

COMISIÓN DE TRABAJO SOCIAL, EXCLUSIÓN SOCIAL Y P.C.I

# Una propuesta metodológica para la evaluación y el diagnóstico social en la Prestación Canaria de Inserción

---

Tenerife, abril de 2013

Este documento es el resumen de la ponencia que se llevó a cabo en las III Jornadas de Trabajo Social, en Tenerife en abril de 2013, organizadas por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Santa Cruz de Tenerife.

**Autores**

Jonathan Piñero Regalado

Yaiza Pérez González

Ricardo Fagundo Rivero

**Colaboradores**

Miembros de la Comisión de Trabajo Social, Exclusión Social y P.C.I

## I. LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y SU DIAGNÓSTICO.

Dar una definición única al concepto de exclusión social es, cuanto menos, arriesgado y reduccionista, dado que actualmente no existe consenso sobre su definición. No obstante, si existe acuerdo científico en algunas características: (1) es un fenómeno de carácter multidimensional y multifactorial; (2) de carácter dinámico; (3) que oscila entre dos polos, la integración y la exclusión; (4) específico de las sociedades postindustriales, (5) y que se manifiesta principalmente en los ámbitos vitales de ingresos, empleo, vivienda, educación, salud y relaciones sociales (Raya, 2010).

En el año 2007, el Gobierno de Canarias pone en marcha la Prestación Canaria de Inserción (PCI), regulada por la Ley 1/2007, de 17 de Enero, y el Decreto 136/2007, de 24 de Mayo que la desarrolla. Su objetivo es << la inserción social, económica y laboral de aquel sector de población con dificultades de integración >>. Es decir, personas en situación de exclusión social. Para lograr sus objetivos, la PCI suministra una **ayuda económica básica (AEB)**, para dar cobertura a las necesidades básicas de la vida diaria, y un **apoyo a la integración social**, mediante la realización de un programa de inserción que diseña y ejecuta el departamento de trabajo social de la administración local. La percepción de la AEB está condicionada a la realización de dicho programa.

Sin embargo, hay factores que generan dificultades en la práctica profesional, especialmente para el diagnóstico de las situaciones de exclusión, hecho que a su vez, repercute en la programación y ejecución de intervenciones eficaces. Hacemos referencia concretamente a la inexistencia de un consenso en la comunidad científica en cuanto a qué es la exclusión social, qué factores la caracterizan y cómo medirla, y la carencia en la norma (Ley 1/2007 y Decreto de PCI) de orientaciones operativas que aclaren estos aspectos. El objetivo principal de esta propuesta metodológica es aportar una guía operativa donde queden claros unos aspectos conceptuales, estratégicos y técnicos básicos que contribuyan a hacer más estructurado, riguroso y

efectivo el diagnóstico social en situaciones de exclusión, y que además, esté adaptada a las necesidades propias del trabajo social en el contexto de la Prestación Canaria de Inserción.

El diagnóstico, didácticamente hablando, 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. Se puede formular en base a tres procedimientos: por analogía, por compresión o empatía y/o siguiendo un modelo de referencia (Quintero, 1985). Esta propuesta metodológica apuesta por el último, por ser el procedimiento que aporta mayor objetividad al diagnóstico y un carácter más científico, sin perder la intuición profesional y la empatía. El procedimiento de diagnóstico por modelos se trata, en resumidas cuentas, del acto de comparar la situación objeto de estudio (lo que es) con una situación considerada como óptima o ideal (lo que deber ser). Concretamente, esta propuesta sigue un modelo operativo de indicadores aplicado a la exclusión social.

En los últimos años han sido numerosas las investigaciones que guardan en común el uso de los indicadores para el estudio de la exclusión social, tanto a nivel macro como micro-social. En el territorio español el trabajo de Martín, M., Vegas, A. y Miranda, F., *“Manual de indicadores para el diagnóstico social”* (1996), fue pionero en cuanto a las iniciativas que aportan una guía o modelo con indicadores para el diagnóstico social de casos y familias. Otro ejemplo es el modelo patrocinado por el Gobierno Vasco *“Diagnóstico e intervención social. Herramienta informática para el trabajo social”* (2006) y la *Herramienta para el diagnóstico y la investigación en exclusión social* de Esther Raya Díez (2010). Ésta última está diseñada especialmente para situaciones de exclusión social.

