

PRESENTACIÓN

El presente Manual recoge las prácticas grupales a desarrollar por los estudiantes matriculados en asignaturas vinculadas con el “diseño y la evaluación de programas de intervención social”. Se presentan dos prácticas continuadas que pueden desarrollarse en diferentes contextos de intervención social (salud, organizaciones, acción comunitaria, etc.), y que tienen como propósito potenciar en los estudiantes las habilidades y competencias necesarias para diseñar programas, así como para establecer procesos sistemáticos que permitan su evaluación.

Desde la práctica se trabajan conceptos, métodos y soluciones prácticas para la intervención en el área de los programas y servicios sociales, y se reflexiona sobre los problemas éticos de la práctica profesional en Psicología social. Gracias a ello, es posible proporcionar al alumnado conocimientos psicosociales, tanto teóricos como aplicados, para ser capaces de realizar un análisis de problemas sociales reales, encontrar vías para su solución, a modo de intervenciones sociales, y evaluar el éxito de las mismas.

Para llegar a plantear soluciones viables a los problemas sociales, se parte de conocer los aspectos fundamentales teóricos y prácticos de la intervención social, comprender el contexto general de la política social y los servicios sociales, así como aprender los modelos y principales problemas de la intervención social y la evaluación de programas. Con todo ello, los estudiantes adquirirían las competencias y habilidades prácticas necesarias para:

1. Definir adecuadamente los problemas sociales, buscando la información relevante para establecer y refutar hipótesis de trabajo, interpretando resultados y relacionándolos con resultados previos.
2. Conocer los principales conceptos, modelos y métodos básicos de la intervención psicosocial y la evaluación de programas.
3. Identificar las necesidades de los distintos colectivos implicados en los problemas.
4. Diseñar estrategias de intervención para dar respuesta a las necesidades detectadas.
5. Aplicar las principales estrategias metodológicas, propias de la intervención social, para el diseño de programas sociales.
6. Evaluar programas y analizar políticas, planes y acciones sociales.

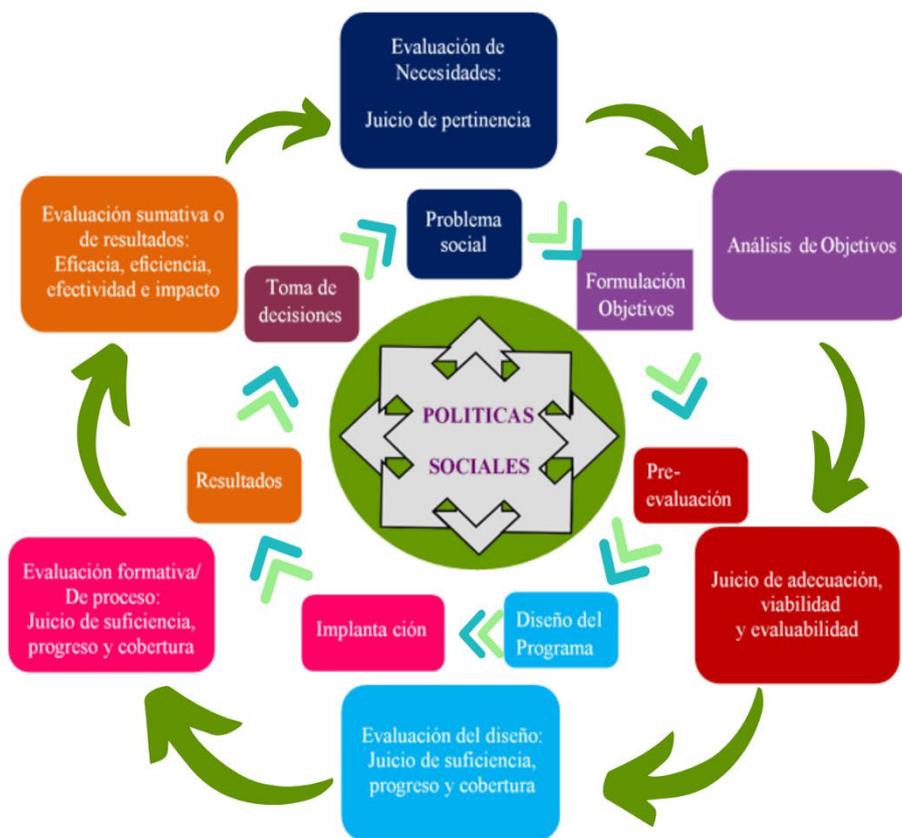
Por consiguiente, en el presente Manual se han planteado **dos prácticas** que culminarán con dos informes independientes. La primera de ellas está dirigida al diseño de un programa de intervención social, en cualquiera de los ámbitos de actuación posibles (salud, educación, comunitaria, organizaciones, etc.). La segunda, pretende culminar con el diseño de un sistema de evaluación que permita dar cuenta de los resultados de un programa, de su funcionamiento, sus efectos e impacto. El objeto de evaluación será el programa ya diseñado en la práctica anterior y que cumpla con los requisitos mínimos para ser evaluable.

