

# Acompañar los procesos de inclusión social. Del análisis de la exclusión a la intervención social\*

Esther Raya Diez\*\*

*Universidad de la Rioja, España*

Manuel Hernández Pedreño\*\*\*

*Universidad de Murcia, España*

## Resumen

La intervención social necesita criterios profesionales asentados en investigación social que aporten instrumentos técnicos y científicos. En este artículo se presenta la metodología del acompañamiento para trabajar con personas en situación de exclusión social. Para ello, se define el concepto de *exclusión social* y sus principales características, y se analizan los resultados de dos investigaciones en las que se aborda la exclusión a partir del establecimiento de indicadores. Por último, se explicita el beneficio de las herramientas utilizadas en el Observatorio de Procesos de Exclusión y de Incorporación Social (País Vasco) y en el Observatorio de la Exclusión Social (Región de Murcia).

**Palabras clave:** acompañamiento, Trabajo Social, exclusión social, procesos de inclusión, itinerarios de inserción, herramienta de diagnóstico, intervención social.

## CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

RayaDiez, Esther y Manuel Hernández. 2014. "Acompañar los procesos de inclusión social. Del análisis de la exclusión a la intervención social". *Revista Trabajo Social* 16: 143-156. Bogotá: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia.

**Recibido:** 21 de octubre del 2013. **Aceptado:** 12 de febrero del 2014.

\* Este artículo se elaboró a partir de los resultados en: 1) El Observatorio de Procesos de Exclusión y de Incorporación Social, de la Federación Sardu, financiado por el Fondo Social Europeo, Programa Operativo de objetivo 3 (2000-2006), eje 7, medida 2 de la Comunidad Autónoma del País Vasco, publicados en los informes anuales del Observatorio; 2) El Observatorio de la Exclusión Social de la Región de Murcia, en el proyecto de investigación "Aproximación a la exclusión social en la Región de Murcia a través de la pobreza y la privación múltiple. Un enfoque cuantitativo y cualitativo", financiado por el Programa de Generación de Conocimiento Científico de Excelencia de la Fundación Séneca, Agencia de Ciencia y Tecnología de la Región de Murcia en 2007-2008 y publicado como *Exclusión social en la Región de Murcia*, Murcia: Editum.

\*\* esther.raya@unirioja.es

\*\*\* manuel@um.es

## Supporting Social Inclusion Processes. The Analysis of Exclusion up to Social Intervention

### Abstract

Social intervention needs social research-based professional criteria that provide technical and scientific instruments. This article presents the methodology for support work with persons in a situation of social exclusion. To do so, it defines the concept of *social exclusion* and its main features, and discusses the results of two research projects establishing indicators to deal with exclusion. Finally, it states the benefit of the tools used in the Observatory of Processes of Social Exclusion and Incorporation (Basque country) and the Observatory of Social Exclusion (Murcia Region).

**Keywords:** support, Social Work, social exclusion, processes of inclusion, itineraries of insertion, tool of diagnosis, social intervention.

## Acompanhar os processos de inclusão social. Da análise da exclusão à intervenção social

### Resumo

A intervenção social precisa de critérios profissionais assentados em pesquisa social que contribuam com instrumentos técnicos e científicos. Neste artigo, apresenta-se a metodologia do acompanhamento para trabalhar com pessoas em situação de exclusão social. Para isso, define-se o conceito de *exclusão social* e suas principais características e analisam-se os resultados de duas pesquisas nas quais se aborda a exclusão a partir do estabelecimento de indicadores. Por último, explicita-se o benefício das ferramentas utilizadas no Observatório de Processos de Exclusão e de Incorporação Social (País Vasco) e no Observatório da Exclusão Social (Região de Murcia).

**Palavras-chave:** acompanhamento, Trabalho Social, exclusão social, processos de inclusão, itinerários de inserção, ferramenta de diagnóstico, intervenção social.

## La metodología del acompañamiento en Trabajo Social

El acompañamiento como metodología de intervención social permite orientar la acción profesional hacia procesos de cambio, con la persona y con el entorno. Hablar de acompañamiento es hablar de Trabajo Social. Tal como lo definen Funes y Raya:

Acompañar es mirar de otra manera a la persona y su historia, para que ella pueda verse de otra forma. Es creer en sus potencialidades, ayudarle a tomar conciencia y a desarrollarse, sea cual sea su estado actual. Acompañar es mediar entre las instituciones, más o menos burocratizadas de una sociedad y las personas que, por estar excluidas no puedan hacer valer sus derechos. (2001, 33)

Esta metodología permite trazar un proyecto con la persona, teniendo en cuenta el punto de partida y las condiciones del contexto (económicas, políticas, sociales, culturales) que actuarán como factores de riesgo o de protección. Acompañar no es lo mismo que “dirigir o tutelar”, ni “llevar”, ni atender de forma puntual. “Supone también reconocer el protagonismo de los sujetos en el desarrollo de su proceso y situarse en la posición de quien está al lado a lo largo de un periodo, aportando elementos que ayuden al sujeto a desarrollarse” (Aguilar y Llobet 2011, 20).

El acompañamiento es una metodología para trabajar la relación social y educativa, que implica el proceso de incorporación social con personas en situación de vulnerabilidad o exclusión. Es una forma de trabajar utilizando los recursos, métodos y técnicas, desde un pluralismo metodológico, con la finalidad de facilitar el desarrollo personal y la promoción de la autonomía del sujeto en un proceso de cambio. Es una forma de entender la relación entre profesional y persona atendida, en una relación horizontal, donde el profesional se sitúa en una posición de ayuda, orientación, apoyo y no de control.

El proceso de incorporación social implica un principio y un fin. Se recomienda el establecimiento de objetivos y prioridades dentro de un plan de trabajo, diseñado conjuntamente con la persona. Este plan debe responder a un propósito de cambio, de mejora y no como un recurso impuesto como obligación por la

percepción de una ayuda económica. La decisión sobre el camino a recorrer debe tomarla la persona que, puede contar con el asesoramiento del profesional. Siempre es personalizado, de ahí que sea necesario el trabajo relacional que implica el Trabajo Social. Para ello, se requiere programar encuentros periódicos y frecuentes, que permitan realizar el seguimiento, dar apoyo y valorar los avances conseguidos.

Todo proceso de incorporación social implica un proceso de cambio. Y ello supone tomar conciencia de la situación de partida, conocer y reconocer los ámbitos vitales a trabajar, con qué recursos se cuenta, para, así, poder definir una situación de llegada y determinar qué se desea conseguir.

