

Cita bibliográfica: Raya Diez, E. y Real Pascual, M. J. (2020). Diseño e implementación de la Escala SiSo de medición de las situaciones de dificultad social. Herramienta para el diagnóstico en Trabajo Social [Design and implementation of the SiSo Scale to measure situations of social difficulty. Diagnostic Tool for Social Work]. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 27, 45-69. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2020.27.03>

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA ESCALA SISO DE MEDICIÓN DE LAS SITUACIONES DE DIFICULTAD SOCIAL. HERRAMIENTA PARA EL DIAGNÓSTICO EN TRABAJO SOCIAL

DESIGN AND IMPLEMENTATION OF THE SISO SCALE TO MEASURE SITUATIONS OF SOCIAL DIFFICULTY. DIAGNOSTIC TOOL FOR SOCIAL WORK

ESTHER RAYA DIEZ  <https://orcid.org/0000-0002-8688-5676>

Universidad de La Rioja. Facultad de Ciencias Jurídicas y sociales. Departamento de Trabajo Social, área de Trabajo Social y Servicios Sociales

MARÍA JESÚS REAL PASCUAL  <https://orcid.org/0000-0003-0152-5629>

Junta de Comunidades de Castilla La Mancha. Consejería de Bienestar Social.
Dirección General Acción social y Cooperación

Resumen

Objetivo. Diseñar una escala de valoración de las situaciones de dificultad social para su aplicación en el diagnóstico profesional de los y las trabajadoras sociales.

Métodos. El diseño se basa en un proceso participativo a través de una estructura de anillos concéntricos. A partir de la revisión bibliográfica se ha elaborado una escala compuesta por 6 dimensiones y 25 ítems, graduados en función de la intensidad de las situaciones de dificultad social.

Resultados. Se presentan los aspectos que explican el alto grado de utilización de la escala: diseño conceptual y validación; co-construcción centrada en el servicio a los y las profesionales; decisiones de gestión.

Conclusiones. La Escala no sustituye el diagnóstico profesional, lo complementa; permite armonizar los criterios de valoración, focalizar las áreas de intervención y valorar los procesos de cambio. El uso de escalas en el proceso de intervención contribuye al refuerzo del Trabajo Social como disciplina científica y práctica profesional.

Palabras clave: Indicadores; Información; Gestión; Servicios Sociales; Exclusión Social.

Abstract

Aim. To design an assessment scale of situations of social difficulty to support social workers' professional diagnosis.

Methods. The design followed a participatory process according to a concentric ring structure. Based on a literature review, a scale was developed composed of 6 dimensions and 25 items graded according to the intensity of situations of social difficulty.

Results. Aspects explaining the high level of use of the scale are presented: conceptual design and validation; co-construction focusing on service to professionals; and management decisions.

Conclusions. The designed scale does not replace a professional diagnosis, it complements it; it allows harmonising the evaluation criteria, focalising on intervention areas and assessing the change processes. The use of scales during interventions contributes to reinforcing Social Work as a scientific discipline and professional practice.

Keywords: Indicators; Information; Management; Social Services; Social Exclusion.

Persona responsable de correspondencia: Esther Raya Diez
Dirección: Calle Cigüeña, 60. 26004, Logroño (La Rioja)
Dirección de correo electrónico: esther.raya@unirioja.es

Recibido: 17/11/2019

Aceptado: 11/05/2020

Publicado: 01/12/2020



Este trabajo se publica bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional.

Extended abstract

Basis. The article presents the process and results of the design and implementation of the SiSo Scale—that measures Social Exclusion—by the Department of Social Welfare of the Autonomous Regional Government of Castilla-La Mancha. The project was carried out over the 2017-2019 period. Throughout this period, the Rating Scale was presented at various conferences and forums, notably at the III Forum of the European Social Fund¹ where it was chosen and recognised as a good practice.

The project arises from needs detected by the Primary Care and Inclusion Service of the Department of Social Welfare of the Autonomous Regional Government of Castilla-La Mancha regarding difficulties faced by professionals of primary care social services in diagnosing and designing social exclusion interventions. In addition, difficulties for co-ordinated territorial work have been detected, due to the implementing of isolated network experiences. These challenges add to those arising from the ambiguities of the concept of exclusion and the lack of agreement among social intervention agents on its specific indicators.

Social exclusion is a complex and dynamic process involving multiple factors that precipitate individuals, families, groups and communities into situations of vulnerability and/or exclusion. (Castel, 1995; Navarro & Luque, 1996; Estivill, 2003; Subirats, 2004; Raya, 2006; Hernández, 2010). Social exclusion is also considered to be multifactorial, dynamic and multidimensional (Cáritas, 1997; Federación Sartu, 2002; Laparra & Pérez, 2008; Vrooman & Hoff, 2013; Raya, 2007; Hernández, 2008; Raya & Hernández, 2014; Van Bergen, Hoff, Van Ameijden & Van Hemert, 2014; Gingrich & Lightman, 2015).

Intervening in exclusion processes requires implementing comprehensive strategies that make it possible to reduce, mitigate or eliminate exclusion-causing factors and to encourage processes of support and social inclusion. To do this, professionals need to equip themselves with shared theoretical and methodological frameworks, allowing to generate diagnostic tools which guide the intervention and its follow-up, both at the case level and at the level of regional policy.

This article seeks to describe the designing and implementation of the SiSo scale for measuring situations of social difficulty and analysing the keys to the success of the conducted experience.

Methods. The design was based on a participatory process through a concentric ring structure. Based on a literature review, a scale was defined composed of 6 dimensions and 25 items graded according to the intensity of situations of social difficulty. The experience was presented according to a methodology that used systematisation of experience (Gagneten, 1990; PNUD, n.d.; Cruz, 2015; Casteñeda, 2015; Gagneten & Colombo, 2016) and case analysis (Rubio & Adalid, 2005; Martínez, 2006; Flyvbjerg, 2006) based on the documentation generated during the project's development. A descriptive analysis of the work process during the 2017-2019 period was conducted using documentary analysis.

Results. The results are divided into three subheadings. The first presents the SiSo Scale in terms of its purpose and structure; the second describes the design and implementation process; and the third subheading analyses the explanatory keys to the success of the project regarding the scale's acceptability and usability.

SiSo is an acronym for *Situación Social* (Social Situation). The SiSo Scale tool synthesises the professional diagnosis of social exclusion situations. It is designed as a scoring guide to assess situations of social difficulty of family units. The content is structured on a differentiated basis around three types of data: social position variables, psychosocial variables and sociodemographic data. The sum of values with respect to the social position variables allows us to obtain a summary score of the social position along the Inclusion-Exclusion axis. We chose to use the term Social Position, instead of social exclusion, as the term is more neutral, facilitates working with people and is less stigmatising. Depending on the score and based on the established criteria, we can determine whether we are dealing with serious, moderate, or mild exclusion.

The design and implementation of the SiSo Scale was developed gradually and has represented a collaborative effort between academia and professionals, over a work process that began in 2017 until the present day. We can identify three stages: the first, Design (2017); the second, Implementation (2018); and the third, Consolidation (2019).

To design and validate the scale, we set up a work process based on a structure of concentric rings, involving social services professionals in primary care and diagnostic and social exclusion experts.

Unlike other similar experiences conducted in other contexts, the scale has been extensively used by professionals since its implementation, from 1.595 records in June 2018 to 9.048 in December of the same year, and 15.738 today. The explanatory keys to the scale's acceptability and usability relate to three main lines: (a) the tool's conceptual design and validation; (b) its co-construction, focusing on service to professionals; (c) management decisions.

With regard to the conceptual design it is worth noting that expectations regarding the tool's purpose were clarified; cross-checking with professionals and a participatory process of communication and feedback developed around versions of the conceptual framework. In addition, pilot tests were performed over a limited number of cases to test the tool's metric properties.

The working premise of this participatory process was that a tool's sustainability for measuring social exclusion following the information provided by professionals is based on the tool's degree of acceptance, and the latter largely depends on its ease of use and perceived usefulness. Therefore, once the conceptual framework was agreed upon, a computer application with an intuitive interface was generated to collect information. Once the data is supplied, it generates a status report of the case.

