecnología”. Además, encontramos problemas como los cambios de plataformas, restricciones de acceso o cierres de servicios, que pueden llegar a comprometer investigaciones en curso, dificultando su correcta finalización.

5. CÓMO CITAR CORRECTAMENTE FUENTES SECUNDARIAS SEGÚN APA 7ª EDICIÓN

Las normas APA (American Psychological Association), son un conjunto de directrices diseñadas para facilitar una comunicación clara y precisa en las publicaciones académicas, especialmente en la citación y referenciación de fuentes de información. Aunque surgieron en 1929 en el campo de la Psicología, su uso se ha extendido a otros campos de las Ciencias Sociales, las Ciencias Económicas y las Ciencias Aplicadas.

La citación rigurosa es un componente ético y metodológico fundamental. APA 7 establece criterios específicos para citar información secundaria, especialmente útil cuando el acceso a la fuente original es limitado.

5.1. Principio general

Debe citarse siempre que sea posible la fuente primaria, es decir, el documento original. Solo si no es accesible, se recurre a la citación secundaria.

5.2. Formato de citación secundaria en APA 7

En el texto:

- Apellido del autor/a original, año, citado en Apellido del autor/a secundario, año.

En la lista final solo se incluye la fuente secundaria.

Ejemplo:

En el texto: *Durkheim (1895, citado en Martínez, 2021) argumenta que...*

En la lista de referencias: Martínez, J. (2021). *Historia de la sociología clásica*. Editorial Siglo XXI.

5.3. Citación de documentos digitales

Debe incluir:

- Autor/a o institución responsable.
- Año de publicación.
- Título en cursiva.
- Editorial u organización responsable.
- URL o DOI (si existe).
- Fecha de consulta solo cuando la fuente es inestable.

Ejemplo:

Centro Internacional de Investigaciones sobre Desarrollo. (2022). *Desigualdad digital en América Latina*. <https://www.cidd.org/desigualdad-digital>.

5.4. Citación de datos y bases de datos

APA 7 incluye formatos específicos:

Organización/autor. (Año). Título de la base de datos [Data set]. Editorial o institución. URL.

5.5. Ética y transparencia en el uso de información secundaria

El uso ético de las citas en los trabajos de investigación constituye un pilar fundamental de la integridad académica y profesional en el campo del Trabajo Social. Citar correctamente implica reconocer la autoría intelectual, respetar los derechos de propiedad académica y garantizar la transparencia en los procesos de construcción de conocimiento (American Psychological Association [APA], 2020).

Además, dentro del campo de la investigación y el desarrollo científico de la disciplina del Trabajo Social, el respeto ético en el uso de citas no es solo un requisito técnico, sino una expresión del compromiso profesional con la justicia, la honestidad y la responsabilidad social (IFSW, 2022). El Código Ético de la profesión reconoce la importancia de dicha honestidad intelectual, así como la rendición de cuenta como principios rectores en la práctica profesional e investigadora. De esta forma, reconocemos el trabajo de otros/as investigadores/as, se evita el plagio, permite la verificación y trazabilidad de los conocimientos empleados y fomenta la colaboración académica y el reconocimiento.

Es por ello, que el/la investigador/a debe indicar el nivel de elaboración de los datos, no modificar información sin una explicación detallada del cómo y porqué de la misma, respetar los derechos de autor y, por último, citar correctamente.

6. CONCLUSIONES

La documentación, las fuentes secundarias y las nuevas tecnologías se han convertido en elementos esenciales para la producción de conocimiento riguroso en Trabajo Social. En una época donde se tiende a la digitalización absoluta de los datos, y donde la tecnología avanza a pasos agigantados, es lógico que la disciplina del Trabajo Social base su actividad investigadora y de planificación en herramientas digitales. Esto no es más que una alineación con las tendencias actuales de investigación en numerosas disciplinas, basadas en evidencias, que apuestan

por la integración de fuentes múltiples y digitalizadas en los procesos de conocimiento social.