La recolección de información se centra en aspectos vitales de la persona, en la trayectoria recorrida, sus soportes y todo ello forma parte del codiagnóstico. En concreto, se trata de obtener información sobre elementos personales, que sirvan a la persona a aclarar consigo misma, elementos de su entorno, de convivencia, pertenencia y relación social. Se trata de adoptar una perspectiva holística para la comprensión de la situación de la persona y sus estrategias de futuro.

Para ello, los profesionales necesitan disponer de herramientas de análisis de la exclusión social, que les permita elaborar el codiagnóstico y realizar el seguimiento y la evaluación final en términos de cambio en la posición social de la persona. Con ello, se trata de dotar al profesional de estrategias de intervención que aporten evidencia a los procesos de trabajo con las personas. Como sostiene Buchanan,

[...] el Trabajo Social y la política social basados en la evidencia son un imperativo de derechos humanos. Ya no es aceptable que al momento de formular políticas sociales los gobiernos o los agentes del Trabajo Social, como los trabajadores sociales, se involucren en la vida de las personas sin una evidencia que demuestre que lo que hacen puede ser beneficioso —o al menos no dañino— para quienes son el objetivo de la política o intervención. (2009, 7)

Y añade la misma autora que “el solo hecho de que tengamos buenas intenciones no nos hace menos culpables del daño hecho a los demás que si nuestros actos fuesen deliberados” (2009, 15).

El acompañamiento es una metodología de Trabajo Social que implica tomar parte en una relación con la persona en situación o riesgo de exclusión social. Se trata de una intervención profesional y, por tanto, debe realizarse a partir de criterios técnicos y científicos que aporten rigor, previsibilidad y transferencia de los resultados. En los últimos años se ha avanzado en los estudios de pobreza y exclusión social. Ahora bien, desde el punto de vista de la intervención social interesa no solo conocer el número de personas en situación de pobreza y/o exclusión social, sino cómo atenderlas; qué tipo de actuaciones son más adecuadas; qué resultados se obtienen de la intervención efectuada. Como destaca el equipo técnico de la Prestación Canaria de Inserción —en adelante, PCI— “resulta necesario y urgente fomentar la coordinación y el trabajo en común de los y las profesionales del ámbito de la PCI, así como establecer unas bases mínimas para definir qué se entiende por exclusión social y cómo evaluarla” (Piñero 2012, 6).

En este sentido, cabe señalar que es importante no caer en la equivocación de pensar que la relación de ayuda con la persona usuaria es suficiente para garantizar el éxito de los procesos iniciados, sino que es preciso ubicar la responsabilidad de los procesos de incorporación en los diferentes planos y niveles para resituar el análisis de resultados sobre las metodologías utilizadas. Ello, nos lleva a centrar el interés en la construcción de las herramientas con las que intervenimos en el proceso de ayuda. En el siguiente epígrafe nos ocuparemos del concepto de *exclusión* y su operatividad para el Trabajo Social de incorporación de personas en situación o riesgo de exclusión.

### **El concepto de exclusión social**

La influencia de la Unión Europea en la generalización del concepto de exclusión social ha sido determinante, pues la primera aparición del término fue en 1989, en el II Programa Europeo de Lucha contra la Pobreza (Subirats y Gomà 2003, Moreno 2000, Arriba 2002, Raya 2005). A principios de la década de los años noventa, la Comisión Europea se planteó como objetivo establecer una dimensión social para la política de la Unión Europea, mediante el impulso del debate, la acción y la investigación de

la pobreza. En 1991 se fija el término *exclusión social* en el Programa de la Comunidad Europea para la Integración Económica y Social de los Grupos Menos Favorecidos (Pobreza 3) y las indicaciones del Observatorio de Políticas Nacionales de Lucha Contra la Exclusión Social (Subirats y Gomà 2003, 22).

A pesar de convivir durante un tiempo, en la documentación europea, los conceptos *pobreza* y *exclusión*, la tendencia ha sido a la sustitución (Hernández 2013, 118). El concepto de exclusión matiza al de pobreza, destaca la multidimensionalidad de ámbitos vitales afectados, frente a la variable económica utilizada como única referencia en el concepto de pobreza. La exclusión no es solo la falta de recursos económicos, estar por debajo de la media (o mediana) de los ingresos de un territorio; la exclusión es una falta de participación en lo social, con consecuencias en términos de salud, vivienda, educación y relaciones sociales.

Recientemente, en 2010, la Comisión Europea presentó la Estrategia Europea 2020, en la que se fijan unos ambiciosos objetivos para el periodo 2014-2020 (Fresno y Tsolakis, 2010; Muñoz de Bustillo, 2010). Entre ellos el de reducir el “riesgo de pobreza o exclusión social” en 20 millones de personas, dato que en el 2010 era de 116 millones en toda la Unión Europea. El nuevo indicador propuesto por la Comisión, la tasa de riesgo de pobreza y exclusión social —Arope—, se calcula a partir de las carencias monetaria, laboral y material. Es decir, se produce un avance comunitario en la medición de la exclusión social, contemplando diferentes dimensiones de esta.

Este avance es acorde con los elementos comunes que presentan la mayoría de las aproximaciones a la exclusión social en España (Subirats 2004 y 2005, Raya 2006, Laparra *et al.* 2007, Hernández 2008a, Laparra y García 2010, García y Hernández 2011); que la caracterizan como un fenómeno estructural, dinámico, multifactorial, multidimensional y heterogéneo, que incluye un componente individual y que es abordable desde las políticas públicas.

### **La exclusión social es un fenómeno estructural**

La exclusión es entendida como un fenómeno que acontece por causas estructurales y no meramente individuales o causales, es decir, por las transformacio-

nes económicas y sociales que vienen caracterizando a las sociedades del conocimiento. Principalmente los cambios en el mercado de trabajo, la familia, las relaciones sociales y los niveles de cobertura del estado del bienestar (Subirats y Gomà 2003, 19; Laparra *et al.* 2007, 30; Hernández 2008a).

En consecuencia, la exclusión social es el resultado de una determinada estructura social, política, cultural y económica. Por tanto, es relativa: el significado y las consecuencias de ser/estar excluido es distinto según cada contexto específico (Tezanos 2001, 2004 y Bauman 2000, 11).