## **II. PROPUESTA METODOLÓGICA.**

### **1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.**

Las técnicas fundamentales que será necesario poner en acción para la obtención, elaboración y procesamiento de la información son: la entrevista social, la observación directa, la visita a domicilio, el genograma, el análisis documental, los cuestionarios, escalas y auto-informes, la historia y el registro sociales.

Para determinar la existencia y el grado de gravedad de la exclusión social se hará uso de la Herramienta para el diagnóstico y la investigación en la exclusión social, elaborada por Esther Raya Díez. Ésta ha resultado elegida después de un proceso de análisis comparativo con otras herramientas y aplicación práctica con casos sociales durante un año (2012-2013). Esta labor ha sido realizada por el grupo de profesionales del trabajo social que conforman la Comisión de profesionales de la Prestación Canaria de Inserción, la cual depende del Colegio Profesional de Trabajo Social de Santa Cruz de Tenerife.

Otros instrumentos útiles, y altamente recomendables para el diagnóstico social son: el Manual de indicadores para el diagnóstico social (Martin, 1996) y la herramienta informática para el diagnóstico y la intervención elaborada por el Gobierno Vasco.

## 2. MÉTODO.

El método de diagnóstico se estructura en tres fases: descriptiva, valorativa y predictiva (García, G. 1996).

### 2.1. Fase Descriptiva: Recogida de información.

La fase descriptiva comienza desde el primer contacto del o la profesional con el caso. El objetivo en esta etapa es recopilar la información necesaria de los distintos aspectos de la realidad social con la que se pretende intervenir, para poder llegar a un juicio diagnóstico y programar una intervención dirigida a la mejora y/o cambio de la misma.

#### 2.1.1. Procedimiento.

##### a. *Recepción de la demanda y primera entrevista.*

FASE	Tabla 1. Procedimiento de la primera entrevista.
Previa	1. Preparar la entrevista.
Inicio	2. Acogida inicial e información de la naturaleza y características de la PCI.
Intermedio	3. Comprobación de los requisitos legales. 4. Análisis de la composición y estructura familiar. 5. Análisis de la historia del problema. 6. Identificación de los indicadores sociales de los ámbitos de la exclusión social. 7. Emitir una impresión diagnóstica y trasmirla a la persona.
Final	8. Firma de solicitud e información de documentación.
Posterior	9. Registro de información en la historia social del caso.

Fuente: elaboración propia.

La primera entrevista supone una valoración inicial de la situación social para determinar, si se cumplen los requisitos establecidos en la Ley para percibir la PCI y si se trata de una situación de exclusión social. Para esto se lleva a cabo una entrevista social semiestructurada, en despacho o en domicilio, de una hora de duración de promedio.

*b. Análisis y evaluación social en profundidad.*

El resto de entrevistas de la fase descriptiva supone una labor de exploración y profundización en los ámbitos y dimensiones que sean necesarios para determinar los problemas y necesidades, las potencialidades y recursos y los factores causales y mantenedores de la situación problemática. Para ello se hace uso del siguiente procedimiento.

**Tabla 2. Procedimiento del análisis y evaluación social en profundidad**

1. Entrevista(s) en profundidad con la persona o familia.
2. Visita a domicilio.
3. Entrevista a fuentes colaterales.
4. Aplicación de test y pruebas evaluativas.
5. Recopilación de fuentes documentales
6. Sistematización de los datos y vaciado en la historia social, organizada por ámbitos, separados de acuerdo a las categorías descriptivas siguientes: composición familiar, historia individual/familiar, situación económica, formativa, laboral, socio-sanitaria, dinámica familiar, vivienda, entorno, relaciones sociales y aspectos perceptivo – conductuales.

Fuente: elaboración propia.

Resulta imprescindible que todas las entrevistas sean planificadas mediante una cuidadosa selección de las preguntas y de los instrumentos que se requiere aplicar, teniendo en cuenta, entre otras cosas, la edad y en nivel cultural de la persona.

