



**LA DEFINICIÓN DEL CONTEXTO DE
INTERVENCIÓN EN EL TRABAJO SOCIAL DE
CASOS**

Tesis Doctoral

Josefa Cardona Cardona

Directoras de Tesis:

Dra. Margalida Gili y Dra. Annamaria Campanini

Programa de Doctorado del Departamento de Psicología

Universidad de las Islas Baleares

Palma de Mallorca, 2012

CAPÍTULO IV.
OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

IV. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

4.1. CUESTIONES DE INVESTIGACIÓN

Las cuestiones fundamentales que persigue este trabajo, formuladas como preguntas, son las siguientes:

1. ¿Cuál es la valoración que los trabajadores sociales de atención primaria otorgan a la construcción del contexto de intervención para el cambio con sus clientes?
2. ¿Qué criterios de intervención¹ ponen más en práctica en los primeros encuentros con el cliente?
3. ¿Qué estrategias, técnicas o habilidades ponen en práctica los trabajadores sociales de atención primaria, para desarrollar el proceso de construcción de un contexto de intervención con sus clientes?
4. ¿Qué relación existe entre el tipo de servicio (meta-contexto) y el nivel de intervención que se realiza?
5. ¿Qué relación existe entre las características personales, el desarrollo profesional y el nivel de intervención que se realiza?

El objeto de la investigación: Identificar los procesos implicados en la definición de los contextos de intervención profesionales en el marco del Trabajo Social de Casos, en los Centros de Servicios Sociales de Atención Primaria.

El estudio realizado tiene como objeto explorar el proceso de construcción del contexto de intervención en el marco de la relación de ayuda entre cliente y trabajador social. Con ello pretendemos identificar los procesos implicados en la creación del contexto de intervención desde los centros municipales de servicios sociales de atención primaria de la isla de Mallorca (meta-contextos).

¹.- Término adoptado del *National Occupational Standards for Social Work* (May 2002), Leeds, TOPSS England 2004. Se entiende como criterio de intervención a aquella acción expresada en forma de habilidad, estrategia o técnica.

Ello nos permitirá generar nuevos datos para, en un momento posterior, elaborar protocolos de intervención que permitan generar una relación de ayuda basada en la cooperación y un acuerdo mutuo entre Trabajador Social y Cliente a partir de la definición de un contexto de intervención para el cambio. Un procedimiento y un proceso que ayude, por tanto, en la prevención de situaciones de dependencia y cronicidad.

4.2. OBJETIVOS

Con la finalidad de dar respuesta a las preguntas de investigación, el presente estudio, se plantea los siguientes objetivos:

1. Conocer los recursos del contexto profesional (meta-contexto) y del trabajador social para la intervención del trabajo social con casos.
2. Conocer los diferentes **niveles de importancia** que los trabajadores sociales otorgan a las estrategias, las técnicas y las habilidades presentes en los primeros contactos que permiten establecer una relación de ayuda profesional.
3. Identificar los diferentes **niveles de realización** sobre las estrategias, técnicas y habilidades que los Trabajadores sociales ponen en práctica en su intervención profesional en los primeros contactos.
4. Elaborar un **ranking** de los criterios de intervención (estrategias, técnicas y habilidades) **valorados de mayor a menor, de acuerdo con el nivel de importancia** otorgado por los trabajadores sociales para establecer una relación de ayuda en los primeros encuentros con el cliente.
5. Elaborar un **ranking** de los criterios de intervención (estrategias, técnicas y habilidades) **valorados de mayor a menor, de acuerdo con el nivel de realización** otorgado por los trabajadores sociales de atención primaria para establecer una relación de ayuda en los primeros encuentros con el cliente.
6. **Conocer el grado de relación o interdependencia**, entre el nivel de importancia que los trabajadores sociales de atención primaria otorgan a cada criterio de intervención (estrategias, técnicas y habilidades para la relación de ayuda) y el nivel de realización con la que ponen en práctica dichos criterios de intervención.

7. **Conocer si existen diferencias entre** el nivel de importancia y el nivel de realización otorgado para cada uno de los criterios de intervención del inventario.
8. **Conocer la existencia de relaciones,** entre el meta-contexto desde el cual intervienen los profesionales y el nivel de intervención que realizan.
9. **Conocer la existencia de relaciones,** entre las características de los profesionales de la muestra y el nivel de intervención que realizan.

4.3. FASES Y DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.3.1 Primera Fase: previa a la investigación

En este apartado, explicamos cómo los inicios de otro estudio nos han llevado al estudio actual. Si bien ambos comparten aspectos referidos al objeto de estudio, se han diferenciado en el cómo abordar la investigación, en la metodología y en los medios.

El estudio nace fruto de la reflexión teórica y práctica por un tema que, desde hace ya varios años, nos pareció estructural en el trabajo social con casos: la construcción del contexto de relación para el cambio en los primeros encuentros, y los procesos que influyen en que esta definición se realice desde un marco cooperativo. En este proceso, hemos podido observar la importancia de construir un proyecto conjunto de trabajo con el cliente, adaptado a sus necesidades y a las posibilidades del sistema de ayuda.

El trabajo de campo nace en el año 2006 a partir de un acercamiento al campo a través de la observación directa sobre cómo diferentes profesionales construían el contexto de intervención con sus casos.

4.3.1.1. Metodología inicial, muestra y procedimiento.

La metodología que utilizamos inicialmente estaba basada en la observación directa de las entrevistas que realizaban diferentes profesionales con sus casos, concretamente en las fases de inicio de la relación de ayuda. Para la observación, construimos una guía sobre el proceso de ayuda en Trabajo Social de Casos que nos permitió identificar las estrategias, las técnicas y las habilidades que se desplegaban en cada entrevista. Esta práctica nos permitió matizar e

incorporar al procedimiento del trabajo social con casos, descripciones sobre la construcción de los diferentes tipos de contextos observados. La observación se desarrolló desde tres servicios distintos:

a.- Un Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria de un municipio mayor de 20.000 habitantes de la isla de Mallorca, en una unidad de trabajo social central y en otra periférica,

b.- En el Departamento de Trabajo Social de un centro especializado de Palma dependiente de una organización de ámbito nacional y,

c.- En un Servicio dependiente del Institut d'Afers Socials de Mallorca.

Un primer paso fue solicitar permiso a los diferentes servicios y a sus trabajadores sociales para realizar una observación directa del Trabajo Social con casos que realizaban desde diferentes contextos. El permiso fue solicitado por escrito a los diferentes servicios, previa entrevista con los trabajadores sociales del mismo y de sus jefes de servicio explicándoles personalmente el interés de la investigación.

La elección de los servicios fue intencional, a partir de nuestro conocimiento sobre los contextos de relación desde donde intervenían los diferentes profesionales. Excepto uno de los profesionales, el resto había colaborado con la UIB en el marco del trabajo social con casos y el punto de partida era de respeto mutuo por nuestro trabajo e interés en la investigación.

Recogimos las orientaciones de Patton (1990) para poder seleccionar a los profesionales de los diferentes contextos, que dispusieran de una rica información. El que mejor se adaptaba a nuestro objeto de estudio era el muestreo por máxima variedad, que consistió en seleccionar de forma deliberada una muestra heterogénea y observar los aspectos comunes de sus experiencias, resultando de utilidad cuando se desea explorar conceptos abstractos. Con esta técnica, señala Patton, que se obtienen dos tipos de datos. Los primeros son descripciones de alta calidad de un caso, que resultan útiles para informar sobre lo específico, y en segundo lugar, patrones significativos compartidos de aspectos comunes que se dan entre los participantes.

Cada servicio trabajaba inicialmente, desde varios contextos. En el caso de las unidades de trabajo social se intervenía desde diversos contextos, según la demanda-problema-necesidad:

informativo, evaluativo, asistencial, de asesoramiento y mediación. En el caso del servicio dependiente del Institut d'Afers Socials de Mallorca se intervenía en dos contextos: *el control y el evaluativo.* En el caso del centro especializado se intervenía desde contextos de *información, evaluación y asesoramiento.*

4.3.1.2. La entrada en el servicio y el acuerdo sobre el propio rol en la observación

El acceso al servicio supuso un permiso que facilitaba entrar en el contexto profesional y poder realizar una observación; pero más adelante, cuando se hubo generado una relación de confianza, pudo crearse la posibilidad de recoger una información desde la vivencia y la significación. El acceso al campo es un proceso permanente a lo largo de la investigación (García Jiménez, 1994). Nuestro interés inicial estaba centrado en construir una interacción discreta y no amenazante, y en transmitir verdadero agradecimiento ante la oportunidad que se nos estaba facilitando (Taylor y Bogdam, 1987). Nuestra preocupación, sin embargo, estaba centrada en no incomodar al profesional ni a la persona o familia atendida, especialmente cuando acudía una sola persona a solicitar ayuda. Entendemos que se producía una *descompensación* en el sistema de ayuda (dos profesionales por una persona que solicita ayuda).

En la observación directa, se tuvieron en cuenta de forma rigurosa los procedimientos de consentimiento y aprobación por parte del servicio, del Trabajador Social y del Cliente, así como la protección de la confidencialidad en el manejo y uso de los datos. A modo de síntesis, nuestra observación se estructuraba en los siguientes puntos:

- Qué observar: Observábamos el proceso de construcción del contexto de relación con casos individuales y familiares. Inicialmente, nos marcamos como objetivo la observación de seis casos para cada contexto, independientemente del servicio en el cual estos se desarrollaran.
- Cuándo observar: El propósito era observar durante los cinco o seis primeros encuentros con la persona. A ser posible desde el primer encuentro.
- A quién observar: La observación estaba centrada en el sistema de ayuda compuesto por el trabajador social, el cliente, su interacción en el marco de un servicio y en un proyecto de atención determinado.

- Periodo de observación: Inicialmente, la propuesta era realizar la observación de seis casos durante el proceso comprendido entre las cinco o seis primeras entrevistas en cada uno de los servicios. Esto sólo fue posible en las Unidades de Trabajo Social por el volumen de demandas y nuevos casos que acudían a solicitar ayuda. En los servicios especializados, la entrada de nuevos casos era menos frecuente y no siempre que empezábamos con un nuevo caso, este requería de un proceso de ayuda prolongado en el tiempo que permitiera observar la construcción de la relación de ayuda.
- Frecuencia de la observación: Nos adaptábamos a los días de citas con los casos que el Trabajador Social valoraba oportuno para la intervención con el caso. Generalmente, se concentraban en un día a la semana por servicio.
- Rol acordado: Observador no participante.

La presentación que acordamos con el profesional en el primer encuentro con el cliente sobre mi presencia en las entrevistas: En las Unidades de Trabajo Social municipales (UTS), la presentación al cliente fue como *“Te presento a Josefa, es una colega de la UIB que, si te parece bien, estará con nosotros durante un tiempo. Sin embargo, la persona que te atenderá y continuará contigo seré yo mismo/a .Te recuerdo que todo lo que puedas plantear en este espacio es confidencial”*. En el servicio de dependencia estatal, se me presentaba como *“una colega que está realizando un estudio en la UIB. Todos los datos son anónimos y está sujeta al principio de confidencialidad. Si te parece bien, estará con nosotros durante un tiempo”*. En el servicio dependiente del IMAS. Realizaba la observación detrás de un espejo unidireccional. La presentación era del siguiente modo: *“Detrás del espejo esta una colega de la UIB que colabora con nosotros. Y al igual que nosotros ella está sujeta al principio de confidencialidad”* Al inicio y al final del encuentro salía para saludar o despedirme de los clientes.

4.3.2. Segunda Fase: Revisión de la metodología.

El estudio iniciado nos estaba aportando valiosos elementos. Sin embargo, la posibilidad de poder observar seis casos de cada contexto en un tiempo razonable era cada vez más lejana. Por otro lado, fuimos incrementando la curiosidad, sobre si el resto de trabajadores sociales utilizaban y valoraban de forma tan valiosa este tema en concreto y, si era así, qué procesos ponían en marcha para que esto fuera posible.

Así, nuestro interés en la investigación fue cambiando hacia un universo mayor: ¿Cuál era la valoración y la práctica que los trabajadores sociales otorgaban a la construcción del contexto de intervención para el cambio?, ¿Qué procesos activaban para construir la relación de ayuda en los primeros encuentros?

El marco organizacional y laboral (meta contexto) de los Centros de Atención Primaria Municipal, nos ofrecía la oportunidad de concretar la investigación en *un marco en donde el contexto de relación profesional no está determinado previamente*, a diferencia de lo que ocurre desde un centro de atención especializada. Esta circunstancia la valoramos de forma muy positiva para el objeto de nuestra investigación.

Los trabajadores sociales de atención primaria, al recibir a una persona o familia, no conocen previamente en que contexto van a desarrollar la intervención profesional ya que la demanda puede ser muy variada. Esta característica nos colocaba en un escenario idóneo para investigar ya que, supuestamente, la definición del contexto de intervención con la persona o familia era un ejercicio necesario y cotidiano para el inicio de toda relación de ayuda.

Entendemos que *la metodología es el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas* (Taylor y Bogdam, 1987). Así, nuestro cambio de interés y de propósito, nos llevó a un cambio en la metodología, pasando de la observación directa del trabajo con casos a un método de encuesta.

Optamos por la construcción de un inventario y un cuestionario anexo *ad hoc* capaz de recoger el procedimiento del Trabajo Social de Casos en los primeros momentos de la

evaluación, hasta la definición del contexto de intervención para el cambio, como un instrumento que podía ofrecer respuestas a nuestro tema de investigación: *Identificar qué estrategias, técnicas y habilidades se ponen en marcha desde el primer contacto, en la interacción Trabajador Social-Cliente, que permiten la construcción del contexto de relación y Conocer las características del servicio y de los trabajadores sociales entrevistados, y en un segundo momento de la investigación, conocer la influencia que ejerce el meta-contexto en la intervención.*

4.4. METODOLOGÍA

El método utilizado en este estudio es el de encuesta, llevado a cabo mediante el diseño de dos instrumentos: un inventario y un cuestionario anexo estructurado. Este tipo de metodología nos va a permitir obtener un registro sistemático sobre la cuestión que queremos investigar y llegar a la población sobre la cual queremos investigar: los trabajadores sociales de los servicios de atención primaria municipal de Mallorca.

4.4.1. Muestra

La muestra está constituida por 84 trabajadores y trabajadoras sociales, lo que representa el 73,04% del total de trabajadores sociales que trabajan en los Servicios Sociales Municipales de Atención Primaria, en programas y proyectos de atención directa individual y familiar.

Tabla 13. Distribución territorial de la muestra

Habitantes municipio	MUESTRA		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
-5000	1	14	15
5001-20000	4	23	27
+20000	3	39	42
	8	76	84

La distribución territorial de la muestra es la siguiente: 15 profesionales que se ubican en municipios de menos de 5.000 habitantes, 27 que se ubican en municipios de entre 5.001 y 20.000 habitantes y 42 que se ubican en municipios de más de 20.000 habitantes. Por género se distribuyen en 8 hombres y 76 mujeres.

Tabla 14. Comparación población - muestra por tamaño

Nº de habitantes por municipio	Tamaño de la Población	Tamaño de la muestra
-5000	16	15
5.001-20.000	32	27
+20.000	67	42
Total	115	84

Tabla 15. Comparación población - muestra por sexo I

Sexo	Tamaño de la Población	Tamaño de la muestra
Hombres	11	8
Mujeres	104	76
Total	115	84

La muestra es representativa respecto a la variable sexo, ya que mientras que en la población hay un 9,56% de hombres y un 90,43% de mujeres, en la muestra esos porcentajes son del 9,52% y el 90,47% respectivamente.

Tabla 16. Comparación población - muestra por sexo II

Sexo	Tamaño de la Población	%	Tamaño de la muestra	%
Hombres	11	9,565	8	9,524
Mujeres	104	90,43	76	90,48
Total	115	100	84	100

4.4.2. Instrumentos

4.4.2.1. Fase de elaboración y preparación de los instrumentos: el inventario y el cuestionario anexo

La elaboración del instrumento es el fruto de un estudio teórico y sistemático sobre conceptos que consideramos estructurales en el trabajo social con casos. También, de la reflexión sobre nuestra propia experiencia profesional en la intervención con casos y por último, de la

sistematización sobre las observaciones realizadas en el trabajo de campo, durante la fase de observación directa a la cual nos hemos referido anteriormente.

Los instrumentos² que hemos diseñado y aplicado se concretan en:

I. Un inventario para el análisis de la relación de ayuda en los primeros encuentros, entre el trabajador social y el cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación-problema.

II. Un cuestionario anexo para el establecimiento de relaciones entre el contexto laboral (meta contexto), la formación, el desarrollo profesional y las respuestas obtenidas del inventario.

4.4.2.2. El inventario

El inventario está estructurado en base a siete áreas y cada una de ellas está compuesta por varios ítems³. Cada criterio de intervención es una formulación de estrategias, técnicas o habilidades que, a nuestro entender, configuran una relación de ayuda basada en la cooperación. La secuencia con la que están formulados, estructuran el procedimiento y el proceso en los primeros encuentros de una relación de ayuda profesional.

².- Ver anexo

³.- Cada ítem representa un criterio de intervención

Tabla 17. Áreas del Inventario

Área		Nº de ítems
1	La acogida inicial	9
2	La escucha y la ubicación de la demanda	25
3	La comprensión de la situación problema , subdividida en cuatro áreas :	
	<i>Transversal</i>	2
	<i>Área personal-relacional</i>	24
	<i>Área ecológica-relacional</i>	18
	<i>Área económico-laboral</i>	5
4	El proceso de concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo	18
5	Deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros	8
6	Construir una alianza de ayuda	12
7	Definir el contexto de relación profesional y final del encuentro	16

En total, el inventario cuenta con 137 criterios de intervención, distribuidos a lo largo de 15 páginas. La página 9 está indicada como descanso de 10 ó 15 minutos para aminorar el cansancio en la respuesta. Para cada uno de los criterios de intervención presentes en el inventario, se han generado dos ítems establecidos según la escala Likert, con cinco alternativas presentadas en un formato numérico a los trabajadores sociales encuestados.

El ítem “*Nivel de Importancia*” hace referencia a 5 alternativas:

1. *Ninguno*
2. *Poco*
3. *Suficiente*
4. *Bastante*
5. *Mucho*

El ítem “*Nivel de Realización*” se presenta en el siguiente orden:

1. *Nunca*
2. *Esporádico*
3. *Frecuente*
4. *Casi siempre*
5. *Siempre*

La descripción de los dos ítems:

1. El ítem denominado “*Nivel de Importancia*” se refiere al grado de relevancia que otorga el trabajador social a cada uno de los criterios de intervención del inventario, expresados estos en forma de estrategias, técnicas o habilidades y que en su conjunto, según nuestra visión, configuran el establecimiento de la relación de ayuda profesional en los primeros encuentros con la persona o familia.
2. El ítem denominado “*Nivel de Realización*” se refiere a la frecuencia con la que los trabajadores sociales ponen en práctica o aplican cada uno de los ítems del inventario, expresados en forma de estrategias, técnicas o habilidades.