### **La exclusión social es un proceso**

La exclusión social es una trayectoria social y personal; es un conjunto de procesos, más que una situación estable (Castel 1995, Subirats 2004 y 2005, Moriña 2007, Laparra *et al.* 2007, Raya 2006, Hernández 2010).

La exclusión es un proceso dinámico que conduce a los sujetos por diferentes estadios, por tanto, existen diferentes grados de exclusión: vulnerabilidad, precarización, exclusión leve, moderada o grave. La ubicación en una fase u otra vendrá determinada por la intensidad de la acumulación de desventajas sociales, entendidas como un alejamiento de las situaciones de integración.

Una de las concepciones más referidas sobre este proceso es la desarrollada por Castel (1997), a partir de su análisis sobre la “metamorfosis de la cuestión social”. Según el autor, la quiebra del modelo de integración social basado en el empleo asalariado y en las relaciones de solidaridad familiares y comunitarias, conlleva la generación de tres espacios sociales diferenciados que surgen de la combinación de los ejes integración-exclusión laboral e integración-exclusión en el entorno social, en los que se distribuyen los riesgos de exclusión de forma desigual. Los tres espacios posibles son: zona de integración (donde trabajo y relaciones son fuertes), zona de vulnerabilidad (caracterizada por una precariedad en relación con el trabajo y por una fragilidad de los soportes relacionales) y zona de exclusión (de gran marginalidad, de desafiliación, en la que se mueven los más desfavorecidos) (Castel 1995 y 2004).

Esta graduación propuesta por Castel ha sido empleada en varios estudios en diferentes comunidades

autónomas españolas: Andalucía, Asturias, Cantabria (Pérez, Sáenz y Trujillo 2002; Pérez, Rodríguez y Trujillo 2004; y Pérez, García y Trujillo 2008), Región de Murcia (Hernández 2008b). Otras investigaciones proponen graduaciones diferentes, como la realizada por el *VI Informe FOESSA* (Fundación de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada), (Renes 2008), en donde clasifica los diferentes espacios sociales en cuatro: integración, integración precaria, exclusión moderada y exclusión severa. Por su lado, el Observatorio de Procesos de Exclusión y de Incorporación Social del País Vasco (Raya 2002) se centra más en la exclusión proponiendo cuatro espacios: no exclusión, exclusión leve, exclusión moderada y exclusión grave.

Sea cual sea el criterio elegido para el análisis de la exclusión social, es claro que esta característica dinámica dificulta su medición, pues requiere el empleo de indicadores dinámicos y no solo de medidas estáticas (Hernández 2008a; Serrano, Benito y Hernández 2011); así como el uso de estudios longitudinales y transversales.

### **La exclusión social es multifactorial y multidimensional**

En la exclusión social convergen múltiples factores interrelacionados (Brugué, Gomà y Subirats 2002; Subirats 2005; Raya 2006 y 2010; Hernández 2008a y 2010). La exclusión social no se puede explicar en función de una sola causa ni desde una única esfera vital, todo lo contrario, se trata de un cúmulo de circunstancias interrelacionadas entre sí.

Los factores de exclusión afectan diferentes ámbitos vitales, por lo que se dice que la exclusión social es multidimensional. En este sentido han sido determinantes en España las aportaciones realizadas por Subirats y colaboradores (Brugué, Gomà y Subirats 2002; Subirats y Gomà 2003; Subirats 2004; Subirats 2005), destacando siete dimensiones de la exclusión social: económica, laboral, formativa, sociosanitaria, residencial, relacional y participativa. La definición de las áreas vitales en las que pueden tener incidencia los procesos de exclusión es determinante para avanzar en su estudio y comprensión. Estos siete ámbitos han sido consensuados y ratificados en la práctica, empleándose en el *VI Informe FOESSA* del 2008 (Renes 2008).

### **La exclusión social es un fenómeno heterogéneo**

La exclusión, entendida como acumulación de desventajas sociales, es un proceso muy heterogéneo que afecta a muchos y diversos grupos, como han subrayado bastantes estudios (Brugué, Gomà y Subirats 2002; Fundación Luis Vives 2007; Renes 2008; Hernández 2008); especialmente a partir de la actual crisis económica (Laparra y García 2010).

### **La exclusión social es abordable desde las políticas públicas**

La exclusión social no debe entenderse como una realidad fatalista e irremediable en las sociedades más avanzadas. Cada sociedad es responsable de sus riesgos de exclusión, de sus déficits de inclusión, de la gestión de su bienestar social. Como han señalado Subirats y Gomà (2003, 30), la exclusión social es susceptible de ser abordada con medidas colectivas y desde la práctica institucional.

Al ser un fenómeno estructural, es posible abordarlo de forma estratégica, a través de políticas efectivas que promuevan las prácticas de inclusión, ya que en muchos casos la exclusión social es consecuencia de políticas ineficaces (Moriña 2007, 15). A partir de actuaciones integrales que repercutan en los diferentes ámbitos (laboral, formativo, económico o social) y en los múltiples colectivos, se puede reducir la cantidad y la intensidad de la vulnerabilidad.

### **La exclusión social tiene un factor subjetivo-individual-personal**

La exclusión social es un proceso personal y, por tanto, no se puede obviar la incidencia de ciertos factores individuales relacionados con la subjetividad y la atribución de sentido a la propia situación de precariedad, vulnerabilidad o exclusión. Diversos autores corroboran la necesidad de tener en cuenta los factores personales a la hora de explicar los procesos de exclusión (Laparra *et al.* 2007, 47; Raya 2006, 33; López-Aranguren 2005, 193).

Ante situaciones de riesgo, precarización o vulnerabilidad, el sujeto actúa según los recursos personales: posición social, estudios, vivienda, estado civil, por lo que no van a existir dos trayectorias de exclusión o incorporación idénticas. La exclusión es un proceso

personal, único; aunque los estudios cualitativos desvelan puntos comunes en los itinerarios de exclusión, al analizar distintos casos mediante el empleo de las historias de vida (Pérez, Rodríguez y Trujillo 2002; Pérez, Sáez y Trujillo 2004; Subirats 2004).

Además del avance conceptual, en los últimos veinte años, diferentes autores y autoras han avanzado en operativizar el concepto de exclusión, lo que ha permitido pasar de la representación conceptual a dimensiones empíricamente observables. Estudiar la exclusión social, y por tanto intervenir con este sector de población, requiere tener en cuenta todos los aspectos esenciales de este.

