

III.- DIAGNÓSTICO E INDICADORES SOCIALES

- 3.1.- Concepto de diagnóstico y tipos de investigación
- 3.2.- Contexto, redes y recursos
- 3.3.- Sistemas de indicadores sociales, estudios de necesidades y mapas de recursos
- 3.4.- Investigación-acción participativa (IAP)

3.1.- Concepto de diagnóstico

- Pone en contacto teoría y práctica
- Compara una situación dada ("lo que hay") con una situación considerada como óptima o ideal ("lo que debería haber"). P.e. salud, participación, desarrollo, bienestar.
- Necesario para intervenir de manera planificada, conociendo el contexto (problema social > problema individual)

3.1.- Concepto de diagnóstico

- Es necesario considerar algunos factores contextuales que limitan o posibilitan la intervención social
- Diagnóstico consta de dos elementos:
 - Descripción de la realidad
 - Comparación con un óptimo teórico o modelo

3.1.- Concepto de diagnóstico

Tres formas de comparación:

- Por analogía
- Por comprensión o empatía
- Por modelos



3.1.- Concepto de diagnóstico

- Por analogía: Comparamos con una situación previa conocida en nuestra experiencia profesional ("ojo clínico")

Problemas:

- Limitado por nuestra experiencia
- Sesgado por nuestros prejuicios

3.1.- Concepto de diagnóstico

- Por comprensión o empatía (verstehen): Comparamos con una situación real o imaginaria vivenciada por nosotros mismos

Problemas:

- Limitado por capacidad de empatizar
- Sesgado por implicación en problemática

3.1.- Concepto de diagnóstico

- Por modelos: Comparamos con "situaciones-tipo", formuladas de acuerdo con normas, valores o por la teoría de la profesión ("modelos de cambio").
 - Un modelo es una simplificación de la realidad que destaca los elementos más relevantes de la misma
 - Los modelos o "tipos-ideales" son contruidos socialmente.
 - Pueden ser contruidos de distinta manera

3.1.- Concepto de diagnóstico

- Los modelos de cambio se contruyen:
 - Según la ideología dominante

p.e.:finalidad en la vida es acumular riqueza material

↓

exclusión social sólo contemplada en términos económicos

3.1.- Concepto de diagnóstico

- Según el consenso de lo que es considerado "normal"

p.e.: que se tengan unas determinadas pautas de consumo, unas determinadas características físicas, etc. Intervención tiene por objeto la 'normalización' de los individuos.

3.1.- Concepto de diagnóstico

- Según modelos de desarrollo: comparamos con situaciones consideradas más avanzadas o más evolucionadas (p.e. Estados Unidos, Europa, Suecia, etc...)

El objetivo de la intervención es la asimilación del modelo.

Problema:

 - Estas tres formas de construir modelos presentan un gran sesgo ideológico o juicio de valor

3.1.- Concepto de diagnóstico

- Alternativa: "Modelos transitorios"
 - Establecidos a partir de la medida de ciertas variables
 - Dinámicos (evolucionan)
 - Marcan objetivos alcanzables en determinada dirección (mejoras parciales)
 - Estos objetivos se establecen a partir de la medición de una situación real y no a partir de un modelo ideal

3.1.- Concepto de diagnóstico

- Ejemplos (a partir de problemas sociales concretos) :
 - Mayor integración de inmigrantes
 - Mayor igualdad en el reparto de tareas entre géneros
 - Reducir el consumo de drogas
 - Reducir la violencia de género /doméstica
 - Mejorar la atención a personas mayores
 - Reducir la prostitución marginal

3.1.- Concepto de diagnóstico

- Es necesario:
 - Conocer la situación y problemáticas concretas de un colectivo antes de intervenir
 - Marcarse objetivos realistas, adecuados y asumibles por los usuarios desde esa situación concreta
(p.e. hábitos dietéticos, situación de la mujer, ocio de personas mayores)

