

El diagnóstico social en la relación de ayuda: La experiencia de aplicación de la Escala SiSo

Resumen

En el artículo se presenta el diagnóstico como fase del proceso de intervención en Trabajo Social que permite confrontar al sistema cliente con su situación y apoyarle en el proceso de cambio, a través del desarrollo de un plan de acción. Para la elaboración del diagnóstico los profesionales precisan de herramientas técnicas que permitan contrastar la situación y las vivencias con patrones objetivos de dificultad, a partir de los cuales orientar la intervención. Se presenta, a modo de análisis de caso, la Escala de Valoración de las Situaciones de Dificultad Social (SiSo), desarrollada por la Consejería de Bienestar Social de Castilla-La Mancha. Se finaliza subrayando la importancia del aspecto relacional en el proceso de intervención donde profesional y persona trabajan juntas para identificar qué sucede y cómo actuar; al mismo tiempo, que el diagnóstico dota de información para la toma de decisiones a nivel micro y macro de la intervención.

Palabras clave

Exclusión social. Sistematización. Investigación. Valoración. Información. Evidencia.

Social diagnosis in relationship of support: The experience of applying the SiSo Scale

Abstract

This present work shows diagnosis as a Social Work intervention process phase. Through it, the assisted person is confronted with their situation, in order to be supported along the process of change, by developing an action plan. For diagnosis preparation, professionals need technical tools to compare specific situations and experiences to objective patterns of difficulty from which to guide the intervention. The Scale of Assessment of Situations of Social Difficulty (SiSo), developed by the Ministry of Social Welfare of Castilla-La Mancha, is presented as case analysis. It ends by underlining the importance of the relational aspect in the intervention process where the professional and the assisted person work together to identify the problems and the way to approach them, while the diagnosis provides information for decision-making at the micro and macro level of intervention.

Keywords

Social Exclusion. Systematization. Research. Assessment. Information. Evidence.

Autores/Authors

Esther Raya Diez

Diplomada en Trabajo Social, Licenciada en Ciencias Políticas y Sociología y Doctora en Sociología Política. Profesora Titular de Universidad. Área de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de La Rioja
esther.raya@unirioja.es

Rosa María García Pulido

Diplomada en Trabajo Social. Jefa de Servicio. Servicio de Cooperación Internacional para el Desarrollo. Consejería de Bienestar Social
rgpulido@jccm.es

María Jesús Real Pascual

Coordinadora de Garantías Sociales y Participación Social. Consejería de Bienestar Social, Castilla-La Mancha
mjreal@jccm.es

Aurelio Lascorz Fumanal

Diplomado en Trabajo Social, Licenciado en Sociología y Doctor en Psicología. Profesor Titular de Universidad. Universidad de Castilla-La Mancha
aurelio.lascorz@uclm.es



RECIBIDO: 29.03.20 | REVISADO: 17.04.20 | ACEPTADO: 20.04.20 | PUBLICADO: 30.09.20

El diagnóstico social en la relación de ayuda: La experiencia de aplicación de la Escala SiSo

Introducción¹

El diagnóstico, entendido 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), es un elemento clave en el proceso de intervención en Trabajo Social. Los complejos procesos sociales en los que se interviene, como son, por ejemplo, las situaciones de exclusión social, requieren la puesta en marcha de estrategias integrales de intervención que posibiliten atenuar o eliminar los factores exclusógenos y promover procesos de acompañamiento e incorporación social. Para ello, es preciso que los profesionales se doten de instrumentos técnicos, así como de marcos teóricos y metodológicos compartidos que sirvan para orientar la intervención y su seguimiento, tanto a nivel de caso como a nivel de política social.

Desde un punto de vista analítico y de proceso, el diagnóstico es el resultado del estudio previo de la realidad. Intervenir implica disponer de datos que proporcionen la información adecuada para la naturaleza de la situación objeto de intervención. Asimismo, no se debe olvidar que el diagnóstico forma parte del proceso metodológico de la relación de ayuda, y por tanto, es un medio al servicio de la misma.

En el artículo se presenta el diagnóstico como fase del proceso de intervención en Trabajo Social que permite confrontar al sistema cliente con su situación y apoyarle en el proceso de cambio, a través del desarrollo de un plan de acción. Para ello, el o la profesional pone en juego un conjunto de herramientas técnicas, donde el uso de escalas u otros dispositivos de recogida sistemática de información son un elemento más, que no sustituye el criterio técnico, sino que lo armoniza.

1. Diagnóstico social al servicio de la relación de ayuda

Frente a la imagen de la práctica del trabajo social como una profesión burocratizada, su objeto consiste en establecer una relación de ayuda: “crear un contexto terapéutico favorable a que el individuo pueda liberar sus problemas y descargar sus emociones, lo que constituye la base fundamental para poder objetivar, analizar y buscar soluciones” (Escartín, Palomar y Suárez, 1997, p.70). Desde este planteamiento, la intervención se centra en la comunicación de sentimientos que permiten comprender la lógica subjetiva, interna, del sistema cliente.

La elaboración del diagnóstico es un proceso sistematizado y articulado de conocimientos sobre los aspectos relevantes para orientar el proceso de intervención. En la indagación sobre la situación problema hay que partir de lo que somos capaces de ver, una parte de la misma (lo visible), y no olvidar que hay aspectos latentes, sumergidos y que en el proceso de intervención, podrán ir emergiendo, si se consigue una relación de ayuda auténtica, empática y de confianza.

El diagnóstico de la situación que hace el o la trabajadora social incluye aspectos objetivos de la situación y subjetivos, a partir de la comprensión y cognición que sobre el tema tiene la propia persona. Como señalaba Mary Richmond “*Un buen diagnóstico social debe incluir todos los factores significativos de la realidad y que se interpongan, dificulten u obstruyan las posibilidades de desarrollo personal o social*” (Richmond, 2005). Por tanto, el diagnóstico debe incluir los factores significativos de la realidad, es decir, los elementos importantes para explicar el problema, que se interponen en el desarrollo de la persona o en el desarrollo social.

Social diagnosis in relationship of support: The experience of applying the SiSo Scale

El diagnóstico se basa en una recogida de datos que relacionados entre sí permiten llegar a una síntesis e interpretación (Rosell, 1990) sobre la situación estructural o personal con el fin de establecer hipótesis de intervención (Colomer, 1979). También implica la valoración e interpretación de la situación (García, 2008; Díaz y Fernández, 2013). El diagnóstico debe expresar una situación inicial existente que genera exclusión, malestar o vulneración de derechos, que se pretende transformar a través de un plan de acción hacia un cambio deseado de inclusión, bienestar o garantía de derechos.