Regarding the Department of Social Welfare's management in the design phase, professionals from the Primary Care Social Services Teams were encouraged to participate. We will now report on the work process, its progress and their opinions. In the implementation phase, information sessions were held on its use and application; implementing the scale was also linked to the processing of different benefits, while stressing that the scale is not a substitute for professional diagnosis but complements it; furthermore, the scale is not used to give access to (or restrict) such benefits.

Recording data in the computer application allows obtaining accurate information for decision-making, by crossing different types of variables. For example, crossing the synthetic variable of social position and socio-demographic variables and thus observe: the intensity of the exclusion in different population profiles; the territorial distribution; as well as obtaining disaggregated data at the provincial level or Social Services area.

Conclusions

Developing instruments to measure abstract situations such as social exclusion is a complex task, but not an impossible one. The SiSo Scale makes it possible to: measure social exclusion situations by applying it to the users of the social services; identify areas of difficulty; and to graduate levels of intensity. In addition, and applied at different times, it allows knowing trajectories and focusing on intervention processes.

The design of the scale is characterised by being both a streamlined and rigorous instrument, tested and validated at the scientific and technical level. Average completion time is estimated at seven minutes, once the social worker has conducted the case study. The information provided in the database gives data at the case level on the situation diagnosis, allowing to focus the intervention on the most affected areas; and at the aggregate level, it generates a scorecard with disaggregated information relevant to decision-making.

The use of assessment scales is one of the specific Social Work instruments highlighted in the profession's Code of Ethics, together with Social History, Social Record, Social Report and social intervention projects. It represents a way of combining the use of qualitative and quantitative information which favours quality of information, decision-making and knowledge transfer.

Keywords: Indicators; Information; Management; Social Services; Social Exclusion.

1 Held in Valladolid on 26 and 27 June 2018, organised by the Administrative Unit of the European Social Fund of the Ministry of Labour, Migration and Social Security.

1. Introducción

El proyecto surge a partir de la necesidad detectada por parte del Servicio de Atención Primaria e Inclusión de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha respecto a la dificultad de los y las profesionales de servicios sociales de atención primaria en el diagnóstico y el diseño de la intervención para la atención a personas en situación de exclusión. Unido a ello, se detectan dificultades para el trabajo coordinado en el territorio, derivadas de la puesta en marcha de experiencias aisladas de trabajo en red. A estas dificultades cabe añadir las derivadas de la ambigüedad del concepto de exclusión y la falta de indicadores precisos y consensuados por los agentes de la intervención social.

La exclusión social es un proceso complejo y dinámico en el que intervienen una multiplicidad de factores que precipitan a personas, familias, grupos y comunidades a zonas de vulnerabilidad y/o exclusión (Castel, 1995; Navarro y Luque, 1996; Estivill, 2003; Subirats, 2004; Raya, 2006; Silver, 2007; Hernández, 2010). Los análisis sobre la exclusión social apuntan hacia la consideración de que la manera en que ésta se vive, se experimenta y se piensa hace que sea un fenómeno o hecho social, estructural y también subjetivo, heterogéneo y que puede enfrentarse desde las políticas públicas. Además, la exclusión social también se considera como multifactorial, dinámica y multidimensional (Cáritas, 1997; Federación Sartu, 2002; Lapaarra y Pérez, 2008; Vrooman & Hoff, 2013; Hernández, 2008; Raya, 2007; Raya y Hernández, 2014; Van Bergen, Hoff, Van Ameijden & Van Hemert, 2014; Gingrich y Lightman, 2015). En su concreción práctica la exclusión se presenta como un concepto difícil de definir y, por ende, de cuantificar (García, 2016). Si bien en los últimos años se han generado instrumentos de análisis de la exclusión social, entre ellos la tasa AROPE. Esta tasa analiza la exclusión social en base a la dimensión económica y laboral. “Este indicador supone una ampliación del indicador de pobreza relativa al combinarlo con la privación material severa y la baja intensidad en el trabajo de los hogares” (Llano, 2018, p. 9). Además, ofrece datos de pobreza y exclusión social a nivel regional. No obstante, al igual que ocurre respecto a la Encuesta de Condiciones de Vida, aunque se realizase un análisis de microdatos, los resultados no son representativos de las distintas realidades geográficas y territoriales que conforman Castilla-La Mancha. Por lo que se precisan instrumentos de medición que respondan a las necesidades de los procesos de intervención social y planificación política.

Intervenir en los procesos de exclusión requiere asimismo la puesta en marcha de estrategias integrales que posibiliten atenuar, mitigar o eliminar los factores exclusógenos y promover procesos de acompañamiento e incor-

poración social. Para ello, es preciso que las y los profesionales se doten de marcos teóricos y metodológicos compartidos, a partir de los cuales generar instrumentos de diagnóstico que sirvan para orientar la intervención y el seguimiento de la misma, tanto a nivel de caso como a nivel de política regional.

En el artículo se presenta el proceso y los resultados del diseño e implementación de la Escala SiSo de medición de la Exclusión Social, por parte de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. El proyecto se ha desarrollado en el periodo 2017-2019. A lo largo del mismo la Escala de Valoración ha sido presentada en distintas Jornadas y Foros, destacando la participación en el III Foro de Fondo Social Europeo² y la elección de la misma como Buena Práctica en el marco del Programa Operativo del Fondo Social Europeo 2014-2020 de Castilla-La Mancha.³

Los objetivos de este artículo consisten en presentar la Escala SiSo como herramienta de medición de los procesos de exclusión social; analizar el proceso de diseño e implementación de la escala; identificar los elementos clave que han posibilitado la usabilidad y aceptabilidad por parte de los y las profesionales de atención primaria.

2. Material y Métodos

El diseño e implementación se basa en un proceso participativo a través de una estructura de anillos concéntricos con consultas a profesionales de servicios sociales de atención primaria y a jueces expertos en diagnóstico y exclusión social. Se realizó una búsqueda bibliográfica a través de Scopus y Dialnet, combinando los términos medición y exclusión social. En Scopus la búsqueda se ha realizado mediante la combinación de los términos “social exclusion” and “measur*”, limitada al título. En Dialnet, se hace una búsqueda similar (exclusion social y medición) y se amplía con la búsqueda de exclusión social y estudio. En ambos casos limitado al título de la referencia bibliográfica. Asimismo, se hizo una consulta telefónica a informantes clave de diferentes comunidades autónomas para conocer si disponían de instrumentos técnicos de diagnóstico de la exclusión social. A partir del análisis de resultados de ambas fuentes de información se elaboró el diseño de escala, compuesta por 6 dimensiones y 25 ítems.

Para la presentación del proceso de diseño e implementación de la escala objeto de este artículo, se toma como marco metodológico de referencia la

2 Celebrado en Valladolid los días 26 y 27 de junio de 2018, organizado por la Unidad Administradora del Fondo Social Europeo del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

3 III Comité de Seguimiento del Programa Operativo celebrado en Toledo, el 20 de abril de 2018.

sistematización de la práctica (Gagneten, 1990; PNUD, s.f.; Cruz, 2015; Castañeda, 2015; Gagneten y Colombo, 2016; Dueñas y Vélez, 2016; Caparrós, Carbonero y Raya, 2017) y el análisis de caso (Rubio y Adalid, 2005; Martínez, 2006; Flyvbjerg, 2006) a partir de la documentación generada a lo largo del desarrollo del proyecto. Se hace un análisis descriptivo sobre el proceso de trabajo desarrollado en el periodo 2017-2019, sustentada en el análisis documental generado durante el proyecto. Para ello, se parte de la descripción de lo realizado, mediante la identificación de las etapas y la reconstrucción de la experiencia y un análisis interpretativo sobre la misma.

El material utilizado proviene de los documentos de gestión del proyecto, tales como la memoria de actividad, actas de reuniones, informes intermedios y finales. Asimismo, la información derivada de la implementación de la herramienta combina fuentes cuantitativas y cualitativas. Desde el punto de vista cuantitativo se analizan los datos procedentes del registro de utilización de la herramienta por parte del personal profesional destinatario de la misma y de la aplicación informática habilitada para atender las dudas e incidencias en la utilización. La perspectiva cualitativa se ha obtenido a través de la consulta abierta a las y los profesionales en sesiones de seguimiento de la implementación y en el análisis de contenido de las cuestiones planteadas durante el proceso de implementación.