Es importante señalar el uso irresponsable de documentación puede comprometer la credibilidad de la investigación y, por extensión, la intervención social. En este sentido, su planteamiento trasciende la técnica para recuperar una dimensión deontológica de la información, en sintonía con el Código Ético Internacional del Trabajo Social (IFSW, 2022). Esta interrelación entre ética y metodología refuerza la idea de que la fiabilidad documental es inseparable del compromiso social del/la investigador/a, y que el uso de fuentes secundarias debe interpretarse no solo como una herramienta técnica, sino como un acto de responsabilidad profesional. Su adecuada selección, análisis y citación permite construir diagnósticos de mayor calidad, fundamentar políticas públicas y desarrollar intervenciones basadas en evidencia. No obstante, la expansión de fuentes digitales exige nuevas competencias metodológicas, éticas y tecnológicas que garanticen la calidad y la validez de la investigación social contemporánea.

Desde un punto de vista académico, esta sección sitúa al Trabajo Social dentro del paradigma de la investigación digital crítica (Couldry & Mejias, 2021; Gutiérrez & Franklin, 2021), donde el conocimiento se produce de forma distribuida, colaborativa y mediada tecnológicamente. Siempre teniendo un pensamiento y una visión equilibrada de la tecnología: ni tecnofóbica ni tecnocrática, sino crítica, contextual y humanista, coherente con los principios del Trabajo Social.

No debemos por ello olvidar los riesgos asociados al uso masivo de tecnologías en investigación e intervención social: la brecha digital, la sobrecarga informativa, la dependencia tecnológica y los dilemas éticos vinculados a la privacidad y al uso de datos sensibles. La clave está en tener un enfoque empírico con un posicionamiento ético, recordando que los fenómenos de vigilancia, deshumanización de la atención y pérdida de juicio profesional son consecuencias posibles del exceso de digitalización (Eubanks, 2020; Behan-Devlin, 2024). Desde la perspectiva académica, estos planteamientos abren un campo de reflexión sobre la sostenibilidad ética del Trabajo Social digital. Las tecnologías, si bien democratizan el acceso al conocimiento, también generan dependencias estructurales que pueden reducir la autonomía del profesional y limitar la participación ciudadana.

Además, en el ámbito académico y científico, con una constante aportación literaria, debemos ser conscientes de la necesidad de ajustarnos a las normas internacionales de citación de las aportaciones de otros/as autores/as. Es aquí, donde la citación se plantea no solo como una técnica de escritura, de organizar el trabajo y aportar las fuentes primigenias, sino como un acto ético y de transparencia científica. Por ello, desde las Ciencias Sociales, nos apoyamos en las normas APA, en el momento de creación de este capítulo, en su séptima edición. Citar correctamente implica reconocer la autoría intelectual, respetar los derechos de propiedad académica y garantizar la trazabilidad del conocimiento. La citación debe entenderse como un componente esencial de la formación investigadora en Trabajo Social, especialmente en una era en la que la inteligencia artificial y las herramientas digitales automatizan parte de la escritura científica.

Su adecuada selección, análisis y citación permite construir diagnósticos de mayor calidad, fundamentar políticas públicas y desarrollar intervenciones basadas en evidencia. No obstante, la expansión de fuentes digitales exige nuevas competencias metodológicas, éticas y tecnológicas que garanticen la calidad y la validez de la investigación social contemporánea.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Afrouz, R., et al. (2023). A systematic review of technology-mediated social work practice. *Journal of Social Work*, 24(5), 1234-1256.
- American Psychological Association. (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association (APA)* (7th ed.). American Psychological Association.
- Behan-Devlin, J. (2024). Digital technology in children's safeguarding social work: A scoping review. *British Journal of Social Work*, 54(7), 2957-2975.
- Bettmann, J. E., Gill, S., & Caffrey, A. (2021). Artificial intelligence and social work: Emerging intersections. *Social Work Research*, 45(2), 67-79.
- Clohessy, S., et al. (2024). Using digital tools in clinical, health and social care research: A mixed-methods study. *BMC Medical Research Methodology*, 24(1), 78.
- Cobo, C. (2020). *Acepto las condiciones: Usos y abusos de las tecnologías digitales*. Grano de Sal.