En este proceso, el diagnóstico debe servir a un doble objetivo: 1) identificar las áreas prioritarias de acción con el sistema cliente e 2) identificar las necesidades desde un marco más amplio a nivel sectorial y/o territorial que permita adecuar los recursos, programas o servicios a las necesidades de la población identificadas.

Existen varios métodos y técnicas de estudio de la realidad social que puede utilizar el o la trabajadora social en el desarrollo del diagnóstico (Aguilar y Ander-Egg, 1999; Caparrós y Raya, 2015; García-Longoria y Esteban, 2016). Si bien, cabe subrayar que el diagnóstico no es el estudio propiamente dicho, sino el punto de conexión entre el estudio y el plan de acción. Aguilar y Ander Egg (1999), lo definen como bisagra entre ambas partes. Su finalidad es conocer los problemas sociales para orientar el curso de acción.

En la elaboración del diagnóstico, entran en juego técnicas de comunicación, de recogida de información, de análisis y síntesis. Por eso, conviene disponer de instrumentos técnicos de valoración que permitan, por un lado, analizar las áreas de interés respecto a la problemática objeto de es-

tudio; y por otro lado, armonizar los criterios de valoración. Ahora bien, el instrumento es solo eso un instrumento al servicio del diagnóstico y no un fin en el proceso de intervención.

Las escalas de valoración son un tipo específico de instrumento, junto a la historia social, la ficha social el informe social o el proyecto de intervención, tal como se establece en el Código Deontológico del Trabajo Social (2012). En dicho documento, se definen las escalas de valoración como “instrumento científico que sirve para identificar situaciones sociales en un momento dado. Permite elaborar el diagnóstico social” (CGTS: 2012, p. 6). El uso de indicadores para la elaboración del diagnóstico está presente en la práctica del Trabajo Social (Martin, 1996; Ovejas, 2009) como un intento de homogeneizar los instrumentos (Díaz y Fernández, 2013). La diversidad de situaciones en las que se interviene hace necesario disponer de instrumentos de diagnóstico especializados y sensibles a la naturaleza del problema de estudio e intervención.

2. Herramientas técnicas al servicio del diagnóstico

La constatación de la exclusión social como problema vinculado a la falta de participación del

notas

¹ El trabajo es resultado del proyecto de colaboración entre la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y la Universidad de La Rioja, a través de convenios firmados en 2017, 2018 y 2019 y con la colaboración de la Universidad de Castilla-La Mancha. El objeto ha sido el Diseño, Implementación y Consolidación de una herramienta de diagnóstico de situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión social. La Investigadora principal del proyecto ha sido Esther Raya Díez, de la Universidad de La Rioja; y, la responsable por parte de la Consejería de Bienestar Social, María Jesús Real Pascual.

El diagnóstico social en la relación de ayuda: La experiencia de aplicación de la Escala SiSo

bienestar y de la protección social en los países desarrollados de la Unión Europea desde finales del siglo XX ha llevado a diferentes esfuerzos por definir el concepto y cuantificar la magnitud del problema. Junto a los estudios sociológicos, a nivel de intervención social se precisan herramientas de diagnóstico que permitan estudiar los procesos de exclusión y de incorporación social y que contribuya a visibilizar los logros de los programas de intervención social (Raya, 2006; 2010).

Destacamos en primer lugar, la experiencia desarrollada en el *Observatorio de procesos de exclusión e incorporación social de la Federación Sardu*², que se puso en marcha en 2001, en el País Vasco³, con el objetivo de analizar las trayectorias de incorporación social. Se trataba de buscar evidencias, que permitieran afirmar (o negar) la influencia del programa en los cambios de situación social de las personas. Fruto de la experiencia del Observatorio, en cuanto al diseño metodológico, se publicaron varios artículos mostrando el interés de clarificar el concepto (Raya, 2006; 2007) y las “utilidades de dicha herramienta en el ámbito de la intervención social” (Raya, 2010, p. 117). En aquel trabajo, una las autoras de este texto señalaba:

“la necesidad de desarrollar sistemas de medida unificados de un fenómeno social, que después de más de veinticinco años, ya no resulta tan novedoso y si complejo como para abordarlo con rigor y consenso entre los agentes sociales, que sirva a los objetivos de la investigación, pero también y sobre todo, de la intervención social.” (Raya, 2010, p. 135).

Desde entonces han ido surgiendo diferentes iniciativas de creación de herramientas para el diagnóstico de la exclusión social, en algunos ca-

sos, lideradas por los profesionales, a través de los colegios profesionales y en otros por la administración. En el Colegio Oficial de Trabajo Social de Santa Cruz de Tenerife, en 2012, se creó una Comisión Especializada compuesta por 50 profesionales de la Prestación Canaria de Inserción. Esta comisión constató la necesidad de establecer unas bases mínimas para valorar las situaciones de exclusión, a partir del cuestionario publicado por Raya en 2010 (Regalado, 2012).

También han ido surgiendo propuestas desde las administraciones locales y autonómicas. Desde el Ayuntamiento de Alicante, en colaboración con la Universidad de Alicante han desarrollado la *Escala de Diagnóstico de la Exclusión Social-Modelo Universidad de Alicante* (ESS-UA), para apoyar diagnósticos individuales (Giménez *et al.*, 2016). Una versión traducida al catalán también se ha aplicado en las Comarcas de Osona y del Vallès Oriental de Barcelona (Giménez *et al.*, 2018).

A nivel autonómico cabe destacar la experiencia del Gobierno Vasco, respecto a la regulación de los instrumentos comunes de diagnóstico social y valoración de la exclusión⁴. Compuesto por 171 indicadores, permite realizar un diagnóstico inicial, a partir de 41 indicadores y otro en profundidad con todos ellos. En el País Vasco, a pesar de estar refrendado legalmente, su uso está siendo escaso (Orbegozo, 2016) y requiere de mejoras orientadas desde la investigación básica y aplicada (Fantova, 2017).

La Comunidad Autónoma de Castilla y León ha diseñado una *Herramienta para el Diagnóstico Multidimensional de la Exclusión social* (HDME) para el análisis de una persona dentro de un proceso de intervención social (PACT-Project, 2017). Utiliza 62 factores de riesgo/protección, agrupa-

Social diagnosis in relationship of support: The experience of applying the SiSo Scale

dos en seis dimensiones y sintetizados en catorce indicadores.

Por su parte, la Escala SiSo de medición de las situaciones de exclusión social en el Eje Inclusión-Exclusión, ha sido promovida por la Dirección General de Acción Social de la Consejería de Bienestar Social de Castilla-La Mancha. El proyecto surge para proveer a los y las profesionales de Servicios Sociales de Atención primaria de instrumentos para la valoración de los casos de una manera científica, unificada y homogénea.