Ambas prácticas están divididas en distintas fases secuenciales ligadas al ciclo de intervención y evaluación, de manera que el/la docente dedique distintas sesiones a su explicación y los estudiantes puedan ir desarrollando en el aula las actividades correspondientes a cada una de dichas fases, contando así con un asesoramiento continuado. Algunas de dichas actividades requerirán de trabajo independiente

por parte de los estudiantes, como es el caso de la fase dedicada al análisis del problema social, donde se requerirá de una búsqueda de información lo más actualizada posible.

Cada ejercicio práctico comienza con una explicación teórica y/o conceptual, que es preciso leer con atención con objeto de poder realizar cada ejercicio correctamente (recogida en los distintos cuadros que componen el presente Manual). Al finalizar cada una de las prácticas, se presenta un modelo de Informe tipo, que los estudiantes deben cumplimentar una vez finalizadas las distintas actividades. Las prácticas a desarrollar coinciden con las distintas "cajas" del Modelo teórico-conceptual expuesto en la figura 1, y que representa el Ciclo de Intervención-Evaluación.

Figura 1. Fases del Ciclo de Intervención y Evaluación



Fuente: Pozo (2018)

PRÁCTICA 1. DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

FASE I. ANÁLISIS DEL PROBLEMA SOCIAL

Cuadro 1. ¿Qué es un problema social? Características distintivas

Según Losada (2016, p.16), una intervención social es “una acción programada sobre un colectivo o grupo con el fin de provocar un cambio social para mejorar una situación. La intervención consiste en una serie de actividades programadas con detalle y con una metodología de trabajo concreta, destinadas a la consecución de un fin”. En este contexto, los psicólogos sociales ocupan una posición privilegiada para dar respuesta a los problemas que nos rodean, apostando por una investigación relevante y comprometida (Blanco, Rojas y De la Corte, 2000; Casas, 1990; Cohen y Franco, 1993).

Una nueva subdisciplina, la **Psicología social de los problemas sociales**, pone énfasis en analizar las necesidades de determinados colectivos, detectar determinados problemas, ayudar en la tarea de planificar intervenciones, diseñarlas, ejecutarlas, así como evaluarlas, contribuyendo a la mejora de las condiciones de vida de las personas, grupos o comunidades destinatarias de los programas (Yela, 2013). Estaríamos en el inicio del ciclo de intervención y evaluación: el análisis de los problemas sociales y la evaluación de las necesidades de los grupos afectados.

El estudio de los problemas sociales exige realizar una aclaración conceptual de los mismos para saber de qué hablamos cuando nos referimos a ellos. La manera de conceptualizar los problemas sociales ha cambiado sustancialmente en el desarrollo de la Psicología social; la inexistencia de una definición ampliamente consensuada y convincente de su campo de estudio, pone de manifiesto la complejidad del tema (Sánchez Vidal, 2002). La forma u óptica desde la que enfoquemos la conceptualización de los problemas, determina el papel que la Psicología social debe adoptar para la solución de los mismos; en palabras de Caplan y Nelson (1973, p. 200), “la manera en que un problema social es definido determina los intentos de remediación (...)”.

