

# PSICOLOGÍA

Revista de la Facultad de Psicología

Volumen XXIV, Nº 1, 1999-2005

## ÍNDICE

Editorial

### ARTÍCULOS

Ana Lisett Rangel e Irene Ladrón de Guebara  
**La experiencia de formar para el uso pedagógico de la tecnología: Una propuesta**

Carolina Mora  
**Sobre el Constructivismo**

Carlos Silva  
**Todos contra todos: ciudadanía y falsificación disruptiva en la Venezuela de hoy**

Rosa Lacasella  
**El estudio de necesidades y su inserción en el ciclo de intervención social: una aplicación paralela**

Nelson Rodríguez Trujillo  
**La Medición de las Competencias con Fines de Selección**

Alfonso Orantes  
**Una semblanza de la Psicología de la Instrucción Analizada representando y multiplicando pericias**

### RESEÑAS

Eduardo Santoro  
Puentes, A. (1999). *El Cerebro creador*. Madrid, España: Alianza editorial. 85

Joel Romero y Luvina Torres  
**La Década de la Conducta** 87

Mariemma Antor  
Lazarus, R. (2000) *Estrés y Emoción. Manejo e implicaciones*. Madrid, España: Alianza editorial. 89

Eduardo Santoro  
Palmero, F., Fernández-Abascal, E., Martínez, F. y Cordero, J. (2001) *Psicología de la Motivación y la Emoción*. Madrid, España: Alianza editorial. 99

PSICOLOGÍA / Volumen XXIV, Nº 1, 1999-2005

# PSICOLOGÍA

Revista de la Facultad de Psicología

Ediciones de la Facultad de Humanidades y Educación UCV

Volumen XXIV, Nº 1, 1999-2005

### El estudio de necesidades y su inserción en el ciclo de intervención social: una aplicación paradigmática

Rosa Lacasella

Maestría en Análisis Conductual – Instituto de Psicología  
Universidad Central de Venezuela,

#### Resumen

La intervención social conlleva un proceso de toma de decisiones para definir los problemas que afectan a un colectivo, elaborar objetivos, seleccionar, diseñar, implantar y evaluar un programa de intervención, a la vista de cuyos resultados se toman decisiones acerca de la idoneidad, pertinencia y continuación del programa. Es fundamental hacer un acucioso estudio de necesidades, que permita el reconocimiento adecuado de los problemas sociales y la justificación de las intervenciones, haciendo que las mismas sean más cercanas a la comunidad, tengan mayor aceptabilidad social y resuelvan los problemas definidos. Este trabajo muestra un modelo de acción para establecer necesidades de una comunidad determinada, como podría ser la de las instituciones cerradas, y presenta un ejemplo de cómo se llevó a cabo este proceso en una institución militar.

**Palabras claves:** *necesidades, intervención social, evaluación de programas, instituciones militares*

#### Abstract

Social intervention entails a process of decision making to define the problems that affect a group, to elaborate objective, select, design, implant and evaluate an intervention program, at sight from whose results decisions are taken about the suitability, pertinence and continuation of the program. It is fundamental to make a diligent study of necessities that allows the recognition of the social problems and the justification of the interventions. to get these nearer to the community, have greater social acceptability and solve the defined problems. This work shows an action model to establish necessities of a determined community, as it could be the one of the closed

institutions, and it displays an example of how this process was carried out in a military institution.

**Key words:** *necessities, social intervention, program evaluation, military institutions*

#### EL CICLO DE INTERVENCIÓN SOCIAL

La mayoría de los autores que desarrollan trabajos en el ámbito de lo social han puesto de manifiesto que comúnmente la intervención se realiza a través de diferentes etapas o fases que involucran la toma de decisiones. Estas fases o etapas involucran el tratar de especificar cuál es problema que aqueja a la comunidad o colectivo determinado, obtener una lista de objetivos y metas que se desean alcanzar, elaborar y diseñar el programa más adecuado, ponerlo en marcha y luego de su evaluación, tomar nuevas decisiones.