Se parte de la consideración de la exclusión social como un proceso complejo, dinámico y multidimensional, en el que intervienen una multiplicidad de factores que precipitan a personas, familias, grupos y comunidades a zonas de vulnerabilidad y/o exclusión.

El diagnóstico social conlleva una responsabilidad para el profesional del Trabajo Social en la medida que afecta a los derechos de las personas con relación a las prestaciones del Sistema. Además, en el contexto del Sistema Público de Servicios Sociales, debe responder a lo establecido en la Ley 14/2010 de Servicios Sociales de la comunidad: que sirva de base para la autonomía personal, la inclusión e integración social, la prevención, la convivencia adecuada, la participación social y la promoción comunitaria.

Por tanto, el reto de abordar el desarrollo de una herramienta debía responder a las siguientes premisas:

- La escala de valoración ha de ser un instrumento que facilite la realización del diagnóstico social, en ningún caso debe constituir en sí misma una herramienta de diagnóstico social.

- Que posibilite tanto el diagnóstico de las situaciones de exclusión social, como el proceso de intervención, el seguimiento y la evaluación.
- La escala se diseña para ser utilizada por los y las trabajadoras sociales, pero también se encuentra al servicio de otras personas que conforman los equipos de servicios sociales.
- Que defina un conjunto de indicadores y construya un lenguaje común entre profesionales tanto del Sistema de Servicios Sociales como de las entidades colaboradoras del Tercer Sector y con las personas con las que se interviene.
- Garantizar la homogeneidad en los criterios que determinan el diagnóstico y la intervención.
- Que contemple la diversidad geográfica de la región, incluidos los contrastes entre zonas urbanas y zonas rurales.
- Que posibilite la interrelación entre el profesional y la persona para identificar las situaciones de necesidad y la toma de decisiones respecto a las acciones que han de articular-

notas

² Federación Sartu está integrada por cuatro entidades privadas sin ánimo de lucro que opera en el sector de los servicios sociales con el objetivo de luchar contra la marginación y la exclusión social, desde el año 1988 en la Comunidad Autónoma del País Vasco, más información en <http://www.sartu.org/es/>

³ Financiado a través del Fondo Social Europeo, Objetivo 3(2000-2006) eje 7, medida 2 en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

⁴ La Ficha Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales y del instrumento de diagnóstico (Decreto 353/2013) y el instrumento de valoración de la exclusión social (Decreto 358/2013) se pueden consultar en <https://www.euskadi.eus/instrumentos-comunes-diagnostico-social-valoracion-exclusion/web01-a2gizar/es/>

El diagnóstico social en la relación de ayuda: La experiencia de aplicación de la Escala SiSo

se, contemplando las dificultades y las potencialidades de las personas.

- Para medir las situaciones de exclusión social se debe recurrir a un conjunto de categorías que representen valores relativos, dada la multiplicidad de factores en interacción y el diferente valor e importancia que cada uno de éstos tienen. Por tanto, las categorías que forman parte del constructo de la escala son dinámicas y requieren de la valoración del profesional.
- El diseño y elaboración ha de sustentarse en la participación de los profesionales de Servicios Sociales de Atención Primaria y de las entidades del Tercer Sector.
- Que sea una herramienta plurifuncional, que sirva para el diagnóstico y la intervención, y también, oriente la planificación y la investigación.
- El constructo ha de ser validado científicamente, por lo que ha de vincular a la Universidad en el proceso de trabajo.

Partiendo de estas premisas en 2017 se inicia la elaboración de la Escala de Valoración, con los siguientes objetivos:

- a) Disponer de un instrumento de diagnóstico de las situaciones de exclusión social que facilite y complemente la valoración de los y las profesionales como garantía para generar derechos en la ciudadanía en el acceso a las prestaciones.
- b) Garantizar unos criterios comunes y homogeneizar la intervención de los y las profesionales de Servicios Sociales de Atención Primaria, reforzados por Equipos Técnico de Inclusión, y

de las Entidades de iniciativa social en esta Comunidad Autónoma.

- c) Facilitar el seguimiento e identificación de los cambios de situación de las personas y en su caso, de las áreas de mejora.

Con ello se trataba de disponer de un instrumento que posibilitará la elaboración de diagnósticos con criterios comunes y homogéneos; que sirviera para orientar el proceso de intervención social desarrollado por los servicios sociales; asimismo, podría servir para dar acceso a determinadas prestaciones de servicios sociales y a programas dirigidos a población en situación de exclusión de otros sistemas, tales como empleo o vivienda. Para ello, su diseño debía ser sencillo y fiable, además de no dejar fuera a personas en situación de exclusión y, tampoco, ser demasiado abierta.

Junto a estas utilidades también debía posibilitar el disponer de indicadores suficientes para el estudio de la exclusión y la incorporación social a nivel autonómico, provincial y local, con el fin de orientar las políticas, programas y dotación de recursos.

Al proyecto se incorporan investigadores de Trabajo Social de la Universidad de la Rioja y de Castilla-La Mancha, a través de un convenio de colaboración, financiado en el marco del Programa Operativo del Fondo Social Europeo de Castilla-La Mancha 2014-2020, Prioridad de Inversión 9.1, la inclusión activa en particular, con vistas a fomentar la igualdad de oportunidades, la participación activa y la mejora de la empleabilidad.

3. Material y métodos

SiSo es el acrónimo de Situación Social, denominación menos estigmatizante que exclusión social.

Social diagnosis in relationship of support: The experience of applying the SiSo Scale

La escala se compone de 25 variables articuladas en torno a 6 ámbitos vitales vinculados a los procesos de exclusión – inclusión social: económico, laboral, educativo, residencial, sanitario y relacional. Está diseñada a modo de rúbrica de valoración, donde se describen para cada una de las variables consideradas, la situación, graduadas en cuatro posiciones: mucha dificultad, bastante dificultad, algo de dificultad, y, poca o ninguna dificultad.

Junto a las variables anteriores, se incluyen tres variables psicosociales de interés para el proceso de intervención, como son la percepción de la situación, las estrategias de mejora y las habilidades sociales. Asimismo, se recogen datos de carácter sociodemográfico de las unidades familiares y de la persona de referencia en el hogar.

Tras la entrevista, el o la profesional introduce la información en la aplicación informática. Al finalizar se genera un documento .pdf, con un cuadro sintético que recoge el nivel de dificultad para cada variable, así como la puntuación obtenida en cada ámbito. Incluye un gráfico que compara la situación actual de la familia con la puntuación mediana de los casos a nivel provincial y, si ha habido intervenciones anteriores, también permite observar la evolución del caso. El tiempo medio de cumplimentación de la escala se estima en siete minutos, cuando el o la profesional está familiarizado con el uso de la herramienta y conoce bien el caso. La información se almacena en una base de datos, que guarda en repositorio las intervenciones anteriores.