3. Resultados

El apartado de resultados se estructura en tres subepígrafes. En el primero se presenta la Escala SiSo en cuanto a finalidad y estructura. En el segundo se describe el proceso de diseño y implementación; y en el tercer subepígrafe se analizan las claves explicativas de la aceptabilidad y usabilidad de la Escala.

3.1. La Escala SiSo de medición de las situaciones de dificultad social

SiSo es el acrónimo de Situación Social. La Escala SiSo es una herramienta que sintetiza el diagnóstico profesional de las situaciones de exclusión social. Está diseñada a modo de rúbrica de valoración de las situaciones de dificultad social de las unidades familiares. Su contenido se ha estructurado en torno a tres tipos de datos:

- **Ámbitos vitales:** Que recoge 25 variables sociológicas sobre posición social para el diagnóstico de las situaciones de exclusión.
- **Aspectos personales:** Que recoge 3 variables psicosociales para la intervención en los procesos de incorporación social.
- **Datos sociodemográficos:** Que recoge información identificativa necesaria para la planificación de las políticas de protección social.

Cada una de las variables correspondientes a los seis ámbitos vitales y las relativas a los aspectos personales valora la situación de la unidad de convivencia en una escala graduada en cuatro posiciones de dificultad: Mucha, bastante, alguna; poco o ninguna. En la tabla 1 se presenta la estructura de la Escala, en cuanto a ámbitos y variables:

Tabla 1: Estructura de la Escala SiSo

Ámbitos	Variables
Diagnóstico	Económico Volumen de ingresos. Procedencia de la principal fuente de ingresos. Previsión de la principal fuente de ingresos. Carencia material severa.
	Laboral Situación laboral. Intensidad del trabajo. Previsión de continuidad laboral.
	Formación Nivel de estudios terminado. Cualificación para el empleo. Competencias para la búsqueda de empleo. Otras competencias.
	Residencial Régimen de tenencia de la vivienda. Condiciones de la vivienda. Accesibilidad. Ubicación en el entorno.
	Sociosanitario Acceso al sistema sanitario. Estado de salud. Sobrecarga familiar. Dificultad para seguir tratamiento. Hábitos de salud.
	Relacional Relaciones familiares Convivencia en el entorno. Relaciones comunitarias. Participación social. Conductas asociales o anómicas.
Intervención	Personal Habilidades sociales. Percepción de la situación Estrategias de Mejora

Fuente: Consejería de Bienestar Social, 2018, p.13

La suma de valores respecto a las variables de diagnóstico permite obtener una puntuación sintética de la posición social en el eje Inclusión – Exclusión. Se opta por utilizar la expresión Posición Social, en lugar de exclusión social, al ser un término más neutro y, por ende, más facilitador en el trabajo con las personas y menos estigmatizador. En función de la puntuación obtenida, de acuerdo a los criterios establecidos, se puede determinar si se trata de exclusión grave, moderada o leve.

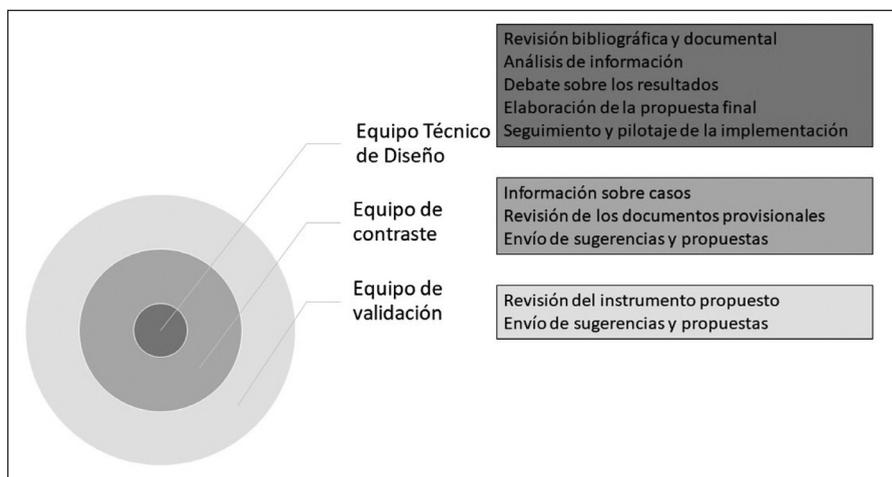
3.2. Proceso de diseño e implementación

El diseño e implementación de la Escala SiSo se ha desarrollado de forma progresiva y colaborativa entre el ámbito académico y el profesional, en un proceso de trabajo iniciado en 2017 hasta la actualidad. Se pueden identificar tres etapas: la primera de Diseño (2017); la segunda de Implementación (2018) y la tercera de Consolidación (2019).

En la etapa de Diseño, se configuró un grupo de trabajo compuesto por responsables de la Consejería de Bienestar Social y por investigadores con experiencia en el estudio y medición de la exclusión social, que conforman el Equipo Técnico de Diseño⁴. Desde el inicio del proyecto se planteó una estructura de trabajo a modo de anillos concéntricos, que permitiera contar con la participación de profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria, como principales destinatarios de la herramienta de diagnóstico. Su opinión técnica se ha considerado, en todo momento, como esencial para la adecuación de la herramienta a las características y necesidades del territorio. Además, el diseño de la herramienta se sometió a un proceso de validación de jueces externos, configurando el tercer anillo, tal como se muestra en el gráfico 1, donde se presentan las funciones principales de cada equipo:

⁴ El equipo técnico y de investigación ha estado compuesto por Esther Raya Díez, Investigadora Principal del Proyecto, (Universidad de La Rioja); Aurelio Lascorz Fumanal (Universidad de Castilla La Mancha); Margarita Pardo Alfaro (Universidad de Castilla La Mancha); Domingo Carbonero Muñoz (Universidad de La Rioja); Neus Caparrós Civera (Universidad de La Rioja); M^a Jesús Real Pascual (Jefa de Servicio de Atención Primaria e Inclusión, Consejería de Bienestar Social de Castilla La Mancha); Rosa García Pulido (Jefa de Sección Atención Primaria e Inclusión).

Gráfico 1: Estructura y funciones de los equipos de desarrollo de la Escala SiSo



Fuente: Elaboración propia

Tras el primer año dedicado al diseño de la herramienta, en el cual se realizó una experiencia piloto, se decide extender el uso de la misma a todas las áreas de servicios sociales de la comunidad autónoma. Esto se llevó a cabo durante el año 2018 en la etapa de Implementación, en la que se da formación a los y las profesionales sobre el uso de la herramienta; se dota de una aplicación informática y se da soporte de apoyo ante las dudas que puedan surgir durante la utilización de la misma. Asimismo, desde la Dirección General se dan instrucciones para la aplicación a determinados perfiles de población.

A partir de la generalización del uso de la herramienta en todas las unidades de servicios sociales, la tercera etapa del proyecto, se ha centrado en la consolidación de la misma, mediante la ampliación de utilidades en la elaboración de informes agregados; análisis de los perfiles de población atendidos; y, la difusión de la escala en foros técnicos y científicos.

3.3. Claves explicativas de la aceptabilidad y usabilidad de la Escala

La aceptabilidad y usabilidad de la Escala puede ser analizada mediante el grado de utilización de la misma por parte de las y los profesionales. En el desarrollo del proyecto se ha tomado como premisa de partida que la sostenibilidad de una herramienta de esta naturaleza depende en gran medida del trabajo de los y las profesionales de atención primaria que suministran

la información al sistema. Desde la implementación de la herramienta para su uso por parte de los y las trabajadoras sociales, en mayo de 2018, hasta octubre de 2019, se han incorporado en la base de datos, 15.738 registros, lo que puede ser tomado como un buen indicador del grado de aceptabilidad y usabilidad de la misma. En la siguiente tabla se presenta la evolución desde junio de 2018 hasta el octubre de 2019:

Tabla 2: Evolución de los casos registrados en la aplicación de la Escala SiSo

Mes	Registros
Junio 2018	1595
Julio 2018	4458
Octubre 2018	7540
Diciembre 2018	9048
Octubre 2019	15.738

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la Escala SiSo

En diciembre de 2018 se hizo una estimación de la cobertura de casos de la Escala Siso respecto a los casos susceptibles de aplicación de la misma, a través del número de historias sociales con diseños de intervención abiertos en la prestación denominada de exclusión social. Se estimó en el 88,94% de cobertura de la escala. En octubre de 2019, se estima en el 100% de los casos.