Expósito (2005), a partir de la definición de problema social de Sullivan y cols. (1980), entiende que desde una perspectiva intervencionista los elementos fundamentales de los problemas sociales son:

1. Existencia de un grupo de influencia, o grupo de personas con cierto poder en el debate público.
2. Existencia de una condición social antecedente a la presencia del problema social, y cuya identificación resulta fundamental para el diseño de intervenciones dirigidas a la solución de los problemas sociales.
3. Conciencia de presencia de una condición social indeseable para un grupo de población; cuando la sociedad entiende una determinada condición social como indeseable, es cuando los problemas individuales pasan a convertirse en problemas sociales.
4. Afectación negativa a los valores de un determinado grupo social.
5. Necesidad de una acción colectiva para la solución de una determinada condición social indeseable.

En este sentido, un ejemplo de definición, que pone el énfasis en el componente más subjetivo, es la que nos proporciona Vander Zanden, (1989), quien conceptualiza un problema social como:

“una situación que un considerable número de personas juzga desagradable o desfavorable, y que según ellas existe en su sociedad. Por lo tanto, un problema social es una cuestión de definición...carece de existencia objetiva, más bien la gente atribuye carácter problemático a ciertos hechos o conductas y les asigna significado desfavorable. Incluso puede llegar a definir como problema social algo inexistente (...) Ninguna circunstancia o conducta, por desusada que sea, constituye un problema social a menos que las personas lo definan como tal (...) no es un problema social si los miembros de la sociedad misma no lo consideran tal” (Vander Zanden, 1989, pp. 602-603).

Sin embargo, otros autores intentan una integración de ambos componentes de los problemas sociales, los objetivos y los subjetivos. La clásica definición propuesta por Henslin es un buen ejemplo de esa integración:

“Un problema social es algún aspecto de la sociedad (condición objetiva) acerca del cual un amplio número de personas están preocupadas (condición subjetiva)” (Henslin, 1990, p. 2).

Por otro lado, el análisis del problema social constituye uno de los elementos críticos de la evaluación del diseño:

“Implica determinar cuál es el problema, las causas que lo generaron, sus características y etiología, qué efectos provoca, a quién afecta y en qué términos lo hace. La evaluación debe analizar igualmente cómo ha sido diagnosticado el problema y las necesidades existentes, y si el diagnóstico es adecuado y congruente. Ello implica, además, identificar y perfilar correctamente la población objetivo o target potencial, así como establecer distintas intensidades de necesidades” (Casillas, Macía y Rico, 2020a).

Llegados a este punto, debiéramos preguntarnos ¿qué papel juega el investigador social en la determinación del problema social, en su análisis y estrategias de solución?; ¿quién decide qué problema social se analiza y cuál es la meta de la intervención?, o lo que es lo mismo, ¿hacia dónde debe dirigirse el cambio?, y ¿qué papel juega el psicólogo social aplicado? (Expósito, 2005). Los psicólogos sociales ocupan una posición privilegiada para dar respuesta a los problemas que nos rodean, apostando por una investigación relevante y comprometida (Blanco, Rojas y De la Corte, 2000; Casas, 1990; Cohen y Franco, 1993; Perlman y Cozby, 1985).

Figura 1. Resumen de la Fase I



EJERCICIO 1: ¿CÓMO ABORDAR EL ESTUDIO DE UN PROBLEMA SOCIAL?

1. Elección del **problema social** a definir, teniendo en cuenta que, para ser considerado como tal, debe reunir ciertas características expuestas en el cuadro 1. Se recomienda que se seleccione un problema actual.
2. ¿Cuál es el volumen del problema? Población a la que afecta. Población diana (aquella a la que irá dirigido el programa).
3. Revisión de la literatura sobre el problema que permita el avance de posibles soluciones.
4. Definición operativa del problema.
5. ¿Cómo se llevaría a cabo una intervención psicosocial sobre el problema? ¿Sobre qué aspectos se intervendría? Tras la revisión de la literatura existente, presenta un ejemplo de intervención social para afrontar el problema.