La aplicación cuenta también con un cuadro de mando que ofrece un análisis descriptivo de la población a la que se ha suministrado la escala. Se ofrece información estadística sobre el por-

centaje de población en cada categoría de dificultad social. La información está disponible para diferentes niveles territoriales: Zona de servicios sociales; área, provincia o comunidad autónoma. También ofrece una tabla resumen con el valor absoluto y porcentual de las principales variables descriptivas de la población (género, edad, país de nacimiento, nacionalidad, minoría étnica, tamaño del hogar, hogar monoparental, violencia de género, menores a cargo, tipos de ayuda). Los datos pueden exportarse a Excel u otros programas de análisis estadístico, lo que posibilita la realización de estudios detallados, a partir de los cuales es posible la realización de diagnósticos sociales.

En el artículo se presenta la Escala SiSo, a modo de análisis de caso, para mostrar la utilidad del uso de escalas de valoración para la realización de diagnósticos sociales. Se utiliza una metodología descriptiva de presentación de los principales aspectos de gestión y aplicación de la escala, para la intervención con casos atendidos desde los servicios de atención primaria en los programas de inclusión social; asimismo, también desde una perspectiva descriptiva se muestran, a modo de ejemplo, algunos resultados de la explotación estadística de la base de datos. El tratamiento estadístico de la información se ha realizado mediante el programa EXCEL, SPSS 24.0, AMOS 24 y JASP 0.11.1.0.

4. Resultados

La escala SiSo de valoración se aplica en el marco de la intervención de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales y de otros Sistemas de Protección Social, el resultado de la Escala no condiciona el acceso a las prestaciones,

El diagnóstico social en la relación de ayuda: La experiencia de aplicación de la Escala SiSo

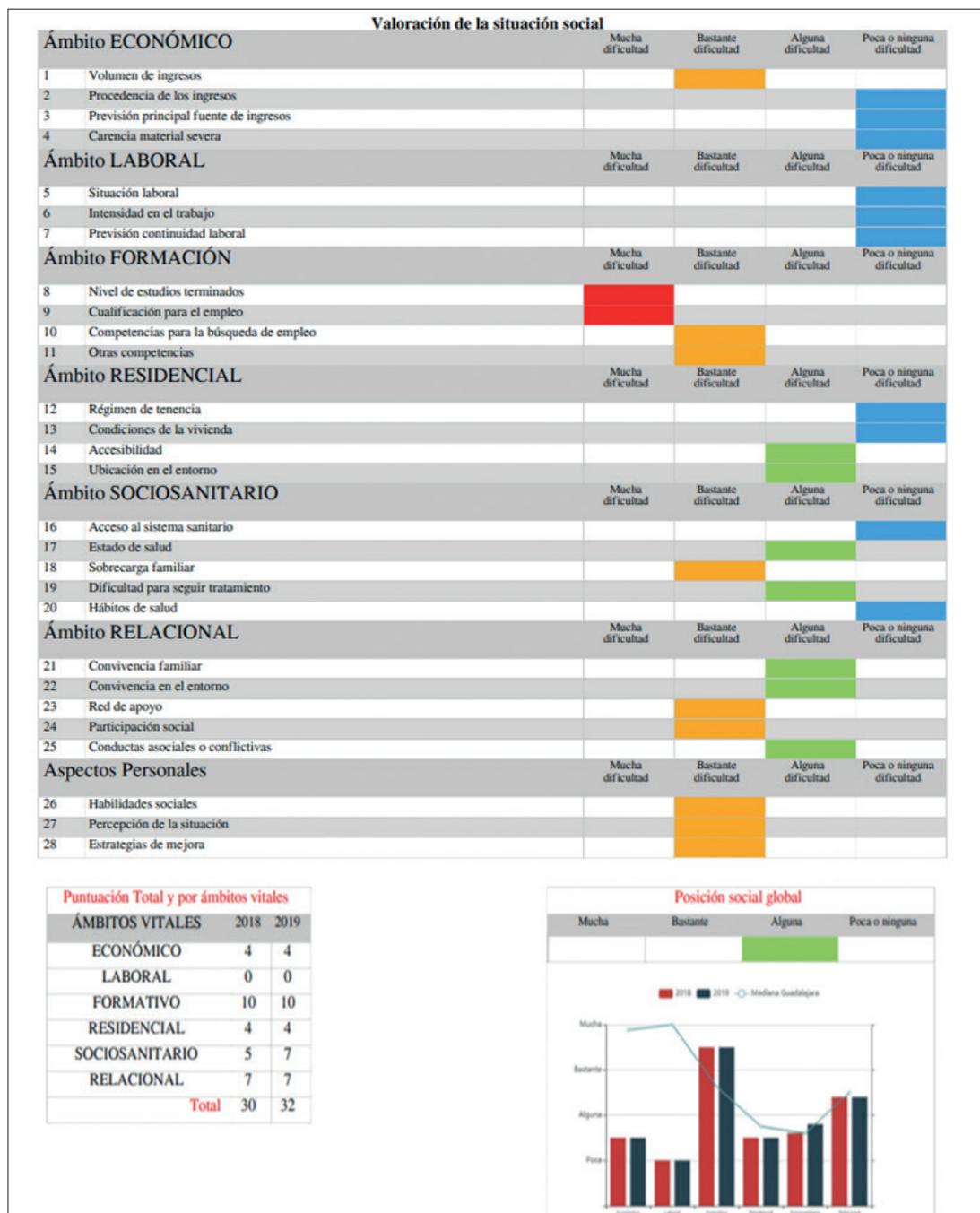


Figura 1. Informe de Situación, que se obtiene de la aplicación de la Escala SiSo. Fuente: Manual de Procedimiento de la Escala de Valoración de las Situaciones de Dificultad Social en el Eje Inclusión- Exclusión

Social diagnosis in relationship of support: The experience of applying the SiSo Scale