3.1.- Concepto de diagnóstico

- Diagnóstico: “Valoración de una situación dada (contexto) en función de un modelo de referencia que orienta (dirección del cambio) y contextualiza la intervención”

3.1.- Tipos de investigación

- Cuantitativa: basada en datos estadísticos o de encuesta.
 - Cuantifican la población y sus características (CUÁNTOS SON Y CÓMO SON)
 - Monografías de contexto basadas en indicadores sociodemográficos (P)
 - Estudios de necesidades basados en encuesta

3.1.- Tipos de investigación

- Cualitativa: basada en entrevistas, grupos de discusión y observación.
 - Profundiza en problemáticas específicas o grupos de riesgo
 - Analiza las relaciones que se dan dentro de un colectivo
 - Ayuda a conocer en profundidad, las necesidades y demandas de la población
 - Favorece la mejora cualitativa de los servicios y prestaciones

3.1.- Tipos de investigación

- Mixta: Combina técnicas cuantitativas y cualitativas
 - Cuantitativa:
 - Descripción del contexto con datos estadísticos (indicadores sociodemográficos)
 - Cuantificación necesidades (Encuesta)
 - Cualitativa:
 - Entrevistas, grupos de discusión y observación

3.1.- Tipos de investigación

- Investigación+ Acción+ Participación
 - Especialmente eficaz cuando trabajamos con colectivos o comunidades organizadas
 - Participación de los usuarios en el diagnóstico, planificación, intervención y evaluación
 - Retroalimentación constante entre acción y reflexión

3.2.- Contexto, redes y recursos

■ Diagnóstico = mapa cognitivo

- 1.- Coordenadas de referencia
 - Rural/urbano
 - Agrícola/industrial
 - Joven/envejecido
 - Desarrollado/subdesarrollado



SISTEMA DE INDICADORES
SOCIODEMOGRÁFICOS

3.2.- Contexto, redes y recursos

■ 2.- Topografía social

- Elementos más relevantes dentro del territorio y relación que mantienen entre ellos
 - Diagnóstico de redes sociales
 - Inventario de recursos
 - Inventario de necesidades, demandas sociales



¡ATENCIÓN!

- Es necesario completar la visión del profesional con la de los usuarios



■ PARTICIPACIÓN

Información sobre el terreno
Conocimiento "vulgar"

3.2.- Contexto, redes y recursos

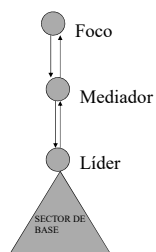
■ Diagnóstico de redes sociales

- Red social configurada por acceso diferencial a recursos (información riqueza, poder político).
- Diferentes posiciones en la red social
 - Foco de poder
 - Mediador
 - Líder de opinión



RED SOCIAL

■ Elementos:



- Las redes sociales constan de elementos más relevantes, denominados "nodos". Estos son de tres tipos: foco, mediador y líder. Los líderes representan a sectores de base determinados.

3.2.- Contexto, redes y recursos

■ FOCO DE PODER

- Toma de decisiones
- Liderazgo formal
- Ejecuta e impone normas
- Acción social racional de acuerdo a valores



FOCO

■ Foco de Poder



- El Foco o “Foco de Poder”, concentra las relaciones de poder (económico, cultural o político) de la red social. Tiende a hacer valer la norma social. Es el político, el empresario: “el jefe”.

3.2.- Contexto, redes y recursos

■ MEDIADOR

- Competencia técnica o profesional
- Traslada información
- Acción social instrumental (ajustar medios a fines)



MEDIADOR

■ El mediador



- El mediador es el agente técnico y reflexivo de la red social. Trata de buscar soluciones, busca y comparte información. Es “el cerebro” de la organización.