## **2.2. Fase Valorativa: evaluación descriptiva y evaluación diagnóstica.**

### **2.2.1. La evaluación descriptiva.**

La evaluación descriptiva consiste en analizar e interpretar cada uno de los aspectos descritos en la fase anterior con el objetivo de identificar la naturaleza de la problemática social y enumerar los factores extrínsecos e intrínsecos que inciden en ella.

El procedimiento se inicia con la lectura y análisis de cada uno de los aspectos descritos (categorías descriptivas) de la fase anterior y de los resultados de las escalas y cuestionarios administrados. De cada aspecto analizado han de determinarse las carencias y potenciales usando el método comparativo o diferencial, tomando por un lado la situación estudiada, y por otro, la situación de referencia que propone el modelo elegido por el/la profesional para el diagnóstico. Una vez van siendo identificadas las variables que buscamos, se van anotando en forma de relato descriptivo siguiendo un orden lógico, categoría por categoría.

### **2.2.2. La evaluación diagnóstica.**

La evaluación diagnóstica está justificada por el principio metodológico de síntesis. Es decir, busca llegar a un nivel superior de comprensión de la situación partiendo de los elementos problemáticos más simples obtenidos en la evaluación descriptiva. Para su elaboración es necesario utilizar un enfoque global durante todo el análisis, descubriendo las interacciones e influencia recíprocas entre las variables identificadas en la evaluación descriptiva, y con el objetivo de concluir en una síntesis del problema social, sus causas, consecuencias y los factores que pueden obstaculizar y contribuir al cambio.

Se estima altamente útil para este fin, el uso de la Escala General de Categorías Diagnósticas presentada por Rosario Conde Megías en su obra

“Trabajo Social Experimental” (1998). En su tesis se afirma la existencia del principio de constancia de categorías diagnósticas en las problemáticas sociales, por el cual se entiende que, los problemas manifiestos en las diversas casuísticas sociales pueden procesarse, analizarse y sistematizarse en tres categorías o núcleos diagnósticos: a) de necesidad, b) de dependencia y c) de riesgo social.

El procedimiento de evaluación diagnóstica se inicia delimitando la problemática social nuclear que presenta el caso. Posteriormente se buscan las posibles causas remotas y recientes y las consecuencias. Y por último las dificultades y potenciales que pueden influir en el proceso de cambio social. Las conclusiones se van anotando, según van siendo identificadas, en forma de relato descriptivo siguiendo la siguiente estructura: (1) definición de la problemática social, (2) consecuencias, (3) factores causales (4) y dificultades y potenciales.

Para la identificación de los principales “Núcleos Diagnósticos” hemos de conocer y familiarizarnos exhaustivamente con cada variable de la Escala General de Categorías Diagnósticas. En primer lugar, hemos de asignar a cada factor negativo detectado en la evaluación descriptiva, el código de la Escala de Categorías correspondiente, según sea una situación de necesidad, dependencia o riesgo. Finalmente se enumeran aquellos núcleos diagnósticos que se repitan con mayor frecuencia y/o aporten una comprensión más clara de la problemática social analizada. Además, en la PCI resulta necesario pronunciarse en cuanto al nivel de exclusión que sufre la persona/familia: leve, moderado o grave.

## **2.3. Fase Predictiva: pronóstico y propuesta de intervención.**

### **2.3.1. El pronóstico.**

El pronóstico es la acción de predecir situaciones, acciones y resultados que se pueden producir en función de las intervenciones que se desarrollen (Arredondo, 2010). Es el nexo entre el diagnóstico y la programación de la intervención. Consiste básicamente en prever qué va a pasar si se interviene o no, en qué momento se hará y porqué. Es sumamente necesario para la elaboración de un adecuado pronóstico que el/la profesional conozca y maneje la teoría sobre el problema con el que va a intervenir y la teoría sobre la intervención.

Para la realización del pronóstico, en primer lugar hay que anticipar qué va a pasar si se interviene y si no se interviene. Posteriormente, se anticipa e identifican los aspectos de la situación en los que conviene intervenir (núcleos de intervención), en los que no se aprecian posibilidades de cambio y aquellos posibles obstáculos para la intervención, tanto internos como externos a la persona/familia.