Internamente, hemos construido el inventario en base a siete “paquetes teórico metodológicos” cuyos contenidos, se encuentran presentes en las áreas del instrumento, concretamente en los diferentes criterios de intervención, expresados en forma de estrategias, técnicas y habilidades para la construcción de una relación de ayuda en el Trabajo Social de Casos en los primeros encuentros.

- 1) El primer momento: acogida y generación de un espacio cooperativo con el cliente.
- 2) El análisis de la demanda y del tipo de relación con el que se inicia el contacto.
- 3) La comprensión del problema y de la solución. La evaluación de la situación problema-necesidad.
- 4) La definición de los objetivos para llegar al proyecto conjunto de trabajo.
- 5) El acuerdo con el cliente sobre el contexto de intervención en el cual vamos a trabajar.
- 6) Cooperar con el cliente en su proceso de cambio y con los demás servicios implicados en el caso (ecología de los sistemas más amplios que la familia -SMAF-).
- 7) De forma transversal, hay dos áreas que confluyen y al mismo tiempo estructuran la relación de ayuda: establecer una alianza terapéutica o de ayuda con el cliente cooperando en su proceso de cambio y guiar la intervención dentro del marco de la deontología y la ética profesional.

4.4.2.3. El cuestionario anexo

El cuestionario anexo aplicado⁴ en el estudio, está compuesto por 7 apartados, cada uno de ellos constituido por un conjunto de preguntas que nos permitirán conocer y describir las características referidas al meta contexto o lugar de trabajo desde donde se ubica el trabajador social entrevistado, y las características referidas a la formación y experiencia profesional de la población sobre la cual hemos desarrollado el estudio.

Tabla 18. Cuestionario anexo: distribución de contenidos

Bloques de preguntas	
I	Ubicación
II	Organización del servicio
III	Dotación del servicio
IV	Infraestructura del servicio
V	Formación de base, revisión y actualización
VI	Experiencia y desarrollo profesional
VII	Apoyos que recibe del exterior

Para la elaboración del cuestionario, tuvimos en cuenta el Plan Concertado de Prestaciones Básicas y la Ley de Régimen Local, en tanto referencias que determinan el tipo de prestaciones y servicios sociales en función del número de habitantes de los municipios.

4.4.2.4. Revisiones del inventario y el cuestionario a través de jueces expertos

El inventario ha sido revisado en tres momentos. Una revisión inicial en la cual se pasó el inventario a cinco profesionales en activo de generaciones diferentes, en donde pudimos comprobar el nivel de comprensión de los criterios de intervención y el tiempo medio de realización. Una segunda revisión con dos profesores expertos en la materia de trabajo social, de universidades diferentes, a partir de la cual pudimos afinar más en el contenido y la redacción de los ítems. Una tercera revisión con cada una de las Directoras de tesis a partir de la cual ajustamos forma y contenidos del instrumento y una cuarta revisión con dos profesionales

⁴ .- Ver anexo

expertos (un hombre y una mujer) que formaron parte de la primera revisión, con el objetivo de pulir y eliminar aquellos criterios de intervención que pudieran introducir más ruido que claridad al instrumento. La última revisión, se centró específicamente, en aquellos criterios de intervención en los que ambos profesionales expertos coincidieron que podían eliminarse o clarificarse.

4.5. PROCEDIMIENTO

Antes de pasar el cuestionario, realizamos las siguientes actuaciones:

- Obtención de las bases de datos actualizados de los Centros de Servicios Sociales Municipales de Mallorca.
- Confección de la carta de presentación del estudio para el correo electrónico⁵.
- Acordar el día y hora para pasar el cuestionario: un encuentro con la simplicidad y la colaboración, la complejidad y la paciencia.

En un primer momento, la forma para contactar que se utilizó en todos los casos fue mediante una carta por correo electrónico, explicábamos el objetivo del estudio, manifestando nuestro interés y agradecimiento en su participación. Señalábamos el tiempo de duración para cumplimentar los dos instrumentos⁶ y anunciábamos una llamada telefónica posterior.

En un segundo momento, contactábamos con el centro a través de una llamada telefónica para concertar un día y pasar la encuesta en caso de aceptar colaborar en el estudio. La participación en el estudio se solicitaba de forma voluntaria y se garantizaba el anonimato. Así pues, el municipio concreto no constaría en los datos sino que se organizaría la información en base a la distribución municipal fijada por la Ley de Régimen Local y que es usada como referencia en la confección de estadísticas oficiales⁷: municipios menores de 5.000 habitantes, municipios de entre 5.001 y 20.000 habitantes y municipios de más de 20.000 habitantes.

⁵ .- Ver anexo

⁶ .- Ver anexo

⁷ .- IBESTAT (2007). Les Illes Balears en cifres 2007. Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació. Govern de les Illes Balears

A los trabajadores sociales de municipios de menos de cinco mil habitantes, se les solicitó su autorización para acudir a la reunión mensual de coordinación que suelen tener y poder así pasar la encuesta a varios profesionales a la vez. Encontramos mucha colaboración. En dos ocasiones se organizaron los encuentros con este fin ya que por cambios políticos en el Consell Insular de Mallorca, las reuniones comarcales de coordinación, estaban en espera de una nueva organización.

En el caso de los trabajadores sociales de municipios mayores de 5.001 y menores de 20.000h, el estudio ha sido posible gracias a su colaboración participativa y a su capacidad para organizarse con otros trabajadores sociales, en este caso facilitando el estudio.

En el caso de los municipios mayores de 20.000 habitantes se han dado tres situaciones:

a) Situaciones en que hemos podido acceder directamente con los profesionales de atención primaria ya que las propias directoras de servicio combinan la tarea de atención directa con la dirección. En estas situaciones ha primado la agilidad en organizar y concretar encuentros para facilitar el estudio desde una dinámica de colaboración.

b) Situaciones en las que por procedimiento del servicio, hemos contactado previamente con el director/a del servicio y esta lo ha trasladado en reunión de equipo, directamente a los profesionales de atención directa.

c) Situaciones en que los centros dependen orgánicamente de un equipo centralizado y en donde la presentación del estudio ha debido seguir un proceso más complejo y mucho más largo en el tiempo.

Finalmente, fue posible concertar una cita para pasar el cuestionario a los trabajadores sociales de todos los centros, menos con una Unidad de Trabajo Social de un municipio mayor de 20.0000. Gracias a la colaboración y participación de los trabajadores sociales, el estudio ha sido posible.

4.5.1. Cumplimentar el Inventario y Cuestionario anexo a los trabajadores sociales de atención primaria

Una vez acordada la cita, nos personamos en el Centro de Servicios Sociales con el propósito de pasar el inventario y la encuesta. Mientras los profesionales contestaban al inventario permanecíamos fuera de la sala.

En primer lugar repartimos una carpeta para cada trabajador/a social en donde se encontraba la carta de presentación del estudio y los instrumentos a cumplimentar. En segundo lugar, pasamos a explicar oralmente el contenido de la carta así como un apartado de observaciones. Éstas se concretaban en los siguientes puntos:

1. Ante un ítem que no entendieran, podían considerar que el ítem estaba mal formulado y no contestar.
2. Se informó nuevamente en que el tiempo de cumplimentar oscilaba entre una hora y cuarto a una hora y media. Señalábamos que había una página con un mensaje importante para el estudio. Esta hoja (9) indica un descanso de 10 ó 15 minutos. Durante el descanso, el tiempo no se podía utilizar para contestar el cuestionario anexo.
3. Las respuestas al inventario debían realizarse de forma individual sin establecer comentarios entre ellos. En el cuestionario anexo, la parte referida a dotación del servicio podían establecer contacto entre ellos.
4. Mientras los profesionales contestaban al inventario permanecíamos fuera de la sala. En el descanso podíamos compartir el tiempo, aunque era importante no realizar comentarios ni aclaraciones sobre el trabajo.

4.6. PROGRAMA ESTADÍSTICO

Para el tratamiento y el análisis de los datos se ha utilizado el sistema SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versión 16, para el sistema operativo Windows (SPSS INC, 2007).

4.7. EL ANÁLISIS DE DATOS

En el análisis de datos hemos examinado las respuestas obtenidas en los dos instrumentos: el cuestionario y el inventario. Los casos en los que los profesionales no contestaron a uno o varios ítems han sido considerados como valores perdidos.

4.7.1. Datos del cuestionario anexo

En cuanto a los datos obtenidos sobre el Cuestionario anexo, por un lado hemos examinado las respuestas referidas a las **características de los trabajadores sociales participantes** en cuanto a las siguientes variables: sexo, universidad donde cursó sus estudios, año de finalización de los estudios (agrupados por quinquenios), otras titulaciones, formación continuada recibida en los últimos cinco años (expresada en horas), pertenencia y/o participación en grupos de investigación, años de experiencia profesional desde la finalización de los estudios, años de experiencia profesional en el centro de atención primaria, desarrollo de tareas docentes fuera y dentro de la Universidad, frecuencia con la que utiliza espacios de reflexión sobre su propia práctica profesional ya sea en su servicio o fuera de él, la autopercepción de su competencia en el ejercicio profesional y los feedbacks que solicitan y/o reciben sobre su propia competencia profesional por parte de los clientes y del equipo de trabajo y grado de atribución personal de resultados. Para ello, hemos utilizado tablas de porcentajes.

Por otro lado hemos examinado las respuestas referidas a las **características del meta-contexto** (servicio en el cual operan los miembros de la muestra) a partir de las siguientes variables: el tamaño (número de habitantes) de los municipios desde donde ejercen los trabajadores sociales participantes, el tipo de UTS, el tipo de programas en los cuales se ubica la intervención profesional del centro, la presencia de modelos teóricos en la intervención del centro, la presencia de espacios de coordinación, supervisión apoyo y seguimiento de casos dentro de la programación de los centros de servicios sociales, presencia de supervisión administrativa, dotación de la infraestructura de la UTS (existencia o ausencia de espacios para los diferentes niveles de intervención en trabajo social y que permiten un trabajo confidencial), la identificación de diferentes marcas de contexto que emite la institución a través de su práctica, la existencia o no de organigrama y reglamento de funcionamiento interno, si éste facilita y

promueve el desarrollo de buenas practicas en el ejercicio del trabajo social, tipos de planificación realizada en el Centro, elaboración de diagnósticos sociales, dotación de personal, servicios subcontratados y disposición de infraestructuras. Para todo ello, hemos utilizado tablas de porcentajes.

Ambos aspectos del cuestionario nos han permitido responder al primer objetivo: *Conocer los recursos del meta-contexto y del trabajador social para la intervención del trabajo social con casos.*

4.7.2. Datos del Inventario

En cuanto a los datos obtenidos del Inventario y dado el volumen de criterios de intervención del *Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre trabajador social y cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación-problema-necesidad*, hemos realizado el análisis de los datos para cada una de las siete áreas presentes en el instrumento (Ver Tabla 17)

Así, hemos examinado para cada una las siete áreas señaladas, las respuestas otorgadas por los trabajadores sociales a cada uno de los criterios de intervención del inventario en relación al nivel de importancia y el nivel de realización.

El análisis de los datos se ha configurado en dos momentos: un primer momento basado en el análisis descriptivo y un segundo momento basado en el análisis de la relación y comparación (Cifre, Montaña, Munar y Socias, 2006 ; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

4.7.2.1. Primer momento basado en el análisis descriptivo

Hemos obtenido tablas de frecuencias y porcentajes para cada uno de los criterios de intervención del inventario en base a las dos aspectos estudiados: el nivel de importancia y el nivel de realización. De este modo hemos podido dar respuesta a los siguientes objetivos:

- Conocer los diferentes **niveles de importancia** que los trabajadores sociales otorgan a las estrategias, las técnicas y las habilidades presentes en los primeros contactos que permiten establecer una relación de ayuda profesional.
- Identificar los diferentes **niveles de realización** sobre las estrategias, técnicas y habilidades que los Trabajadores sociales ponen en práctica en su intervención profesional en los primeros contactos.
- Elaborar un **ranking** de los criterios de intervención (estrategias, técnicas y habilidades) **valorados de mayor a menor en base al nivel de importancia** otorgado por los trabajadores sociales para establecer una relación de ayuda en los primeros encuentros con el cliente.
- Elaborar un **ranking** de los criterios de intervención (estrategias, técnicas y habilidades) **valorados de mayor a menor en base al nivel de realización otorgado** por los trabajadores sociales de atención primaria para establecer una relación de ayuda en los primeros encuentros con el cliente.

4.7.2.2. Segundo momento basado en el análisis de la correlación y comparación

Hemos obtenido tablas de contingencia para cada uno de los ítems del inventario en base a las dos aspectos estudiados: el nivel de importancia y el nivel de realización.

En este momento nos planteamos dar respuesta a los siguientes objetivos:

En primer lugar, *Comprobar si existe una relación de correspondencia o correlación, entre el nivel de importancia que los trabajadores sociales de atención primaria otorgan a cada criterio de intervención (estrategias, técnicas y habilidades para la relación de ayuda) y el nivel de realización con la que ponen en práctica dichos criterios.*

Teniendo en cuenta que los datos son de naturaleza ordinal, hemos utilizado el coeficiente de correlación lineal de Spearman ya que nos permite comprobar si existe relación lineal positiva o negativa entre el nivel de importancia y el nivel de realización para cada uno de los criterios de

intervención (estrategias, técnicas y habilidades para la relación de ayuda) presentes en el inventario.

El rango de valores está comprendido entre (-1 y 1).

(-1) indica una **relación negativa perfecta**. El nivel de importancia otorgado a un determinado ítem (estrategia, técnica y habilidad para la relación de ayuda) y el nivel de realización con la que es puesto en práctica dicho ítem van en direcciones opuestas.

(1) indica una **relación positiva perfecta**. El nivel de importancia otorgado a un determinado ítem (estrategia, técnica y habilidad para la relación de ayuda) y el nivel de realización con la que es puesto en práctica dicho ítem van en la misma dirección.

(0) toma el valor cero cuando las dos variables sean independientes o bien cuando no haya ningún tipo de relación lineal entre ellas. (Palmer, 1996).

Figura 1

$$r_s = \frac{\sum_{i=1}^n X_i Y_i - \frac{\left(\sum_{i=1}^n X_i\right)\left(\sum_{i=1}^n Y_i\right)}{n}}{\sqrt{\sum_{i=1}^n X_i^2 - \frac{\left(\sum_{i=1}^n X_i\right)^2}{n}}} \sqrt{\sum_{i=1}^n Y_i^2 - \frac{\left(\sum_{i=1}^n Y_i\right)^2}{n}}$$

La significación del coeficiente de correlación de Spearman se estudia mediante el valor del índice *t*, que se sitúa bajo la distribución *t* de Student con n-2 grados de libertad.

En segundo lugar, *Comparar el nivel de importancia y el nivel de realización otorgado para cada uno de los criterios de intervención del inventario e identificar en qué criterios de intervención el valor otorgado a la importancia supera el valor otorgado al nivel de la realización (importancia > realización) y en qué criterio de intervención el valor otorgado a la importancia no supera el valor otorgado al nivel de la realización (importancia < realización).*

Para ello hemos obtenido una tabla de comparación de frecuencias con los siguientes enunciados: importancia = realización; importancia > realización; importancia < realización y el índice de contraste **Z** (Montaño, Palmer y Palou, 2008).

- **Importancia = realización**, proporciona la frecuencia con la que al ítem (estrategias, técnicas, habilidades) se le ha otorgado el mismo valor de escala (de 1 a 5) en nivel de importancia y en nivel de realización. Establece un equilibrio entre la importancia otorgada y la realización practicada.
- **Importancia > realización**, proporciona la frecuencia en la que el valor otorgado al nivel de importancia del ítem ha sido superior al valor otorgado al nivel de realización de dicho ítem. Establece que el nivel de realización debería incrementarse.
- **Importancia < realización**, proporciona la frecuencia en la que el valor otorgado al nivel de importancia del ítem ha sido inferior al valor que se ha otorgado al nivel de realización de dicho ítem. Establece que el nivel de realización podría decrecer.
- **Z**, la prueba Z para proporciones en un diseño de medidas relacionadas (Palmer, 1996). El índice Z con signo positivo nos indica que el nivel de realización supera el nivel de importancia. El índice Z con signo negativo establece que la diferencia se da en la dirección de otorgar una puntuación superior al nivel de importancia que al nivel de realización.
- La prueba **Z** que hemos utilizado:

Figura 2

$$Z = \frac{P_{N>I} - \pi}{\sqrt{\frac{\pi(1-\pi)}{n'}}$$

En donde:

- $P_{N>I}$ representa la proporción de veces que el nivel de realización supera el nivel de importancia,
- π representa el valor 0.5, la proporción teórica que indica que el nivel de realización y el nivel de importancia están equilibrados,
- n' indica la frecuencia total de veces que el nivel de realización supera la importancia o que el nivel de importancia supera el nivel de realización.

El índice Z se sitúa bajo la distribución normal.

4.7.3. Datos sobre las relaciones establecidas entre ambos instrumentos (inventario y cuestionario).

Con el objeto de estudiar la relación la relación entre las variables analizadas en el presente estudio, se ha aplicado el Análisis de la Variancia (ANOVA) unifactorial, en diseño de grupos independiantes y el coeficiente de correlación lineal de Pearson. En aquellos casos en los cuales el análisis de la varianza sea significativo, se considerará la posibilidad de realizar contrastes a posteriori dos a dos Dunn-Bonferroni. En todos los casos se han tenido en cuenta los supuestos estadísticos de cada una de las pruebas aplicadas. De este modo, hemos podido dar respuesta a los siguientes objetivos:

1. **Conocer la existencia de relaciones** entre el meta-contexto desde el cual intervienen los profesionales y el nivel de intervención que realizan.
2. **Conocer la existencia de relaciones** entre las características de los profesionales de la muestra y el nivel de intervención que realizan.