Otro aspecto a considerar para valorar la aceptabilidad de la escala por los y las profesionales corresponde con las manifestaciones contrarias o negativas a la misma. En el caso de la implementación de la Escala SiSo se puede afirmar que las resistencias han sido escasas, como se desprende del análisis de la monitorización del proceso de implementación desarrollado durante los meses de mayo a julio de 2018. Se creó un correo electrónico de soporte de la herramienta para recibir quejas, dudas o sugerencias. El *feedback* obtenido por diferentes medios (correo electrónico de soporte, encuentros formales o informales) es, en general, positivo. El porcentaje de profesionales que han enviado dudas a través del correo electrónico habilitado al efecto ha sido inferior al 5%. Se han recibido un total de 44 comentarios; de los cuales 8 correspondían a sugerencias en la definición de indicadores; 15 a dudas respecto a la interpretación de los indicadores; 14 errores de los y las profesionales en el manejo de la herramienta y 7 sugerencias de mejora de la aplicación informática. Estas incidencias sirvieron para realizar algunas mejoras en la clarificación de determinados indicadores y algunas mejoras en la aplicación

informática. Las dudas se limitaron a los meses de mayo y junio (inicio de la implementación), posteriormente no se han recibido consultas. También se constata que la herramienta se ha utilizado de manera generalizada en todas las áreas de Servicios Sociales, siendo excepcionales las áreas o zonas sin ningún caso registrado. Asimismo, cabe señalar que en la Dirección General no se han recibido quejas a lo largo del proceso de implementación, ni por parte de los profesionales ni a través de las direcciones provinciales respecto a la vinculación de la misma con la tramitación de determinadas prestaciones. En diciembre de 2018 se realizó una sesión de trabajo para valorar el proceso de implementación de la escala con un grupo de 30 profesionales seleccionados por parte de la Consejería. El grupo estaba compuesto por participantes del grupo de contraste creado al inicio del proyecto y por profesionales que no habían utilizado la escala durante el periodo de implementación; asimismo, se buscó la participación de profesionales de las diferentes provincias que configuran la Comunidad Autónoma. El balance realizado en grupos pequeños y, posteriormente manifestado en sesión plenaria, puso de manifiesto un alto grado de aceptación del instrumento.

Desde el Equipo Técnico de Diseño se identifican tres puntos clave que explicarían estos resultados: a) el diseño conceptual y validación de la herramienta; b) co-construcción centrada en el servicio a los y las profesionales; c) decisiones de gestión. A continuación, se describe cada uno de ellos.

a) Diseño Conceptual y validación de la herramienta

Al inicio del proceso de trabajo se establecieron los objetivos con respecto a la herramienta, con el fin de clarificar las expectativas y definir la finalidad de la misma. Se concretaron en los siguientes aspectos:

Que sirva para el diagnóstico de las situaciones de dificultad y exclusión social, así como para la intervención social, facilitando el seguimiento e identificando los avances en el cambio de situación y en su caso, las áreas de mejora.

- Que sirva para el acceso a determinadas prestaciones de servicios sociales y de otros sistemas (empleo, vivienda). Para ello debe ser sencilla y fiable, que no deje fuera a personas en situación de exclusión y que no sea demasiado abierta.
- Que permita disponer de indicadores suficientes para el estudio de la exclusión y de la incorporación social en la comunidad autónoma y a nivel provincial, con el fin de orientar las políticas, programas y dotación de recursos.

Estos objetivos generales se desglosaron en cuatro objetivos específicos durante la primera etapa de diseño de la herramienta. En la tabla 3 se presentan los objetivos específicos y resultados esperados:

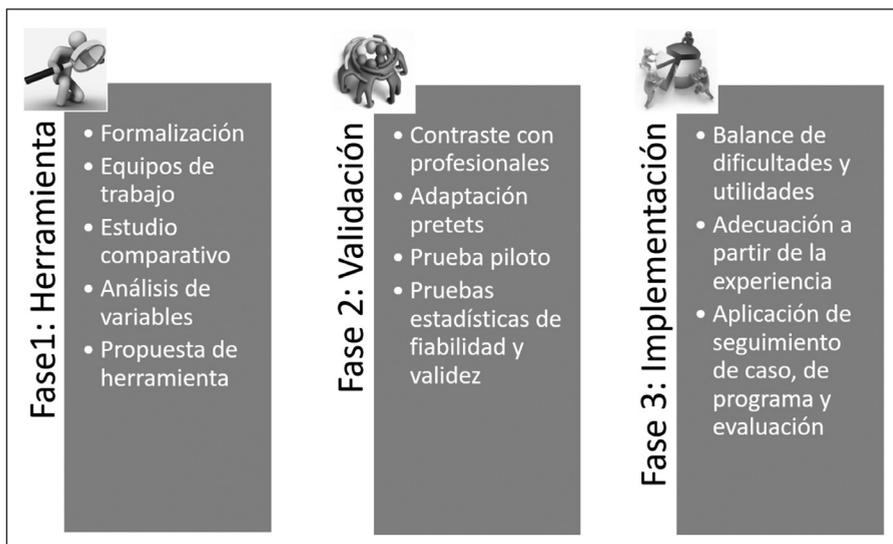
Tabla 3: Objetivos y Resultados esperados

Objetivos	Resultados esperados
Analizar los instrumentos de diagnóstico sobre exclusión social y su aplicación para los servicios sociales de Atención Primaria de la Comunidad de Castilla-La Mancha	1.1. Inventario de herramientas de medición de la exclusión existentes 1.2. Informe comparativo y de síntesis sobre las herramientas existentes
Proponer una herramienta de diagnóstico adaptada a las necesidades de los diferentes actores implicados con los procesos de incorporación social de personas y grupos en situación o riesgo de exclusión.	2.1. Primer diseño de herramienta (Esbozo) con indicación de los ámbitos vitales y principales indicadores 2.2. Segundo diseño de la herramienta (Propuesta provisional) a partir del esbozo e incorporando aportaciones recibidas por parte del Equipo de Seguimiento de la Consejería de Bienestar Social 2.3. Herramienta para el Diagnóstico con ponderación de los ítems seleccionados para la valoración de la exclusión
Contrastar la fiabilidad y validez de la herramienta en su aplicación práctica a través de una experiencia piloto.	3.1. Informe sobre la metodología utilizada para contrastar la fiabilidad y validez de la herramienta 3.2. Informe de resultados de fiabilidad y validez de la herramienta propuesta 3.3. Selección de indicadores para monitorización y cuadro de mando en la gestión de programas de inclusión social
Adaptar la herramienta a partir del contraste con la aplicación práctica para su implementación por parte de la Consejería Bienestar Social de Castilla-La Mancha.	4.1. Informe de proceso de diseño de la herramienta 4.2 Informe final de resultados con la herramienta de diagnóstico propuesta a partir del contraste con la realidad de Castilla-La Mancha.

Fuente: Raya, 2017, p. 6

Cada uno de los objetivos se ha ido cumpliendo según el plan de trabajo definido al inicio del proceso y concretado en cada una de las fases. En el gráfico 2 se presenta las fases desarrolladas durante la primera etapa del proyecto:

Gráfico 2: Fases de la etapa de diseño de la Escala SiSo



Fuente: Consejería de Bienestar Social, 2018, p. 10

La actividad principal de la fase primera consistió en el diseño de la herramienta de diagnóstico de exclusión social. Para ello, resultaba necesario clarificar la finalidad, objetivos, expectativas de las partes implicadas en el proyecto. Se realizó una búsqueda bibliográfica y documental sobre el tema objeto de estudio que permitió constatar el escaso nivel de desarrollo de herramientas de estas características. Las referencias encontradas responden más a estudios sociológicos, tales como los elaborados por FOESSA o por EAPN, o de escalas de condiciones de vida (Verdugo, Arias, Gómez y Schallock, 2009; Verdugo, et. al 2014; Vicente, Verdugo, Gómez, Fernández y Guillén-Martín, 2015). Sin embargo, se trata de diseños con poca aplicación para los procesos de intervención social.