Autores como Brinkerhof, Brethower, Hlunchyj y Nowakowski (1983) manifiestan que el ciclo de intervención social presenta cuatro momentos importantes: La identificación de metas, el diseño de estrategias de tratamiento, la puesta en marcha del tratamiento seleccionado y la toma de decisiones ulteriores. Por otra parte, Roth (1978, c.p. Fernández-Ballesteros, 1996) destaca seis etapas relevantes en este proceso: identificar y jerarquizar necesidades, establecer objetivos, escoger la intervención apropiada, implantarla, evaluarla, modificarla y tomar nuevas decisiones. Fernández-Ballesteros (1996, p. 50) propone un modelo de intervención social que incluye siete etapas:

- 1) Identificación del problema y necesidades; 2.) planteamiento de objetivos y metas; 3) pre-evaluación potencial, cursos de acción y selección del que se considera más adecuado; 4) diseño y configuración del programa; 5) implantación del mismo; 6) evaluación propiamente dicha; y 7) toma de decisiones sobre el programa

A continuación se presenta el esquema propuesto por la autora:

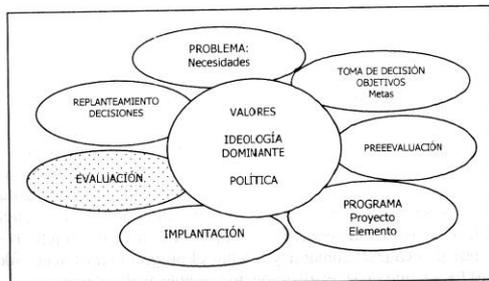


Figura 1. Modelo de intervención social

### LAS NECESIDADES: SU DETERMINACIÓN Y ESPECIFICACIÓN

Cualquier programa de intervención surge de las necesidades individuales y colectivas de las personas, es decir, responden a una ideología "Socialmente, una ideología es un conjunto de representaciones validadas a priori con respecto a la naturaleza, características y propiedades de las diversas prácticas sociales. Sin embargo, la ideología se concreta en las prácticas de los individuos..." (Ribes, 1990; p. 102). Evidentemente, los programas de esta índole no sólo tienen repercusiones desde el punto de vista conceptual o metodológico, sino también tecnológico. Dicho en otras palabras, tiene repercusiones sociales. A través de la evaluación social se intenta cuantificar los costos y beneficios sociales directos, indirectos e intangibles, además de las externalidades (efectos positivos y negativos) que el proyecto puede generar (Sapag y Sapag, 1989). Socialmente, debemos intentar medir el impacto que una determinada inversión tendrá sobre el bienestar de una comunidad (Wolf, 1978).

Más allá de la disparidad clásica entre necesidades primarias y secundarias de los seres humanos manifestadas por Maslow (1954), algunos autores como Witkin (1984) han definido la *necesidad* como todo aquello que es requerido para satisfacer el bienestar de una persona o un colectivo y Beatty (1981) señala que, además, una necesidad supone un estado de discrepancia entre aquello que existe y lo deseado. Es evidente que el concepto de necesidad es un concepto amplio y que debe ser situado en un contexto socio-cultural, de lo contrario sería completamente absurda cualquier intervención.

En consecuencia, el primer paso para decidir cuál intervención es más adecuada deberá conllevar forzosamente la evaluación de las necesidades de la comunidad, institución, colectivo o persona a la cual va dirigida tal intervención.

La evaluación de las necesidades no debe confundirse con la evaluación de programas, puesto que ambas ocupan tal como se desprende del esquema presentado, un lugar diferente y se llevan a cabo en distintos momentos del proceso de intervención social. La evaluación de las necesidades es un instrumento poderoso para la identificación de los problemas sociales y en consecuencia para la justificación de las intervenciones. Los programas se elaboran sobre la base de estas necesidades, de lo contrario, se convertirán en un fracaso puesto que desde su concepción no obedecieron a las necesidades manifestadas por los protagonistas de las mismas. De allí, la importancia de que en la especificación de las necesidades deben estar implícitos los clientes actuales o potenciales de tal tratamiento.

### Especificación de las necesidades

Fernández-Ballesteros (1996) concidiendo con Moroney (1977) propone cuatro categorías y formas de evaluar las necesidades:

**Necesidades normativas:** Se refiere a aquella normativa o regulación ya existente o preestablecida. Por ejemplo, la Comunidad Europea ha establecido que debe haber un determinado número de camas en las residencias para ancianos.

**Necesidades percibidas:** Se refiere a aquellas necesidades subjetivas de las personas que pueden ser puestas de manifiesto mediante instrumentos tales como las encuestas, cuestionarios u otro tipo de estrategia de recolección de información. Por ejemplo, sabemos que la comunidad considera que la inseguridad ciudadana, la droga, la miseria son los problemas más importantes.