4.8. GUÍA DE RESULTADOS

Vamos a presentar los resultados en el siguiente orden:

1. Las características de los trabajadores sociales de atención primaria de Mallorca

consultados respecto de las siguientes variables: sexo, universidad donde cursó sus estudios, año de finalización de los estudios (agrupados por quinquenios), años de experiencia profesional desde la finalización de los estudios, años de experiencia profesional en el centro de atención primaria, horas de formación continuada que ha recibido en los últimos cinco años, frecuencia con la que utiliza espacios de reflexión sobre su propia práctica profesional ya sea en su servicio o fuera de él, la autopercepción de su competencia en el ejercicio profesional, los feedbacks que solicitan y/o reciben sobre su propia competencia profesional por parte de los clientes y del equipo de trabajo.

2. Las características del meta-contexto respecto de las siguientes variables: el tamaño

(número de habitantes) de los municipios desde donde ejercen los trabajadores sociales participantes, la existencia o no de organigrama y reglamento de funcionamiento interno, si éste facilita y promueve el desarrollo de buenas practicas en el ejercicio del trabajo social, tipos de programas desde los cuales el profesional participante enmarca la intervención, dotación de la infraestructura de la UTS (existencia o ausencia de espacios para los diferentes niveles de intervención en trabajo social y que permiten un trabajo confidencial), la presencia o ausencia en la UTS de espacios de supervisión administrativa, supervisión y/o apoyo del trabajo con casos, la identificación de diferentes marcas de contexto que emite la institución a través de su práctica.

3. Los resultados obtenidos del *Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre trabajador social y cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación-problema-necesidad.*

Dado el volumen de ítems, presentamos los resultados de dos formas. Por una parte, los resultados de cada una de las áreas que conforman el inventario (un capítulo por área); y por otra parte, los resultados del inventario en su conjunto (un solo capítulo).

Las áreas presentes en el inventario son las que se señalan a continuación:

- a) Acogida inicial.
- b) Escucha y ubicación de la demanda.

- c) La comprensión de la situación problema.
- d) El proceso de concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo.
- e) Deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros.
- f) Construir una alianza de ayuda.
- g) Definir el contexto de relación profesional. El final del encuentro.

Dentro de cada área, se presentan los resultados por el siguiente orden:

1. Resultados del nivel de importancia y el nivel de realización para cada uno de los criterios de intervención presentes en el inventario.
2. Ranking basado en el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales de atención primaria a cada uno de los criterios de intervención.
3. Ranking basado en el nivel de realización otorgado por los trabajadores sociales de atención primaria a cada uno de los criterios de intervención.
4. Presentamos una tabla y una gráfica basada en los datos obtenidos del ranking en el nivel de importancia y en el nivel de realización.
5. Finalmente, presentamos una tabla de relación y comparación entre el nivel de importancia y el nivel de realización.

4. Los resultados obtenidos al establecer relaciones entre el nivel de realización y las características de los profesionales, las características del servicio (metacontexto) y las marcas del contexto. Los presentaremos a continuación con el siguiente orden:

- a. Características de los profesionales.
- b. Características del metacontexto.
- c. Marcas de contexto.

CAPÍTULO V.
CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES
CONSULTADOS

V. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES CONSULTADOS

Las tablas y los gráficos que a continuación se reflejan proporcionan los resultados obtenidos para el conjunto de los 84 Trabajadores/as Sociales componentes de la muestra final. Para cada criterio de intervención, en el caso del inventario o variable, en el caso del cuestionario, se proporcionan las frecuencias, los porcentajes, los porcentajes válidos y, si se considera necesario, el porcentaje acumulado en relación a las respuestas proporcionadas por los profesionales.

5.1. Sexo

Los/las profesionales que han participado en el estudio son, en su inmensa mayoría, pertenecientes al género femenino: 90,47% mujeres y 9,52% hombres.

Tabla 19

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombres	8	9,52	9,52	9,52
Mujeres	76	90,47	90,47	100
Total	84	100	100	

5.2. Universidades donde finalizaron sus estudios

Los trabajadores/as sociales de la muestra realizaron, en su gran mayoría, sus estudios de la Diplomatura en Trabajo Social en la Universidad de las Islas Baleares: un 93,6 en la UIB, mientras que el 6% restante lo desarrollaron en otras comunidades autónomas.

Tabla 20

Universidades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	U. Illes Balears	78	92,82	93,6
	U. Autónoma de Bcna.	2	2,38	96
	Otras	3	3,57	100
	Total	83	98,77	100
Perdidos	1	1,19		
Total		100		

5.3. Año de finalización de sus estudios (por quinquenios)

Se observa que el grueso de los profesionales de la muestra finalizaron sus estudios entre los quinquenios comprendidos entre 1986 y 2005, lo que representa el 83,64% de toda la muestra.

Tabla 21

Año finalización de los estudios		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	antes de 1980	1	1,19	1,23	1,23
	1981-1985	11	13,09	13,53	14,76
	1986-1990	16	19,04	19,68	34,44
	1991-1995	14	16,66	17,22	51,66
	1996-2000	21	24,99	25,83	77,49
	2001-2005	17	20,23	20,91	98,4
	2006-2008	1	1,19	1,23	100
	Total	81	96,39	100	
Perdidos		3	3,57		
Total		84	100		

5.4. Otras titulaciones

En relación a otra formación reglada, de un tercio del porcentaje válido - el 33,98% - ha desarrollado otros estudios de grado, mayoritariamente otras diplomaturas, mientras que un 55% ha realizado estudios de postgrado a nivel de títulos propios. Llama la atención al alto porcentaje de profesionales que no contestan la pregunta: el 56% del total.

Tabla 22

Otras Titulaciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Licenciado	3	3,5	6,38	6,4
	Diplomado	13	15,4	27,6	34
	Máster	11	13	23,4	57,4
	Experto	5	5,9	10,6	68
	Especialista	3	3,5	6,3	74,3
	Otras	7	8,3	14,8	89,1
	Actualmente cursando	5	5,9	10,6	100
	Total	47	55,9	100	
Perdidos		37	44,04		
Total		84	100,0		

5.5. Formación continuada recibida en los últimos 5 años (expresado en horas)

Respecto a la formación recibida durante los últimos cinco años, expresada en horas de formación, las frecuencias más importantes se concentran fundamentalmente en los entornos comprendidos entre 51 y 100 horas y las 251 y 300 horas, con una media de 145 horas de formación en los últimos 5 años. Así mismo, nos llama la atención a elevado número de personas que no contestan a la pregunta (26,19%).

Tabla 23

	Nº de horas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
V á l i d o s	Entre 20 y 50	3	3,57	4,83	4,83
	Entre 51 y 100	12	14,28	19,32	24,15
	Entre 101 y 150	9	10,71	14,49	38,64
	Entre 151 y 200	6	7,14	9,66	48,3
	Entre 201 y 250	7	8,33	11,27	59,57
	Entre 251 y 300	5	5,95	8,05	67,62
	Entre 301 y 350	2	2,38	3,22	70,84
	Entre 351 y 400	2	2,38	3,22	74,06
	Entre 401 y 450	1	1,19	1,61	75,67
	Entre 451 y 500	8	9,52	12,88	88,55
	Entre 501 y 550	0	0	0	88,55
	Entre 551 y 600	1	1,19	1,66	90,21
	Más de 600	6	7,14	9,66	100
	Total	62	73,78	100	
Perdidos		22	26,18		
Total		84	100		

5.6. Pertenencia y/o participación en grupos de investigación

La pertenencia a grupos de investigación es escasa, incluyendo únicamente al 8,4% del porcentaje válido.

Tabla 24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	76	90,4	91,6	91,6
	Sí	7	8,4	8,4	100,0
	Total	83	98,8	100,0	
Perdidos		1	1,19		
Total		84	100,0		

5.7. Años de experiencia profesional desde la finalización de los estudios

Los años de experiencia profesional de los trabajadores/as sociales de la muestra se concentran especialmente en tres intervalos: de entre 0 y 5 años, con un 24%; entre 6 y 10 años, con un 28,8% y entre 16 y 20 años con un 26,4%.

Tabla 25

Años de experiencia		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Entre 0 y 5 años	20	23,8	24	24
	Entre 6 y 10 años	24	28,56	28,8	52,8
	Entre 11 y 15 años	9	10,71	10,8	63,6
	Entre 16 y 20 años	22	26,18	26,4	90
	Más de 20 años y menos de 23	8	9,52	9,6	100
	Total	83	98,77	100	
Perdidos		1	1,19		
Total		84	100		

5.8. Años de experiencia profesional en Servicios de Atención Primaria

Los intervalos con frecuencias más importantes corresponden a los de aquellos profesionales que poseen una experiencia profesional en Atención Primaria entre los 0 y 5 años,

con un 45,51% de toda la muestra válida, y los profesionales que poseen experiencia entre 16 y 20 años, con un 22,14%. Ello hace pensar que, por una parte, se mantiene un volumen importante de profesionales que se incorporaron a los Servicios de Atención Primaria durante el proceso de expansión que se experimentó tras el desarrollo de la Ley de Régimen Local, la cual otorgaba competencias y obligaba a los Ayuntamientos a la prestación de Servicios Sociales. Y, en segundo lugar, llama poderosamente la atención que el 45,51% de los profesionales de la muestra se integren en el intervalo de experiencia más reducida, entre 0 y 5 años, intervalo que no coincide con ningún período de expansión de servicios de Atención Primaria, lo cual nos hace pensar en posible existencia de una importante movilidad profesional en este sector.

Tabla 26

Años de experiencia		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Entre 0 y 5 años	37	44,03	45,51	45,51
	Entre 6 y 10 años	13	15,47	15,99	61,5
	Entre 11 y 15 años	9	10,71	11,07	72,57
	Entre 16 y 20 años	18	21,42	22,14	94,71
	Más de 20 años y menos de 23	4	4,76	4,92	100
	Total	81	96,39	100	
Perdidos		3	3,57		
Total		84	100		

5.9. Desarrollo de tareas docentes fuera universidad

El desarrollo de tareas docentes incrementa su presencia si lo comparamos con la pertenencia a grupos de investigación. El 29,8% de la muestra declara haber desarrollado algún tipo de actividad docente fuera del contexto universitario.

Tabla 27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	59	70,2	70,2	70,2
	Sí	25	29,8	29,8	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		84	100,0		

5.10. Desarrollo de tareas docentes en la universidad

Este apartado refleja la colaboración entre los profesionales de los servicios y el marco de formación universitaria: el 38,1% ha colaborado en tareas docentes dentro del contexto universitario, con una mayor proporción -22,6%- en el caso de la tutorización de prácticas externas de estudiantes.

Tabla 28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	52	61,9	61,9	61,9
	A estudiantes	13	15,5	15,5	77,4
	Tutorización de prácticas de estudiantes	19	22,6	22,6	100,0
	Total	84	100	100,0	
Total		84	100,0		

5.11. Supervisión de otros profesionales

El ejercicio de la supervisión es ciertamente escaso y siempre se desarrolla en el contexto del servicio: el 9,5% de la muestra manifiesta haber supervisado a otros colegas.

Tabla 29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	76	90,5	90,5	90,5
	Dentro de mi propio servicio	8	9,5	9,5	100,0
	Total	84	100	100,0	
Total		84	100,0		

5.12 Reflexión de la propia práctica profesional a través de la supervisión fuera del propio servicio

La supervisión externa no entra dentro de los parámetros de la normalidad; únicamente el 7,2% manifiesta que se supervisa fuera de su servicio. Sin embargo, la consulta está más extendida: en ocasiones puntuales el 37,7% supervisa o consulta algún aspecto de su práctica. Más de la mitad -el 55,1%- ni se supervisa ni consulta fuera de su ámbito laboral.

Tabla 30

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Normalmente	5	5,9	7,2	7,2
	En ocasiones puntuales	26	30,9	37,7	44,9
	Nunca	38	45,2	55,1	100,0
	Total	69	82,14	100,0	
Perdidos		15	17,8		
Total		84	100,0		

5.13. Reflexión de la propia práctica profesional a través de la supervisión en el propio servicio

La supervisión de la práctica profesional de los trabajadores sociales que componen la muestra no es mayoritaria. El 44,6% del porcentaje válido supervisa normalmente su trabajo, mientras que el 42,84% lo hace puntualmente y el 9,52% nunca supervisa su práctica. Dado que la pregunta hacía especial referencia a la supervisión de la práctica *en el servicio*, los datos no reflejan que ésta sea una práctica consolidada en los centros de servicios sociales.

Tabla 31

En el propio servicio		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Normalmente	37	44,03	46,62	46,62
	En ocasiones puntuales	34	40,46	42,84	89,46
	Nunca	8	9,52	10,08	100
	Total	79	94,01	100	
Perdidos		5	5,95		
Total		84	100		

5.14. Grado de atribución personal ante los resultados

Los profesionales ponen de manifiesto una atribución de los resultados de su práctica que parece bastante equilibrada. Anteponen su responsabilidad a la circunstancia, manifestando mayoritariamente una atribución en la cual los resultados no solo dependen de ellos mismos: el 88,3% del porcentaje válido se sitúa en el entorno comprendido entre una valoración que discurre entre 6 y 8.

Tabla 32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4	1	1,1	2,0	2,0
	5	1	1,1	2,0	3,9
	6	10	11,9	19,6	23,5
	7	21	25	41,2	64,7
	8	14	16,6	27,5	92,2
	9	3	3,57	5,9	98,0
	10	1	1,1	2,0	100,0
	Total	51	60,71	100,0	
Perdidos		33	39,2		
Total		84	100,0		

5.15. Auto-percepción de la competencia en el ejercicio profesional

Los trabajadores/as sociales expresan con claridad que se sienten competentes y pueden desarrollar sus competencias en sus puestos de trabajo en un 68,29% de las frecuencias válidas. Así mismo, se manifiestan competentes y advierten que la organización del servicio en el cual desarrollan su actividad profesional, dificulta o impide el desarrollo de plenas competencias profesionales en un 31,7% de las frecuencias válidas.

Tabla 33

Competencia		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI me siento competente y puedo desarrollar mis competencias en mi puesto de trabajo	56	66,66	66,66	66,66
	Si me siento competente, sin embargo, la actual organización del servicio me dificulta o impide desarrollar plenas competencias profesionales	23	27,38	27,38	93,98
	NO me siento competente debido a que los programas actuales del servicio superan mi capacidad	3	3,57	3,57	97,55
	NO me siento competente, porque mi experiencia profesional es escasa	2	2,38	2,38	100
Total		84	100	100	

5.16. Los trabajadores sociales solicitan *feedbacks* a los usuarios/clientes, sobre la eficacia de su propia práctica

El 25% de los profesionales de la muestra, nunca solicitan un feedback a sus propios usuarios en relación con la eficacia de su trabajo, mientras que el 52,36% lo hacen esporádicamente. Únicamente el 8,33% de las frecuencias válidas afirman que solicitan feedback casi siempre o siempre.

Tabla 34

Feedback	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	21	24,99	24,99	24,99
Esporádicamente	44	52,36	52,36	77,35
Frecuentemente	12	14,28	14,28	91,63
Casi siempre	6	7,14	7,14	98,77
Siempre	1	1,19	1,19	99,96
Total	84	100		

5.17. Reciben *feedbacks* de su propia práctica profesional por parte de su equipo de trabajo

El 43,2% del porcentaje válido de la muestra indica que nunca o esporádicamente recibe *feedbacks* de su equipo de trabajo, el 31,2% frecuentemente, mientras que el 25,2% restante afirma recibirlos casi siempre o siempre.

Tabla 35

Feedback		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	3,57	3,6	3,6
	Esporádicamente	33	39,27	39,6	43,2
	Frecuentemente	26	30,94	31,2	74,4
	Casi siempre	15	17,85	18	92,4
	Siempre	6	7,14	7,2	100
	Total	83	98,77	100	
Perdidos		1	1,19		
Total		84	100		

CAPÍTULO VI.
CARACTERÍSTICAS DEL METACONTEXTO

VI. CARACTERÍSTICAS DEL METACONTEXTO

Un contexto de intervención solo tiene sentido y significado en la medida que se da en el marco de un servicio y un programa. El servicio se constituye en “*el macro-contexto organizacional en el cual se desarrollan los contextos de intervención*”. Los servicios, en tanto que organizaciones, están determinados por marcos jurídico-administrativos, prioridades políticas, modelos y estructuras de gestión, reglas explícitas y no explícitas, creencias y tradiciones históricas que les otorgan una singular identidad. A partir de este momento, nos referiremos a los servicios sociales como el “meta-contexto” en el cual se desarrollan los contextos de intervención.

6.1. Distribución de la muestra según el número de habitantes del municipio

Tabla 36

Nº de Habitantes del municipio	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
-5000	1	14	15
5.001 - 20.000	4	23	27
+ 20.000	3	39	42
Total	8	76	84

6.2. Tipo de UTS

Dos de cada tres servicios son UTS únicas y centralizadas, es decir, sin despliegamiento territorial -61,6%- y denota una relación con los tamaños medios de la isla de Mallorca. El resto -38,4% del porcentaje válido- se vincula a municipios con más de una UTS.

Tabla 37

	Tipo de UTS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UTS Centralizada	45	53,5	61,6	61,6
	UTS Periférica	28	33,3	38,4	100,0
	Total	73	86,9	100,0	
Perdidos		11	13		
Total		84	100,0		

6.3. Tipos de Programas en los cuales ubican la intervención los profesionales

Tres son los programas que concentran la actividad de los trabajadores/as sociales de atención primaria: Programa de Información y Orientación con un 90,44%, Programa de Ayuda Domiciliaria y Apoyo a la Convivencia Familiar con un 91,63%, y Programa de prevención e Inserción Social con el 89,25%.

Tabla 38

TIPO DE PROGRAMAS ACTIVOS EN EL SERVICIO	UBICADO Frecuencia	%	NO UBICADO Frecuencia	%	Total	%
Información y Orientación	76	90,44	8	9,52	84	100
Ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia	77	91,63	7	8,33	84	100
Alojamiento alternativo	39	46,41	45	53,55	84	100
Prevención e inserción social	75	89,25	9	10,71	84	100
Cooperación social y fomento de la solidaridad	54	64,26	30	35,7	84	100

6.4. Diseño de la intervención en uno o varios modelos

Tabla 39

	Modelo de Intervención	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ningún modelo	11	13,09	14,3	14,3
	Uno o varios modelos	38	45,2	49,4	63,6
	Servicio no, pero yo sí	28	33,3	36,4	100,0
	Total	77	91,6	100,0	
Perdidos		7	8,3		
Total		84	100,0		

Los datos ponen en evidencia que la mitad de los servicios (50% del porcentaje válido) no pre-definen el diseño de sus intervenciones mediante la adopción de uno o varios modelos de intervención. Esta situación se modifica mediante la adopción de uno o más de un modelo de trabajo por parte de los profesionales (36,4% del porcentaje válido). Sea a iniciativa de los profesionales o a iniciativa de los servicios, el 85,8% del porcentaje válido afirma diseñar la intervención a través de un modelo.