FASE II. EVALUACIÓN DE NECESIDADES

Cuadro 2. Análisis e identificación de las necesidades

Tradicionalmente, existe un inmenso cuerpo teórico sobre modelos evaluativos. Stufflebeam y Coryn (2014; Pozo et al., 2012), en el célebre trabajo “*Evaluation, Theory, Models & Applications*” distinguen hasta 23 modelos de evaluación, con ejemplos de evaluaciones concretas llevadas a cabo.

Así, la evaluación de necesidades representa un tipo particular de evaluación, llevado a cabo durante las primeras fases del ciclo de intervención social y centrado en la identificación y valoración de los problemas de un determinado colectivo, con el propósito último de diseñar intervenciones dirigidas a solventar aquéllos identificados como prioritarios (Althuld y Witkin, 2000; Hernández, 2003; Pozo et al., 2012). Este proceso evaluativo, por tanto, no se queda en la mera descripción de las carencias o limitaciones del grupo analizado, sino que va más allá, permitiendo la emisión de juicios de valor acerca de los problemas identificados mediante el establecimiento de prioridades cara a la futura intervención. Tras esta primera actividad evaluativa, ya es posible la emisión de un juicio por parte del evaluador acerca de la *pertinencia* o no del programa; en este sentido, sólo si el programa responde a las necesidades de la población, puede decirse que es “pertinente” su implantación.

Tras el reconocimiento de la existencia de un *problema social*, es preciso desembocar en la identificación de las *necesidades* percibidas o expresadas de un grupo determinado de población. Es decir, se parte de la existencia de un estado de necesidad que pretende ser solucionado. La evaluación formal de necesidades se presenta, así como una herramienta básica en la identificación de los problemas sociales y en la justificación de las intervenciones o programas (Kaufman, 1982).

Bradshaw (1972) propone, en una clasificación ya tradicional en ciencias sociales, cuatro categorías distintas de necesidades según la fuente de expectativas sobre la que se fundamentan esos juicios:

1. *Necesidad normativa*. Viene definida por la comparación entre los servicios existentes y los de que deberían existir. Establecida por un experto o grupo de expertos (por ejemplo, normas, leyes, disposiciones, etc.).
2. *Necesidad percibida*. Es la necesidad que el receptor o consumidor, desde un punto de vista subjetivo, considera como suya (normalmente recabada mediante encuestas).
3. *Necesidad expresada*. Se llega a su conocimiento a través del número de personas que, en un momento concreto, solicita un servicio o un programa (por ejemplo, una lista de espera para recibir un tratamiento médico o una intervención quirúrgica).
4. *Necesidad relativa o comparativa*. Tiene que ver con la igualdad de servicios para diferentes grupos de población y áreas geográficas, no sólo teniendo en cuenta los estados deseables, sino la adecuada distribución de dichos servicios.

Aparte de la importancia de la evaluación de necesidades para estimar el número y características relevantes de las necesidades de la población receptora, esta evaluación es importante porque ayuda a calibrar la magnitud de un problema social (Rossi y Freeman, 1985). Realizar una indagación a nivel general nos puede ayudar a conocer a cuántas personas en concreto puede estar afectando un determinado problema y cómo consideran esas personas que debería ser tratado.