### **2.3.2. Propuesta de intervención.**

La propuesta de intervención consiste en formular la estrategia y el método general del proceso que se ha de llevar a cabo para la superación de la problemática social.

Para su elaboración, en primer lugar hay que llevar a cabo una entrevista con la persona/familia. La entrevista semiestructurada servirá para la devolución del diagnóstico y pronóstico a la persona, la recogida de su opinión y reformulación de las partes de los mismos que sean necesarias. Luego se identifican sus prioridades, objetivos, soluciones alternativas, tiempos, plazos, etc.

Teniendo en cuenta los núcleos de intervención identificados en el paso anterior, y los resultados de la entrevista de devolución y consulta, se ha de elaborar una propuesta de intervención, que consiste en formular la estrategia y el método general del proceso que se ha de llevar a cabo. En primer lugar se señalan las prioridades y formas de actuar sobre cada núcleo de intervención, y luego el resto de elementos: nivel de intervención, método (directo, indirecto o mixto), duración de la intervención, frecuencia del seguimiento y frecuencia y tipo de evaluación.

## REFERENCIAS.

- Ander-Egg, E. (1993). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Ediciones SXXI.
- Arredondo, R. (coord.). 2010. *Diccionario práctico de trabajo social*. Málaga; Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Málaga.
- Conde, R. 1998. *Trabajo social experimental*. Valencia: Titant lo Blanch. Valencia.
- Colom, D. (2005). *Libro verde del trabajo social: Instrumentos de documentación técnica*. Madrid: Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- Decreto 136/2007, de 24 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 1/2007, de 17 de enero, por la que se regula la Prestación Canaria de Inserción.
- Del caño, C., Escoda, E., Herraiz, A., Poyatos, A. y Rejas, L. (2012). *El informe social: teoría y práctica*. Valencia: Tirant Humanidades.
- Estivil, J. (2003). *Panorama de Lucha contra la Exclusión Social*. España: Oficina Internacional del trabajo.
- García, G. (2008). Reflexiones y utilidades sobre el diagnóstico y la programación de la intervención social. Ecos de Mary Richmond. *Revista de servicios sociales y política social*, 83, 9 – 38.
- García, G. y Ramírez, J. (2006). *Manual práctico para elaborar proyectos sociales*. Consejo General de Trabajadores Sociales. Madrid: Siglo XXI editores.
- Ginot, C. (2009). *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social*. Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Ley 1/2007, de 17 de Enero, por la que se regula la prestación Canaria de Inserción.
- Martín, M., Miranda, M. y Vegas, A. (1996). *Manual de indicadores para el diagnóstico social*. País Vasco: Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de la Comunidad Autónoma Vasca.

- Piñero, J. (2012). Primer informe trimestral. Grupo de trabajo de profesionales de la Prestación Canaria de Inserción. Extraído en [www.profesionalesdelapci.org](http://www.profesionalesdelapci.org), el 01.03.2013.
- Raya, E. (2007). Exclusión social: indicadores para su estudio y aplicación para el trabajo social. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, ISSN 1137-5868, Nº 70: 155-172.
- Raya, E. (2010). Aplicaciones de una herramienta para el diagnóstico y la investigación de la exclusión social. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, ISSN 1133-6552, 48, 117-136.
- Raya, E. (2006). *Indicadores de exclusión social. Una aproximación al estudio aplicado de la exclusión*. Bilbao: Servicio editorial de la Universidad de País Vasco.
- Rejado, M., Ovejas, M<sup>a</sup> y Gabantxo, K. (2006). *Diagnóstico e intervención social: herramienta informática para el Trabajo Social*. Vitoria: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
- Richmond, M. (2005). *El diagnóstico social*. Consejo General de Trabajo Social. Madrid: Siglo XXI editores.
- Scarón, M. (1985). *El diagnóstico social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Trigueros, I., Mondragón, J. y Serrano, M<sup>a</sup>. (2001). *Trabajador Social. Temario para la preparación de oposiciones. Volumen I: Trabajo Social*. Sevilla: Mad, S.L.