En España se cuenta ya con un relevante número de investigaciones sobre exclusión social, realizadas con metodologías diversas (cuantitativa, cualitativa y mixta), lo que ha supuesto un importante avance en el conocimiento de este fenómeno social y en su medición (Hernández 2010).

En tal sentido, en este artículo queremos destacar dos experiencias investigativas que permiten captar la interrelación de los distintos aspectos que caracterizan la exclusión social y sirven tanto a los objetivos de investigación como a los de intervención social, proporcionando herramientas a los profesionales para el diagnóstico, el seguimiento y la evaluación de los procesos de incorporación atendidos. Se trata de los estudios realizados por dos instituciones regionales: por un lado, el Observatorio de Procesos de Exclusión y de Incorporación Social del País Vasco (Raya 2002) y por otro, el Observatorio de la Exclusión Social de la Universidad de Murcia en la Región de Murcia (Hernández 2008b).

## **Herramientas para el estudio de la exclusión social**

### **El Observatorio de Procesos de Exclusión y de Incorporación Social del País Vasco**

El Observatorio de Procesos de Exclusión y de Incorporación Social del País Vasco se creó en el 2002, de forma pionera en España. La iniciativa surgió de la Federación Sardu, entidad del tercer sector que trabaja en la Comunidad Autónoma Vasca, con la finalidad de promover la incorporación social y laboral de per-

sonas en situación o riesgo de exclusión. Los objetivos del citado Observatorio consistían en: 1) comparar la evolución de la posición social de las personas entrevistadas, con relación a un sistema de indicadores de exclusión social, a lo largo del periodo de estudio; 2) identificar las trayectorias de incorporación social desarrolladas por la población objeto de estudio, estableciendo itinerarios tipo, de acuerdo con la posición social inicial, la movilización de recursos sociales y personales y la posición social final; 3) explorar los elementos presentes en los procesos de incorporación social, con especial atención a la participación en programas de incorporación social.

Desde el punto de vista metodológico se optó por un estudio longitudinal mediante la técnica de panel, por un periodo de cuatro años, a una muestra representativa de personas usuarias de servicios de la Federación Sartu<sup>1</sup>.

El estudio de las trayectorias se centra en dos cuestiones: el proceso de incorporación y la posición social de las personas, medida en diferentes momentos, aunque fundamentalmente al inicio y al final del periodo. Atendiendo al carácter multidimensional de la exclusión, se creó una batería de indicadores<sup>2</sup> a partir de la revisión bibliográfica de estudios anteriores, avanzando un paso más, en doble sentido. Por un lado, se estructuran los siete ámbitos vitales en un gradiente exclusión-integración, generando la variable posición social y, por otro lado, se interrelacionan entre sí, pudiendo identificar las diferentes combinaciones de situaciones de exclusión grave, moderada, leve o no-exclusión.

La batería de indicadores se puede ver de forma resumida en la tabla 1 de doble entrada. En las filas aparecen los ámbitos vitales relacionados con la exclusión, dando mayor peso a los relacionados con

**Tabla 1.** Indicadores de exclusión-integración según su intensidad

	Intensidad			
	Ámbitos vitales	Exclusión grave	Exclusión moderada	Exclusión leve
Primer nivel	Empleo	Exclusión mercado laboral	Acceso precario	Exclusión empleo estable
	Situación económica	Carencia gastos básicos	Dificultades con gastos básicos	Dificultades con otros gastos
	Vivienda	Exclusión acceso a vivienda	Precariedad y gasto excesivo en vivienda	Privación de equipamientos básicos
	Educación	Desescolarización	Acceso limitado	Deficiente cualificación
Segundo nivel	Salud	Exclusión acceso a la salud	Precariedad por salud	Cronicidad por carencia de red social
	Integración social y familiar	Carencia o conflictividad relaciones primarias	Carencia o conflictividad de red de apoyo	Carencia o conflictividad de alguna de las dimensiones anteriores
	Relación social	Conductas delictivas o asociales y conflicto familiar	Conductas asociales o conflicto familiar	Conductas delictivas, asociales o conflicto familiar

Fuente: Observatorio de Procesos de Exclusión y de Incorporación Social, Federación Sartu, 2001.

1 El Universo de estudio lo componían 2.477 personas, por lo cual la muestra debería ser de 333 (asumiendo  $p = 0,90$  y  $q = 0,10$ ) con un nivel de confianza de 95 % y un error muestral de 3 %. Para prevenir el riesgo de erosión de la muestra se incrementó en el primer año, asumiendo una pérdida anual de muestra del 25 %.

2 Los indicadores establecidos recogen información de todos los ámbitos vitales. A partir de estos se elaboró un cuestionario cerrado con preguntas sobre ocupación, estudios, ingresos, vivienda, salud y utilización de programas sociosanitarios. Para la descripción de la herramienta véase Raya (2010).

dimensiones estructurales de la exclusión (empleo, situación económica, vivienda y educación); y en las columnas se recoge el grado de intensidad, según los diferentes indicadores.

Con estos indicadores se creó una encuesta cerrada que recogía información suficiente sobre todos los aspectos. La recolección de información se realizó mediante cuestionario a un grupo de personas vinculadas a los servicios sociales y se analiza su posición social en función de un sistema de puntuaciones creado *ad hoc*, con el fin de establecer la intensidad de la situación de exclusión.

La herramienta de recolección de información proporciona al profesional datos de la persona en diferentes momentos del proceso de trabajo, y con ello se pueden identificar los avances o retrocesos, y focalizar los objetivos de intervención. Asimismo, proporciona a la entidad información de conjunto, sobre la situación global del colectivo y los resultados de la intervención.

#### **El Observatorio de la Exclusión Social de la Universidad de Murcia —OES— en la Región de Murcia**

El origen del OES de la Universidad de Murcia es una iniciativa conjunta de la Plataforma contra la Exclusión Social y la Universidad de Murcia, en 2005. La finalidad del Observatorio es llenar el vacío en el estudio de la exclusión social, profundizando en el conocimiento de las distintas realidades de exclusión en el ámbito de la Región de Murcia, y promover la investigación, la divulgación y el debate sobre los procesos sociales y las distintas intervenciones de lucha contra la pobreza y la exclusión social. Dichos objetivos se llevan a cabo mediante el desarrollo de tres grandes áreas de trabajo: 1) El Seminario Permanente; 2) El Centro de Recursos y 3) El Centro de Investigación, que tiene como finalidad realizar investigaciones, proyectos e informes sobre la exclusión social en la Región de Murcia. Desde esta área se solicita un proyecto de I+D a la Fundación Séneca de la Región de Murcia, ejecutado durante 2007-2008 y publicado con el título *Exclusión social en la Región de Murcia. Aproximación cuantitativa y cualitativa* (Hernández 2008a), que

sirvió para consolidar la metodología de trabajo del Observatorio, y se puede dividir en dos herramientas complementarias de aproximación a la realidad social de la exclusión en la Región:

El registro de usuarios de las organizaciones no gubernamentales —ONG— del OES

Se implanta en el 2007 y su objetivo es la obtención de los perfiles sociales de las personas en situación o riesgo de exclusión en la Región de Murcia; su ubicación, según las distintas dimensiones de la exclusión, en los tres espacios sociales: integración, vulnerabilidad y exclusión, así como su evolución en el tiempo.