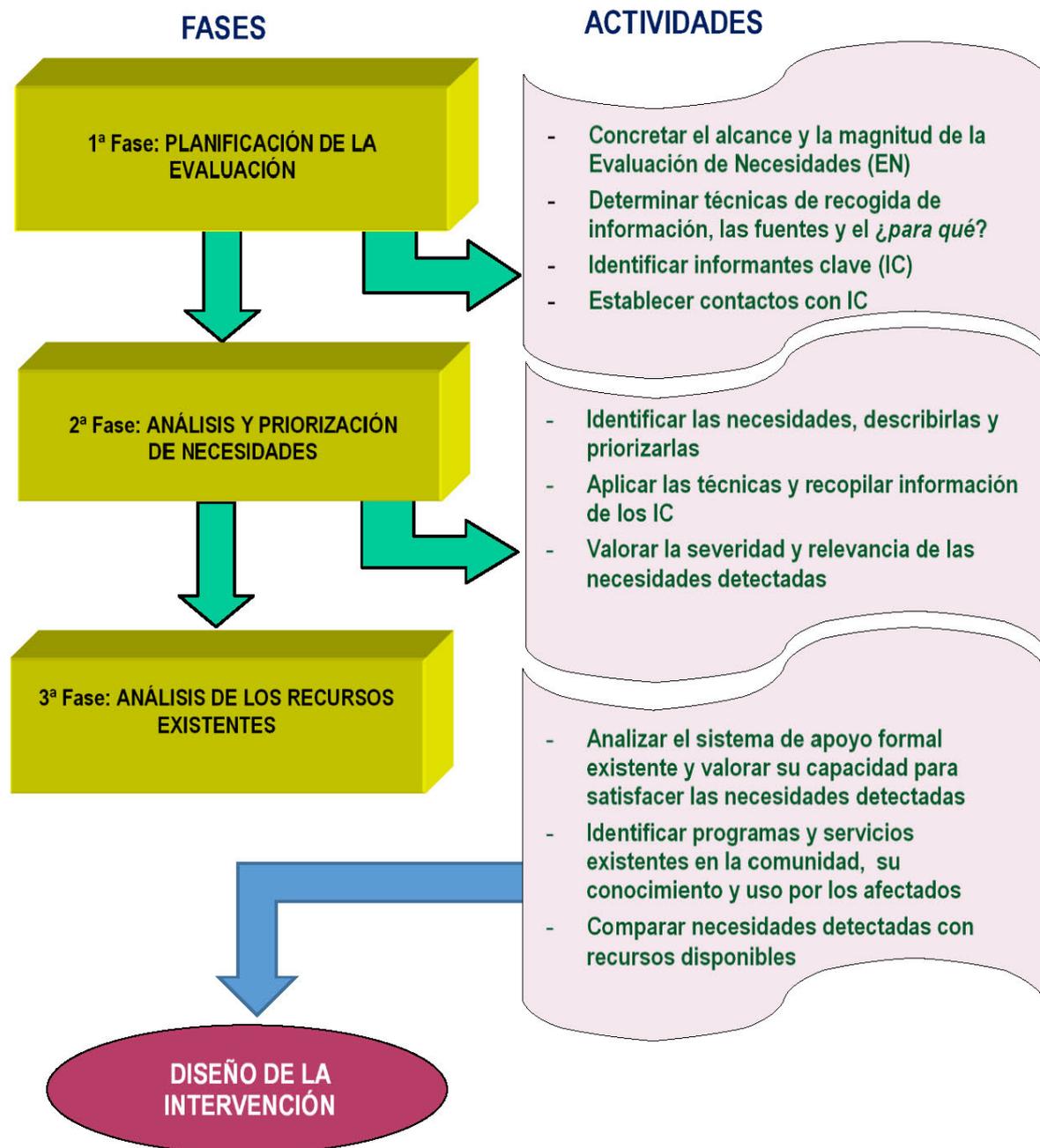
Así pues, en el contexto de la evaluación de programas, la evaluación de necesidades es importante a la hora de establecer prioridades, jerarquizar objetivos y seleccionar tratamientos (López, 1987; Rodríguez Marín et al., 2007).

Existen muy diversos modelos para llevar a cabo una sistemática evaluación de necesidades. La mayoría de dichos enfoques tienen en cuenta, al menos, dos grandes fases: la propia identificación y

análisis de las necesidades de la población afectada y la evaluación de los recursos existentes en el contexto más cercano para dar respuesta a las necesidades detectadas.

La figura 2, muestra el modelo desarrollado por Pozo (2018), y que será el esquema a seguir en la presente práctica.

Figura 2. Modelo de evaluación de necesidades



Fuente: Elaboración propia

EJERCICIO 2: ¿CÓMO ANALIZAR LAS NECESIDADES SOCIALES?