- Couldry, N., & Mejias, U. (2021). *The Costs of Connection: How Data Is Colonizing Human Life*. Stanford University Press.
- Domenech, A., & Gairín, J. (2023). Ética e inteligencia artificial en los servicios sociales: Retos para el Trabajo Social. *Revista de Políticas Sociales y Bienestar*, 6(2), 103–120.
- Eubanks, V. (2020). *Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor*. St. Martin's Press.
- Gutiérrez, L., & Franklin, D. (2021). Revisiting community social work through digital tools. *Journal of Social Work*, 21(4), 567–583. <https://doi.org/10.1177/1468017320936840>
- Hernández-Serrano, M. J., Larraz, V., & Villalustre, L. (2022). Digital literacy and critical thinking in higher education. *Computers & Education*, 185, 104533.
- International Federation of Social Workers (IFSW). (2022). *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. <https://www.ifsw.org/>
- Jacob, S. & Souissi, S. (2023). Social Workers in the Context of Digital Transformations. (2023). *Revue des Politiques Sociales et Familiales*, 4, 207-226.
- Moreno, A., & Martín, L. (2021). *La documentación social en los servicios públicos: fundamentos y procedimientos*. Ediciones Pirámide.
- ONU. (2022). *Informe sobre desarrollo humano y brecha digital*. Naciones Unidas.
- Pérez-Campanero, A. (2021). Tipologías de datos secundarios en investigación social. *Revista Española de Sociología*, 30(3), 1–18.
- Ruiz-Beltrán, M., & López-Roldán, P. (2023). *Métodos avanzados de análisis social: Perspectivas cuantitativas y digitales*. Editorial UOC.
- Vogels, E. (2023). *Teens, social media and mental health*. Pew Research Center.

Autores

Dr. Francisco Estepa Mestre, es profesor titular del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Actualmente es director del Máster en Gerontología y Gestión de Centros de Atención Gerontológica. Cuenta con tres quinquenios de mérito docente y dos sexenios de productividad investigadora. Sus principales intereses de investigación se centran en la pobreza y la exclusión social, poblaciones inmigrantes, minorías étnicas, personas mayores, así como el análisis y la aplicación de las nuevas tecnologías en la intervención docente.

Dr. José David Gutiérrez Sánchez, es Profesor Titular en el área de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Málaga. Investigador del grupo de investigación Inclusión socioeducativa e intercultural, Sociedad y Medios (SIMI) e Investigador en el Instituto JUVUMA (Instituto Universitario de Investigación sobre Juventud, mercado de trabajo inclusivo y protección jurídico-social y económica). Ha publicado más de una centena de trabajos de revisión por pares (artículos, capítulos y libros). Es miembro del Consejo Editorial de la Revista Andaluza de Ciencias Sociales, Anduli.

Dr. José Tomás Diestre Mejías, es doctor por la Universidad Pablo de Olavide, con una amplia trayectoria académica y una experiencia docente superior a veinte años en el ámbito universitario. Sus líneas de investigación se orientan principalmente a la investigación comunitaria, desde paradigmas críticos y enfoques epistemológicos participati-

vos, asimismo, ha desarrollado una sólida labor investigadora y formativa en el ámbito de la cooperación al desarrollo y los derechos humanos.

Dr. José Luis Sarasola Sánchez-Serrano, es Catedrático de Universidad del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, director del Grupo de Investigación PAIDI-SEJ-452 Investigación en Trabajo Social y Políticas Sociales y de Máster en Gerontología y dirección de centros gerontológicos, es autor de más de 25 libros, más de 60 capítulos y más de 100 artículos en revistas indexadas, con estancias en 15 universidades de Europa, África y América.

Dra. Carmen M^a Santos-Moreno, es doctora en Cuidados Integrales y Servicios de Salud. Desde 2022 es Trabajadora Social en activo en entidades del tercer sector, donde coordina el diseño, planificación y la elaboración de proyectos sociales de estimulación cognitiva, desde el área preventiva y de atención a las personas mayores.