El registro de usuarios de las ONG se basa en una ficha común de usuario que cumplimentan las ONG colaboradoras del OES y que fue diseñada conjuntamente entre miembros de la Universidad de Murcia y representantes de las ONG colaboradoras. La principal ventaja de cumplimentar una ficha común en las ONG es la posibilidad de agregar los datos de todas ellas. Las fichas se recogen periódicamente mediante de varios procedimientos, principalmente a través de una base de datos virtual.

El análisis de las trayectorias de exclusión social de los usuarios de servicios de apoyo social

La segunda herramienta metodológica de análisis de la exclusión social del OES, es cualitativa. Con entrevistas biográficas e historias de vida se estudian los procesos y los itinerarios de exclusión social, de un relevante número de usuarios de los servicios de apoyo social en la Región de Murcia, se han realizado 24 entrevistas biográficas y 12 historias de vida.

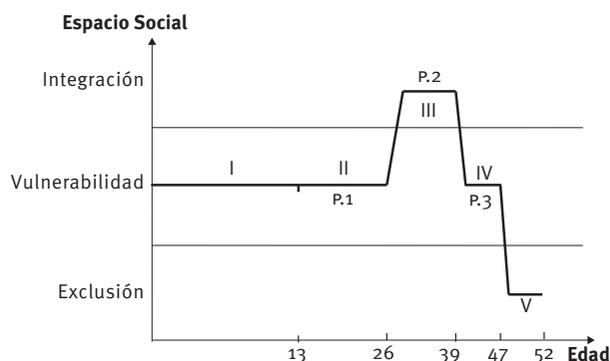
La información recabada, con ambas técnicas, ha sido determinante para seleccionar los hechos significativos en el proceso de inclusión-exclusión de los 36 casos en su conjunto, haciendo más fácil la valoración del grado de exclusión que estas condiciones implicaban, procurando tener en cuenta qué niveles de carencias o problemas podían considerarse de integración, vulnerabilidad o exclusión.

Con la definición de momentos críticos, y partiendo del hecho de que una persona puede encontrarse en un espacio social determinado por su estatus, en gran parte de las siete dimensiones analíticas, se

ha confeccionado una clasificación de nueve trayectorias “tipo” en la que se pueden incluir los itinerarios de exclusión-integración de cada uno de los 36 sujetos entrevistados/biografiados.

A modo de ejemplo, en la figura 1 se ofrece la trayectoria vital de uno de los usuarios entrevistados. En este gráfico se observan las diferentes etapas vitales (I, II, III, IV y V), los puntos de inflexión (P1, P2 y P3) que suponen cambio de espacio social, y el posicionamiento del sujeto en cada espacio social: integración, vulnerabilidad y exclusión, a través de su itinerario vital.

La representación gráfica de las trayectorias vitales se ha realizado siguiendo el denominado Diagrama de Lexis, que permite relacionar, mediante los ejes de abscisas y ordenadas, los tres espacios sociales con el calendario o edad de un sujeto. Este tipo de gráficos se han utilizado en el estudio de trayectorias vitales de diversos grupos sociales y, en particular, en colectivos en riesgo de exclusión (Pérez *et al.* 2002 y 2004).



**Figura 1.** Ejemplo de representación gráfica de trayectorias de exclusión-inclusión

*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos del OES, 2008.

En las tablas 2 y 3 se incluyen los indicadores empleados en la graduación de la intensidad de la exclusión en las siete dimensiones, seguidos en las dos fuentes de análisis empleadas: registro de usuarios e historias de vida.

**Tabla 2.** Indicadores de graduación de la intensidad de la exclusión social

Espacio social Dimensiones	Laboral	Ingresos	Educación	Residencial
Integración	Con empleo o jubilado	Más de 600 €	Estudios secundarios o universitarios	Vivienda en propiedad o alquiler
Vulnerabilidad	Trabajo irregular o en situación de invalidez	Entre 401 y 600 €	Estudios primarios	Pensión Albergue Piso/casa de acogida
Exclusión	Parado o en busca de primer empleo	Menos de 400 €	Sin estudios	En la calle Chabola Piso/casa ocupado

*Fuente:* Observatorio de la Exclusión Social, Universidad de Murcia, 2008.

**Tabla 3.** Indicadores de graduación de la intensidad

Espacio social Dimensiones	Herramientas	Relaciones sociofamiliares	Salud	Participación
Integración	Registro de usuarios de las ONG	-Casado, con pareja, sin personas a cargo -Casado, con pareja, con personas a su cargo y con apoyo familiar	Nunca ha consumido alcohol ni droga, ni padece enfermedad psíquica ni física	Españoles
	Entrevistas e historias de vida	Alto grado de relación con su entorno sociofamiliar	Carece de enfermedad o adicciones	Carece de limitaciones en derechos sociales
Vulnerabilidad	Registro de usuarios de las ONG	-Casado, con pareja, con personas a cargo sin apoyo familiar -Solteros, viudos, separados, divorciados sin personas a cargo -Solteros, Viudos, Separados, Divorciados con personas a cargo y con apoyo familiar	Consumo alcohol o drogas ocasionalmente o padece enfermedad física	Extranjeros comunitarios
	Entrevistas e Historias de vida	Escasa relación con su entorno sociofamiliar	Tiene enfermedad leve o en proceso de deshabitación	Leve limitación de derechos sociales
Exclusión	Registro de usuarios de las ONG	-Solteros, Viudos, Separados, Divorciados con personas a cargo y sin apoyo familiar.	Consumo alcohol o drogas diariamente o padece enfermedad psíquica	Extranjeros extracomunitarios
	Entrevistas e Historias de vida	Ausencia de relación con su entorno sociofamiliar.	Padece enfermedad grave o adicciones	Alta limitación de derechos sociales

Fuente: Observatorio de la Exclusión Social, Universidad de Murcia, 2008.