**Necesidades expresadas:** Se refiere a aquellas que pueden inferirse de los registros de servicios prestados, datos demográficos o epidemiológicos ya existentes en una colectividad. Por ejemplo, la lista de espera, el tiempo y el maltrato social al que es sometido el ciudadano cuando requiere un servicio social.

**Necesidades relativas:** Se refiere a aquellas necesidades que surgen de la comparación e igualitarismo entre regiones, lugares, personas, colectividades, problemas, etc. Por ejemplo, se considera una necesidad relativa el número de viviendas de una entidad regional según su concentración poblacional.

Evidentemente, el problema no es a través de cuáles caminos se llegarán a establecer las necesidades sino que los agentes de cambio deben examinar cuidadosamente cuáles son las necesidades de la comunidad a la cual se va a dirigir un programa de intervención particular. Y aun cuando la evaluación de programas es diferente de la evaluación de las necesidades de un colectivo sin embargo, va implícita en la evaluación de programas, puesto que el primer juicio valorativo de un programa tiene que ver con la *pertinencia*, es decir, con la posibilidad que tiene el programa de responder a las necesidades existentes.

#### Técnicas para examinar las necesidades

Aun cuando ya manifestamos que el problema no es por cuáles vías determinar las necesidades, es relevante conocer algunas de las formas que tenemos los psicólogos para hacerlo.

#### Entrevistas y encuestas

Las entrevistas y encuestas se erigen en dos de las estrategias que permiten de manera directa investigar y determinar las necesidades de un colectivo. A través de una serie de sondeos se puede consultar la opinión de los implicados reales y potenciales y con ello, elaborar y diseñar un programa de intervención a la medida de las necesidades expresadas. Los implicados van desde los directivos, gerentes, personal administrativo, hasta los que reciben los servicios o acciones de la institución o colectivo bajo estudio.

Las entrevistas pueden ser estructuradas, semiestructuradas o abiertas pero su objetivo fundamental es el de recoger el máximo de información útil de la que pueda aportar la persona entrevistada (Márquez y Muñoz, 1994). Las encuestas son realmente procedimientos de recogida de información y éstas consisten en la formulación de preguntas a un número determinado de individuos que representan a un colectivo más amplio en la búsqueda de informaciones que sean generalizables para ese colectivo (Ghiglione y Matalón, 1989). El instrumento estaría representado por cuestionarios más o menos específicos adaptados a cada situación.

#### La observación

El instrumento científico por excelencia es la observación y puede tener varios significados, según se le defina y según el empleo que se haga de la misma. Fernández-Ballesteros y Carrobles (1983) sintetizan estos significados en dos: la Observación como método y la Observación como técnica. La observación como método tiene entidad propia para erigirse como una forma de obtención de conocimiento, es decir, a través de ella no sólo se puede lograr describir situaciones en las cuales se puede dar un comportamiento, que nos permite establecer relaciones funcionales, lo que equivaldría a explicar algún fenómeno. La observación como técnica significa que ésta se convierte en una estrategia subordinada a toda una directriz de investigación, es decir, funciona como un instrumento de recolección de información y/o de datos complementario a otros métodos que se empleen.

Es incuestionable que mediante la observación podríamos establecer qué aspectos nos interesaría examinar con mayor minuciosidad y que podrían ser claves para nuestra intervención. Qué aspectos debemos enfatizar, en cuáles momentos, en cuál dependencia o instancia, y con cuál profundidad son preguntas que deberán ser respondidas para poder avanzar en una programación eventual. Se podría comenzar con varias observaciones informales (no por ello menos importantes), en las cuales no se lleva un modelo de registro estructurado pero donde se pueden hacer anotaciones de lo observado. Posteriormente, se podrían hacer observaciones formales con modelos estructurados de registro con el fin de obtener una información más precisa de la problemática y que permita la definición de las necesidades y en consecuencia, admita un abordaje más real de las mismas.

#### Medidas de autoinforme

El autoinforme es en cierta medida similar a una entrevista, sólo que presenta la ventaja de la accesibilidad a un mayor número de elementos con un menor esfuerzo debido a que no es necesaria la presencia *tu a tu* con el entrevistado. Podemos obtener información más profunda sobre aspectos o necesidades insospechadas.