6.5. Presencia de espacios de coordinación, supervisión, apoyo y seguimiento de casos dentro de la programación de los centros de servicios sociales.

6.5.1. Supervisión administrativa

Únicamente el 42,84% de los trabajadores sociales de atención primaria (porcentaje válido) afirma disponer en la programación de su centro, de espacios destinados a la supervisión administrativa, frente al 57,12% que afirma no disponer de dicha supervisión en el servicio.

Tabla 40

Supervisión administrativa en la programación de los centros de servicios sociales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	36	42,84	42,84	42,84
NO	48	57,12	57,12	100
Total	84	100		

6.5.2. Supervisión de la práctica de casos

En los centros de servicios sociales, la supervisión de la práctica con casos es menor que la supervisión administrativa. Únicamente el 39,27% del porcentaje válido afirma disponer de supervisión de casos en la programación de su UTS, frente al 60,69% que afirma no disponer de supervisión en su centro.

Tabla 41

Supervisión de la práctica con casos en la programación de los centros de servicios sociales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	33	39,27	39,27	39,27
NO	51	60,69	60,69	100
Total	84	100		

6.5.3. Espacios de coordinación, apoyo y seguimiento de casos

EL 61,88% del porcentaje válido afirma disponer de espacios de coordinación, apoyo y seguimiento de casos, frente al 38,08% que afirma no disponer de dicho recurso en su centro. En este último caso, queda en evidencia un significativo número de profesionales que desarrollan su actividad profesional en solitario.

Tabla 42

Coordinación, apoyo y seguimiento de casos en la programación de los centros de servicios sociales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	52	61,88	61,88	61,88
NO	32	38,08	38,08	100
Total	84	100		

6.6. Identificación de las marcas de contexto de los centros de servicios sociales

6.6.1. Existe un tiempo de atención y un tiempo de reflexión pautados y reconocidos

Los profesionales reflejan que, en los servicios en los cuales se ubican, la distinción entre atención y reflexión es minoritaria. Únicamente el 40,46% del porcentaje válido afirma la existencia de esta distinción frente al 59,5% que afirman la inexistencia de esta diferencia.

Tabla 43

Marca de contexto reconocida	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI: el trabajador social reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	34	40,46	40,46	40,46
NO: el trabajador social no reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	50	59,5	59,5	100
Total	84	100		

6.6.2. El Trabajador/a Social no ofrece una ayuda inmediata si antes no ha comprendido la naturaleza de la situación

Sorprende que el 22,61% de los servicios mantenga la posibilidad de ofrecer ayuda inmediata sin la comprensión de la situación. El 77,35% del porcentaje válido no ofrece una ayuda inmediata sin comprender la situación.

Tabla 44

Marca de contexto reconocida	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI: el trabajador social reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	65	77,35	77,35	77,35
NO: el trabajador social no reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	19	22,61	22,61	100
Total	84	100		

6.6.3. El estudio de la situación no es necesario para gestionar cualquier ayuda material, económica, orientación o asesoramiento

En el 89,25% del porcentaje válido es necesario un estudio de la situación para gestionar cualquier ayuda, mientras que en el 10,71% del porcentaje válido dicho estudio no es necesario.

Tabla 45

Marca de contexto reconocida	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI: el trabajador social reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	9	10,71	10,71	10,71
NO: el trabajador social no reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	75	89,25	89,25	100
Total	84	100		

6.6.4. Las demandas de ayudas puntuales son valoradas y acordadas en cada caso con el equipo de trabajo

Más de la mitad del porcentaje valido, un 53,55%, pone de manifiesto un proceso de toma de decisiones unilateral por parte del profesional. En contraposición, el 46,41% restante afirma el desarrollo de análisis y acuerdos en el seno de los equipos de trabajo.

Tabla 46

Marca de contexto reconocida	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI: el trabajador social reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	39	46,41	46,41	46,41
NO: el trabajador social no reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	45	53,55	53,55	100
Total	84	100		

6.6.5. Las demandas de ayudas puntuales pueden ser o son otorgadas en el primer encuentro

El 53,55% del porcentaje válido afirma que las demandas de ayuda puntual no pueden ser otorgadas en el primer encuentro, mientras que el 46,41% restante confirma esta posibilidad.

Tabla 47

Marca de contexto reconocida	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI: el trabajador social reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	39	46,41	46,41	46,41
NO: el trabajador social no reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	45	53,55	53,55	100
Total	84	100		

6.6.6. El profesional que atiende a la persona o familia en el primer contacto necesita de una escucha especializada.

Únicamente el 33,32% del porcentaje válido afirma que en su servicio se considera necesario una “escucha especializada” en el primer contacto; por el contrario, el 66,64% restante afirma que en su servicio no se requiere una escucha especializada en el primer contacto.

Tabla 48

Marca de contexto reconocida	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI: el trabajador social reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	28	33,32	33,32	33,32
NO: el trabajador social no reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	56	66,64	66,64	100
Total	84	100		

6.6.7. El primer encuentro con la persona o familia en el centro, es valorado y atendido por un/a trabajador/a social

En el 64,26% del porcentaje válido, el primer encuentro con la persona o familia es valorado por el Trabajador/a Social, mientras que el 37,7% restante afirma que esta no es una marca de contexto.

Tabla 49

Marca de contexto reconocida	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI: el trabajador social reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	54	64,26	64,26	64,26
NO: el trabajador social no reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	30	35,7	35,7	100
Total	84	100		

6.6.8. Las primeras demandas referidas a información, pueden ser atendidas desde un marco administrativo (auxiliar informador)

Las primeras demandas referidas a información pueden ser atendidas desde un marco administrativo por un auxiliar informador en el 64,26% del porcentaje válido, mientras que el 35,7% restante las demandas informativas no pueden ser atendidas desde un marco administrativo. Llama la atención la igualdad de resultados respecto al ítem anterior; en consecuencia, se establece una diferencia entre primer encuentro y primera demanda.

Tabla 50

Marca de contexto reconocida	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI: el trabajador social reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	54	64,26	64,26	64,26
NO: el trabajador social no reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	30	35,7	35,7	100
Total	84	100		

6.6.9. Se prima el Trabajo Social Individual sobre el Trabajo Social Familiar

Mayoritariamente, no se da primacía a la atención individual sobre la atención familiar en el 71,4% del porcentaje válido, mientras que en el 26,56% restante, los servicios priorizan la atención individual sobre la familiar.

Tabla 51

Marca de contexto reconocida	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI: el trabajador social reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	24	28,56	28,56	28,56
NO: el trabajador social no reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	60	71,4	71,4	100
Total	84	100		

6.6.10. Se prima las intervenciones de gestión de recursos derivadas de un contexto asistencial, a las intervenciones de apoyo presentes en contextos de asesoramiento, mediación ...

Los resultados indican que los servicios priorizan la gestión de recursos, propia de un contexto asistencial, en el 32,13% de porcentaje válido, mientras que el 67,83% restante de los servicios no la prioriza.

Tabla 52

Marca de contexto reconocida	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI: el trabajador social reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	27	32,13	32,13	32,13
NO: el trabajador social no reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	57	67,83	67,83	100
Total	84	100		

6.6.11. Se prima la estandarización de la información en la construcción del diagnóstico social-relacional en un formato preestablecido

En el 73,78% del porcentaje válido, los servicios no poseen un formato preestablecido que haga posible estandarizar la información en la construcción de diagnósticos, mientras que el 26,18% restante, si se manifiesta la existencia de formatos preestablecidos.

Tabla 53

Marca de contexto reconocida	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI: el trabajador social reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	22	26,18	26,18	26,18
NO: el trabajador social no reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	62	73,78	73,78	100
Total	84	100		

6.6.12. Se reconoce y valora como práctica del Trabajador/a Social la elaboración de informes diagnósticos complementarios al modelo estandarizado

El reconocimiento y la valoración de la elaboración de informes diagnósticos por parte del Trabajador/a Social está presente en el 39,28% del porcentaje válido. El 60,71% restante, los servicios no reconocen esta competencia.

Tabla 54

Marca de contexto reconocida	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI: el trabajador social reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	33	39,28	39,28	39,28
NO: el trabajador social no reconoce la presencia de la marca de contexto en su UTS	51	60,71	60,71	100
Total	84	100		

6.7. Organigrama funcional reconocido

Tabla 55

	Organigrama	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	18	21,4	21,9	21,9
	Sí	64	76,1	78,0	98,8
	Total	82	97,6	100,0	
Perdidos		2	2		
Total		84	100,0		

El 78% del porcentaje válido manifiesta la existencia de organigramas formales reconocidos, es decir, cuatro de cada cinco.

6.8. Reglamento de funcionamiento interno del servicio

Tabla 56

	Reglamento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	33	39,2	40,2	40,2
	Sí	48	57,1	58,5	98,8
	Total	82	97,6	100,0	
Perdidos		2	2,3		
Total		96	100,0		

El 40,2% del porcentaje válido manifiesta no disponer de reglamento de funcionamiento interno del servicio, mientras que el 58% restante si manifiesta tenerlo.

6.9. Reglamento facilitador en el desarrollo de buenas prácticas

Tabla 57

	Reglamento facilita buena práctica	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	17	20,2	29,3	29,3
	Sí	41	48,8	70,7	100,0
	Total	58	69	100,0	
Perdidos		26	30,9		
Total		84	100,0		

Comparando los datos con la tabla anterior, sorprende el número de personas que no contestan esta pregunta (30,9% sobre el total). Del porcentaje válido, parece claro que la estructuración del servicio mediante un reglamento de funcionamiento interno, contribuye al desarrollo de buenas prácticas (70,7%).

6.10. Otros Reglamentos en funcionamiento

6.10.1. Servicio de Ayuda a domicilio

Tabla 57

	Reglamento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	21	25	25,0	25,0
	Sí	63	75	75,0	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		84	100,0		

6.10.2. Prestaciones económicas municipales

Tabla 58

	Reglamento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	22	26,1	26,5	26,5
	Sí	61	72,6	73,5	100,0
	Total	83	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		84	100,0		

6.10.3. Centro de día

Tabla 59

	Reglamento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	39	46,4	46,4	46,4
	Sí	45	53,6	53,6	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		84	100,0		

Los datos demuestran que los servicios de ayuda domiciliaria y las prestaciones económicas están mayoritariamente reguladas vía reglamento (75% y 73,5% respectivamente)

mientras que los centros de día dependientes de Atención Primaria apenas alcanzan el 53% del porcentaje válido.

6.11. Tipo de Planificación realizada en el servicio

Tabla 60

	Tipo planificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Planificación Estratégica	21	25	25,6	25,6
	Planificación Operativa	40	47,6	48,8	74,4
	Ninguna planificación	21	25	25,6	100,0
	Total	82	97,6	100,0	
Perdidos		2	2,3		
Total		84	100,0		

La planificación operativa es priorizada frente a la planificación estratégica (48,8% frente al 25,6%). Llama la atención que el 25,6% del porcentaje válido manifiesta que no se da ningún tipo de planificación.

6.12. Elaboración de diagnósticos sociales

Tabla 61

	Diagnósticos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	33	39,3	39,3	39,3
	Sí	51	60,7	60,7	100,0
	Total	84	100	100,0	
Total		84	100,0		

El 60,7% afirma haber desarrollado algún tipo de diagnóstico frente al 39% que manifiesta no haberlo hecho.

6.12. 1 Elaboración de diagnósticos sociales: DEPENDENCIA

Tabla 62

	Diagnóstico sobre Dependencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	65	67,7	77,4	77,4
	Sí	19	22,6	22,6	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		100,0	100,0		

6.12. 2 Elaboración de diagnósticos sociales: INMIGRACIÓN

Tabla 63

	Diagnóstico sobre Inmigración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	46	54,8	54,8	54,8
	Sí	38	45,2	45,2	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		100,0	100,0		

6.12. 3 Elaboración de diagnósticos sociales: MUJER

Tabla 64

	Diagnóstico sobre Mujer	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	56	66,7	66,7	66,7
	Sí	28	33,3	33,3	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		100,0	100,0		

6.12. 4 Elaboración de diagnósticos sociales: BARRERAS ARQUITECTÓNICAS

Tabla 65

	Diagnóstico sobre Barreras	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	77	91,7	91,7	91,7
	Sí	7	8,3	8,3	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		100,0	100,0		

6.12. 5 Elaboración de diagnósticos sociales: INFANCIA

Tabla 66

	Diagnóstico sobre Infancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	58	69,0	69,0	69,0
	Sí	26	31,0	31,0	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		100,0	100,0		

6.12. 6 Elaboración de diagnósticos sociales: FAMILIA

Tabla 67

	Diagnóstico sobre Familia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	66	78,6	78,6	78,6
	Sí	18	21,4	21,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		100,0	100,0		

Del conjunto de diagnósticos, los temas de mayor ejecución son los de inmigración (45,2%), mujer (33,3%) e infancia (31%). Los diagnósticos sobre dependencia (22,6%), familia (21,4%) y barreras arquitectónicas (8,3%) son minoritarios.

6.13 Utilidad de los diagnósticos sectoriales

6.13.1 Han servido como base de una planificación estratégica

Tabla 68

	Útil como base de planificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	65	77,4	77,4	77,4
	Sí	19	22,6	22,6	100,0
	Total	84	87,5	100,0	
Total		100,0	100,0		

En el 77,4% de los casos, los diagnósticos sociales no son la base para la planificación. Esta contestación es congruente con la escasa planificación de la intervención que manifiestan los profesionales de la muestra.

6.13.2 Han servido como fundamento para la creación de un nuevo servicio

Tabla 69

	Útil para crear nuevo servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	48	57,1	57,1	57,1
	Sí	36	42,9	42,9	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		100,0	100,0		

Si bien la planificación no está básicamente influenciada por los resultados de la investigación que, como hemos visto, es en si misma escasa, parece que el conocimiento obtenido es en mayor proporción, usado para el diseño de nuevos servicios. Así lo pone de manifiesto el 43% de los profesionales.

6.13.3 Han servido para divulgar una situación

Tabla 70

	Útil para divulgar una situación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	56	66,7	66,7	66,7
	Sí	28	33,3	33,3	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		100,0	100,0		

Solo un tercio de los profesionales (33,3%) manifiesta la utilidad de los diagnósticos como instrumentos de divulgación de situaciones sociales.

6.13.4 ¿Los diagnósticos han sido útiles?

Tabla 71

	¿El diagnóstico ha sido útil?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	84	100,0	100,0	100,0
Total		100,0	100,0		

Sorprende la unanimidad de la contestación: el 100% de la muestra afirma que los estudios de diagnóstico social no son útiles.

6.14. Dotación de las UTS

6.14.1. Trabajadores Sociales por UTS

Tabla 72

	N° de Trabajadores Sociales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	14	16,7	16,7	16,7
	2	15	17,9	17,9	34,5
	3	9	10,7	10,7	45,2
	4	6	7,1	7,1	52,4
	5	23	27,4	27,4	79,8
	6	6	7,1	7,1	86,9
	7	6	7,1	7,1	94,0
	9	4	4,8	4,8	98,8
	10	1	1,2	1,2	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		84	100,0		

6.14.2. Educadores Sociales por UTS

Tabla 73

	N° de Educadores Sociales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	5	6,0	6,0	6,0
	1	20	23,8	23,8	29,8
	2	13	15,5	15,5	45,2
	3	11	13,1	13,1	58,3
	4	20	23,8	23,8	82,1
	5	10	11,9	11,9	94,0
	10	4	4,8	4,8	98,8
	12	1	1,2	1,2	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
	Total		84	100,0	

Observamos dos grandes intervalos en los cuales se concentra la dotación de educadores. Un primer grupo en el cual la dotación de educadores está entre uno y dos por servicios, y un segundo intervalos en el cual la dotación está situada entre tres y cuatro. Se observan también desviaciones importantes en las cuales las dotaciones son importantes (cinco, diez y doce).

6.14.3. Psicólogos por UTS

Tabla 74

	Nº de Psicólogos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	23	27,4	27,4	27,4
	1	52	61,9	61,9	89,3
	2	4	4,8	4,8	94,0
	3	3	3,6	3,6	97,6
	4	2	2,4	2,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		84	100,0		

A diferencia de los educadores, la dotación de psicólogos es sensiblemente inferior, la mayoría de la muestra manifiesta que su servicio está dotado con un psicólogo (61,9%). Destacar que el 27,4% de la muestra manifiesta no disponer de esta figura profesional en su servicio.

6.14.4. Pedagogos por UTS

Tabla 75

	Nº de Pedagogos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	81	96,4	96,4	96,4
	1	3	3,6	3,6	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		84	100,0		

Los datos ponen de manifiesta que la presencia de pedagogos es claramente marginal, (3,6%) del conjunto de la muestra.

6.14.5. Trabajadoras familiares por UTS

Tabla 76

	Nº de Trabajadoras Familiares	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	1	1,2	1,2	1,2
	1	12	14,3	14,3	15,5
	2	24	28,6	28,6	44,0
	3	6	7,1	7,1	51,2
	4	2	2,4	2,4	53,6
	5	1	1,2	1,2	54,8
	6	4	4,8	4,8	59,5
	8	4	4,8	4,8	64,3
	9	8	9,5	9,5	73,8
	11	5	6,0	6,0	79,8
	12	7	8,3	8,3	88,1
	13	2	2,4	2,4	90,5
	14	1	1,2	1,2	91,7
	15	1	1,2	1,2	92,9
	22	1	1,2	1,2	94,0
	25	5	6,0	6,0	100,0
		Total	84	100,0	100,0
Total		84	100,0		

La tabla demuestra que el servicio de ayuda a domicilio esta notablemente dotado en los centros de Atención Primaria. El 44% manifiesta poseer entre una y dos trabajadoras familiares, incrementándose de forma paulatina hasta las 25.

6.14.6. Auxiliares administrativos por UTS

Tabla 77

	Nº de Auxiliares	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	64	76,2	76,2	76,2
	1	16	19,0	19,0	95,2
	2	2	2,4	2,4	97,6
	3	2	2,4	2,4	100,0
		Total	84	100,0	100,0
Total		84	100,0		

Excepto en los grandes municipios, la figura del auxiliar administrativo es minoritaria.

6.14.7. Conserjes o auxiliares de recepción por UTS

De igual manera, la figura del auxiliar informador solo se ha consolidado en los centros de servicios sociales de los grandes municipios.