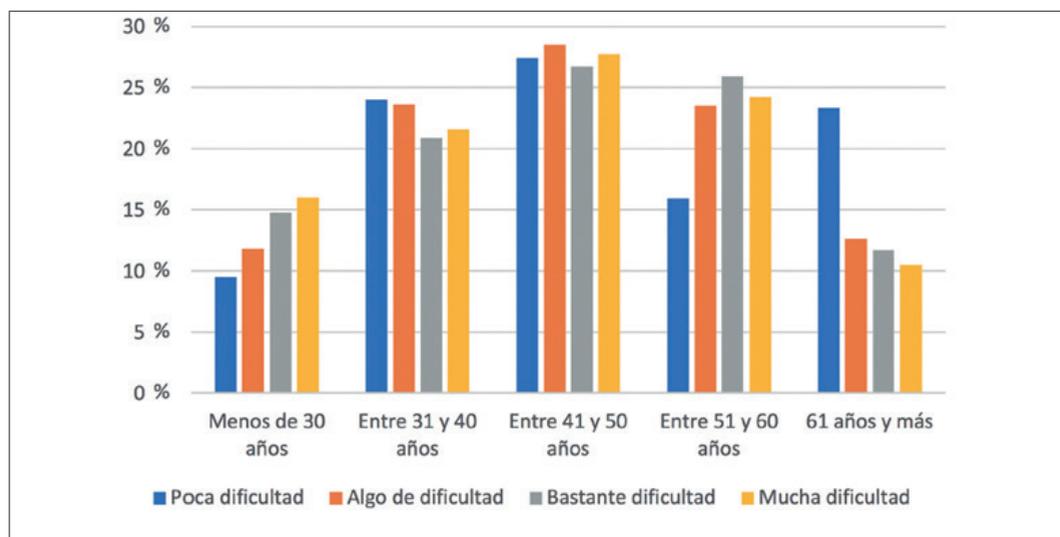


Gráfico 1: Posición social por edad. Fuente: Estudio de la Exclusión Social en la Junta de Castilla-La Mancha (2019)

aunque si facilita establecer criterios de priorización en la intervención, dado que determina la intensidad de las situaciones de exclusión social. Se vincula el uso de la escala a un conjunto de prestaciones⁵. Y se aplica para elaborar un diagnóstico de las situaciones de exclusión social, siempre que se haya realizado previamente una valoración de la situación de la unidad familiar, lo que se traduce en una recogida de datos, una interpretación y una evaluación que permita cumplimentar los diferentes aspectos valorados en la escala y con ello determinar la posición de la unidad familiar en el eje exclusión- inclusión.

Tras la recogida de la información y realizada la valoración de la situación de la unidad familiar, por parte del o la trabajadora social, se cumplimenta la información en la aplicación informática de la escala. Una vez finalizado el proceso, se obtiene un informe de situación, como el que se muestra en la Figura 1 (página anterior).

En el informe se muestra la posición de la persona para cada una de las variables agrupadas en

los diferentes ámbitos vitales considerados. Aparece marcada en un color distinto el nivel de dificultad identificado. En la parte inferior, se ofrece una valoración de la posición social global, que viene determinada por la puntuación obtenida, en los diferentes aspectos analizados. De esta manera, se pueden identificar de forma rápida las áreas prioritarias objeto de intervención.

En la parte inferior izquierda aparece la puntuación obtenida en cada ámbito vital. Si hubo intervención en el año anterior, se recoge también esa puntuación, para disponer de una perspectiva evolutiva. En la parte inferior derecha, un gráfico compara la posición de la persona con los valores de la mediana de la provincia. La información evolutiva del caso también aparece representada en el gráfico.

notas

⁵ Prestación de Prevención y Atención de las situaciones de exclusión social; Ingreso Mínimo de Solidaridad; Ayudas de Emergencia Social; Red de atención a personas sin hogar; Vivienda protegida; Planes de Empleo protegido.

El diagnóstico social en la relación de ayuda: La experiencia de aplicación de la Escala SiSo

El tratamiento estadístico de la información de cada caso permite realizar análisis de situación para diferentes ámbitos territoriales. Tomando como variable de estudio la Posición Social obtenida con la Escala se pueden cruzar los datos por las diferentes variables sociodemográficas y de características del hogar. Algunos de los resultados se pueden observar en los Gráficos 1 y 2.

Asimismo, es posible disponer de información comparativa a nivel provincial, tanto para la variable de dificultad social como de intensidad de la exclusión. En el gráfico 2 se presenta a modo de ejemplo, la distribución de la intensidad de la exclusión en las diferentes provincias.

Adicionalmente, se pueden disponer de los datos desglosados de cada provincia, para las diferentes variables consideradas. En el informe de resultados se presenta para cada provincia un resumen de las principales características. En la figura 2 se presenta el cuadro resumen de una de ellas.

La aplicación informática incluye la funcionalidad de elaboración de diferentes informes de situación, a partir del cruce de las variables de posición social con las variables sociodemográficas y de características del hogar. De tal modo que se devuelve a los profesionales la información agregada de la zona, proporcionando una visión más precisa de la realidad social de su entorno.

5. Discusión

En la práctica profesional, es preciso, que los y las trabajadoras sociales cuenten con instrumentos técnicos que les permitan desarrollar la misión y el objeto de su ámbito disciplinar, basado en la relación de ayuda. Hacer compatible la intervención directa en el *insight* de la entrevista (Escartin, Palomar y Suárez, 1997; Molleda, 2012) con la recogida sistemática de información para el diagnóstico a nivel de caso y agregado, es posible. Con la implementación de la herramienta SiSo se ha buscado proporcionar esa suma positiva, en

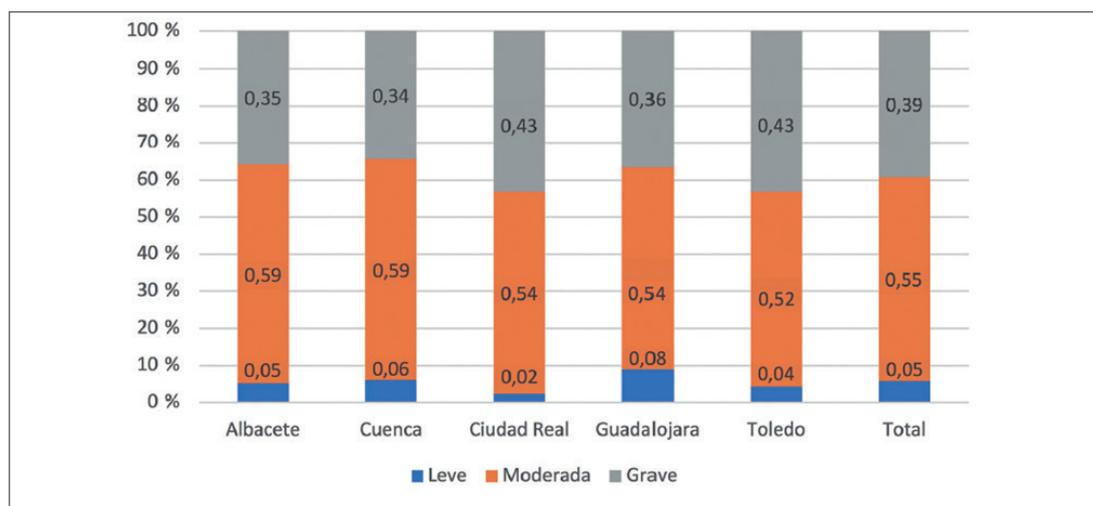


Gráfico 2: Distribución de la intensidad de la exclusión por provincias. Fuente: Estudio de la Exclusión Social en la Junta de Castilla-La Mancha (2019)