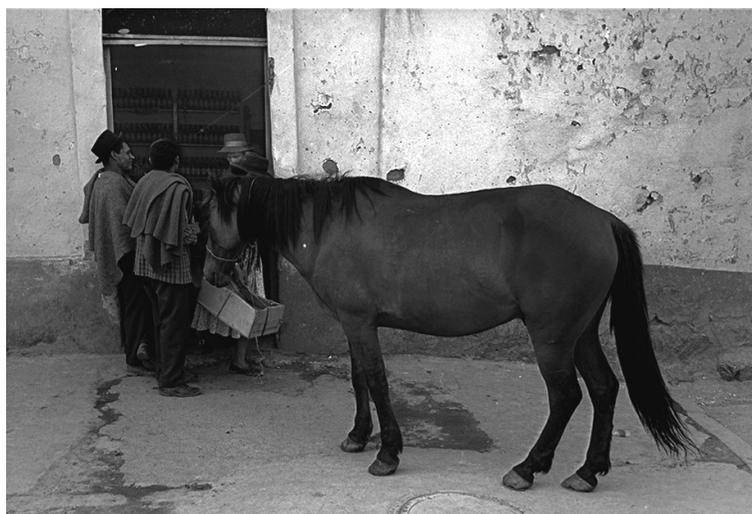
En la tabla 2 se incluyen las dimensiones que tienen criterios comunes en las dos herramientas empleadas, y en la tabla 3 se diferencian los indicadores, según la técnica de recolección de información empleada: registro de usuarios, entrevista, historias de vida.

### Herramientas para la intervención social

En esta parte final, abordaremos las aplicaciones de este tipo de herramientas para el trabajo profesional en los procesos de inclusión. Disponer de instrumentos de medida, al servicio de la intervención social es una necesidad de los trabajadores sociales que ejercen en el ámbito de la inclusión social. El diagnóstico y la intervención social no deben estar condicionados por el nivel de conocimiento y el grado de competencia técnica del profesional de referencia. Como señala Ann Buchanan, desde el enfoque de la política basada en la evidencia,

[...] cuando los profesionales y legisladores intervienen en la vida de los demás sin una evidencia que muestre que lo que hacen podría ser beneficioso para los involucrados, no son menos culpables del daño causado y de abuso de derechos humanos simplemente porque pretendían hacer el bien. (2009,7)

La investigación es una guía para la intervención y sirve como base para la transferencia de resultados de la experiencia al destacar la realidad. Para ello, es necesario que la práctica se sistematice, a través del uso de instrumentos contrastados, que nutran a los profesionales y a los gestores políticos de información, para orientar los procesos de trabajo con las personas atendidas y decidir sobre la aplicación de los recursos, utilizando datos empíricos. Los servicios sociales procesan una gran cantidad de información que debe revertir también en los profesionales.



Hernán Díaz  
*Sin título*  
 Bogotá, Colombia  
 Circa 1970  
 Fondo fotográfico Archivo de Bogotá.

El Trabajo Social interviene en problemáticas difusas con conceptos complejos: exclusión, participación, desarrollo, etc. En el caso concreto de la pobreza y la exclusión social, una de las carencias acusadas por estas es el grado de ambigüedad existente en la aplicación de la legislación en materia de renta básica, particularmente respecto a la delimitación del concepto de exclusión y, con ello, de los criterios para establecer el acceso o la denegación de la prestación (Piñero 2012). Unido a ello, está la dificultad para demostrar la validez del proceso de intervención desarrollado con personas que suman carencias múltiples y de difícil inserción, máxime en un contexto de recursos escasos como el actual. De ahí la necesidad de disponer de herramientas técnicas que faciliten el trabajo del profesional en los diferentes momentos del proceso de intervención.

Los instrumentos utilizados en los estudios analizados en el aparte anterior permiten una aproximación de forma aplicada al concepto de exclusión. En ambos casos, se emplea una batería operacionalizada de indicadores para identificar la posición social de la persona en las zonas de exclusión, para cada uno de los siete ámbitos vitales considerados relevantes en la literatura científica. Además, la aplicación de la herramienta en diferentes momentos del proceso de intervención proporciona información sobre los cambios experimentados en la situación, permitiendo comparar los cambios por cada uno de los ámbitos vitales o de forma global. La aplicación de una

escala, como las presentadas en el apartado anterior, permite obtener, por un lado, estadísticas descriptivas para caracterizar el perfil sociodemográfico del colectivo de estudio o intervención y, por otro lado, una medida de la *intensidad de la exclusión* respecto a cada uno de los ámbitos vitales y para la globalidad, para cada individuo o grupo familiar y del colectivo, pudiendo aprehender la *multidimensionalidad* del fenómeno objeto de estudio.

Por otra parte, el estudio cualitativo de trayectorias, mediante el diagrama de Lexis ofrece una representación gráfica del proceso vivido por la persona, hasta el momento de la intervención. Con ello, se dota al profesional de una herramienta gráfica, similar al genograma, que facilita la toma de decisiones en la propuesta de los procesos de incorporación social. Una rápida mirada al diagrama, de forma conjunta entre profesional y persona atendida, permite identificar los momentos críticos, la situación de partida, el camino recorrido y determinar los objetivos viables de un plan de incorporación. Asimismo, el análisis comparado del diagrama en diferentes momentos de la intervención (inicio, mitad y final del proceso) permitiría comprobar la evolución y trazar nuevos objetivos.

El análisis sistemático de los diferentes instrumentos utilizados (ficha social, informe social) por los equipos profesionales, junto con estudios *ad hoc* sobre la población perceptora de prestaciones y programas de inclusión, podría utilizarse como fuente para avan-

zar en la creación de herramientas específicas para la mejora del conocimiento y de la intervención en Trabajo Social. En los dos observatorios presentados en este artículo se ha comenzado a trabajar en ese sentido, promoviendo la conexión entre el espacio de la intervención y el de la investigación, con el fin de generar sinergias, mutuamente interesantes, que redunden en beneficio del objeto de intervención del Trabajo Social: la mejora de las condiciones de vida de las personas y de los grupos en situación de necesidad.