Tabla 78

	Nº de conserjes	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	74	88	89,2	89,2
	1	6	7,1	7,2	96,4
	2	2	2,3	2,4	98,8
	9	1	1,1	1,2	100,0
	Total	83	98,8	100,0	
Perdidos		1	1,1		
Total		84	100,0		

6.15. Servicios subcontratados

Los datos reflejan que los programas de educadores de calle (65,5%), educación informal (47,3%) y la ayuda a domicilio (46,4%) son los tipos de servicios con más porcentaje de subcontratación.

6.15.1 Ayuda a domicilio

Tabla 79

	Ayuda a domicilio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	45	53,6	53,6	53,6
	Sí	39	46,4	46,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		84	100,0		

6.15.2 Centro de día

Tabla 80

	Centro de día	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	58	69,0	69,0	69,0
	Sí	26	31,0	31,0	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		84	100,0		

6.15.3 Comedor social

Tabla 81

	Comedor social	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	57	67,9	67,9	67,9
	Sí	27	32,1	32,1	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		84	100,0		

6.15.4 Educadores de calle

Tabla 82

	Educadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	29	34,5	34,5	34,5
	Sí	55	65,5	65,5	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		84	100,0		

6.15.5 Actividades educativas

Tabla 83

	Act. educativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	44	52,4	52,4	52,4
	Sí	40	47,6	47,6	100,0
	Total	84	100,0	100,0	
Total		84	100,0		

6.16 Sistema de supervisión de los servicios subcontratados

Tabla 84

	Tipo de supervisión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Supervisiones mensuales	38	45,2	70,4	70,4
	Supervisiones cada X meses	14	16,6	25,9	96,3
	No se realiza supervisión	2	2,3	3,7	100,0
	Total	54	64,2	100,0	
Perdidos		30	43,8		
Total		84	100,0		

6.17. Disposición de infraestructuras suficientes para el desarrollo del Trabajo Social Individual y Familiar del centro

El 75,6% del porcentaje válido afirma disponer de espacios suficientes de trabajo para el desarrollo del trabajo social individual y familiar, frente al 24% que manifiesta no disponer de dichos espacios. Ello pone de manifiesto una precariedad de medios en uno de cada cuatro profesionales.

Tabla 85

Disposición de espacios suficientes para el trabajo social con casos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	63	74,97	75,6	75,6
NO	20	23,8	24	100
Total	83	98,77	100	
Perdidos	1	1,19		
Total	84	100		

6.18. Las infraestructuras existentes permiten el desarrollo de un trabajo confidencial

El 72,15% del porcentaje válido afirma disponer de espacios adecuados para el desarrollo del trabajo social individual y familiar en condiciones de garantizar la confidencialidad del mismo, en contraposición al 27,84% que afirma no disponer de espacios que garanticen la confidencialidad.

Tabla 86

Los espacios de trabajo permiten un trabajo confidencial	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	57	67,83	72,15	72,15
NO	22	26,18	27,84	100
Total	79	94,01	100	
Perdidos	5	5,95		
Total	84	100		

6.19. Disposición de infraestructuras apropiadas para el Trabajo Social de Grupo

Se observa una disminución de la presencia de espacios para la realización del trabajo social de grupo en relación con la disposición de espacios para llevar a cabo el trabajo individual y familiar. El 69,02% del porcentaje válido afirma disponer de espacios adecuados frente al 30,94% que afirma no disponer de los mismos.

Tabla 87

Disposición de espacios de trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	58	69,02	69,02	69,02
NO	26	30,94	30,94	100
Total	84	100		

CAPÍTULO VII.
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA PRIMERA ÁREA DEL
INVENTARIO: *LA ACOGIDA INICIAL*

VII. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA PRIMERA ÁREA DEL INVENTARIO: *LA ACOGIDA INICIAL*

7.1. NIVEL DE IMPORTANCIA Y NIVEL DE REALIZACIÓN

Respecto a la importancia, puede observarse que los nueve criterios de intervención presentes en la acogida inicial, han sido valorados en alguna ocasión con un nivel de importancia “*Mucho*”.

Entre los criterios de intervención valorados en alguna ocasión, de “*Ninguna*” importancia, el ítem (nº4), *Ofrecer agua, infusión...* es el que ha obtenido un porcentaje válido más elevado con un 6,0% y es el menos valorado de todos ellos.

En cuanto al nivel de realización, los criterios de intervención del área *La acogida inicial* han sido valorados, en alguna ocasión, como aquellos que se ponen en práctica *siempre*, a excepción del (nº4), *Ofrecer agua, infusión...*, donde el 90% lo hace esporádicamente o nunca.

A nivel general, podemos observar que la puntuación obtenida en el nivel de realización, es menor que la otorgada al nivel de importancia para cada uno de los criterios de intervención del área *La acogida inicial*.

7.2. RANKING DE IMPORTANCIA

En la siguiente tabla, presentamos un ranking, ordenado de mayor a menor, sobre el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales a los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) presentes en el área *La acogida inicial*.

Este ranking está construido con base al porcentaje que representa la suma de frecuencias de las categorías *bastante y mucho* en relación al nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales (Cifre, Montaña, Munar y Socias 2006; Montaña, Palmer y Palou 2008).

Tabla 88

Área I. Acogida inicial. Ranking IMPORTANCIA			
Nº en el Ranking	nº de orden en el inventario	Criterios de intervención	Porcentaje bastante y mucho
1º	3	Mirar a los ojos y/o dar la mano y/o invitar a tomar asiento	100
2º	9	Manifestar interés por lo que nos comentan y mostrar satisfacción en que la persona o familia hayan podido llegar al servicio	97,6
3º	2	Presentación recíproca entre Trabajador Social y cliente familia	96,4
4º	5	Dirigirse a la persona o a los miembros de la familia por sus nombres	92,9
5º	1	Salir al encuentro de la persona o familia para recibirla	89,3
6º	8	Expresar nuestro interés en conocerles antes de empezar a hablar de los motivos por los que han acudido al centro: recoger los datos básicos (ficha social) con un clima cordial	82,1
7º	6	Realizar una breve explicación sobre la función del servicio y en qué consiste nuestro trabajo	78,6
8º	7	Introducir algún comentario informal antes de dar paso a exponer los motivos por los que han acudido	61,4
9º	4	Ofrecer agua, infusión ...	19,9

Entre los **criterios de intervención mas valorados** por los trabajadores sociales, destacan;

- *Mirar a los ojos y/o dar la mano y/o invitar a tomar asiento,*
- *Manifestar interés por lo que nos comentan y mostrar satisfacción en que la persona o familia hayan podido llegar al servicio y,*
- *Presentación recíproca entre Trabajador Social y usuario o familia.*

Entre los **criterios de intervención menos valorados** por los trabajadores sociales, destacan;

- *Realizar una breve explicación sobre la función del servicio y en qué consiste nuestro trabajo,*
- *Introducir algún comentario informal antes de dar paso a exponer los motivos por los que han acudido,*
- *Ofrecer agua, infusión ...*

7.3. RANKING DE REALIZACIÓN

En la siguiente tabla presentamos un ranking sobre el nivel de realización, de acuerdo con las respuestas otorgadas por los trabajadores sociales a los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) presentes en el área *La acogida inicial*.

Este ranking está construido de acuerdo con el porcentaje que representa la suma de frecuencias de las categorías *casi siempre* y *siempre* en relación al nivel de realización otorgado por los trabajadores sociales (Cifre, Montaña, Munar y Socias 2006; Montaña, Palmer y Palou 2008).

Tabla 89

Área I. Acogida inicial. Ranking REALIZACIÓN			
Ranking	nº de orden en el inventario	Criterios de intervención	Porcentaje casi siempre y siempre
1º	3	Mirar a los ojos y/o dar la mano y/o invitar a tomar asiento	88,1
2º	2	Presentación recíproca entre Trabajador Social y cliente o familia	81
3º	5	Dirigirse a la persona o a los miembros de la familia por sus nombres	81
4º	1	Salir al encuentro de la persona o familia para recibirla	78,6
5º	9	Manifestar interés por lo que nos comentan y mostrar satisfacción en que la persona o familia hayan podido llegar al servicio	78,6
6º	8	Expresar nuestro interés en conocerles antes de empezar a hablar de los motivos por los que han acudido al centro: recoger los datos básicos (ficha social) con un clima cordial	66,3
7º	7	Introducir algún comentario informal antes de dar paso a exponer los motivos por los que han acudido	45,1
8º	6	Realizar una breve explicación sobre la función del servicio y en qué consiste nuestro trabajo	44
9º	4	Ofrecer agua, infusión ...	9,5

Podemos observar que los **niveles más altos de realización** se concentran en:

- *Mirar a los ojos y/o invitar a tomar asiento,*
- *Presentación recíproca entre Trabajador Social y cliente o familia,*

- *Dirigirse a la persona o a los miembros de la familia por sus nombres, con un porcentaje del 88,1%; 81% y 81% respectivamente.*

Los **niveles más bajos de realización** se concentran en:

- *Introducir algún comentario informal antes de dar paso a exponer los motivos por los que han acudido,*
- *Realizar una breve explicación sobre la función del servicio y en qué consiste nuestro trabajo,*
- *Ofrecer agua, infusión ...*

con un porcentaje del 45,1%, 44% y 9,5% respectivamente

7.4. RANKING DE IMPORTANCIA Y RANKING DE REALIZACIÓN

A continuación presentamos una tabla con los porcentajes obtenidos y la posición en el ranking de cada uno de los criterios de intervención del área *La acogida inicial*, en relación al nivel de importancia y al nivel de realización.

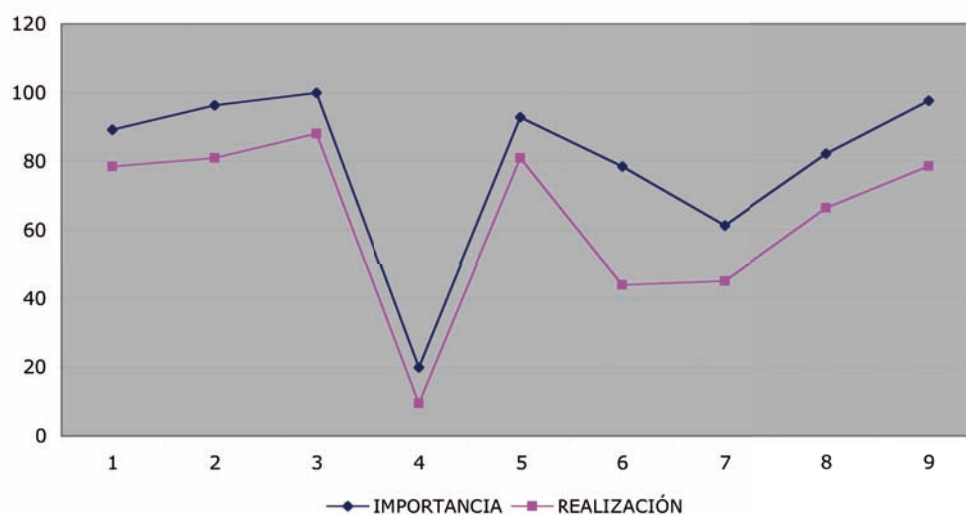
Así mismo, presentamos una gráfica que recoge los porcentajes obtenidos en el nivel de importancia y el nivel de realización par cada uno de los criterios del intervención del área estudiada. Dicha gráfica esta organizada siguiendo como referencia el Ranking de Realización; de esta manera, al estar el ranking organizado de mayor a menor, podemos observar con facilidad si existen equivalencias o divergencias entre las posiciones que ocupan los criterios de realización en ambos ranking.

Tabla 90

IMPORTANCIA		Nº de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
1	100	3	Mirar a los ojos y/o dar la mano y/o invitar a tomar asiento	88,1	1
3	96,4	2	Presentación recíproca entre Trabajador Social y cliente o familia	81	2
4	92,9	5	Dirigirse a la persona o a los miembros de la familia por sus nombres	81	3
2	97,6	9	Manifiestar interés por lo que nos comentan y mostrar satisfacción en que la persona o familia hayan podido llegar al servicio	78,6	4
5	89,3	1	Salir al encuentro de la persona o familia para recibirla	78,6	5
6	82,1	8	Expresar nuestro interés en conocerles antes de empezar a hablar de los motivos por los que han acudido al centro: recoger los datos básicos (ficha social) con un clima cordial	66,3	6
8	61,4	7	Introducir algún comentario informal antes de dar paso a exponer los motivos por los que han acudido	45,1	7
7	78,6	6	Realizar una breve explicación sobre la función del servicio y en qué consiste nuestro trabajo	44	8
9	19,9	4	Ofrecer agua,infusión ...	9,5	9

Grafico 1

1. Acogida inicial.



A continuación vamos a destacar los resultados obtenidos en ambos rankings considerando las posiciones alcanzadas por los criterios de intervención (confluencias y diferencias más destacadas) y los porcentajes obtenidos por los criterios de intervención (confluencias y diferencias más destacados).

Confluencias de posiciones entre los más valorados y los más realizados:

- *Mirar a los ojos y/o dar la mano y/o invitar a tomar asiento.* Ocupa el primer lugar en ambos rankings.

Confluencias de posiciones entre los menos valorados y menos realizados:

- *Ofrecer agua, infusión,* ocupa el último lugar en ambos rankings.
- *Expresar nuestro interés en conocerles antes de empezar a hablar de los motivos por los que han acudido al centro: recoger los datos básicos (ficha social) con un clima cordial.*
- *Realizar una breve explicación sobre la función del servicio y en qué consiste nuestro trabajo.*

En general, observamos que los criterios de intervención que se encuentran en las posiciones más bajas (menos valorados), también ocupan las posiciones más bajas en realización.

Diferencias destacadas: El segundo lugar en importancia, *Manifestar interés por lo que nos cometan y mostrar satisfacción en que la persona o familia hayan podido llegar al servicio,* ocupa el quinto lugar en realización

Observación centrada en los porcentajes obtenidos en ambos niveles: vemos que en todos los casos, los porcentajes para el nivel de importancia superan los porcentajes obtenidos en el ranking para el nivel de realización. Destaca sobre el resto, *Realizar una breve explicación sobre la función del servicio y en qué consiste nuestro trabajo,* con un porcentaje del 78,6% a nivel de importancia y un porcentaje del 44% en el nivel de realización. Desde las posiciones en ambos niveles, ocupan el séptimo y octavo lugar.

7.5. TABLA DE RELACIÓN Y COMPARACIÓN ENTRE NIVEL DE IMPORTANCIA Y REALIZACIÓN

A continuación, presentamos una tabla de relación y comparación que hemos adoptado del diseño utilizado en los estudios sobre competencias en el marco de la UIB (Cifre, Montaña, Munar y Socias 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008). La tabla muestra los resultados del análisis relacional y comparativo para cada nivel estudiado: importancia y realización.

Los datos que se observan son el resultado de diversas operaciones basadas en las tablas de contingencia anteriormente expuestas, y nos permiten dar respuesta a dos objetivos de nuestro estudio:

1. Por un lado, nos permite conocer el grado de relación o interdependencia entre el nivel de importancia que los trabajadores sociales han otorgado al inventario y el nivel con que lo ponen en práctica.
 2. Por otro lado, nos permite identificar en qué criterios de intervención el valor otorgado a la importancia supera el valor otorgado al nivel de realización ($\text{Importancia} > \text{Realización}$) y en cuáles es inferior ($\text{Importancia} < \text{Realización}$) y por último, conocer si existen diferencias estadísticamente significativas entre ambas.
- Columna 1: Coeficiente de correlación lineal de Spearman. Nos permite conocer el grado de relación o interdependencia entre el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales a cada uno de los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) y el nivel de realización de los mismos.
 - Columna 2: $\text{Importancia} = \text{realización}$. Nos permite conocer la concordancia entre los dos niveles estudiados; es decir la frecuencia en la cual se ha otorgado a cada criterio de intervención el mismo valor de escala (de 1 a 5), tanto en el nivel de importancia como en el nivel de realización.
 - Columna 3: $\text{Importancia} > \text{Realización}$. Nos permite identificar en qué criterio de intervención el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales es superior al nivel con que realizan dicho criterio. La columna nos da a conocer la frecuencia en la cual el nivel de

importancia supera a la realización para cada uno de los criterios de intervención y por tanto establece que el nivel de realización debería ser aumentado.

- Columna 4: Importancia < Realización. Nos permite identificar en qué criterios de intervención el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales es inferior al otorgado al nivel de realización y por tanto establece que su nivel de realización podría decrecer.
- Columna 5: Nos permite establecer a través de un índice de contraste Z (Palmer, 1996), una comparación entre las dos columnas anteriores y valorar si las diferencias encontradas entre ambas son estadísticamente significativas.

Tabla 91

Nº de orden	Área I. Acogida inicial	Rs	Importancia = Realización	Importancia > Realización	Importancia < Realización	Z
1	Salir al encuentro de la persona o familia para recibirla	0,623**	46	28	10	-2,9589
2	Presentación recíproca entre Trabajador Social y cliente o familia	0,543**	51	33	0	-5,7445
3	Mirar a los ojos y/o dar la mano y/o invitar a tomar asiento	0,575**	60	22	2	-4,0857
4	Ofrecer agua,infusión ...	0,313**	30	52	1	-7,018
5	Dirigirse a la persona o a los miembros de la familia por sus nombres	0,476**	49	33	2	-5,2416
6	Realizar una breve explicación sobre la función del servicio y en qué consiste nuestro trabajo	0,575**	33	51	0	-7,1414
7	Introducir algún comentario informal antes de dar paso a exponer los motivos por los que han acudido	0,696**	43	33	6	-4,33
8	Expresar nuestro interés en conocerles antes de empezar a hablar de los motivos por los que han acudido al centro: recoger los datos básicos (ficha social) con un clima cordial	0,631**	46	33	4	-4,76
9	Manifiestar interés por lo que nos comentan y mostrar satisfacción en que la persona o familia hayan podido llegar al servicio	0,584**	52	31	1	-5,31

Nota: ** P>0,01

Podemos observar que para cada criterio de intervención, existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de importancia y el nivel de realización otorgados.

Esto significa que la importancia y la realización que los trabajadores sociales otorgan a los criterios de intervención presentes en *la acogida inicial*, discurren en la misma dirección; este patrón de interdependencia es estadísticamente significativo.

A partir del índice de contraste Z hemos comprobado que, en todos los casos, la diferencia observada entre el nivel de importancia y el nivel de realización, es estadísticamente significativa ($p < 0.01$). Por otro lado, el signo negativo de la Z , establece que la diferencia se da otorgando un mayor peso a la importancia que a la realización. Los nueve criterios de intervención del área *La acogida inicial* son susceptibles de aumentar su nivel de realización.