3.2.- Contexto, redes y recursos

■ LIDER DE OPINION

- Representa/ expresa sentimientos y deseos de sectores de base
- Liderazgo informal
- Formación de opinión
- Acción social más emotiva



LÍDER

■ El líder



- El líder social o líder de opinión focaliza las inquietudes y necesidades de los sectores de base. Es la “voz cantante” de los colectivos. Demanda, denuncia, motiva...

3.2.- Contexto, redes y recursos

■ SECTORES DE BASE

- Agregados sociales o cuasi-grupos
 - Conjunto de individuos con características e intereses similares
- Mujeres
 - Jóvenes
 - Mayores
 - Niños...

3.2.- Contexto, redes y recursos

■ ANALIZADORES:

- Motivo de la movilización
- Ideas, símbolos de identidad, mitos
- Recursos o carencias



3.2.- Contexto, redes y recursos

■ Recursos (incentivos para la movilización social)

- Tangibles: Equipamientos y servicios colectivos (Públicos e indivisibles)
 - Educativos
 - Sanitarios
 - Servicios Sociales
 - Empleo
 - Ocio
- Simbólicos (idioma, cultura local)

3.2.- Contexto, redes y recursos

■ Diagnóstico de la red social

- Entrevistas a
 - Foco
 - Mediadores
 - Líderes

(Tema, relación con otros elementos de la red, postura respecto a recursos y demandas)

- Grupos de discusión con sectores de base (Tema)

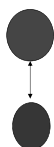
3.2.- Contexto, redes y recursos

■ Conjuntos de acción (según mayor densidad de relación entre elementos de la red)

- Populista
- Gestionista
- Ciudadano
- Revolucionario o reivindicativo

3.2.- Contexto, redes y recursos

■ Conjunto de acción populista.



- El proceso más inmediato (en ausencia de mediadores) es el establecimiento de transacciones complementarias entre foco de poder y líderes sociales. El predominio de este tipo de transacciones configura un conjunto de acción populista.

3.2.- Contexto, redes y recursos

■ Mediación social



- La aparición en escena de mediadores sociales (técnicos, gestores) hace que parte del flujo transaccional se dirija hacia ellos, tanto desde el foco como desde los líderes.

3.2.- Contexto, redes y recursos

- Conjunto de acción gestionista
- Si la mayor parte de las transacciones tienen lugar entre foco y mediador, estamos en presencia de un conjunto de acción "gestionista".



3.2.- Contexto, redes y recursos

- Conjunto de acción ciudadano
- Cuando existe un flujo equilibrado de transacciones entre todos los componentes de la red se aprovechan al máximo las potencialidades de la red.



3.3.- Sistemas de indicadores sociales, estudios de necesidades y mapas de recursos

- 3.3.1.-INDICADORES SOCIALES
 - Demográficos
 - Educativos
 - Sanitarios
 - Empleo
 - Ocio
 - Equipamientos
 - Vivienda
 - Servicios sociales

3.3.1.-INDICADORES SOCIALES

- Demográficos
 - Estructura
 - Por sexo y grupos de edad (pirámide)
 - Sex ratio
 - Índices de dependencia
 - Índices de envejecimiento
 - Dinámica
 - Natalidad y fecundidad
 - Mortalidad y esperanza de vida
 - Migraciones

3.3.1.-INDICADORES SOCIALES

- Educativos
 - Niveles de instrucción de la población
 - Niveles de cobertura (plazas/población)
 - x ámbito (barrio, municipio, comarca...)
 - x modalidad (pública/privada/concertada)
 - x grado (primaria, secundaria, FP, universitaria...)