Social diagnosis in relationship of support: The experience of applying the SiSo Scale

- Dos de cada tres personas de referencia son mujeres (66%).
- El grupo de edad más numeroso es el compuesto por personas entre 41 y 50 años (una de cada cuatro).
- El 78% tienen nacionalidad española, seguida de un 15% de personas extranjeras no comunitarias.
- La población gitana se acerca al 15%.
- Los hogares de un solo miembro son los más frecuentes (27%), seguidos de los hogares compuestos por dos miembros (24%).
- Los hogares sin menores representan al 47,4% de la población, seguido de los hogares con un hijo (23,8%).
- El 30,5% son hogares monoparentales.
- La violencia de género está presente en el 8,5% de los hogares.

Figura 2. Informe de resultados: características sociodemográficas de una provincia. Fuente: Estudio de la Exclusión Social en la Junta de Castilla-La Mancha (2019)

el ámbito concreto de la atención a personas en situación o riesgo de exclusión social, en el desarrollo del diagnóstico.

En la elaboración del diagnóstico social se pueden diferenciar seis partes (Regalado, 2019): identificativa, metodológica, descriptiva, evaluativa-diagnóstica; prescriptiva; y, prospectiva. El apartado de *identificación* recoge los datos de la persona o familia sobre la que se va a realizar un informe, los datos del/la profesional que lo elabora y la fecha y la institución de pertenencia. Esta información, en el caso de la herramienta SiSo, forma parte del expediente. En la base de datos, únicamente figura el número del expediente, el resto de la información está tabulada y codificada. Respecto a la *parte metodológica* del diagnóstico, el uso de la escala garantiza la armonización del criterio profesional en la recogida de información, focalizando la atención en los aspectos relevantes, y ofrece una valoración homogénea, a partir de los niveles de dificultad establecidos en el proceso de diseño de la herramienta y validados por la comunidad científica-

co-técnica. La *parte descriptiva* del diagnóstico, en la que se expone de forma clara y objetiva la información recabada, se complementa con el informe de caso, que presenta de forma gráfica los aspectos en función del nivel de dificultad. Esta información gráfica, en función del objetivo del informe social, puede estar acompañada de información cualitativa sobre el caso concreto. En la *parte evaluativa-diagnóstica*, en la que el o la profesional vierte su juicio técnico sobre la situación descrita en el apartado anterior y determina la problemática social que presenta el caso, así como los factores presentes en ella, resulta de utilidad la información suministrada por la herramienta SiSo respecto a la situación de la persona en el índice sintético de posición social y en cuanto a su posición con relación a la puntuación mediana de la población atendida en la misma provincia. En los casos, en los que se dispone de más de un registro, también resulta de utilidad la perspectiva comparativa, respecto a su situación de partida. En la parte prescriptiva del diagnóstico, el o la profesional emite una propuesta de actuación. La implementación de la

El diagnóstico social en la relación de ayuda: La experiencia de aplicación de la Escala SiSo

escala SiSo dota al profesional de un instrumento técnico que posibilita realizar la prescripción de determinadas prestaciones con una valoración objetivada del caso, en función de las características definidas en el programa o el servicio. Finalmente, la parte prospectiva del diagnóstico (si procede) consiste en el juicio profesional que prevé cómo va a evolucionar la situación si se interviene o no. Este aspecto cobra una dimensión más relevante cuando el análisis prospectivo se realiza a nivel de colectivo o grupo social determinado. El poder acceder a los datos agregados de las personas atendidas con el fin de identificar situaciones similares, posibilita la prospección a nivel territorial y diseñar estrategias de acción basadas en las características y necesidades de la población destinataria.

Por tanto, junto al diagnóstico de caso a nivel micro, la aplicación de la escala permite la realización de diagnósticos a nivel macro. Mediante estadísticas descriptivas se puede caracterizar el perfil sociodemográfico del colectivo atendido; y, por otro lado, disponer de una medida de la *intensidad de la exclusión* respecto a cada uno de los ámbitos vitales y para la globalidad, pudiendo aprehender la *multidimensionalidad* del fenómeno objeto de estudio, mediante la variable posición social. En nuestro contexto este tipo de aproximación se ha realizado en otras experiencias, como en el Observatorio de procesos de Exclusión e Incorporación Social (Sartu, 2002); Observatorio de Exclusión Social de la Universidad de Murcia (Hernández, 2014). También a través de estudios sociológicos como FOESSA (2014, 2018) o EAPN (2011 a 2019). Estos últimos, a diferencia de los datos proporcionados por la aplicación de la escala en servicios sociales, se basan en una muestra de hogares y no en la población usuaria de servicios sociales.

El constructo de la escala, orientada no solo al diagnóstico, también a la intervención, dota de un dinamismo a la herramienta acorde a un contexto y a una realidad social de las personas, que es cambiante. En este sentido, se encuentra en línea con los diferentes estudios que subrayan el carácter multidimensional de la exclusión (Aguilar, Laparra y Pérez, 2003; Subirats, 2004; Laparra y Pérez, 2008; Hernández, 2014). Y, además, esto permite no solo obtener resultados a nivel de caso y agregados a nivel de territorio, también evaluar el impacto de las prestaciones sociales en las personas y en el entorno. Con ello, se multiplica la potencialidad del diagnóstico como instrumento al servicio de la intervención social en los diferentes planos de actuación. De este modo, entronca con la práctica basada en la evidencia (Buchanan, 2009; Pereníguez, 2012) generando un proceso de retroalimentación positiva, según el cual la intervención directa, suministra datos al sistema de información que le son devueltos en forma de conocimiento diagnóstico, tanto del caso como de su propio contexto.

La práctica profesional del Trabajo Social requiere de instrumentos técnicos al servicio de los procesos de intervención. La búsqueda de rigor científico en las intervenciones sociales ha sido una constante en la disciplina, desde las pioneras hasta nuestros días (Miranda, 2012; Rodríguez, Munuera, Raya y Lascorz, 2019); El avance del Trabajo Social en su madurez como disciplina (López-Peláez y Segado, 2012) requiere de la capacidad de acumular teoría y práctica y que se avance en el conocimiento, entre otros medios, a través de la validación de técnicas e instrumentos empleados en la práctica profesional. El diseño e implementación de la escala SiSo ha sido posible mediante la colaboración entre el ámbito profesional y el universitario, desarrollando un proyecto de

Social diagnosis in relationship of support: The experience of applying the SiSo Scale

investigación aplicada para mejorar un procedimiento de intervención en la realidad social.