El contacto con profesionales en diferentes espacios de trabajo como congresos, jornadas técnicas, cursos de formación, etc. nos ha permitido constatar cómo en diferentes lugares se están implementando iniciativas para el diseño de instrumentos basados en el uso de indicadores. Este es el caso concreto del equipo de trabajo de los profesionales de la Prestación Canaria de Inserción, que en el 2012, por iniciativa técnica, constituyeron un grupo de trabajo en el seno del colegio profesional, para “crecer como profesionales y mejorar su intervención” (Piñero 2012, 4). Este equipo, tras la revisión bibliográfica y documental sobre la materia, concluyó que “los ámbitos básicos a valorar para determinar y llevar a cabo un diagnóstico de la exclusión social son económico, laboral, vivienda, educación, salud y relaciones sociales” (Piñero 2012) y se decantan por el instrumento elaborado por Raya (2010), al considerar que ofrece “mayores ventajas y cualidades para las y los profesionales del Trabajo Social que actúan en el ámbito específico de la PCI” (Piñero 2012, 18).

Por su parte, el Gobierno Vasco ha desarrollado una herramienta para el diagnóstico de la exclusión<sup>3</sup>, que está en fase de implementación. Sirvan estos casos como ejemplo de la necesidad constatada para avanzar, un paso más, en la creación de soportes técnicos que permitan que los profesionales aborden la relación de ayuda con instrumentos al servicio de los procesos de incorporación social. Como se destaca en el informe elaborado por el Grupo de trabajo de la PCI de Canarias (Piñero 2012, 6), avanzar en este sentido supondría:

- Mejorar los procesos de intervención social.
- Realizar diagnósticos sociales más rigurosos, “objetivos” y completos.
- Evitar un trato discriminatorio, por ejemplo, cuando ante dos situaciones de exclusión social, a una se le de acceso al sistema de la PCI y a otra no, por carecer de criterios mínimamente unificados.
- Evitar que se distorsione el perfil al que va destinado la PCI y con ello contribuir a administrar de manera más adecuada los recursos económicos.
- Dotar a la Consejería competente de datos más fiables y ajustados a la realidad social.

En España cada comunidad autónoma ha legislado en cuanto a servicios sociales e inserción social. Cada equipo técnico trabaja con metodologías propias, sin generar sistemas de información unificados. Consideramos que es momento de avanzar, de forma coordinada, en la elaboración de instrumentos técnicos contrastados, con la intervención en la realidad sobre esta materia, con el fin de diseñar y consensuar una herramienta al servicio del análisis y de la intervención social. A continuación enunciamos algunos puntos sobre los que se debería seguir trabajando:

- Sistematización de la operativización del concepto y de la graduación de los espacios de exclusión e integración.
- Identificación de los hitos relevantes en los procesos de incorporación.
- Estandarizar indicadores de seguimiento y evaluación.

### Reflexiones finales

Desde el punto de vista de la intervención social, es importante saber qué tipo de actuaciones son más adecuadas y qué resultados se obtiene de la intervención efectuada, porque todavía hay un gran camino por recorrer en la investigación desde el Trabajo Social.

En la sociedad de la información y el conocimiento, no resulta suficiente justificar los procesos de intervención social con buena voluntad o buen saber de los profesionales. Además no parece aceptable que la pobreza se asuma como una situación natural e irresoluble. Hay pobreza y exclusión social porque las políticas económicas y sociales lo permiten. Todo

<sup>3</sup> Véase en [https://www.euskadi.net/r45contss/es/contenidos/informacion/instrumento\\_valoracion/es\\_instrumento/instrumento\\_valoracion.html](https://www.euskadi.net/r45contss/es/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrumento/instrumento_valoracion.html)

ello plantea un nuevo reto al Trabajo social, que implica, por parte de los profesionales, aportar evidencia sobre el proceso de trabajo y los resultados obtenidos; ofrecer respuestas innovadoras y utilizar el saber hacer del profesional. Esto es, aplicar el Trabajo Social como ciencia, como arte y como técnica. Se debe evidenciar el resultado de la intervención y para ello es necesario partir de conceptos, indicadores y variables precisas, que permitan demostrar con datos los resultados e identificar las lagunas y las carencias.

Además, es preciso que el diseño de la herramienta sea de fácil aplicación para el profesional, que le permita ubicar a la persona sin realizar complejas operaciones estadísticas o matemáticas.

### Referencias bibliográficas

- Bauman, Zygmunt. 2000. *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa.
- Buchanan, Ann. 2009. "Política y práctica social basada en la evidencia: ¿una nueva ideología o un imperativo de Derechos Humanos?". *Revista de Trabajo Social* 76: 7-16. Santiago de Chile: Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Brugué, Quim, Ricard Gomà y Joan Subirats. 2002. "De la pobreza a la exclusión social. Nuevos retos para las políticas públicas". *Revista Internacional de Sociología*, 33: 7-45. Consejo Superior de Investigaciones Científicas — CSIC — , Instituto de Estudios Sociales Avanzados.
- Castel, Robert. 1995. "De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso". *Archipiélago. Cuadernos de Crítica de la Cultura* 21: 27-36. Barcelona: Ediciones Archipiélago.
- Castel, Robert. 1997. *Metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós.
- Castel, Robert. 2004. "Encuadre de la exclusión". *La exclusión: bordeando sus fronteras. Definiciones y matices*, 55-86. Barcelona: Gedisa.
- Fresno, José Manuel y Andreas Tsolakakis. 2010. "Cohesión social e inclusión social en la Estrategia Unión Europea 2020". *Documentación Social* 157: 29-46. Madrid: Cáritas Española.
- Funes, Jaume y Esther Raya. 2001. *El acompañamiento y los procesos de incorporación social. Guía para su práctica*. Gobierno Vasco: Federación Sartu.
- García Luque, Olga y Manuel Hernández Pedreño. 2011. "De la pobreza a la exclusión social. Una aproximación teórica". *La Mixteca Poblana. De la vulnerabilidad al bienestar*, 13-34. Murcia: Editum.
- Hernández Pedreño, Manuel. 2008a. "Pobreza y exclusión social en las sociedades del conocimiento". *Exclusión social y desigualdad*, 15-58. Murcia: Editum.
- Hernández Pedreño, Manuel. 2008b. *Exclusión social en la Región de Murcia*. Manuel Hernández Pedreño (dir.). Murcia: Editum.
- Hernández Pedreño, Manuel. 2010. "El estudio de la pobreza y la exclusión social. Aproximación cuantitativa y cualitativa". *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 69 (24, 3): 25-46. Zaragoza: Asociación Universitaria del Profesorado.
- Hernández Pedreño, Manuel. 2013. "Exclusión residencial". *Vivienda y exclusión residencial*, 109-138. Murcia: Editum.
- Laparra, Miguel, Begoña Pérez, Manuel Yruela Pérez et al. 2007. "Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión social. Implicaciones metodológicas". *Revista Española del Tercer Sector* 5: 15-57. Madrid: Fundación Luis Vives.
- Laparra, Miguel y Ángel García García. 2010. "Alteraciones en el espacio social de la exclusión social en un contexto de crisis económica". *El primer impacto de la crisis en la cohesión social en España*, 59-92. Madrid: Fundación FOESSA.
- López-Aranguren, Eduardo. 2005. *Problemas sociales. Desigualdad, pobreza y exclusión*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Moreno, Luis. 2000. *Ciudadanos precarios, la última red de protección social*. Barcelona: Ariel Sociología.
- Muñoz de Bustillo, Rafael. 2010. "Modelo social europeo: políticas y directrices". *Documentación Social* 157: 15-28. Madrid: Cáritas Española.
- Pérez Yruela, Manuel, Hilario Saéz Méndez y Manuel Trujillo Carmona. 2002. *Pobreza y exclusión social en Andalucía*. Córdoba: Consejo Superior de Investigaciones Científicas - Instituto de Estudios de Sociología Aplicada.
- Pérez Yruela, Manuel, Gregorio Rodríguez Cabrero y Manuel Trujillo Carmona. 2004. *Pobreza y exclusión social en el Principado de Asturias*. Córdoba: Consejo Superior de Investigaciones Científicas - Instituto de Estudios de Sociología Aplicada.
- Pérez Yruela, Manuel, María Isabel García Rodríguez y Manuel Trujillo Carmona. 2008. *Pobreza y exclusión social en*