Tras la lectura de la información proporcionada en el cuadro 2, y siguiendo el modelo de *evaluación de necesidades* presentado en la figura 2, el presente ejercicio requiere:

1. Identificar a potenciales informantes clave (fase I del modelo).
2. Elaborar un sistema de recogida de información (encuesta, entrevista, cuestionario, etc.), para analizar las necesidades **percibidas** por el grupo de afectados por el problema.
3. Describir las necesidades y priorizarlas.

FASE III. FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y PRE-EVALUACIÓN

Cuadro 3. Requisitos de los objetivos de los programas

La siguiente fase, correspondiente a la *planificación* de la intervención, implica diseñar el programa que permita cubrir las necesidades previamente identificadas. Planificar es elaborar un plan general, metódicamente organizado para alcanzar un propósito. Dicho Plan debe estar fundamentado, definido, orientado, evaluado y controlado. Toda planificación debe ser de carácter permanente (aunque ello no signifique que sea rígida; las modificaciones de la misma deberán estar perfectamente justificadas) y sus acciones deben interpretar la realidad, con el propósito de mejorarla. Por ello, la planificación presupone un plan de acción, “un conjunto de acciones coherentes que procuran modificar una situación o problema” (Pérez, 2016).

Ahora bien, antes de establecer las acciones del programa, es preciso determinar *los objetivos* que especifican las metas a alcanzar para llegar a resolver los problemas planteados. La consecución de los mismos será la demostración de que el problema existente se ha resuelto (Cook, 1985). Tanto el planificador como el evaluador deberán, además de formular los objetivos, plantearse si éstos cumplen con unos requisitos mínimos; entre ellos, que sean:

- claramente definidos (su formulación en verbos en infinitivo, harán mucho más fácil su identificación),
- acordes a las necesidades detectadas,
- específicos,
- medibles o cuantificables,
- factibles,
- eficientes,
- logísticos, esto es: 1) alcanzables con los recursos que se disponen, 2) alcanzables en el tiempo requerido, 3) ajustados a las habilidades, capacidades y actitudes del personal,
- temporalizados adecuadamente, y
- trasladados a un lenguaje científico y evaluativo.

Cuadro 4. ¿Qué es la pre-evaluación?

El momento de la selección de la intervención más adecuada se produce en lo que denominamos “fase de *pre-evaluación*”, donde se examinan potenciales intervenciones que, por ejemplo, han dado buenos resultados en otros contextos similares; también en la literatura previa podemos encontrar formas de solución pre-establecidas, cuyo éxito ha sido probado en repetidas ocasiones, y que sirve a los planificadores sociales a la hora de elegir el programa adecuado (Fernández-Ballesteros, 1995).

Sin embargo, nuevos problemas requieren nuevas soluciones, sobre todo si tenemos en cuenta que un determinado problema (y la intervención diseñada para su solución) adquiere distintividad al surgir en un contexto y en una población diferente. Al ignorar las variaciones existentes, es posible llegar a la confusión entre los fracasos debidos a la inadecuada o errónea implementación del programa y los propiciados por una mala o nula definición de la teoría del mismo (Shadish y Reichardt, 1987). Por

este motivo, el intento de solución pasa por un análisis exhaustivo y minucioso del problema que se desea resolver y de los posibles programas alternativos (Alonso, Pozo y Martos, 2008).

Del mismo modo, también es importante analizar la “evaluación de la evaluabilidad”. Esta se fundamenta en el análisis de la viabilidad futura de la evaluación, por ejemplo, si está justificada dicha evaluación por el coste que implica, tanto en tiempo, como en recursos humanos y económicos, y qué puede aportar la evaluación para los distintos implicados en la misma (Casillas, García, Macía y Rico, 2020b). En esta línea, otros autores (Zalba, Jiménez y Vélez, 2020), entienden que el análisis de la evaluabilidad sirve para realizar un diagnóstico previo que limite los ámbitos en los que existe margen para mejorar, conocer las circunstancias de intervención y su contexto antes de evaluar, y establecer, así, una línea base para comprobar que los resultados esperados de dicha intervención sean verificables de forma fiable y creíble.

Teniendo en consideración el escenario anterior, la figura 3 recoge las actividades que deben desarrollarse en la fase de pre-evaluación y que permitirán determinar, de todas las posibles actuaciones que pudieran conformar el programa, cuáles serán las más adecuadas en este caso concreto.