Dr. Juan Manuel González González, es Diplomado y Graduado en Trabajo Social y Doctor en Ciencias Sociales. Profesor en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide. Vicepresidente del Colegio Oficial de Trabajo Social de Sevilla hasta el año 2024. Subdirector de la cátedra SAMU de Innovación Social de la Universidad Pablo de Olavide. La principal línea de investigación se enfoca en la mediación.

Dra. Rocío Martínez Fernández, es doctora por la Universidad Pablo de Olavide. Profesora e investigadora, con amplia experiencia profesional e investigadora en el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas y proyectos psicosociales. Sus líneas de investigación se centran en gerontología, ámbito comunitario y participación, altas capacidades, resiliencia, prevención del suicidio y enfoques de género. Miembro del grupo de investigación PAIDI-SEJ 608 GITTEC.

Dr. Jesús Delgado Baena, es doctor en Derechos Humanos y Desarrollo por la Universidad Pablo de Olavide, donde ejerce como profesor universitario, investigador. Su trabajo académico se centra en el análisis crítico del desarrollo, los derechos humanos, el trabajo social y las políticas públicas desde una perspectiva ética y transformadora. Actualmente es investigador en la Cátedra de Trabajo Social Verde de la Universidad Pablo de Olavide.

Dra. Ana M^a Gallardo Flores, es doctora en Ciencias Sociales, docente de la Universidad Pablo de Olavide donde ejerce como profesora ayudante doctora. Investigadora en el grupo de INDIS, Trabajo Social, Inclusión, Diversidad y Sostenibilidad, con temáticas de resiliencia, soledad no deseada, adicciones con perspectiva de género, suicidio e inteligencia emocional. Premio Mónica García Renedo de investigación por trayectoria en la investigación de resiliencia. Universidad Jaume I.

Dr. Alberto Sarasola Fernández, es graduado en Trabajo Social y Educación Social por la Universidad Pablo de Olavide, Doctor en Ciencias Sociales por la Universidad Pablo de Olavide, donde ha desarrollado su carrera docente e investigadora, al igual que en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), en su centro asociado de Sevilla. Ha centrado su interés investigador en el ámbito de las personas mayores y el desarrollo de la disciplina del Trabajo Social.



**MANTÉNGASE INFORMADO
DE LAS NUEVAS PUBLICACIONES**

**Suscríbase gratis
al boletín informativo
www.dykinson.com**

Y benefíciense de nuestras ofertas semanales

El Manual de investigación, diagnóstico y evaluación en Ciencias Sociales para el trabajo social ofrece una mirada clara y especialmente práctica sobre cómo investigar la realidad social para mejorar la intervención profesional. Presenta, de forma accesible, todo el recorrido de la investigación social: desde la formulación del problema y las preguntas de investigación hasta la evaluación de resultados y la toma de decisiones fundamentadas. A partir de la curiosidad por comprender lo que ocurre en los contextos de vulnerabilidad y cambio social, el libro introduce los principios epistemológicos y éticos que deben guiar a quien investiga e interviene desde el Trabajo Social.

A lo largo de nueve capítulos, el manual acompaña al lector en la traducción de conceptos complejos en variables, indicadores e índices útiles para el diagnóstico, y muestra cómo seleccionar y aplicar distintas técnicas e instrumentos de recogida de información, como encuestas, entrevistas, observación y análisis documental. Además, va más allá del análisis de datos e incorpora pautas para elaborar informes comprensibles, compartir resultados con personas y comunidades implicadas y emplear ese conocimiento para rediseñar programas, servicios y políticas sociales. Por todo ello, se convierte en una herramienta imprescindible para estudiantes y profesionales que quieren diseñar, ejecutar y evaluar investigaciones y diagnósticos sociales sólidos, conectando la reflexión teórica con los desafíos concretos de la práctica cotidiana y reforzando la capacidad de las y los Trabajadores Sociales para intervenir en contextos complejos con criterios basados en evidencias.