#### Revisión de documentos y archivos

En especial cuando se trabaja en instituciones ya sea de índole cerrada o abierta, existen una serie de políticas, implícitas o explícitas, reglamentos y normas que deberán ser cumplidas para el mejor funcionamiento de la dependencia, pero que a su vez pueden estar generando problemáticas

insólitas. Limitaciones de horario, de acceder a ciertas situaciones reforzantes, imposibilidades de exponer las propias opiniones, de disentir con las políticas institucionales, de llevar a cabo acciones tendientes a mejorar las relaciones existentes, etc. pueden representar algunas de las circunstancias posibles que subyacen a muchas necesidades y algunas de éstas pueden ser puestas de manifiesto a través de la revisión de documentos o archivos donde se conservan todos las decisiones y aspectos que podrían dar cuenta de las razones de los descontentos en un momento dado. Reglamentos, organigramas, normas, dictámenes de organismos supranacionales, datos epidemiológicos, socioeconómicos, sociodemográficos y demás documentos deberán ser revisados para determinar en forma indirecta las necesidades de la población objetivo.

#### La Técnica Delphi

Esta es una técnica de recolección de información relativamente reciente y ha sido usada en numerosos estudios para determinar, de forma consensuada, la asignación de pesos a los diferentes elementos que definen un problema con el fin de establecer prioridades (Clark y Friedman, 1982).

Básicamente, la técnica implica la obtención de consenso, acerca de un tópico, por parte de un grupo de expertos. De hecho, suele ser empleado para la identificación de las necesidades poblacionales que pueden dar origen a una intervención, así como en la descripción de los objetivos de los programas y la selección de ciertos elementos de la intervención.

### LOS OBJETIVOS Y METAS

Las necesidades de un determinado colectivo suelen ser muchas, mientras que los recursos para atender esas necesidades tienden a ser escasos. Por lo cual en primera instancia, un planificador debería intentar jerarquizar esas necesidades o problemas. Luego deberá proceder a elaborar una lista de objetivos y metas que pueden ser alcanzados con los recursos de los cuales se dispone.

Un objetivo es un resultado que se desea alcanzar. Algunos autores hacen sinónimo los términos objetivos y metas; otros, los distinguen sobre la base de que las metas son objetivos generales a partir de los cuales se derivan un conjunto de objetivos específicos que describen resultados esperados en lapsos predeterminados (Guevara, 1995), cuyo parámetro de distinción es una cuestión temporal (Fernández-Ballesteros, 1996). Por ejemplo, un programa de rehabilitación en drogadicción puede tener como *objetivo* en un principio que un sujeto determinado deje de consumir drogas, pero más adelante, se

establecerá como objetivo que el sujeto estudie una profesión, que obtenga un trabajo y por último, que se inserte en el grupo social de referencia donde habita. Por tanto, la *meta* del programa es la inserción social del sujeto.

No es propósito de esta exposición disertar profundamente acerca de los objetivos y metas de un programa sólo hemos querido destacar que, en definitiva, los objetivos y metas de un programa deben ser convenidos con base en las necesidades y problemas existentes del grupo humano que se pretende servir. Los objetivos pueden ser concebidos como secuencias de resultados por alcanzar y finalmente, las metas de un programa dan cuenta de lo que se pretende conseguir.

### UNA APLICACIÓN PARADIGMÁTICA

Uno de los propósitos de esta ponencia no es sólo presentar un modelo para realizar estudio de necesidades en instituciones o colectivos sino dar un ejemplo de tal modelo precisamente en una institución de corte militar.

En el año 1998, un grupo de estudiantes del último semestre de Psicología fueron invitados para llevar a cabo su Pasantía Institucional en la Academia Militar. El objetivo general de la asignatura es que los estudiantes aprendan a evaluar situaciones institucionales o comunitarias, elaboren y diseñen estrategias de abordaje, las apliquen y evalúen los resultados obtenidos.

Cinco estudiantes de la Opción de Psicología Clínica, bajo la supervisión de quien suscribe este documento, llevaron a cabo una intervención con fines terapéuticos comenzado con la determinación y establecimiento de las necesidades del grupo de personas a las cuales se le iba a dirigir un programa de tratamiento.