Figura 3. *Actividades de la pre-evaluación*



Fuente: Alonso, Pozo y Martos (2008).

EJERCICIO 3: ¿QUÉ PRETENDEMOS CON NUESTRO PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIAL?

1. Formular el *objetivo* general del programa.
2. Formular, al menos, 3 objetivos específicos del programa, teniendo en cuenta los requisitos recogidos en el cuadro 3.
3. **Pre-evaluación:** a) Revisar la literatura más reciente sobre el problema (recoger, al menos, 2 citas que traten sobre el mismo problema e incluirlas en el informe según normas APA); b) buscar otros programas dirigidos a similares propósitos implantados en otros contextos (incluir, al menos, 2 intervenciones, recogiendo el enlace al mismo o la cita en el informe presentado).

FASE IV. DISEÑO DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

Cuadro 5. El programa

Una vez establecidas cuáles son las mejores acciones a implantar, el planificador procede al *diseño del programa*, especificando pormenorizadamente qué acciones se dispensarán, qué medios materiales, infraestructura y recursos humanos se requieren, y de qué manera será articulado todo para conseguir los propósitos perseguidos. En este momento, ya se estaría en disposición de perfilar el programa como “un conjunto organizado de acciones específicas que conducen a la consecución de unos determinados objetivos, que pretenden atender las necesidades existentes de un grupo de población” (Pozo, 2018).

De forma más específica, diseñar el programa implica responder, al menos, a las siguientes cuestiones:

1. ¿Qué acciones se dispensarán?
2. ¿Qué medios materiales y humanos serán necesarios?
3. ¿Qué infraestructura se requiere?
4. ¿Cómo se articula todo (fases)?
5. ¿Será suficiente para alcanzar los objetivos?

EJERCICIO 4: PLANTEAMIENTO DE LAS ACCIONES DEL PROGRAMA

1. Describir detalladamente las actividades que conformarán el programa; éstas deben ser acordes con los objetivos establecidos en el ejercicio anterior.
2. Establecer el número de sesiones a desarrollar, las acciones a realizar en cada sesión y la temporalización de las actividades.

EJERCICIO 5: QUIÉN HACE QUÉ, POR QUÉ, CON QUÉ (RECURSOS)

1. Asignar responsabilidades: quién hace qué y por qué.
2. Decidir los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de cada una de las actividades.
3. Programar, si procede, la formación de personal, o decidir si es necesario la selección de nuevo personal.
4. ¿En qué infraestructuras se desarrollará el programa?
5. Finalmente, elaborar un cuadro “resumen” del programa (actividades, recursos humanos, recursos materiales, infraestructuras, duración).

Figura 4. Claves para el diseño de un Programa I

- | | |
|--|---|
|  <p>Diseño de actividades acordes a los objetivos específicos prefijados</p> |  <p>¿Existen instituciones que puedan apoyar el programa?</p> |
|  <p>¿Diversas actividades para un mismo objetivo o una actividad para varios objetivos?</p> |  <p>Establecimiento de la metodología de la intervención</p> |
|  <p>¿Existe congruencia entre necesidades, objetivos y actuaciones?</p> |  <p>Plan de coordinación de las actuaciones y plan de comunicación</p> |
|  <p>Especificación de los tiempos</p> |  <p>Elaboración de instrumentos técnicos y de recogida de información</p> |
|  <p>Recursos materiales, infraestructuras, recursos económicos y potenciales fuentes de financiación</p> |  <p>¿Cómo se va a desarrollar la evaluación? Momentos, instrumentos, fuentes, etc.</p> |
|  <p>Recursos humanos disponibles. ¿nuevas incorporaciones? Formación y capacitación</p> |  <p>Plan de seguimiento. Indicadores de evaluación formativa</p> |
|  <p>Asignación de funciones, roles y tareas a desarrollar por cada miembro del equipo</p> |  <p>Indicadores de resultado. Evaluación sumativa</p> |

Fuente: *Elaboración propia*