En la elaboración del diagnóstico social se debe prestar atención al lenguaje y sus trampas. El lenguaje tiene la capacidad de forjar la realidad. Las personas asumen su condición de excluida, discapacitada, dependiente, si en el lenguaje técnico administrativo así lo indica. De ahí que en el caso de la escala de Valoración de la Situación Social de Castilla-La Mancha se ha utilizado la expresión dificultad frente a exclusión. Con ello se busca no etiquetar, ni categorizar a las personas. Se ha construido con un lenguaje sencillo y claro, que no estigmatice a las personas y facilite la relación profesional-persona. La persona se puede identificar y reconocer en las distintas situaciones en las que se puede encontrar, sin enjuiciar ni presuponer su exclusión como estado o condición vital. Se trata de un modelo basado en la relación y en la interrelación, donde profesional y persona trabajan juntos para identificar qué sucede y cómo actuar, compartiendo un lenguaje común y diseñando un proceso de trabajo. Donde el diagnóstico social, y la escala SiSo son herramientas al servicio de la relación de ayuda.

6. Conclusiones

En la elaboración del diagnóstico social el uso de escalas de valoración, como la presentada en este artículo, dotan de rigurosidad científica a la práctica profesional del Trabajo Social y favorece la integración teoría-práctica; al mismo tiempo que facilitan la interrelación profesional-persona usuaria y brinda información pertinente y actualizada al sistema de servicios sociales. Para ello, es preciso que el diseño de las herramientas ofrezcan utilidades tanto al proceso de intervención como al sistema de información/ investigación.

En la elaboración del diagnóstico social, el uso de escalas de valoración como la presentada en este artículo, dotan de rigurosidad científica a la práctica profesional del Trabajo Social y favorece la integración teoría-práctica; al mismo tiempo que facilitan la interrelación profesional-persona usuaria y brinda información pertinente y actualizada al sistema de servicios sociales. Para ello, es preciso que el diseño de las herramientas ofrezca utilidades tanto al proceso de intervención como al sistema de información/ investigación.

El uso de escalas de valoración, aunque es uno de los instrumentos del Trabajo Social, junto al informe social, cuenta con un limitado nivel de desarrollo, si se compara con otras disciplinas próximas, como la psicología. En los últimos años, se aprecia un mayor interés por el diseño y la utilización de escalas, y de forma particular en el ámbito de la exclusión social. La experiencia presentada en el artículo permite demostrar la posibilidad de compatibilizar los aspectos cualitativos basados en la narración y el discurso de la persona atendida a través de la entrevista, con los elementos cuantificables a efectos de análisis estructural de las problemáticas objeto de intervención. Con ello, se trasciende del caso a la categoría, sin categorizar a las personas, sino a las situaciones, que permitan orientar los cursos de acción, objetivo de todo diagnóstico. Se consigue, también, una armonización de criterios entre profesionales. El reto está en conseguir también una armonización de criterios entre diferentes zonas geográficas o comunidades autónomas.

Los aprendizajes de la experiencia desarrollada mediante el diseño e implementación de la Escala SiSo en Castilla-La Mancha, pueden servir de base para otros trabajos similares, que doten al sector profesional de instrumentos técnicos de soporte al

El diagnóstico social en la relación de ayuda: La experiencia de aplicación de la Escala SiSo

diagnóstico. Resaltamos los aspectos que pueden servir de orientación en este sentido.

En primer lugar, el diseño de la herramienta se ha realizado, a partir de una necesidad sentida por parte de los profesionales, dada la dificultad para valorar la exclusión social y la subjetividad inherente a un concepto tan amplio y ambiguo. En segundo lugar, se ha generado un proceso participativo en el que se ha involucrado a los y las profesionales de los equipos de Atención Primaria y de las entidades del Tercer Sector desde la fase de diseño. Se ha ido informando progresivamente sobre los avances en el diseño; se ha consultado a un grupo de profesionales en diferentes momentos; y, en la fase de implementación, se ha facilitado una dirección de correo electrónico de consulta para atender las dudas o dificultades con el uso de la herramienta y la aplicación informática. En el diseño se ha primado que sea una herramienta al servicio de los y las profesionales. Es un instrumento ágil, que una vez conocido, se cumplimenta en un tiempo inferior a diez minutos; y, genera de forma inmediata el informe de situación del caso. De tal modo que la misma persona que suministra datos al sistema es la primera receptora de la información aportada. La vinculación del uso de la herramienta a la prescripción de determinadas prestaciones e intervenciones muy consolidadas en la práctica profesional ha facilitado que se haya extendido su uso por todas las zonas de servicios sociales de la comunidad autónoma. Asimismo, hay que señalar que el incremento del uso desde la implementación ha sido exponencial y sin resistencia significativa por parte del sector profesional.

En el sistema de servicios sociales, las personas usuarias y profesionales generan una cantidad ingente de datos, que no siempre se convierte en in-

formación; y, que no siempre está disponible para la elaboración de los diagnósticos sociales. La investigación en ciencias sociales ha avanzado en el estudio de realidades complejas, entre ellas en el estudio de la exclusión social. No obstante, sigue siendo un concepto resbaladizo, a merced de las políticas sociales, y del alcance de las mismas. Desde los principios de Buena Gobernanza, como es la rendición de cuentas, se precisa disponer de definiciones operativas que permitan a todos los actores implicados (personas con responsabilidad política; técnica; destinatarias; y, sociedad en general) compartir un lenguaje común, conocer el estado de la cuestión y los avances obtenidos. Por tanto, es necesario avanzar en la investigación para la intervención social.

En la sociedad de la información y tecnológicamente avanzada, la intervención social no se puede hacer a ciegas, solo con buena voluntad. Hay que sistematizar, investigar y validar lo que se hace, para qué se hace y los resultados que se consiguen. Y para ello, es preciso dotar a los y las profesionales de instrumentos técnicos como el aquí presentado.

Agradecimientos

A todas las personas del grupo de contraste y del grupo de investigación que han aportado con sus ideas en el diseño de la herramienta.