Para el diseño de la primera propuesta de herramienta se tuvieron en cuenta referencias que se presentan en el Tabla 4:

Tabla 4: Fuentes consultadas para la elaboración de la Escala Siso

Medición Exclusión Social	Otros conceptos afines
Herramienta medición de la Exclusión (Raya, 2010)	Escala Gencat de Calidad de vida personas usuarias de Servicios Sociales) (Verdugo et al. 2009)
CECAS / CEES (Regalado, 2013 y 2014)	Escala San Martín de Calidad de Vida de personas con discapacidad intelectual (Verdugo et al. 2014)
OES (Hernández, 2014)	
Instrumentos comunes diagnóstico y exclusión Social (Gobierno Vasco, 2014).	Escala INICO-FEAPS de Calidad de vida de Personas con discapacidad intelectual, (Verdugo et al. 2013)

Fuente: Elaboración propia a partir de la documentación del proyecto

Además, también se tomaron en cuenta otros trabajos de diseño previo de una herramienta de diagnóstico realizados en la Consejería de Bienestar Social.

A partir del análisis comparativo en cuanto a estructura, variables y definición de los ítems, se elaboró la primera versión del marco conceptual. Se decidió por parte del Equipo Técnico de Diseño que tuviera una estructura a modo de rúbrica de graduación de las situaciones de exclusión; que se aplicase por parte de los y las trabajadoras sociales, tras la recogida de información de las unidades familiares atendidas en proceso de intervención social relacionados con la inclusión social. Este marco conceptual se envió a los y las profesionales del Equipo de Contraste, para que señalaran su opinión técnica sobre el mismo. Esto permitió depurar la redacción de algunos ítems y clarificar la estructura de la escala.

El primer diseño de herramienta se contrastó con casos reales. Para ello se solicitó a quince profesionales del Equipo de Contraste que seleccionasen dos casos con perfiles de exclusión diferenciados, en cuanto a nivel de exclusión según el criterio del profesional. Los casos seleccionados fueron analizados utilizando la herramienta por dos técnicos diferentes de la Consejería de Bienestar Social y por los miembros del Equipo Técnico de proyecto. Esto permitió comprobar un alto grado de convergencia en las puntuaciones emitidas por distintos profesionales en la aplicación de la escala a un mismo caso. En los casos que había discrepancia se explicaba por la falta de conocimiento específico del caso que tenía el profesional de intervención directa frente a los técnicos o investigadores.

Asimismo, se realizó una experiencia piloto de aplicación de la escala. Para ello, se solicitó a los y las profesionales que aplicarán la escala a los

dos casos seleccionados y a otro caso reciente. Ello posibilitó disponer de una muestra compuesta por 79 casos. Con estos datos, se realizaron pruebas exploratorias de fiabilidad y validez que mostraban que la escala cumplía con propiedades métricas para garantizar la implementación (Omega de McDonalds 0.852 y Alfa de Cronbach 0.840).

Paralelamente, se solicitó a jueces externos su opinión sobre los ítems relativos a cada una de las variables que configuran la escala. Se creó un cuestionario compuesto por escalas Likert, en el que debían valorar cada indicador según la idoneidad, claridad y ponderación del ítem. También se dejaba un espacio para la realización de observaciones.

El análisis de los resultados de esta fase permitió depurar el diseño de la herramienta, en cuando a simplificación de la estructura (de 31 a 25 variables) y clarificación en la redacción de algunos ítems. Por parte de la Consejería se decide su aplicación como instrumento de apoyo al diagnóstico de la exclusión social y se extiende su uso a todos los servicios sociales de atención primaria. Esto se llevó a cabo durante el año 2018 en la etapa de Implementación.

b) Co-construcción centrada en el servicio a los y las profesionales

Como se ha señalado anteriormente, la garantía del sostenimiento de una herramienta de medición basada en la información suministrada por los y las profesionales se sustenta en el grado de aceptación de misma, y esto depende en gran medida de la facilidad de uso y de la utilidad percibida. Como se ha descrito en el subepígrafe anterior, en el diseño de la escala se ha tenido en cuenta la opinión de los profesionales a lo largo de todo el proceso. Ello ha supuesto elaborar, tres versiones del marco conceptual antes de la implementación final de la escala y la generalización del uso.

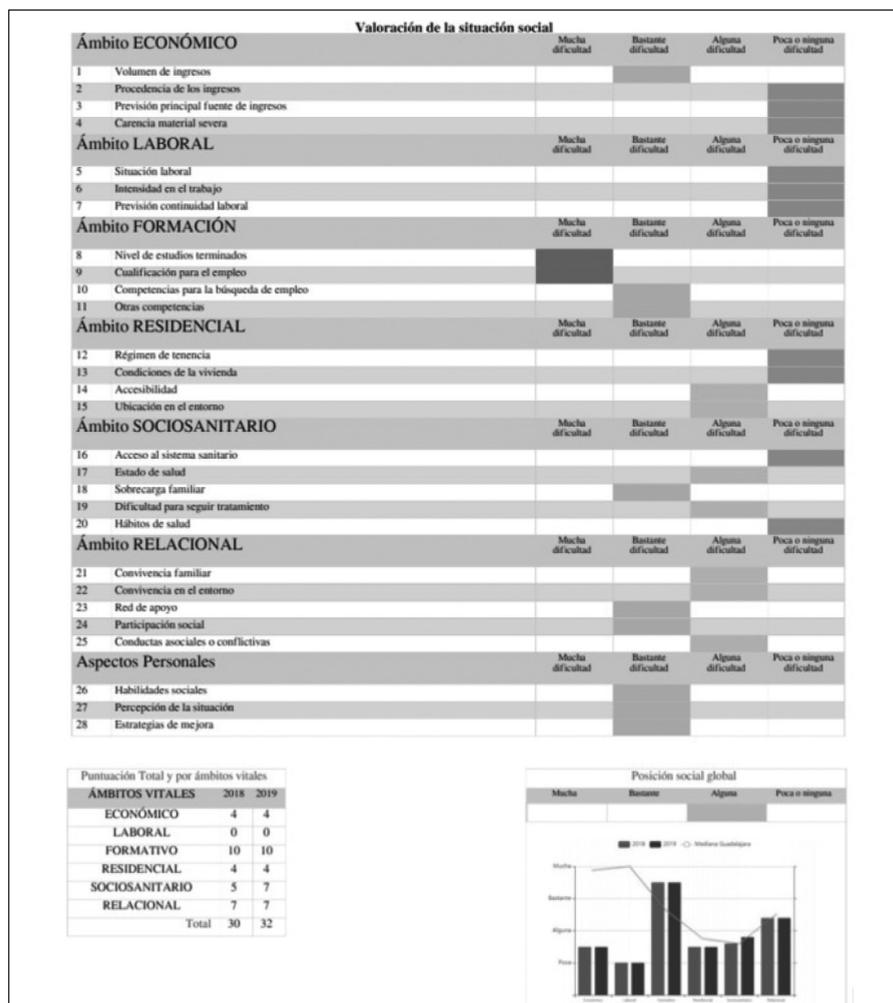
Asimismo, durante la fase de implementación se generó un correo electrónico de soporte, a través del cual se atendían las dudas que pudieran surgir con el uso de la herramienta, tanto si se trataba de cuestiones relativas al marco conceptual como a la aplicación informática propiamente dicha. En la gestión de este servicio de soporte se daba respuesta en un plazo inferior a 48 horas (72 si era fin de semana), de tal modo que las dudas o sugerencias fuesen atendidas en un tiempo breve.

La aplicación de la escala se realiza mediante un formulario informatizado, elaborado con un diseño intuitivo que permite que se simplifique el proceso de recogida y tratamiento de la información. También se incorporó la generación de un informe de caso. Este informe recoge de forma sintética la posición de la unidad de convivencia en cada una de las variables de la escala y la posición social global.

La aplicación informática recoge toda la información requerida para la elaboración del diagnóstico, así como un conjunto de datos relevantes para el proceso de intervención y datos de carácter sociodemográfico. En todas las pantallas se dispone de un botón de información adicional que da acceso al manual explicativo de los indicadores, cuando es necesario.