3.3.1.-INDICADORES SOCIALES

- Sanitarios
 - Camas
 - Médicos
 - Auxiliares

} x 1000 habitantes

 - x ámbito (local, comarcal, provincial...)
 - x niveles (primaria, especializada)
 - x titularidad (pública/privada)

3.3.1.-INDICADORES SOCIALES

■ Empleo

- Tasa de actividad
- Tasa de paro
- Tasa de incorporación laboral
 - x sexo
 - x edades
 - x sectores
 - x nivel formativo
 - x tipo de contrato

3.3.1.-INDICADORES SOCIALES

■ Ocio

- Equipamientos (m2 por habitante)
- Actividades (nº usuarios, nº horas)

3.3.1.-INDICADORES SOCIALES

■ Equipamientos (m2/habitantes)

- Estándares
- Según tipo
 - Sanitarios
 - Educativos
 - Asistenciales
 - Ocio y deporte
- Según ámbito (barrio, municipio, comarca, provincia)

3.3.1.-INDICADORES SOCIALES

■ Vivienda

- Superficie media
- M2 por habitante
- Tamaño de hogar
- % viviendas en alquiler/propiedad
- % segundas viviendas
- Precio vivienda (por m2)

3.3.1.-INDICADORES SOCIALES

■ Servicios sociales

- Indicadores de cobertura
oferta/demanda (o demanda potencial
estimada)*
 - Por servicios o prestaciones
 - Por ámbito
 - Por niveles de atención
 - Por titularidad
 - Por sectores de población

3.3.1.-INDICADORES SOCIALES

■ DEMANDA ≠ NECESIDAD

- Necesidad ^{NECESIDAD} + percepción = demanda potencial
- Demanda potencial + información de oferta = demanda efectiva

DEMANDA = NECESIDAD + PERCEPCIÓN + INFORMACIÓN

3.3.1.-INDICADORES SOCIALES

- AJUSTE ENTRE OFERTA Y DEMANDA
 - N° de usuarios atendidos/n° de usuarios que demandan un servicio*100
- COBERTURA ENTRE OFERTA Y DEMANDA POTENCIAL
 - N° de usuarios/n° de usuarios potenciales (estimados)



ESTUDIO DE NECESIDADES

3.3.2.- ESTUDIOS DE NECESIDADES

- Aplicación del método de diagnóstico a necesidades sociales
 - Cuantitativo: Encuesta de necesidades
 - Cualitativo: Entrevistas y grupos de discusión con expertos y usuarios (respectivamente)

3.3.2.- ESTUDIOS DE NECESIDADES

- Elementos básicos:
 - Análisis demográfico (fuentes secundarias o propia encuesta)
 - Familia o formas de convivencia
 - Vivienda
 - Nivel económico y situación laboral
 - Educación
 - Sanidad
 - Servicios sociales
 - Asociacionismo
 - Análisis sectoriales (mujer, juventud, infancia, mayores, discapacitados, minorías étnicas...)
 - Análisis de la demanda
 - Balance de necesidades (considerando la oferta).
 - Estudio cualitativo sobre actitudes y opiniones de las distintas necesidades y servicios.

3.3.3.- Mapas de recursos

Planificación de los servicios sociales

- Delimitación de áreas territoriales
 - Según población y sus características
 - Comarcas
 - Mancomunidades
 - Áreas funcionales
- Estudio de necesidades por áreas
- Plan de intervención por zonas y áreas

3.3.3.- Mapas de recursos

Acceso a recursos

- Guía de recursos (Mattias)
- Mapa de recursos

3.4.- INVESTIGACIÓN-ACCIÓN PARTICIPATIVA (IAP)

- Método que trata de integrar
 - Teoría/práctica
 - Investigación/acción
- Implicación miembros del colectivo
- Producción de conocimiento colectivo
- Favorecer emancipación colectiva (Paolo Freire)
- Investigación orientada a la acción
- Metodología subordinada a OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN (Documentación Social, nº 92)



3.4.- INVESTIGACIÓN-ACCIÓN PARTICIPATIVA (IAP)

- IAP integra:
 - Investigación social
 - Trabajo educativo
 - Acción transformadora de la realidad
- Proceso dialéctico
 - Teoría-práctica
 - Investigación-acción
 - Intervención-evaluación
- Proceso crítico
 - Objetivos en continuo cambio