- Cantabria*. Córdoba: Consejo Superior de Investigaciones Científicas - Instituto de Estudios de Sociología Aplicada.
- Raya, Esther. 2002.  *Trayectorias de incorporación social. I Informe del Observatorio de Procesos de Exclusión e Incorporación Social*. País Vasco: Federación Sartu.
- Raya, Esther. 2005. “Categorías sociales y personas en situación de exclusión. Una aproximación desde el País Vasco”. *Cuadernos de Relaciones Laborales* 23 (2): 247-267. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Raya, Esther. 2006. *Indicadores de exclusión social. Una aproximación al estudio aplicado de la exclusión social*. Bilbao: Universidad del País Vasco.
- Raya, Esther. 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. Málaga: Colegio Profesional de Trabajo Social de Málaga.
- Renes, Víctor. 2008. *VI informe sobre exclusión social y desarrollo social en España*. Víctor Renes (coord.). Madrid: Fundación FOESSA.
- Serrano Rodríguez, Isabel; Juan Benito Martínez y Manuel Hernández Pedreño. 2011. El papel de los observatorios en el conocimiento de los procesos de exclusión social. *Zerbitzuan. Revista de Servicios Sociales* 50: 57-69. Gobierno Vasco: Centro de Documentación y Estudios.
- Tezanos, José Felix. 2001. *La sociedad dividida. Estructura de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas avanzadas*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Material en línea**
- Aguilar, Manuel y Marta Llobet. 2011. “Integralidad, acompañamiento, proximidad, incorporación: el papel de los servicios sociales”. *Guía de recomendaciones y líneas de actuación en inclusión social*, 20-26. Madrid: Fundación Luis Vives. [http://www.fundacionluisvives.org/upload/13/40/Guia\\_Inclusion\\_FLV\\_ACCESIBLE\\_VF.pdf](http://www.fundacionluisvives.org/upload/13/40/Guia_Inclusion_FLV_ACCESIBLE_VF.pdf) (18 de diciembre del 2013).
- Arriba, Ana. 2002. “El concepto de exclusión en política social”. Documento de trabajo 02-01. Madrid: Unidad de Políticas Comparadas - Consejo Superior de Investigaciones Científicas. <http://digital.csic.es/bitstream/10261/1495/1/dt-0201.pdf> (18 de diciembre del 2013).
- Fundación Luis Vives. 2007. *Documento provisional para el debate I. Cuestiones y retos clave en la inclusión*. Madrid: Fundación Luis Vives. [http://www.fundacionluisvives.org/upload/62/39/Doc\\_debate.pdf](http://www.fundacionluisvives.org/upload/62/39/Doc_debate.pdf) (18 de diciembre del 2013).
- Moriña Díez, Anabel. 2007. *La exclusión social: análisis y propuestas para su intervención*. Madrid: Fundación Alternativas. <http://www.falternativas.org/estudios-de-progreso/documentos/documentos-de-trabajo/la-exclusion-social-analisis-y-propuestas-para-su-prevencion> (18 de diciembre del 2013).
- Piñero, Jonathan. 2012. *Primer informe trimestral. Grupo de Trabajo de la Prestación Canaria de Inserción*. [www.profesionalesdelapci.org/index.html](http://www.profesionalesdelapci.org/index.html) (29 de abril del 2013).
- Subirats, Joan. 2004. *Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea. Colección Estudios Sociales 16*. Joan Subirats (dir.). Barcelona: Fundación La Caixa. [http://obrasocial.lacaixa.es/StaticFiles/StaticFiles/a84f7102892ef010VgnVCM1000000e8cf10aRCRD/es/es16\\_esp.pdf](http://obrasocial.lacaixa.es/StaticFiles/StaticFiles/a84f7102892ef010VgnVCM1000000e8cf10aRCRD/es/es16_esp.pdf) (18 de diciembre del 2013).
- Subirats, Joan. 2005. *Análisis de los factores de exclusión social*. Joan Subirats (dir.). Barcelona: Fundación Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. [http://www.fbbva.es/TLFU/dat/exclusion\\_social.pdf](http://www.fbbva.es/TLFU/dat/exclusion_social.pdf) (18 de diciembre del 2013).
- Subirats, Joan y Ricard Gomà. 2003. *Un paso más hacia la inclusión social. Generación de conocimiento, políticas y prácticas para la inclusión social*. Plataforma de ONG de Acción Social. [http://plataformaONG.org/upload/88/94/un\\_paso\\_mas\\_hacia\\_la\\_inclusion\\_social.pdf](http://plataformaONG.org/upload/88/94/un_paso_mas_hacia_la_inclusion_social.pdf) (18 de diciembre del 2013).