La información se puede introducir progresivamente, a medida que se dispone de los datos necesarios. Una vez que se han incorporado todos los datos en la aplicación, se genera el informe de caso, como se puede ver en el gráfico 3:

Gráfico 3: Modelo de informe de caso



Fuente: Elaboración propia a partir de la documentación del proyecto

En el cuadro se presentan en color rojo los valores que muestran mucha dificultad; en naranja los de bastante dificultad; en verde los de alguna dificultad y en azul, las situaciones de poca o ninguna dificultad. En la parte inferior del informe, se muestra la puntuación obtenida por el caso de estudio en cada uno de los ámbitos vitales y la posición global. Y cuando se dispone de información en dos momentos, permite ver la evolución del caso y su situación respecto a las puntuaciones medianas de la provincia.

Este informe complementa el diagnóstico profesional y armoniza los criterios de valoración del caso; los objetiva y estandariza, generando una mayor credibilidad del informe social emitido, especialmente cuando se debe incorporar en procedimientos con otros sistemas de protección y en la coordinación con el resto de profesionales y sistemas que participan en la atención social.

c) Decisiones de gestión

Desde el Servicio de Atención Primaria e Inclusión se venía constatando la necesidad de diseñar una Escala de Valoración de las situaciones de exclusión social, en respuesta a una demanda de los profesionales y de la propia Consejería para poder planificar adecuadamente las políticas de inclusión social.

Así partiendo de estas premisas se marcó como un objetivo de la Dirección General de Acción Social y Cooperación abordar un instrumento de valoración, constituyendo el Programa Operativo del Fondo Social Europeo una oportunidad para financiar este proyecto.

Las primeras reflexiones que se llevan a cabo por los técnicos de la Dirección General y del Servicio sitúan la necesidad de abordar el proyecto desde un ámbito académico, la universidad, y otro administrativo, entendiendo que solo se puede generar conocimiento en una colaboración estrecha por ambas partes, que acabó plasmada en un convenio, dentro de un marco subvencional.

Las primeras reuniones que se efectúan y que van dando forma al proyecto se establece que la participación de los profesionales de los Equipos de Servicios Sociales de Atención Primaria era clave para el éxito del mismo y que la escala de valoración tiene que constituir un instrumento para ayudar al profesional a elaborar el diagnóstico social, en ningún caso vendría a sustituir a éste. Se entendía que su uso, tiene una finalidad de información a nivel de caso y agregado, tanto para la intervención social como para la gestión, no siendo determinante para el acceso a las prestaciones, dado que el instrumento del profesional es el Informe Social, de carácter cualitativo, no la puntuación obtenida en la escala.

A partir de este momento se diseña el proceso de trabajo, ya explicitado, y los primeros trabajos realizados se presentan en las I Jornadas de Servicios

Sociales e Inclusión que se organizan en Toledo en 2017, con muy buena acogida por parte de los asistentes a la misma que vienen a reforzar el trabajo avanzado.

Paralelamente al diseño de la escala se define el proceso de trabajo que debe vincular a los Equipos, en relación a qué profesional es quien, en primera instancia, debe aplicar este instrumento y cómo intervienen el resto de perfiles profesionales. Se determina que sea la figura del Trabajo Social quien la aplique inicialmente para elaborar el diagnóstico de situación.

Finalizados estos procesos de trabajo y previa a la puesta en marcha de la misma se llevó a cabo un proceso de formación dirigido a todos los profesionales. En el mismo participaron quienes habían formado parte de la experiencia piloto, para que en primera persona pudieran trasladar sus impresiones.

Era necesario además vincular la aplicación de la escala a determinadas intervenciones para asegurar la usabilidad de la misma, estableciendo el uso de la herramienta como parte del procedimiento de tramitación de determinadas prestaciones, tales como:

- Prestación de Prevención y Atención ante situaciones de exclusión del Sistema Público de Servicios Sociales.
- Ingreso Mínimo De Solidaridad.
- Ayuda de Emergencia Social
- Centro Residencial de la red de atención a personas sin hogar
- Proyectos de Inclusión Social.
- Ayudas Vulnerables Severos. Plan De Pobreza Energética
- Plan de Empleo
- Vivienda Protegida

Se remarca desde la Dirección General que la Escala no sustituye el diagnóstico profesional, sino que los complementa. La escala permite conocer la distribución de las situaciones de dificultad social en el territorio, pero no se utiliza para el acceso (o restricción del mismo) a las prestaciones. Es la fundamentación del informe social y los criterios técnicos de acceso a los recursos el que determinará la aplicación de los mismos, no la puntuación obtenida en la escala.

La disponibilidad de la información en la base de datos ha permitido crear un cuadro de mando o panel de control, que ofrece información sobre la composición de la base de datos en cuanto al número total de expedientes en la actualidad (4/04/2020) es de 19.104 y el número de expedientes que cuentan con una versión anterior en repositorio 51.368. Así mismo, muestra la variable posición social en una gráfica de anillo. También ofrece información sobre cuatro grupos vulnerables: hogares donde hay violencia

de género, hogares monoparentales, población gitana y población extranjera y su porcentaje respecto al conjunto de la población. Esta información se puede obtener desagregada a nivel de provincia, área o zona.

4. Discusión

La elaboración de instrumentos para medir situaciones abstractas es una tarea compleja, aunque no imposible. Existen diferentes escalas de medición que lo demuestran, tales como Escala de acción política no convencional (Fernández y Rojas, 2003); Escala de miedo a la evaluación negativa y escala de evitación y malestar social (Zubeidat, Salinas y Sierra, 2007); Escala de percepción de la amenaza exogrupal (Navas, Cuadrado, López-Rodríguez, 2012) por citar algunos ejemplos. La Escala SiSo posibilita disponer de una medida de las situaciones de exclusión social a partir de su aplicación a las personas usuarias de servicios sociales; identificar los ámbitos de dificultad; y; graduar los niveles de intensidad. Asimismo, y aplicada en diferentes momentos, permite conocer la trayectoria y focalizar los procesos de intervención.

Desde el punto de vista de la investigación sociológica se ha avanzado en el desarrollo de instrumentos para estudiar la exclusión social, siendo los más relevantes los estudios de FOESSA (Laparra y Pérez, 2008; Cáritas, 2014; Fernández, 2019), EAPN (Llano, 2018), así como la Encuesta de Condiciones de vida (INE, 2019). Todos ellos, se basan en datos estadísticos procedentes de muestras de población, que permiten disponer de información sobre la distribución de la exclusión social en las áreas de estudio. Por su parte, la Escala SiSo permite conocer la situación de dificultad social de las personas usuarias de servicios sociales. El análisis de los datos agregados posibilita disponer de información sobre los perfiles de población frecuentes; su distribución geográfica; los ámbitos vitales afectados. Asimismo, es posible segmentar las intervenciones sociales y orientar los recursos de acuerdo a las características de la población atendida. Por tanto, se trata de un instrumento complementario a otras fuentes de información. Además, tiene la ventaja de disponer de los datos de población de forma permanente, a través del cuadro de mando de gestión de resultados.

El diseño de la Escala se basa en un conjunto de ítems, en cuya redacción se ha tenido en cuenta los indicadores robustos sobre el tema objeto de la escala, como es la exclusión social. De este modo, es posible realizar análisis comparativos de la situación de la población atendida en los servicios sociales de atención primaria a la que se le ha pasado la escala y los datos procedentes de indicadores sociales como AROPE o la clasificación ETHOS, por ejemplo.

Frente a otros trabajos sobre exclusión social, se ha optado por analizar los datos a nivel de unidad de convivencia y no de persona individual. Esta decisión se basa en la consideración de la exclusión como un proceso relacional intrafamiliar. Asimismo, la red personal y familiar son elementos básicos de los procesos de incorporación social.

En su uso a nivel de caso, la escala no sustituye el diagnóstico profesional, sino que permite armonizar los criterios de valoración; focalizar las áreas de intervención y valorar los procesos de cambio. En este proceso de relación de ayuda, el lenguaje es un elemento crucial, que influye en cómo se construye el autoconcepto de la persona. De ahí que, en la denominación de la escala se ha evitado el término exclusión social a favor del uso de expresiones no estigmatizadoras, tales como dificultad social, situación social o posición social.