CAPÍTULO VIII.
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA SEGUNDA ÁREA DEL
INVENTARIO: *LA ESCUCHA Y UBICACIÓN DE LA DEMANDA*

VIII. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA SEGUNDA ÁREA DEL INVENTARIO: *LA ESCUCHA Y UBICACIÓN DE LA DEMANDA*

8.1. NIVEL DE IMPORTANCIA Y NIVEL DE REALIZACIÓN

Respecto al nivel de importancia, podemos observar que los 25 criterios de intervención presentes en la *Escucha y ubicación de la demanda*, han sido valorados en alguna ocasión, con un nivel de importancia “*Mucho*”.

Entre los valorados con la categoría “*Mucho*” han obtenido el porcentaje más alto en importancia:

- (nº11) *Tomarse un tiempo para escuchar la demanda y evitar proponer soluciones hasta que no se haya comprendido y ubicado el verdadero sentido de la demanda*, con un 84,3%;
- (nº13) *Activar la disposición para comprender y aproximarse al significado (sentimientos, emociones, valores) que tienen los hechos para la persona o para los miembros de la familia (escucha activa)*, con un 83,1%;
- (nº12) *Activar la disposición para prestar atención, interés y motivación para recibir la demanda (escucha activa)*, con un 81,0%;
- (nº17) *Generar confianza en la relación profesional para facilitar a la persona o familia exponer sus problemas y necesidades que se hallan ocultos detrás de la demanda inicial*, con un 81,0%.

En cuanto al nivel de realización, todos los criterios de intervención han sido valorados, en algunas ocasiones, como aquellos que se ponen en práctica “*Siempre*”. Trece de los veinticinco criterios de intervención han sido señalados, en algunas ocasiones, con un nivel de realización “*Nunca*”. En todos los casos, las puntuaciones obtenidas para el nivel de realización son menores que las otorgadas al nivel de importancia.

8.2. RANKING DE IMPORTANCIA

En la siguiente tabla, presentamos un ranking ordenado de mayor a menor, sobre el nivel de importancia que han otorgado los trabajadores sociales a los criterios de intervención (estrategias, técnicas y habilidades) presentes en el área *Escucha y ubicación de la demanda*.

El ranking que presentamos, está construido con base al porcentaje que representa la suma de frecuencias de las categorías *bastante* y *mucho* en relación al nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales (Cifre, Montaña, Munar y Socias, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

Tabla 92

Área II. Escucha y ubicación de la demanda. Ranking de IMPORTANCIA			
Nº en el Ranking	nº de orden	Criterios de intervención	Porcentaje bastante y mucho
1º	11	Tomarse un tiempo para escuchar la demanda y evitar proponer soluciones hasta que no se haya comprendido y ubicado el verdadero sentido de la demanda	100
2º	12	Activar la disposición para prestar atención, interés y motivación para recibir la demanda (escucha activa)	100
3º	13	Activar la disposición para comprender y aproximarse al significado (sentimientos, emociones, valores) que tienen los hechos para la persona o para los miembros de la familia (escucha activa)	98,8
4º	17	Generar confianza en la relación profesional para facilitar a la persona o familia exponer sus problemas y necesidades que se hallan ocultos detrás de la demanda inicial	98,8
5º	14	Escuchar sin juzgar, sin dar ni imponer las propias ideas a la persona o familia que acude (escucha activa, escuchar haciendo silencio dentro de si)	97,6
6º	18	Mostrar comprensión empática ante la situación expuesta y respeto incondicional hacia la persona	97,6
7º	26	Entender en qué desean ser ayudados y cómo han pensado que se concrete la ayuda	97,6
8º	34	Analizar la demanda junto con la persona o familia para comprender la finalidad que esta persigue y para establecer relaciones entre la demanda presentada y las necesidades detectadas	97,6
9º	16	Con actitud receptiva, clarificar las palabras o contenidos que no entendemos del relato que exponen las personas	96,4
10º	20	Conocer los valores propios de la persona o familia cliente y los de su grupo social de pertenencia para comprender mejor cómo vive la situación y lo que significa en su vida	94

Área II. Escucha y ubicación de la demanda. Ranking de IMPORTANCIA			
11°	24	En el caso de que la demanda la presente otra persona distinta al cliente, conocer a la persona cliente o familia y saber su necesidad o problema	94
12°	33	Si es necesario, redefinir la propuesta de relación anterior en una relación colaborativa, que esté basada en su competencia, más que en sus déficits	91,55
13°	10	Reconocer los esfuerzos que la persona o la familia ha tenido que poner en marcha para solicitar ayuda	90,5
14°	21	Conocer los valores propios del Trabajador Social y mantenerlos en quietud para comprender la situación desde el significado que la persona o la familia le da a los hechos y no desde nuestros significados (auto-conocimiento)	90,2
15°	27	Valorar y distinguir el tipo de actitud o motivación con el que la persona o familia formula la demanda	89
16°	28	Conocer si la persona o familia está recibiendo ayuda de otros servicios o si la recibió en el pasado	88,1
17°	23	Conocer el propósito que persigue la persona o familia planteando dicha demanda: cómo cada persona se verá perjudicada y/o beneficiada por el cambio que la demanda quiere introducir	87,7
18°	29	En caso de una derivación: evaluar la relación existente entre el sistema derivante y la persona o familia y valorar la implicación que tienen los derivantes en el caso, así como su disposición a colaborar en el proceso de ayuda	86,9
19°	22	Conocer la fase del ciclo vital que atraviesa la persona o la familia y tener en cuenta sus singularidades lo que permite al Trabajador Social tener un marco explicativo de las necesidades de la persona en cada etapa	85,7
20°	25	Conocer qué miembros de la familia saben que se está planteando dicha demanda y qué opinan de ello	84,5
21°	32	Conocer cuál es la propuesta de relación que la persona o familia propone al Trabajador Social (Junto con la demanda, la persona también solicita al Trabajador Social un trato, una forma de relación: delegar la responsabilidad, pasividad, colaboración...)	84,3
22°	15	Informar con amabilidad, que en el transcurso de la entrevista tomaremos notas y que más tarde las compartiremos para saber si hemos entendido bien su situación	81
23°	19	Identificar las singularidades y necesidades del grupo de población al cual pertenece la persona o familia que presenta la demanda	81
24°	30	En caso de una derivación: Evaluar las informaciones que nos llegan procedente de otros profesionales o de personas próximas a la familia	81
25°	31	Compartir con la persona o familia la información que tenemos del sistema derivante sobre su situación, al objeto de establecer una relación clara y de confianza mutua desde el inicio	79,3

Podemos observar que los **criterios de intervención valorados como más importantes** por los trabajadores sociales son:

- *Tomarse un tiempo para escuchar la demanda y evitar proponer soluciones hasta que no se haya comprendido y ubicado el verdadero sentido de la demanda*, con un nivel de importancia otorgado del 100%;
- *Activar la disposición para prestar atención, interés y motivación para recibir la demanda (escucha activa)*, con un nivel de importancia otorgado del 100%;
- *Activar la disposición para comprender y aproximarse al significado (sentimientos, emociones, valores) que tienen los hechos para la persona o para los miembros de la familia (escucha activa)*, con un nivel de importancia otorgado del 98,8%.

Es importante destacar, que el nivel otorgado a la importancia para más de la mitad de los criterios de intervención está comprendido entre un 100% y un 90,2%.

Entre los **criterios de intervención valorados como menos importantes**, encontramos:

- *Identificar las singularidades y necesidades del grupo de población al cual pertenece la persona o familia que presenta la demanda*;
- *En caso de una derivación: Evaluar las informaciones que nos llegan procedente de otros profesionales o de personas próximas a la familia*, ambos con un nivel de importancia otorgado del 81% y, en última posición,
- *Compartir con la persona o familia la información que tenemos del sistema derivante sobre su situación, al objeto de establecer una relación clara y de confianza mutua desde el inicio*, con un nivel de importancia otorgado del 79,3%.

8.3. RANKING DE REALIZACIÓN

En la siguiente tabla presentamos un ranking sobre el nivel de realización basado en las respuestas otorgadas por los trabajadores sociales a los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) presentes en el área *Escucha y ubicación de la demanda*.

Este ranking está construido con base al porcentaje que representa la suma de frecuencias de las categorías *casi siempre* y *siempre* en relación al nivel de realización otorgado por los trabajadores sociales (Cifre, Montañó, Munar y Socias, 2006; Montañó, Palmer y Palou, 2008).

Tabla 93

Área II. Escucha y ubicación de la demanda Ranking de REALIZACIÓN			
Nº en el Ranking	Nº de orden	Criterios de intervención	Porcentaje casi siempre y siempre
1º	26	Entender en qué desean ser ayudados y cómo han pensado que se concrete la ayuda	86,9
2º	12	Activar la disposición para prestar atención, interés y motivación para recibir la demanda (escucha activa)	85,7
3º	24	En el caso de que la demanda la presente otra persona distinta al cliente, conocer a la persona cliente o familia y saber su necesidad o problema	85,5
4º	11	Tomarse un tiempo para escuchar la demanda y evitar proponer soluciones hasta que no se haya comprendido y ubicado el verdadero sentido de la demanda	84,3
5º	17	Generar confianza en la relación profesional para facilitar a la persona o familia exponer sus problemas y necesidades que se hallan ocultos detrás de la demanda inicial	80,95
6º	16	Con actitud receptiva, clarificar las palabras o contenidos que no entendemos del relato que exponen las personas	79,5
7º	18	Mostrar comprensión empática ante la situación expuesta y respeto incondicional hacia la persona	78
8º	14	Escuchar sin juzgar, sin dar ni imponer las propias ideas a la persona o familia que acude (escucha activa, escuchar haciendo silencio dentro de si)	77,1
9º	13	Activar la disposición para comprender y aproximarse al significado (sentimientos, emociones, valores) que tienen los hechos para la persona o para los miembros de la familia (escucha activa)	75,9
10º	28	Conocer si la persona o familia está recibiendo ayuda de otros servicios o si la recibió en el pasado	73,8
11º	34	Analizar la demanda junto con la persona o familia para comprender la finalidad que esta persigue y para establecer relaciones entre la demanda presentada y las necesidades detectadas	71,1
12º	27	Valorar y distinguir el tipo de actitud o motivación con el que la persona o familia formula la demanda	70,7
13º	30	En caso de una derivación: Evaluar las informaciones que nos llegan procedente de otros profesionales o de personas próximas a la familia	65,5
14º	31	Compartir con la persona o familia la información que tenemos del sistema derivante sobre su situación, al objeto de establecer una relación clara y de confianza mutua desde el inicio	58,5
15º	21	Conocer los valores propios del Trabajador Social y mantenerlos en quietud para comprender la situación desde el significado que la persona o la familia le da a los hechos y no desde nuestros significados (auto-conocimiento)	57,3
16º	19	Identificar las singularidades y necesidades del grupo de población al cual pertenece la persona o familia que presenta la demanda	56,2
17º	33	Si es necesario, redefinir la propuesta de relación anterior en una relación colaborativa, que esté basada en su competencia, más que en sus déficits	56,1

Área II. Escucha y ubicación de la demanda Ranking de REALIZACIÓN			
18°	22	Conocer la fase del ciclo vital que atraviesa la persona o la familia y tener en cuenta sus singularidades lo que permite al Trabajador Social tener un marco explicativo de las necesidades de la persona en cada etapa	55,4
19°	20	Conocer los valores propios de la persona o familia cliente y los de su grupo social de pertenencia para comprender mejor cómo vive la situación y lo que significa en su vida	53,6
20°	25	Conocer qué miembros de la familia saben que se está planteando dicha demanda y qué opinan de ello	53,6
21°	10	Reconocer los esfuerzos que la persona o la familia ha tenido que poner en marcha para solicitar ayuda	52,4
22°	29	En caso de una derivación: evaluar la relación existente entre el sistema derivante y la persona o familia y valorar la implicación que tienen los derivantes en el caso, así como su disposición a colaborar en el proceso de ayuda	52,4
23°	32	Conocer cuál es la propuesta de relación que la persona o familia propone al Trabajador Social (Junto con la demanda, la persona también solicita al Trabajador Social un trato, una forma de relación: delegar la responsabilidad, pasividad, colaboración..)	51,8
24°	23	Conocer el propósito que persigue la persona o familia planteando dicha demanda: cómo cada persona se verá perjudicada y / o beneficiada por el cambio que la demanda quiere introducir	44,4
25°	15	Informar con amabilidad, que en el transcurso de la entrevista tomaremos notas y que más tarde las compartiremos para saber si hemos entendido bien su situación	35,7

Podemos observar que los criterios de intervención (estrategias, técnicas y habilidades) que presentan un **mayor nivel de realización** son:

- *Entender en qué desean ser ayudados y cómo han pensado que se concrete la ayuda;*
 - *Activar la disposición para prestar atención, interés y motivación para recibir la demanda (escucha activa);*
 - *En el caso de que la demanda la presente otra persona distinta al cliente, conocer a la persona cliente o familia y saber su necesidad o problema,*
- con un porcentaje del 86,9%, 85,7% y 85,5% respectivamente.

Los criterios de intervención con un **nivel de realización menor:**

- *Conocer cuál es la propuesta de relación que la persona o familia propone al Trabajador Social (Junto con la demanda, la persona también solicita al Trabajador Social un trato, una forma de relación: delegar la responsabilidad, pasividad, colaboración...) con un porcentaje del 51,8%;*

- *Conocer el propósito que persigue la persona o familia planteando dicha demanda: cómo cada persona se verá perjudicada y/o beneficiada por el cambio que la demanda quiere introducir*, con un porcentaje del 44,4%, y, en última posición,
- *Informar con amabilidad, que en el transcurso de la entrevista tomaremos notas y que más tarde las compartiremos para saber si hemos entendido bien su situación*, con un porcentaje del 35,7%.

8.4. RANKING DE IMPORTANCIA Y RANKING DE REALIZACIÓN

A continuación presentamos una tabla con los porcentajes obtenidos y la posición en el ranking de cada uno de los criterios de intervención del área *La escucha y ubicación de la demanda*, en relación al nivel de importancia y al nivel de realización.

Así mismo, presentamos una gráfica que recoge los porcentajes obtenidos en el nivel de importancia y el nivel de realización par cada uno de los criterios del intervención del área estudiada. Dicha gráfica esta organizada siguiendo como referencia el Ranking de Realización; de esta manera, al estar el ranking organizado de mayor a menor, podemos observar con facilidad si existen equivalencias o divergencias entre las posiciones que ocupan los criterios de realización en ambos ranking.

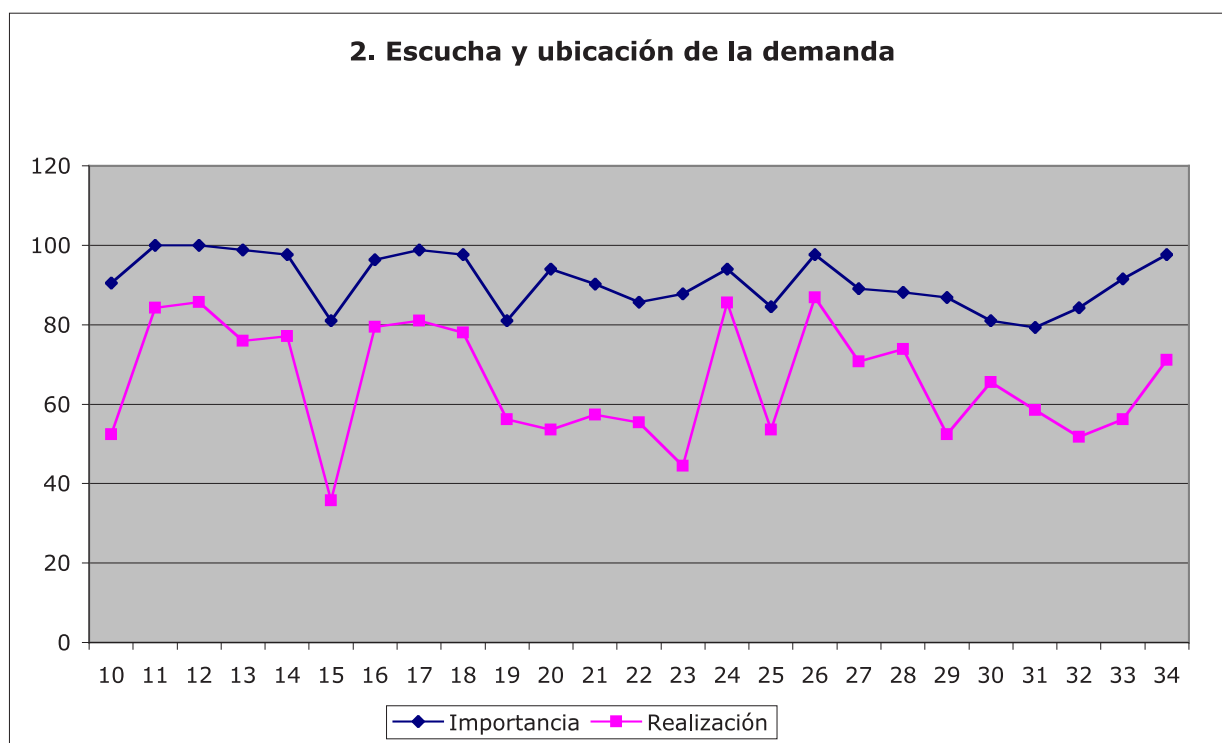
Tabla 94

IMPORTANCIA		Nº de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
7	97,6	26	Entender en qué desean ser ayudados y cómo han pensado que se concrete la ayuda	86,9	1
2	100	12	Activar la disposición para prestar atención, interés y motivación para recibir la demanda (escucha activa)	85,7	2
11	94	24	En el caso de que la demanda la presente otra persona distinta al cliente, conocer a la persona cliente o familia y saber su necesidad o problema	85,5	3
1	100	11	Tomarse un tiempo para escuchar la demanda y evitar proponer soluciones hasta que no se haya comprendido y ubicado el verdadero sentido de la demanda	84,3	4
4	98,8	17	Generar confianza en la relación profesional para facilitar a la persona o familia exponer sus problemas y necesidades que se hallan ocultos detrás de la demanda inicial	80,95	5