3.4.- INVESTIGACIÓN-ACCIÓN PARTICIPATIVA (IAP)

- Investigación sujeta a valores (¿de quién?)
- Busca fomentar la conciencia crítica
- Promueve el intercambio plural y democrático de conocimientos
- Principal estrategia metodológica: la participación
- Objetivo central: promover el desarrollo y el cambio social

3.4.- INVESTIGACIÓN-ACCIÓN PARTICIPATIVA (IAP)

- 3 características definitorias de la IAP:
 - Proceso sistemático (riguroso y controlado) organizado por un colectivo siguiendo los principios de investigación-acción
 - para obtener conocimientos colectivos construcción social de "nuestra realidad" reuniendo concepciones y referentes semejantes ("conocimiento vulgar")
 - de carácter emancipatorio
- conocimiento aplicado para cambiar la realidad social

3.4.- INVESTIGACIÓN-ACCIÓN PARTICIPATIVA (IAP)

- Principios de la IAP
 - 1.- No interesan los hechos objetivos ni los subjetivos, sino la relación que se establece entre unos y otros (p.e. botellón, sistema educativo)
 - 2.- La finalidad de la investigación no es verificar hipótesis sino promover cambios originados en el contexto a partir de sus propios agentes
- (¿qué tipo de cambio es?)

3.4.- INVESTIGACIÓN-ACCIÓN PARTICIPATIVA (IAP)

- Necesidad de un compromiso con valores en una realidad cambiante. (Es necesario un punto de vista fijo dentro de un proceso dinámico. Datos en continua revisión).
- Los diseños de investigación-acción no están predeterminados. Hay un diseño previo, renegociado y reelaborado.
- No se busca saber objetivo, generalizado y predictivo, sino obtener regularidades para orientar la práctica más allá del "sentido común".
- Más efectiva cuanto más participan los SUJETOS de la acción

BIBLIOGRAFÍA

- Arteaga Basurto, C. y González Montaña, M.V. (2001) *Diagnóstico*. En Desarrollo Comunitario. México. UAM.
- Balcazar, F. (2003) Investigación-acción Participativa (IAP): Aspectos conceptuales y dificultades de implementación. En *Fundamentos en humanidades*, 7 (8), 59-77. Recuperado en <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1272956.pdf>
- Colegio Nacional de LL. y DD. En CC. Políticas y Sociología. (1993): *Sociología e investigación en servicios sociales*. Madrid.
- Documentación Social (1993): *Investigación-Acción Participativa*. Madrid. Cáritas.
- Mendoza, R. (2006): Investigación cualitativa y cuantitativa: diferencias y limitaciones. Recuperado de <https://www.prospera.gob.mx/Portal/work/sites/Web/resources/ArchivoContent/1351/Investigacion%20cualitativa%20y%20cuantitativa.pdf>
- Naciones Unidas (1989) *Manual de Indicadores Sociales*.
- Rodríguez Villasanté, T. y Martín Gutiérrez, P. (2006) Redes y conjuntos de acción: para aplicaciones estratégicas en los tiempos de la complejidad social. *Revista Hispana para el Análisis de las Redes Sociales*. Vol. 11, nº 2. Recuperado de: http://revista-redes.rediris.es/html-vol11/Vol11_2.htm
- Saco Álvarez, A. (2001): La mediación estratégica en la sociedad-red: de lo local a lo global. Universidad de Navarra. Recuperado de: http://lasociedadcivil.org/docs/ciberteca/articulo_redes.pdf
- (2006): *Sociología aplicada al cambio social*. Santiago. Tróculo.
- Scarón de Quintero, M. (1985): *El diagnóstico social*. Humanitas. Buenos Aires.
- Zambrano, A. y Berroeta, H. (2012) *Teoría y práctica de la Acción Comunitaria*. RIL editores. Santiago.