En los últimos años se han realizado varias propuestas de instrumentos de medición de la exclusión social, como la Escala de Diagnóstico de la Exclusión Social –Modelo UA– Universidad de Alicante- (Giménez, Domenech y Mateo, 2016); los instrumentos de diagnóstico del Gobierno Vasco (2014) o la 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) de Castilla y León. La Probablemente, la mayor parte de estos trabajos de diseño de herramientas, no se publican en revistas científicas o profesionales; aunque permite señalar la necesidad del uso de las mismas en la práctica. La Escala SiSo está pensada como herramienta al servicio de la intervención social.

La aceptación y extensión del uso de la escala entre los y las profesionales de servicios sociales de Castilla-La Mancha, no solo se explica por las decisiones de gestión adoptadas, en cuanto al carácter obligatorio para la tramitación de determinadas prestaciones. La experiencia de implementación de una herramienta de diagnóstico de la exclusión social aprobada por Decreto 385/2013, de 16 de julio, por el que se aprueba el Instrumento de Valoración de la Exclusión Social, en la Comunidad Autónoma del País Vasco, en cuyo artículo primero se explicita que “será de uso obligatorio por parte de los servicios sociales municipales y forales para valorar la existencia de posibles situaciones de exclusión social o de riesgo de exclusión social” no ha ido acompañada de un uso generalizado por parte de las y los profesionales (Orbegozo, 2016; Fantova, 2017). En el caso de la experiencia descrita en el artículo se pueden identificar, entre otros, los siguientes aspectos explicativos: número limitado de ítems que configuran la escala; la implicación de los profesionales en el diseño, a través de un proceso participativo, diseño pensado en la utilidad para la intervención social que realizan los profesionales; y las decisiones de gestión adoptadas a lo largo del proceso.

5. Conclusiones

En este artículo se ha presentado la Escala SiSo de medición de las situaciones de dificultad social en el Eje exclusión- inclusión, en cuanto al proceso de construcción, validación e implementación. La escala se crea a partir de la necesidad sentida de armonizar criterios profesionales de valoración de las situaciones de exclusión de las personas usuarias de servicios sociales. Este hecho se ha visto especialmente acusado, a partir de la extensión del uso del término por parte de otros sistemas, como los de empleo o el sector energético, para dar acceso al bono social.

Los resultados obtenidos permiten señalar un alto grado de consecución de los objetivos del proyecto. En la actualidad la escala se está utilizando de manera generalizada por parte de los y las profesionales.

En el diseño de la Escala se ha involucrado a los y las profesionales de los equipos de Servicios sociales de atención primaria y también de las entidades del Tercer Sector, informando sobre el proceso y contrastando el diseño de la escala. La incorporación de estrategias metodológicas participativas, entre las que se encuentra la Investigación Acción Participativa, IAP, se estima como garantía de aceptación de la herramienta propuesta por parte de los profesionales. En la experiencia descrita, se ha contado con la participación de profesionales, si bien este aspecto podría ser reforzado mediante un diseño basado en la IAP, desde el inicio del proceso.

La escala se caracteriza por ser un instrumento ágil y riguroso al mismo tiempo, contrastado y validado a nivel científico-técnico. El tiempo medio de cumplimentación se estima en siete minutos, cuando el o la trabajadora social ha realizado el estudio de caso. La información suministrada a la base de datos, ofrece datos a nivel de caso sobre el diagnóstico de situación lo que permite focalizar la intervención en las áreas más afectadas; y a nivel agregado, genera un cuadro de mando con información desglosada relevante para la toma de decisiones.

El desarrollo de la escala es un ejemplo de colaboración entre el ámbito académico y profesional que ha permitido generar sinergias positivas de investigación – intervención. Con ello, contribuye al refuerzo del Trabajo Social como disciplina científica y profesional. Y dota a las y los profesionales de un instrumento que refuerza el criterio técnico en la valoración de la situación.

El uso de escalas de valoración es uno de los instrumentos específicos del Trabajo Social señalados en el Código Deontológico de la profesión (CGTS, 2012), junto a la Historia Social, Ficha Social, Informe Social y proyectos de intervención social. Es una manera de combinar el uso de información cualitativa y cuantitativa lo que favorece la calidad de la información, la toma

de decisiones y la transferencia de conocimiento. Sería necesario el diseño, validación, implementación, y evaluación de herramientas como la descrita en diferentes campos de la intervención social. Para ello, sería preciso el fortalecimiento de las capacidades de los y las trabajadoras sociales en metodologías de investigación.

Soporte financiero

La Escala SiSo se ha elaborado en el marco de las convocatorias de proyectos de inclusión social del Consejería de Bienestar Social de Castilla-La Mancha, desarrolladas dentro de la ESTRATEGIA EUROPEA 2020: Programa operativo del Fondo Social Europeo 2014-2020, mediante convenio de colaboración entre la citada Consejería y la Universidad de La Rioja Social, durante los años 2017, 2018 y 2019.

Agradecimientos

El proyecto se inscribe en la convocatoria de subvenciones de proyectos de inclusión social, financiado por el Fondo Social Europeo, en el Programa Operativo 2014-2020 de Castilla-La Mancha, vinculado a la Prioridad de Inversión 9.1 la inclusión activa, en particular con vistas a fomentarla igualdad de oportunidades, la participación activa y la mejora de la empleabilidad.

Durante la fase de diseño e implementación de la Escala SiSo han participado diferentes profesionales, aportando en la construcción y la mejora de la herramienta. Nuestro más sincero agradecimiento por su colaboración.

Bibliografía

- CAPARRÓS N., CARBONERO D. y RAYA, E. (2017). Construir conocimiento desde la práctica: ejemplos de sistematización en Trabajo Social. *Interacción y Perspectiva: Revista de Trabajo Social*, 7(1), 61-79. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5859943.pdf>
- CÁRITAS (1997). *Políticas sociales contra la exclusión social*. Madrid: Cáritas Española.
- CÁRITAS (2014). *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Madrid: Fundación FOESSA y Cáritas Española.
- CASTAÑEDA, P. (2015). Sistematización y generación de conocimientos en Trabajo Social. Aportes metodológicos a la formación profesional. *Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social*, 22, 23-32. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2015.22.02>.
- CASTEL, R. (1995). De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso. *Archipiélago*, 21, 27-36.

- CGTS (2012). *Código Deontológico de Trabajo Social*. Madrid: Consejo General de Trabajo Social. Recuperado de https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico
- CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL (2018). *Herramienta de diagnóstico de situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión social. Manual de procedimiento*. Toledo: Servicio de Atención Primaria e inclusión, Dirección General de Acción Social y Cooperación, Junta de Comunidades de Castilla-la Mancha.
- CRUZ, B. (2015). Propuesta metodológica de sistematización de la práctica social para el Trabajo Social. En B. Cruz, J. Bembibre, J. Barranco (coords.), *Herramientas para la reflexión de la práctica de la intervención social* (pp. 107-124). Granada: El Genio Maligno. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=5521975>
- DUEÑAS, T. y VÉLEZ, G. (2016). Sistematización de experiencias como aporte al fortalecimiento profesional y disciplinar del Trabajo Social. *Margen: Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 80, 1-15. Recuperado de <https://www.margen.org/suscri/margen80/velez80.pdf>
- ESTIVILL, J. (2003). *Panorama de la lucha contra la exclusión social. Conceptos y estrategias*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/panorama-de-la-lucha-contr-la-exclusion-social.pdf>
- FANTOVA, F. (2017) Servicios sociales e inclusión social: análisis y perspectivas en el País Vasco. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria*, 64, 9-31. <https://doi.org/10.5569/1134-7147.64.01>
- FEDERACIÓN SARTU (2002). *Estudio de las trayectorias de incorporación social*. Observatorio de procesos de exclusión e incorporación social. Bilbao: Federación Sartu, Fondo Social Europeo y BBK Gaztelanbidea.
- FERNÁNDEZ, G. (2019). *VIII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Madrid: Fundación FOESSA y Cáritas Española.
- FERNÁNDEZ, J.S. y ROJAS, A.J. (2003). Escala de acción política no convencional. *Psicología Política*, 26, 41-55. Recuperado de <https://www.uv.es/garzon/psicologia%20politica/N26-3.pdf>
- FLYVBJERG, B. (2006). Five Misunderstandings about Case-Study Research. *Qualitative Inquiry*, 12(2), 219–245. <https://doi.org/10.1177/1077800405284363>
- GAGNETEN, M. (1990). *Hacia una metodología de sistematización de la práctica*. Buenos Aires: Humanitas.
- GAGNETEN, M. y COLOMBO, G. (2016). Producción colectiva de conocimientos: una propuesta. *Contenido. Cultura y Ciencias Sociales*, 7, 3-16. Recuperado de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/62591>
- GARCÍA, J.M. (2016). Los problemas teóricos y metodológicos del concepto de exclusión social. Una visión neofuncionalista. *Revista Internacional de Sociología (RIS)*, 74(2), e029. <http://dx.doi.org/10.3989/ris.2016.74.2.029>