IMPORTANCIA		N° de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
9	96,4	16	Con actitud receptiva, clarificar las palabras o contenidos que no entendemos del relato que exponen las personas	79,5	6
6	97,6	18	Mostrar comprensión empática ante la situación expuesta y respeto incondicional hacia la persona	78	7
5	97,6	14	Escuchar sin juzgar, sin dar ni imponer las propias ideas a la persona o familia que acude (escucha activa, escuchar haciendo silencio dentro de si)	77,1	8
3	98,8	13	Activar la disposición para comprender y aproximarse al significado (sentimientos, emociones, valores) que tienen los hechos para la persona o para los miembros de la familia (escucha activa)	75,9	9
16	88,1	28	Conocer si la persona o familia está recibiendo ayuda de otros servicios o si la recibió en el pasado	73,8	10
8	97,6	34	Analizar la demanda junto con la persona o familia para comprender la finalidad que esta persigue y para establecer relaciones entre la demanda presentada y las necesidades detectadas	71,1	11
15	89	27	Valorar y distinguir el tipo de actitud o motivación con el que la persona o familia formula la demanda	70,7	12
24	81	30	En caso de una derivación: Evaluar las informaciones que nos llegan procedente de otros profesionales o de personas próximas a la familia	65,5	13
25	79,3	31	Compartir con la persona o familia la información que tenemos del sistema derivante sobre su situación, al objeto de establecer una relación clara y de confianza mutua desde el inicio	58,5	14
14	90,2	21	Conocer los valores propios del Trabajador Social y mantenerlos en quietud para comprender la situación desde el significado que la persona o la familia le da a los hechos y no desde nuestros significados (auto-conocimiento)	57,3	15
23	81	19	Identificar las singularidades y necesidades del grupo de población al cual pertenece la persona o familia que presenta la demanda	56,2	16
12	91,55	33	Si es necesario, redefinir la propuesta de relación anterior en una relación colaborativa, que esté basada en su competencia, más que en sus déficits	56,1	17
19	85,7	22	Conocer la fase del ciclo vital que atraviesa la persona o la familia y tener en cuenta sus singularidades lo que permite al Trabajador Social tener un marco explicativo de las necesidades de la persona en cada etapa	55,4	18
10	94	20	Conocer los valores propios de la persona o familia cliente y los de su grupo social de pertenencia para comprender mejor cómo vive la situación y lo que significa en su vida	53,6	19
20	84,5	25	Conocer qué miembros de la familia saben que se está planteando dicha demanda y qué opinan de ello	53,6	20
13	90,5	10	Reconocer los esfuerzos que la persona o la familia ha tenido que poner en marcha para solicitar ayuda	52,4	21

IMPORTANCIA		N° de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
18	86,9	29	En caso de una derivación: evaluar la relación existente entre el sistema derivante y la persona o familia y valorar la implicación que tienen los derivantes en el caso, así como su disposición a colaborar en el proceso de ayuda	52,4	22
21	84,3	32	Conocer cuál es la propuesta de relación que la persona o familia propone al Trabajador Social (Junto con la demanda, la persona también solicita al Trabajador Social un trato, una forma de relación : delegar la responsabilidad, pasividad, colaboración..)	51,8	23
17	87,7	23	Conocer el propósito que persigue la persona o familia planteando dicha demanda: cómo cada persona se verá perjudicada y / o beneficiada por el cambio que la demanda quiere introducir	44,4	24
22	81	15	Informar con amabilidad, que en el transcurso de la entrevista tomaremos notas y que más tarde las compartiremos para saber si hemos entendido bien su situación	35,7	25

Gráfica 2



A continuación vamos a destacar los resultados obtenidos en ambos rankings considerando las posiciones alcanzadas por los criterios de intervención (confluencias y diferencias más destacadas) y los porcentajes obtenidos por los criterios de intervención (confluencias y diferencias más destacados).

Confluencias de posiciones entre los más valorados y los más realizados: *Activar la disposición para prestar atención, interés y motivación para recibir la demanda (escucha activa)*, ocupa el segundo lugar tanto en importancia como en realización.

Confluencias de posiciones entre los menos valorados y los menos realizados: *Informar con amabilidad, que en el transcurso de la entrevista tomaremos notas y que más tarde las compartiremos para saber si hemos entendido bien su situación, y Conocer cuál es la propuesta de relación que la persona o familia propone al Trabajador Social (Junto con la demanda, la persona también solicita al Trabajador Social un trato, una forma de relación: delegar la responsabilidad, pasividad, colaboración...)*. Ambos, se encuentran entre los cinco criterios de intervención menos valorados y los tres menos realizados.

Diferencias destacadas: El primer lugar en importancia, *Tomarse un tiempo para escuchar la demanda y evitar proponer soluciones hasta que no se haya comprendido y ubicado el verdadero sentido de la demanda*, ocupa el cuarto lugar en realización.

El tercer lugar en importancia, *Activar la disposición para comprender y aproximarse al significado (sentimientos, emociones, valores) que tienen los hechos para la persona o para los miembros de la familia (escucha activa)* ocupa el noveno lugar en realización.

El primer lugar en realización, *Entender en qué desean ser ayudados y cómo han pensado que se concrete la ayuda*, ocupa la séptima posición en importancia.

El tercer lugar en realización, *En el caso de que la demanda la presente otra persona distinta al cliente, conocer a la persona cliente o familia y saber su necesidad o problema*, ocupa el undécimo lugar en importancia.

Los resultados obtenidos a partir de la observación de las posiciones alcanzadas en ambos ranking, nos indican que no siempre, lo que más se practica es lo que más se valora, indicando en estas situaciones que su nivel de realización podría decrecer.

Observación centrada en los porcentajes obtenidos en ambos rankings: tanto en la tabla como en el gráfico, podemos observar como en todos los criterios de intervención del área *Escucha y ubicación de la demanda*, los porcentajes obtenidos para el ranking en el nivel de importancia superan los porcentajes obtenidos en el ranking de realización. Destacan sobre el resto:

(n° 15) Informar con amabilidad, que en el transcurso de la entrevista tomaremos notas y que más tarde las compartiremos para saber si hemos entendido bien su situación, con un porcentaje del 81% a nivel de importancia y un porcentaje del 35,7% en el nivel de realización;

(n°23) Conocer el propósito que persigue la persona o familia planteando dicha demanda: cómo cada persona se verá perjudicada y/o beneficiada por el cambio que la demanda quiere introducir, con un porcentaje del 87,7% a nivel de importancia y un porcentaje del 44,4% en el nivel de realización.

(n°20) Conocer los valores propios de la persona o familia cliente y los de su grupo social de pertenencia para comprender mejor cómo vive la situación y lo que significa en su vida, con un porcentaje del 94% a nivel de importancia y un porcentaje del 53,6% en el nivel de realización.

Los datos indican en todos los casos que su nivel de realización debería incrementarse.

8.5. TABLA DE RELACIÓN Y COMPARACIÓN ENTRE NIVEL DE IMPORTANCIA Y REALIZACIÓN

A continuación, presentamos una tabla de relación y comparación que hemos adoptado del diseño utilizado en los estudios sobre competencias en el marco de la UIB. (Cifre, Montaña, Munar y Socías, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

La tabla muestra los resultados del análisis relacional y comparativo para cada nivel estudiado: importancia y realización.

Los datos que se observan son el resultado de diversas operaciones basadas en las tablas de contingencia anteriormente expuestas, y nos permiten dar respuesta a dos objetivos de nuestro estudio:

1. Por un lado, nos permite conocer el grado de relación o interdependencia entre el nivel de importancia que los trabajadores sociales han otorgado al inventario y el nivel con que lo ponen en práctica.
 2. Por otro lado, nos permite identificar en qué criterios de intervención el valor otorgado a la importancia supera el valor otorgado al nivel de realización ($\text{Importancia} > \text{Realización}$) y en cuáles es inferior ($\text{Importancia} < \text{Realización}$) y por último, conocer si existen diferencias estadísticamente significativas entre ambas.
- Columna 1: Coeficiente de correlación lineal de Spearman. Nos permite conocer el grado de relación o interdependencia entre el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales a cada uno de los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) y el nivel de realización de los mismos.
 - Columna 2: $\text{Importancia} = \text{realización}$. Nos permite conocer la concordancia entre los dos niveles estudiados; es decir la frecuencia en la cual se ha otorgado a cada criterio de intervención el mismo valor de escala (de 1 a 5), tanto en el nivel de importancia como en el nivel de realización.
 - Columna 3: $\text{Importancia} > \text{Realización}$. Nos permite identificar en qué criterios de intervención el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales es superior al nivel con que realizan dicho criterio. La columna nos da a conocer la frecuencia en la cual el nivel de importancia supera a la realización para cada uno de los criterios de intervención y por tanto establece que el nivel de realización debería ser aumentado.
 - Columna 4: $\text{Importancia} < \text{Realización}$. Nos permite identificar en qué criterios de intervención el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales es inferior al otorgado al nivel de realización y por tanto establece que su nivel de realización podría decrecer.

- Columna 5: Nos permite establecer a través de un índice de contraste Z (Palmer, 1996), una comparación entre las dos columnas anteriores y valorar si las diferencias encontradas entre ambas son estadísticamente significativas.

Tabla 95

Nº de Orden	2. Escucha y ubicación de la demanda	Rs	Importancia = Realización	Importancia > Realización	Importancia < Realización	Z
10	Reconocer los esfuerzos que la persona o la familia ha tenido que poner en marcha para solicitar ayuda	0,443**	31	49	1	-6,7882
11	Tomarse un tiempo para escuchar la demanda y evitar proponer soluciones hasta que no se haya comprendido y ubicado el verdadero sentido de la demanda	0,328**	38	45	0	-6,7082
12	Activar la disposición para prestar atención, interés y motivación para recibir la demanda (escucha activa)	0,334**	39	44	1	-6,4398
13	Activar la disposición para comprender y aproximarse al significado (sentimientos, emociones, valores) que tienen los hechos para la persona o para los miembros de la familia (escucha activa)	0,206**	29	52	2	-6,8046
14	Escuchar sin juzgar, sin dar ni imponer las propias ideas a la persona o familia que acude (escucha activa, escuchar haciendo silencio dentro de sí)	0,283**	33	48	2	-6,5053
15	Informar con amabilidad, que en el transcurso de la entrevista tomaremos notas y que más tarde las compartiremos para saber si hemos entendido bien su situación	0,465**	31	51	2	-6,7413
16	Con actitud receptiva, clarificar las palabras o contenidos que no entendemos del relato que exponen las personas	0,464**	41	38	4	-5,2463
17	Generar confianza en la relación profesional para facilitar a la persona o familia exponer sus problemas y necesidades que se hallan ocultos detrás de la demanda inicial	0,379**	31	53	0	-7,2801
18	Mostrar comprensión empática ante la situación expuesta y respeto incondicional hacia la persona	0,483**	33	46	2	-6,3508
19	Identificar las singularidades y necesidades del grupo de población al cual pertenece la persona o familia que presenta la demanda	0,585**	37	38	4	-5,2463
20	Conocer los valores propios de la persona o familia cliente y los de su grupo social de pertenencia para comprender mejor cómo vive la situación y lo que significa en su vida	0,482**	34	49	1	-6,7882

N° de Orden	2. Escucha y ubicación de la demanda	Rs	Importancia = Realización	Importancia > Realización	Importancia < Realización	Z
21	Conocer los valores propios del Trabajador Social y mantenerlos en quietud para comprender la situación desde el significado que la persona o la familia le da a los hechos y no desde nuestros significados (auto-conocimiento)	0,425**	30	52	0	-7,2111
22	Conocer la fase del ciclo vital que atraviesa la persona o la familia y tener en cuenta sus singularidades lo que permite al Trabajador Social tener un marco explicativo de las necesidades de la persona en cada etapa	0,519**	34	49	0	-7
23	Conocer el propósito que persigue la persona o familia planteando dicha demanda: cómo cada persona se verá perjudicada y / o beneficiada por el cambio que la demanda quiere introducir	0,438**	30	51	0	-7,1414
24	En el caso de que la demanda la presente otra persona distinta al cliente, conocer a la persona cliente o familia y saber su necesidad o problema	0,577**	55	26	2	-4,5355
25	Conocer qué miembros de la familia saben que se está planteando dicha demanda y qué opinan de ello	0,684**	39	45	0	-6,7082
26	Entender en qué desean ser ayudados y cómo han pensado que se concrete la ayuda	0,425**	48	35	1	-5,6666
27	Valorar y distinguir el tipo de actitud o motivación con el que la persona o familia formula la demanda	0,626**	45	37	0	-6,0827
28	Conocer si la persona o familia está recibiendo ayuda de otros servicios o si la recibió en el pasado	0,507**	49	29	6	-3,8877
29	En caso de una derivación: evaluar la relación existente entre el sistema derivante y la persona o familia y valorar la implicación que tienen los derivantes en el caso, así como su disposición a colaborar en el proceso de ayuda	0,61**	35	49	0	-7
30	En caso de una derivación: Evaluar las informaciones que nos llegan procedente de otros profesionales o de personas próximas a la familia	0,582**	56	25	3	-4,1576
31	Compartir con la persona o familia la información que tenemos del sistema derivante sobre su situación, al objeto de establecer una relación clara y de confianza mutua desde el inicio	0,753**	48	33	1	-5,4879
32	Conocer cuál es la propuesta de relación que la persona o familia propone al Trabajador Social (Junto con la demanda, la persona también solicita al Trabajador Social un trato, una forma de relación : delegar la responsabilidad, pasividad, colaboración..)	0,516**	37	46	0	-6,7823

Nº de Orden	2. Escucha y ubicación de la demanda	Rs	Importancia = Realización	Importancia > Realización	Importancia < Realización	Z
33	Si es necesario, redefinir la propuesta de relación anterior en una relación colaborativa, que esté basada en su competencia, más que en sus déficits	0,434**	34	48	0	-6,9282
34	Analizar la demanda junto con la persona o familia para comprender la finalidad que esta persigue y para establecer relaciones entre la demanda presentada y las necesidades detectadas	0,37**	33	50	0	-7,071

Nota : ** $p > 0,01$

Podemos observar que para cada criterio de intervención, existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de importancia y el nivel de realización otorgados. Esto significa que la importancia y la realización que los trabajadores sociales otorgan a los criterios de intervención presentes en *Escucha y ubicación de la demanda*, discurren en la misma dirección; este patrón de interdependencia es estadísticamente significativo.

A partir del índice de contraste Z hemos comprobado que, en todos los casos, la diferencia observada entre el nivel de importancia y el nivel de realización, es estadísticamente significativa ($p < 0.01$). Por otro lado, el signo negativo de la Z, establece que la diferencia se da otorgando un mayor peso a la importancia que a la realización. Los veinticinco criterios de intervención del área *Escucha y ubicación de la demanda* son susceptibles de aumentar su nivel de realización.

CAPÍTULO IX.
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA TERCERA ÁREA DEL
INVENTARIO: *LA COMPRENSIÓN DE LA*
SITUACIÓN PROBLEMA

IX. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA TERCERA ÁREA DEL INVENTARIO: *LA COMPRENSIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA*

9.1. NIVEL DE IMPORTANCIA Y NIVEL DE REALIZACIÓN

Respecto al nivel de importancia, podemos observar que los 49 criterios de intervención presentes en *La comprensión de la situación problema* han sido valorados, en alguna ocasión, con un nivel de importancia “Mucho”.

Entre los valorados con la categoría “Mucho” han obtenido el porcentaje más alto en importancia :

- (n°50) *Trasmitir verdadero interés no sólo en su problema sino también en sus competencias y puntos fuertes como personas (joining), con un 75,6%;*
- (n°52) *Identificar comportamientos y/o situaciones de riesgo y de protección que esté viviendo la persona o familia, con un 70,2%;*
- (n°57) *Conocer el grado de implicación y motivación que presenta la persona o familia para hacer frente a la situación problema , con un 75,0%;*
- (n°70) *Establecer una relación de colaboración con otros profesionales de otras áreas presentes en el caso (escolar, sanitaria, social, judicial, psicológica, psiquiátrica...) desde una relación de complementariedad que permita llegar a acuerdos de cooperación profesional y con el acuerdo de la persona usuaria o familia, con un 83%;*
- (n° 81) *Conocer la situación económica de la familia, determinar si las necesidades básicas para la supervivencia y el desarrollo están cubiertas. Conocer la organización del presupuesto familiar, el uso y el valor que le dan al dinero, con un 71,4%;*
- (n° 83) *En caso necesario, re-definir la demanda con la finalidad de ofrecer una propuesta que responda a la necesidad de la persona o familia, con un 73,8%...*

En cuanto al nivel de realización, si bien los 49 criterios de intervención del área *Comprensión de la situación problema* han sido identificados, en algunas ocasiones, por los trabajadores sociales como aquellos que se ponen en práctica “*siempre*”, podemos observar que las puntuaciones obtenidas son menores que las otorgadas al nivel de importancia .

La mitad de los criterios de intervención han sido señalados, en alguna ocasión, como aquellos que “*nunca*” se ponen en práctica. A continuación destacamos aquellos que han superado el porcentaje válido del 5,0%:

- (n°40) *Elaborar junto con la persona o familia un gráfico de los acontecimientos más significativos en su vida familiar (historiograma) para facilitar a ambos una visión de sus fortalezas, éxitos y fracasos, con un 25%;*
- (n°68) *Valorar qué tipo de influencia tiene sobre la persona o familia si los distintos profesionales que están actuando con ella valoran y actúan en su situación desde epistemologías diferentes, con un 11,4%;*
- (n°69) *Crear que la resistencia personal o familiar no existe y aceptar que como profesionales somos una parte activa en el desarrollo de la solución y de la no solución (auto-conocimiento), con un 7,8%;*
- (n°60) *Analizar la situación personal-relacional para permitir al Trabajador Social comprender, y a la persona usuaria o familia auto-conocer, qué cosas les impiden crecer, qué cosas mantienen la situación sin cambio, qué cosas van bien, qué cosas deben cambiar para que el cambio sea posible y qué recursos personales se deben activar y/o reactivar, con un 7,3%;*
- (n°80) *Conocer qué significa para la persona el trabajo que está realizando: si es un espacio donde puede desarrollar sus destrezas y habilidades, si encuentra reconocimiento y apoyo, si por el contrario es un espacio de discriminación y aislamiento, o es únicamente un medio para la subsistencia, con un 6,0%;*
- (n°43) *Conocer la atribución que la persona o familia tiene sobre su situación (locus de control interno / externo), con un 5,1%.*

Llama la atención que tanto en el nivel de importancia como en el de realización se hayan abstenido de contestar catorce trabajadores sociales en el criterio de intervención nº68 y veinte en el nº69 .

9.2. RANKING DE IMPORTANCIA

En la siguiente tabla presentamos un ranking, ordenado de mayor a menor, sobre el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales a los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) presentes en el área *La comprensión de la situación problema*.