Siguiendo las indicaciones antes expuestas, los estudiantes elaboraron *formatos de entrevistas semiestructuradas*, las cuales fueron llevadas a cabo con el personal directivo de la institución. Conjuntamente, se realizaron encuestas a una muestra de actores potenciales (personal de tropa) al programa con la finalidad de evaluar directamente cuáles eran las necesidades por ellos expresadas. Y por último, se invitó a algunos sujetos del personal de tropa a preparar medidas de autoinforme sobre los aspectos antes señalados. Los resultados de la aplicación de todas estas técnicas fueron sometidos a un análisis de contenido con el fin por una parte, de obtener posibles categorías de conducta que deberían ser investigadas más a fondo y por otra, establecer las necesidades percibidas y expresadas por los sujetos.

Posteriormente, sobre la base de categorías conductuales obtenidas mediante el análisis anterior, las estudiantes diseñaron diversas *hojas de registro*, unas con categorías generales y otras más específicas con el propósito de observar directamente los comportamientos manifestados por las personas que se involucrarían en el programa y poder determinar las variables de las cuales esas conductas eran función, de modo de precisar qué aspectos del contexto podrían ser modificados con fines de cambio tanto individual como institucional.

Además se revisaron diversos *documentos y archivos* intentando establecer las políticas implícitas y explícitas de la Institución, fines, normativa general, reglamentos, y en general, las necesidades normativas y relativas para una población de tal índole. Igualmente, este análisis permitiría establecer posibles fuentes de actividades, recompensas que podrían ser empleadas en la puesta en marcha del programa futuro.

Con toda esta información se pudo determinar que las necesidades de ese grupo de personas, en ese momento, eran:

- Mejorar el funcionamiento interno de las instancias ejecutivas de la dependencia.
- Fomentar la autoestima de los muchachos que conformaban el personal de tropa.
- Prevenir posible problemática relacionada con el consumo de drogas.

Sobre la base de tales necesidades se elaboraron los objetivos y metas correspondientes para cada una de ellas y se diseñó un programa de intervención basado en varios sub-programas de aplicación simultánea, los cuales fueron evaluados en su efectividad, pertinencia y deseabilidad social. Por último, los resultados fueron expuestos a la comunidad involucrada.

Esto sólo representa un ejemplo de aplicación de diversas técnicas para la evaluación de necesidades dentro del ciclo de intervención social. Periódicamente surgen nuevas formas de evaluación y nuevas necesidades y por ello la labor no se acaba sino que debe ser refinada con el propósito último de poder satisfacer los requerimientos de una comunidad o colectivo.

#### REFERENCIAS

- Beatty, P. (1981). The concept of need: proposal for a working definition. *Journal of the Community Development Society*, 12, 39-46.
- Brinkerhoff, D., Brethower, D., Hluchyj, T. & Nowakowski, J. (1983). *Program evaluation*. Boston, Massachusetts, USA: Kluwer-Nijhoff.

- Clark, A. & Friedman, M. (1982). The relative importance of treatment outcomes: A Delphi group weighing in Mental Health. *Evaluation Review*, 6, 79-93.
- Fernández-Ballesteros, R. & Carrobes, J. (1983). *Evaluación Conductual. Metodología y aplicaciones*. Madrid, España: Pirámide.
- Fernández-Ballesteros, R. (1996). *Evaluación de programas (Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud)*. Madrid, España: Síntesis.
- Ghiglione, R. & Matalon, B. (1989). *Las encuestas sociológicas: Teoría y práctica*. México DF, México: Trillas.
- Guevara, M.T. (1995). *Gerencia de servicios psicológicos: Una estrategia para la formulación de programas*. Caracas: Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico, UCV.
- Márquez, M. & Muñoz, M. (1944). La entrevista. En: P. Adagarra y J. Zaccagnini (Eds.). *Psicología e inteligencia artificial*. Madrid, España: Trotta.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. Nueva York, USA: Harper & Row.
- Moroney, R. (1977). Needs assessment for human services. En: W. Anderson, B. Frieden & M. Murphy (eds) *Managing Human Services*. Washington, D.C., USA: International City Management Association.
- Ribes, E. (1990). *Problemas Conceptuales en el análisis del comportamiento humano*. México DF, México: Trillas.
- Sapag, N. & Sapag, R. (1989). *Preparación y Evaluación de proyectos*. México DF, México: McGraw Hill.
- Witkin, B. (1984). *Assessing Needs in Educational and Social Programs*. San Francisco, USA: Jossey Bass.
- Wolf, M. (1978). Social Validity: The case for subjective measurement or How applied behavior analysis is finding its heart? *Journal of Applied Behavior Analysis*, 11 (2), 203-214.