Social diagnosis in relationship of support: The experience of applying the SiSo Scale

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, M., Laparra, M. y Pérez, B. (2003) *La exclusión multidimensional en el espacio urbano: investigaciones de base para la elaboración del Plan de Lucha contra la Exclusión Social en la Comunidad de Madrid*, Madrid: Comunidad de Madrid
- Buchanan, A. (2009) Política y practica social basada en la evidencia: ¿una nueva ideología o un imperativo de Derechos Humanos?, en *Revista de Trabajo Social de la Universidad de Chile*, nº 77, pág. 7-16
- Caparrós, N. y Raya, E. (2015) *Métodos y Técnicas de investigación en Trabajo Social*. Grupo 5:Madrid
- CGTS (2012) Código deontológico del Trabajo Social. Madrid: Consejo General de Trabajo Social
- Colomer, M. (1974) Método de Trabajo Social, en *Revista de Trabajo Social*, 7, pag. 20-30
- Díaz, E. y Fernández, P. (2013) Conceptualización del diagnóstico en Trabajo social: necesidades sociales básicas en Cuadernos de Trabajo Social, Vol. 26. Núm. 2, pág. 431-443 https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2013.v26.n2.39550
- Escartin, M^a J., Palomar, M. y Suárez, E. (1997) Introducción al Trabajo Social. II. Alicante:Aguaclara
- Fantova, Fernando. (2017). Servicios sociales e inclusión social: análisis y perspectivas en el País Vasco. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria*, 64, 9-31.
- Federación Sartu (2002) *Estudio de trayectorias de incorporación social*. Observatorio de Procesos de Exclusión y de Incorporación Social. Bilbao: Federación Sartu.
- Federación Sartu (2006) *Informe final del Observatorio 2002-2006*, Observatorio de Procesos de Exclusión y de Incorporación Social. Bilbao: Federación Sartu.
- García- Longoria, M^a P. y Esteban, R.M^a (2016) *Análisis y Diagnóstico en Trabajo Social*. Valencia: Tirant Lo Blanch
- García, G. (2008) Reflexiones y utilidades sobre el diagnóstico y la programación de la intervención social. Ecos de Mary Richmond. *Revista de Políticas social y servicios sociales*, 83, 9-38.
- Giménez, Víctor; Domenech, Yolanda; Mateo, Miguel Angel y Alfonso, Nicolás (2018). "Validez y fiabilidad de la escala de diagnóstico de la exclusión social, modelo UA (ESS-UA)". *III Congreso Internacional de Trabajo Social (CIFETS)*, Bilbao, 14-16 noviembre (paper).
- Giménez, Víctor; Domenech, Yolanda; y Mateo, Miguel Angel (2016). "Exclusión social y trabajo social: Diseño de un instrumento de diagnóstico para su uso en los servicios sociales de atención primaria en España". En: E. Pastor y L. Cano (coords.), *Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios: análisis comparado México-España*. Madrid: Dykinson, pp. 189-208.
- Hernández, M. (2014). *Exclusión social en la Región de Murcia*, Murcia: Editum
- Laparra, M. y Pérez, B. (2008) *Exclusión social en España: un espacio diverso y disperso en intensa transformación*. Madrid: FOESSA
- López-Peláez, A. y Segado, S. (2012) Teoría, método y práctica: perspectivas sobre la investigación en el ámbito de la intervención social. En Fombuena, J. (coord.) *El trabajo social y sus instrumentos: elementos para una intervención a piacere*. Valencia: Nau Llibres, pág. 249-267
- Martin, M. (1996) Manual de indicadores para el diagnóstico social, disponible en https://www.cgtrabajosocial.es/files/51786ad45be4d/Manual_de_indicadores_para_el_diagnostico_social.pdf
- Miranda, M. (2012) Remontarse a las fuentes. Vindicación de las pioneras. En Fombuena, J. (coord.) *El trabajo social y sus instrumentos: elementos para una intervención a piacere*. Valencia: Nau Llibres, pág. 73-105
- Molleda, E. (2012) La entrevista y la visita a domicilio, en Fombuena, J. (coord.) *El trabajo social y sus instrumentos: elementos para una intervención a piacere*. Valencia: Nau Llibres, pág. 133-150
- Orbegozo, Arantxa. (2016). "Regulación del diagnóstico social en el País Vasco: intenciones, resultados y vericuetos", *Zerbitzuan*, 61, 21-32
- Ovejas, M^a R. (2009) *Diagnóstico social e intervención. Herramienta informática para el Trabajo Social*, Vitoria-Gasteiz: Servicio de publicaciones del Gobierno Vasco, disponible en http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/libro/diagnostico_1_soc/es_diagnost/adjuntos/Diagnostico.pdf
- PACT-Project (2017). Guía de la Herramienta para el Diagnóstico Multidimensional de la Exclusión Social-HDME. Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León. Disponible en <http://www.pact-project.eu/wp-content/uploads/2018/10/HDME-GU%C3%8DA-APLICACI%C3%93N-V-FINAL.pdf>

El diagnóstico social en la relación de ayuda: La experiencia de aplicación de la Escala SiSo

Pereñíguez, M^a. (2012) Trabajo Social e investigación: La Práctica basada en la evidencia, en *Revista de Trabajo Social de Murcia*, nº 7, pág. 22-40

Raya, E. (2006) Indicadores de exclusión social. Una aproximación al estudio aplicado de la exclusión, Bilbao: Servicio de Publicaciones de la Universidad del País Vasco

Raya, E. (2007) Exclusión social: Indicadores para su estudio y aplicación para el Trabajo Social, en *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, nº 70, pág. 155-172

Raya, E. (2010) Aplicaciones de una herramienta para el diagnóstico y la investigación en exclusión social, *Documentos de Trabajo Social*, nº 48, pág. 117-136

Raya, E. y Hernández, M. (2014) Acompañar los procesos de inclusión social. Del análisis de la exclusión a la intervención social, en *Revista de Trabajo Social de la Universidad de Colombia*, nº 16, pág. 43-156

Regalado, J. (2012) *Profesionales de la prestación canaria de inserción*. Curso de formación a trabajadores sociales del Ayuntamiento de Alicante.

Richmond, M. (2005) *Diagnóstico Social*. Madrid: siglo XXI.

Rodríguez, V., Munuera, P., Raya, E. y Lascorz, A. (2019) Instrumentos de valoración, diagnóstico y evaluación en Trabajo Social, en Sobremonde, E. y Rodríguez, A. (coord.) *El Trabajo Social en un mundo en transformación ¿Distintas realidades o nuevos relatos para la intervención?*. Valencia: Tirant Lo blanch

Rosell, T. (1990) *La entrevista en Trabajo Social*. Barcelona: Euge.

Subirats, J. (2004) *Pobreza y exclusión social, un análisis de la realidad española y europea*. Colección Estudios Sociales, nº 16. Barcelona: Fundación La Caixa