- GIMÉNEZ, V., DOMENECH, Y. y MATEO, M.A. (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 (coord.), *Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Análisis comparado México-España* (pp. 189-208). Madrid: Dykinson.
- GINGRICH, L.G. y LIGHTMAN, N. (2015). The empirical measurement of a theoretical concept: Tracing social exclusion among racial minority and migrant groups in Canada. *Social Inclusion*, 3(4), 98-111. <http://dx.doi.org/10.17645/si.v3i4.144>
- GOBIERNO VASCO (2014). *Modelo de diagnóstico social e Instrumento de valoración de la exclusión social: Manual de uso del prototipo*. San Sebastián: Departamento de Empleo y Asuntos Sociales. Recuperado de https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrume/adjuntos/prototipo%20manual-octubre.pdf
- HERNÁNDEZ, M. (2008). *Exclusión social y desigualdad*. Murcia: Universidad de Murcia.
- HERNÁNDEZ, M. (2010). El estudio de la pobreza y la exclusión social. Aproximación cuantitativa y cualitativa. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 69, 25-46. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3361180>
- HERNÁNDEZ, M. (2014). *Evolución de la Exclusión Social en la Región de Murcia: Repercusiones sociales de la crisis*. Murcia: Universidad de Murcia.
- INE (2019). *Encuesta de condiciones de vida*. Instituto Nacional de Estadística. https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176807&menu=resultados&ridp=1254735976608
- LAPARRA, M. y PÉREZ, B. (2008). *Exclusión social en España: un espacio diverso y disperso en intensa transformación*. Madrid: FOESSA.
- LLANO, J.C. (2018). *El Estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España, 2008-2017*. Madrid: EAPN. Recuperado de <https://www.eapn.es/estadodepobreza/descargas.php>
- MARTÍNEZ, P.C. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, 20, 165-193, Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- NAVARRO, R. y LUQUE, O. (1996). Exclusión social: concepto y orientaciones en políticas de intervención social. *Intervención psicosocial*, 5(13), 39-54. Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/1996/vol1/arti4.htm>
- NAVAS, M., CUADRADO, I. y LÓPEZ-RODRÍGUEZ, L. (2012). Fiabilidad y evidencias de validez de la Escala de Percepción de Amenaza Exogrupal.

- Psicothema*, 24(3), 477-482 Recuperado de <http://www.psicothema.com/english/psicothema.asp?id=4042>
- ORBEGOZO, A. (2016). Regulación del diagnóstico social en el País Vasco: intenciones, resultados y vericuetos, *Zerbitzuan*, 61, 21-32 <https://doi.org/10.5569/1134-7147.61.02>
- PACT-PROJECT (2017). Guía de la Herramienta para el Diagnóstico Multidimensional de la Exclusión Social-HDME. Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León. Recuperado de <http://www.pact-project.eu/wp-content/uploads/2018/10/HDME-GU%C3%8DA-APLICACI%C3%93N-V-FINAL.pdf>
- PNUD (s.f.). *Sistematización para transferir conocimiento. Proyecto Compartir*. Centro Regional del PNUD para América Latina y El Caribe. Recuperado de http://portalsiget.net/archivosSIGET/publicaciones/Archivos/2382017_PNUD.pdf
- RAYA, E. (2006). *Indicadores de exclusión social. Una aproximación al estudio aplicado de la exclusión social*. Vitoria-Gasteiz: Universidad del País Vasco
- RAYA, E. (2007). Exclusión social: indicadores para su estudio y aplicación para el trabajo social. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 70, 155-172. Recuperado de http://www.mitramiss.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/70/Inf01.pdf
- RAYA, E. (2010). Aplicaciones de una herramienta para el diagnóstico y la investigación en exclusión social. *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo y Acción Social*, 48, 117-136. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3655851.pdf>
- RAYA, E. y HERNÁNDEZ, M. (2014). Acompañar los procesos de inclusión social. Del análisis de la exclusión a la intervención social. *Revista Trabajo Social*, 16, 143-156 Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/47064>
- RAYA, E. (2017). *Elaboración de una herramienta de diagnóstico de situaciones de vulnerabilidad/o exclusión social*. Convocatoria de Proyectos de inclusión social. Toledo: Consejería de Bienestar Social, Castilla-La Mancha
- REGALADO, J. (2013). *CEES. Cuestionario para la evaluación de la exclusión social*. Material de Formación.
- REGALADO, J. (2014). *CECAS. Cuestionario para la evaluación del cambio de la situación social*. Material de Formación.
- RUBIO, M.L. y ADALID, C. (2005). Metodología para el análisis de casos. *Formación médica continuada en Atención Primaria*, 12(6), 372-374. [https://doi.org/10.1016/S1134-2072\(05\)74549-7](https://doi.org/10.1016/S1134-2072(05)74549-7)
- SILVER, H. (2007). *The Process of Social Exclusion: the Dynamics of an Evolvinganonym Concept (Working Paper n. 95)*. Manchester: IDPM/Chronic Poverty Research Centre (CPRC). <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1087789>

- SUBIRATS, J. (dir.) (2004). *Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea*. Barcelona: Fundación La Caixa. Recuperado de https://obrasociallacaixa.org/documents/10280/240906/vol16_es.pdf/bcb45dce-1f36-4b5a-a6ea-8486a0e20246
- VAN BERGEN, A.P.L. HOFF, S.J.M., VAN AMEIJDEN, E.J.C. y VAN HEMERT, A.M. (2014). Measuring social exclusion in routine public health surveys: Construction of a multidimensional instrument. *PLoS ONE*, 9(5), e98680. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0098680>
- VERDUGO, M.A., ARIAS, B., GÓMEZ L.E. y SCHALOCK, R.L. (2009). *Formulario de la Escala Gencat de Calidad de vida. Manual de aplicación de la Escala Gencat de Calidad de vida*. Barcelona: Generalitat de Cataluña. Recuperado de <https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/detalls/Article/Formulario-de-la-Escala-Gencat-de-Calidad-de-vida>
- VERDUGO, M.A., GÓMEZ, L. E., ARIAS, B., SANTAMARÍA, M., CLAVERO, D. y TAMARIT, J. (2013). Evaluación de la calidad de vida en personas con discapacidades intelectuales o del desarrollo: la Escala INICO-FEAPS. *Siglo Cero: Revista Española Sobre Discapacidad Intelectual*, 44(247), 6-20. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=4405823>
- VERDUGO, M.A.; GÓMEZ, L.E.; ARIAS, B.; SANTAMARIA, M.; NAVALLAS, E.; FERNÁNDEZ, S. y HIERRO, I. (2014). *Escala San Martín. Evaluación de la calidad de vida de personas con discapacidades significativas*. Santander: Fundación Obra San Martín – INICO. Recuperado de <https://sid.usal.es/libros/discapacidad/26729/8-1/escala-san-martin-evaluacion-de-la-calidad-de-vida-de-personas-con-discapacidades-significativas.aspx>
- VICENTE, E., VERDUGO, M.A., GÓMEZ, M., FERNÁNDEZ, R., y GUILLÉN-MARTÍN, V.M. (2015). Propiedades psicométricas de la escala ARC-INICO para evaluar la autodeterminación. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26(1), 8-24. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.26.num.1.2015.14339>
- VROOMAN, J.C. y HOFF, S.J.M. (2013). The Disadvantaged among the Dutch: A Survey Approach to the Multidimensional Measurement of Social Exclusion. *Social Indicators Research*, 113(3), 1261-1287. <https://doi.org/10.1007/s11205-012-0138-1>
- ZUBEIDAT, I.; SALINAS, J.M. y SIERRA, J.C (2007). Escala de miedo a la evaluación negativa y escala de evitación y malestar social. *Clínica y Salud*, 18(1), 57-81. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742007000100005&lng=es&tlng=es