Este ranking está construido con base al porcentaje que representa la suma de frecuencias de las categorías *bastante y mucho* en relación al nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales (Cifre, Montaña, Munar y Socias, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

Tabla 96

Área III. La comprensión de la situación problema.			
Ranking IMPORTANCIA			
Ranking	nº de orden	Criterios de intervención	Porcentaje bastante y mucho
1º	57	Conocer el grado de implicación y motivación que presenta la persona o familia para hacer frente a la situación- problema	97,6
2º	70	Establecer una relación de colaboración con otros profesionales de otras áreas presentes en el caso (escolar, sanitaria, social, judicial, psicológica, psiquiátrica...) desde una relación de complementariedad que permita llegar a acuerdos de cooperación profesional y con el acuerdo de la persona o familia	97,6
3º	52	Identificar comportamientos y/o situaciones de riesgo y de protección que esté viviendo la persona o familia	96,4
4º	53	Conocer el estado de salud física y mental del grupo familiar y las consecuencias que acarrea en su dinámica cotidiana la presencia de enfermedad/ discapacidad. Mostrar interés por conocer al cuidador. Conocer el grado de conciencia y el grado de responsabilidad ante la enfermedad.	96,4
5º	58	Ser consciente del grado de implicación y motivación que presenta el Trabajador Social para trabajar junto con la persona o familia su situación problema (auto-conocimiento)	96,4

Área III. La comprensión de la situación problema.			
Ranking IMPORTANCIA			
6°	79	Conocer la situación laboral de los miembros de la familia, su relación con el mercado laboral, la cualificación profesional, la formación, el nivel de instrucción, las capacidades y habilidades para el desarrollo de determinados trabajos, si existe alguna discapacidad y/o impedimento y cómo lo gestionan.	96,4
7°	47	Cuando la persona o familia comenta una situación positiva o de mejora, dedicar un espacio de la conversación a elogiar y mostrar satisfacción (joining)	95,2
8°	55	Transmitir esperanza: Ayudar a la persona o familia a visionarse en un futuro donde el cambio ha sido posible	95,2
9°	56	Conocer el nivel de conciencia que tiene la persona o familia de sus dificultades y limitaciones, de sus capacidades y apoyos para hacer frente a la situación	95,2
10°	61	Orientar la intervención a fortalecer, recuperar o mantener los apoyos naturales de la persona o familia y en su defecto, llevar a cabo intervenciones de poner en relación a la persona, potenciando la creación de nuevas redes sociales	95,2
11°	82	Después de analizar la situación problema-necesidad desde las diferentes áreas: Evaluar si otorgar el recurso solicitado por la persona o familia de forma literal es oportuno, si no lo es o si puede ser contraproducente dada la situación estudiada	95,2
12°	48	Manifiestar interés por conocer cómo son las situaciones en que la persona o familia se siente capaz de cambiar su situación de dificultad y preguntar qué cosas hacen para que esto sea posible (empowerment) y qué aspectos deberían cambiar para que la situación planteada pueda mejorar	95,1
13°	81	Conocer la situación económica de la familia, determinar si las necesidades básicas para la supervivencia y el desarrollo están cubiertas. Conocer la organización del presupuesto familiar, el uso y el valor que le dan al dinero	94
14°	83	En caso necesario, re-definir la demanda con la finalidad de ofrecer una propuesta que responda a la necesidad de la persona o familia	94
15°	50	Trasmitir verdadero interés no sólo en su problema sino también en sus competencias y puntos fuertes como personas (joining)	93,9
16°	37	Ubicar a la persona en su situación: visualizar a la persona en su núcleo familiar y social de referencia	92,8
17°	71	Afrontar las diferentes formas de ver un mismo caso en la red de forma constructiva, mediante el uso de prácticas mediadoras y buscando el consenso y la cooperación	92,8
18°	39	Elaborar con la persona y/o con la familia su genograma y ecomapa para conocer su composición familiar, las relaciones entre sus miembros y con su red de apoyo	91,7
19°	51	Distinguir entre un funcionamiento patológico, uno disfuncional y una etapa crítica que la persona o familia está atravesando	91,7

Área III. La comprensión de la situación problema.			
Ranking IMPORTANCIA			
20°	59	Comprender la situación en sus diversas dimensiones y disponer de una primera valoración contrastada y consensuada con la persona o familia, antes de intervenir	91,7
21°	67	Clarificar cual es nuestro papel en la red asistencial que esta actuando en el caso	91,6
22°	38	Demostrar interés en conocer a los miembros de la familia para facilitar la comprensión de la situación	90,5
23°	74	Conocer la situación de la vivienda, si es un espacio que facilita o entorpece la intimidad de los miembros (hacinamiento), si el espacio tiene condiciones de habitabilidad (precariedad, chabolismo), si está adaptada a las condiciones físicas de las personas, si su ubicación permite el contacto con la comunidad	90,5
24°	64	Identificar cuantos y cuáles son los sistemas profesionales y personas significativas (SMAF) vinculados con el caso	90,2
25°	41	Identificar con la persona o familia el momento en el cual aparece el problema, en qué situación o contexto, los acontecimientos que lo precipitan y las fuerzas que lo mantienen	89,3
26°	44	Detectar los factores estresantes de la situación, así como el ciclo vital que atraviesan y reflexionar con ellos como lo están gestionando	89,3
27°	75	Realizar entrevistas a domicilio para que nos ayude a comprender la situación en que se encuentra la persona o familia y establecer una relación de cercanía	89,3
28°	36	Durante el proceso de comprensión del problema, construir hipótesis explicativas basadas en el conocimiento teórico, el contenido de las entrevistas y la experiencia profesional	89
29°	49	Aprovechar el relato anterior para identificar los puntos fuertes y señalar a la persona o familia aquellas interacciones de su repertorio que reflejan fuerza y competencia (joining, empowerment)	89
30°	42	Conocer los elementos de la situación que han sido constantes a través del tiempo y que han ido configurado la situación-problema de esta persona o familia y los elementos circunstanciales que han activado la situación-problema planteada, para valorar la influencia de los mismos en la situación actual	88,9
31°	43	Conocer la atribución que la persona o familia tiene sobre su situación (locus de control interno / externo)	88,6
32°	72	Valorar la influencia del barrio/territorio en el desarrollo de la persona o de los miembros de la familia: espacios de encuentro, asociaciones, equipamientos, conexión y acceso con recursos para diferentes tipos de necesidades...	88,1
33°	76	Hacer uso de las entrevistas a domicilio de forma acordada previamente con la persona o familia para generar confianza y respeto en la relación de ayuda	88,1

Área III. La comprensión de la situación problema.			
Ranking IMPORTANCIA			
34°	77	Conocer el grado de participación y/o aislamiento social de la persona o familia en la comunidad. La ocupación del tiempo libre e intereses de los miembros de la familia. Su vida asociativa y su relación con el barrio	88,1
35°	78	Analizar el ecosistema familiar para comprender junto a la persona o familia usuaria, qué elementos del entorno influyen en su situación y cómo lo hacen. Qué recursos y apoyos sociales se deben mantener, potenciar, activar, reactivar o crear de nuevo .	88,1
36°	54	Valorar con la persona o familia sus expectativas de éxito y de fracaso frente a la situación planteada	88
37°	60	Analizar la situación personal-relacional para permitir al Trabajador Social comprender, y a la persona o familia auto-conocer, qué cosas les impiden crecer, qué cosas mantienen la situación sin cambio, qué cosas van bien, qué cosas deben cambiar para que el cambio sea posible y qué recursos personales se deben activar y/o reactivar	87,8
38°	73	Valorar el número, la calidad y la disponibilidad de los apoyos sociales y las redes que están presentes en este momento vital de la persona o familia	86,9
39°	45	Preguntar por el significado o el valor que tiene la situación planteada como problema para la persona, para su familia, y para su entorno	86,7
40°	46	Valorar con la persona o familia cómo eran las cosas antes de que apareciera el problema	83,3
41°	66	Evaluar cómo los diferentes sistemas implicados en el caso (SMAF) definen el problema y la solución y saber cómo lo define la propia persona o familia.	83,1
42°	62	Valorar el grado de influencia de los elementos relacionados con el contexto ambiental, cultural y social de la situación problema planteada	82,5
43°	35	Establecer un diálogo relacional entre la persona o la familia y el Trabajador Social: pensar y llegar a comprender juntos la situación que está atravesando la persona o la familia y el significado que tiene para ella y su entorno	81
44°	65	Saber cuanto tiempo llevan trabajando en el caso, la frecuencia de contactos y el vínculo actual de su relación	80,5
45°	40	Elaborar junto con la persona o familia un gráfico de los acontecimientos más significativos en su vida familiar (historiograma) para facilitar a ambos una visión de sus fortalezas, éxitos, crisis y fracasos	77,1
46°	63	Valorar las experiencias anteriores de la persona o familia con otros servicios y profesionales cómo una información valiosa para ambos: Qué les funcionó, que resultó ineficaz, qué tipos de mensajes transmitieron los profesionales a la persona o familia (de esperanza, culpa...)	75,9
47°	80	Conocer qué significa para la persona el trabajo que está realizando: si es un espacio donde puede desarrollar sus destrezas y habilidades, si encuentra reconocimiento y apoyo, si por el contrario es un espacio de discriminación y aislamiento, o es únicamente un medio para la subsistencia	75

Área III. La comprensión de la situación problema.			
Ranking IMPORTANCIA			
48°	68	Valorar qué tipo de influencia tiene sobre la persona o familia si los distintos profesionales que están actuando con ella valoran y actúan en su situación desde epistemologías diferentes	67,1
49°	69	Creer que la resistencia personal o familiar no existe y aceptar que como profesionales somos una parte activa en el desarrollo de la solución y de la no solución (auto-conocimiento)	60,9

En todos los casos, los porcentajes otorgados presentan valores altos: entre el 97,6% y el 90,2% para los 24 primeros criterios de intervención; entre el 89,3% y el 80,5%, para los veinte siguientes y entre el 77,1% y el 60,9% para los cinco últimos.

Podemos observar que los **criterios de intervención valorados más importantes** por los trabajadores sociales son:

- *Conocer el grado de implicación y motivación que presenta la persona o familia para hacer frente a la situación- problema, con un nivel de importancia otorgado del 97,6%;*
- *Establecer una relación de colaboración con otros profesionales de otras áreas presentes en el caso (escolar, sanitaria, social, judicial, psicológica, psiquiátrica...) desde una relación de complementariedad que permita llegar a acuerdos de cooperación profesional y con el acuerdo de la persona usuaria o familia, con un nivel de importancia otorgado del 97,6%;*
- *Identificar comportamientos y/o situaciones de riesgo y de protección que esté viviendo la persona o familia, con un nivel de importancia otorgado del 96,4%.*

Entre los **criterios de intervención menos valorados** destacan:

- *Conocer qué significa para la persona el trabajo que está realizando: si es un espacio en donde puede desarrollar sus destrezas y habilidades, si encuentra reconocimiento y apoyo, si por el contrario es un espacio de discriminación y aislamiento, o es únicamente un medio para la subsistencia;*
- *Valorar qué tipo de influencia tiene sobre la persona o familia si los distintos profesionales que están actuando con ella valoran y actúan en su situación desde epistemologías diferentes;*

- Creer que la resistencia personal o familiar no existe y aceptar que como profesionales somos una parte activa en el desarrollo de la solución y de la no solución (autoconocimiento).

9.3. RANKING DE REALIZACIÓN

En la siguiente tabla presentamos un ranking sobre el nivel de realización basado en las respuestas otorgadas por los trabajadores sociales a los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) presentes en el área *La comprensión de la situación problema*.

El ranking que presentamos, está construido con base al porcentaje que representa la suma de frecuencias de las categorías *casi siempre* y *siempre* en relación al nivel de realización otorgado por los trabajadores sociales (Cifre, Montaña, Munar y Socias, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

Tabla 97

Área III. La comprensión de la situación problema.			
Ranking REALIZACIÓN			
Ranking	n° de orden	Criterios de intervención	Porcentaje casi siempre y siempre
1°	79	Conocer la situación laboral de los miembros de la familia, su relación con el mercado laboral, la cualificación profesional, la formación, el nivel de instrucción, las capacidades y habilidades para el desarrollo de determinados trabajos, si existe alguna discapacidad y/o impedimento y cómo lo gestionan.	86,9
2°	70	Establecer una relación de colaboración con otros profesionales de otras áreas presentes en el caso (escolar, sanitaria, social, judicial, psicológica, psiquiátrica...) desde una relación de complementariedad que permita llegar a acuerdos de cooperación profesional y con el acuerdo de la persona o familia	84,5
3°	82	Después de analizar la situación problema-necesidad desde las diferentes áreas: Evaluar si otorgar el recurso solicitado por la persona o familia de forma literal es oportuno, si no lo es o si puede ser contraproducente dada la situación estudiada	80,7
4°	52	Identificar comportamientos y/o situaciones de riesgo y de protección que esté viviendo la persona o familia	79,5
5°	81	Conocer la situación económica de la familia, determinar si las necesidades básicas para la supervivencia y el desarrollo están cubiertas. Conocer la organización del presupuesto familiar, el uso y el valor que le dan al dinero	78,6

Área III. La comprensión de la situación problema.

Ranking REALIZACIÓN

6°	53	Conocer el estado de salud física y mental del grupo familiar y las consecuencias que acarrea en su dinámica cotidiana la presencia de enfermedad / discapacidad. Mostrar interés por conocer al cuidador. Conocer el grado de conciencia y el grado de responsabilidad ante la enfermedad	77,4
7°	83	En caso necesario, re-definir la demanda con la finalidad de ofrecer una propuesta que responda a la necesidad de la persona o familia	77,4
8°	47	Cuando la persona o familia comenta una situación positiva o de mejora, dedicar un espacio de la conversación a elogiar y mostrar satisfacción (joining)	75
9°	57	Conocer el grado de implicación y motivación que presenta la persona o familia para hacer frente a la situación- problema	75
10°	39	Elaborar con la persona y/o con la familia su genograma y ecomapa para conocer su composición familiar, las relaciones entre sus miembros y con su red de apoyo	67,9
11°	74	Conocer la situación de la vivienda, si es un espacio que facilita o entorpece la intimidad de los miembros (hacinamiento), si el espacio tiene condiciones de habitabilidad (precariedad, chabolismo), si está adaptada a las condiciones físicas de las personas, si su ubicación permite el contacto con la comunidad	67,9
12°	58	Ser consciente del grado de implicación y motivación que presenta el Trabajador Social para trabajar junto con la persona o familia su situación problema (auto-conocimiento)	67,5
13°	35	Establecer un diálogo relacional entre la persona o la familia y el Trabajador Social: pensar y llegar a comprender juntos la situación que está atravesando la persona o la familia y el significado que tiene para ella y su entorno	66,3
14°	55	Transmitir esperanza: Ayudar a la persona o familia a visionarse en un futuro donde el cambio ha sido posible	65,5
15°	56	Conocer el nivel de conciencia que tiene la persona o familia de sus dificultades y limitaciones, de sus capacidades y apoyos para hacer frente a la situación	65,5
16°	37	Ubicar a la persona en su situación: visualizar a la persona en su núcleo familiar y social de referencia	65,1
17°	71	Afrontar las diferentes formas de ver un mismo caso en la red de forma constructiva, mediante el uso de prácticas mediadoras y buscando el consenso y la cooperación	63,9
18°	50	Trasmitir verdadero interés no sólo en su problema sino también en sus competencias y puntos fuertes como personas (joining)	62,2
19°	64	Identificar cuantos y cuáles son los sistemas profesionales y personas significativas (SMAF) vinculados con el caso	61
20°	51	Distinguir entre un funcionamiento patológico, uno disfuncional y una etapa crítica que la persona o familia está atravesando	60,7
21°	73	Valorar el número, la calidad y la disponibilidad de los apoyos sociales y las redes que están presentes en este momento vital de la persona o familia	59,5

Área III. La comprensión de la situación problema.			
Ranking REALIZACIÓN			
22°	67	Clarificar cual es nuestro papel en la red asistencial que esta actuando en el caso	59
23°	72	Valorar la influencia del barrio/territorio en el desarrollo de la persona o de los miembros de la familia: espacios de encuentro, asociaciones, equipamientos, conexión y acceso con recursos para diferentes tipos de necesidades...	57,8
24°	61	Orientar la intervención a fortalecer, recuperar o mantener los apoyos naturales de la persona o familia y en su defecto, llevar a cabo intervenciones de poner en relación a la persona, potenciando la creación de nuevas redes sociales	53
25°	38	Demostrar interés en conocer a los miembros de la familia para facilitar la comprensión de la situación	51,8
26°	76	Hacer uso de las entrevistas a domicilio de forma acordada previamente con la persona o familia para generar confianza y respeto en la relación de ayuda	51,2
27°	75	Realizar entrevistas a domicilio para que nos ayude a comprender la situación en que se encuentra la persona o familia y establecer una relación de cercanía	50
28°	49	Aprovechar el relato anterior para identificar los puntos fuertes y señalar a la persona o familia aquellas interacciones de su repertorio que reflejan fuerza y competencia (joining, empowerment)	49,4
29°	77	Conocer el grado de participación y/o aislamiento social de la persona o familia en la comunidad. La ocupación del tiempo libre e intereses de los miembros de la familia. Su vida asociativa y su relación con el barrio	48,8
30°	44	Detectar los factores estresantes de la situación, así como el ciclo vital que atraviesan y reflexionar con ellos como lo están gestionando	47,6
31°	59	Comprender la situación en sus diversas dimensiones y disponer de una primera valoración contrastada y consensuada con la persona o familia, antes de intervenir	46,4
32°	48	Manifiestar interés por conocer cómo son las situaciones en que la persona o familia se siente capaz de cambiar su situación de dificultad y preguntar qué cosas hacen para que esto sea posible (empowerment) y qué aspectos deberían cambiar para que la situación planteada pueda mejorar	46,3
33°	45	Preguntar por el significado o el valor que tiene la situación planteada como problema para la persona, para su familia, y para su entorno	45,8
34°	65	Saber cuanto tiempo llevan trabajando en el caso, la frecuencia de contactos y el vínculo actual de su relación	45,7
35°	54	Valorar con la persona o familia sus expectativas de éxito y de fracaso frente a la situación planteada	44,6
36°	60	Analizar la situación personal-relacional para permitir al Trabajador Social comprender, y a la persona usuaria o familia auto-conocer, qué cosas les impiden crecer, qué cosas mantienen la situación sin cambio, qué cosas van bien, qué cosas deben cambiar para que el cambio sea posible y qué recursos personales se deben activar y/o reactivar	42,7
37°	36	Durante el proceso de comprensión del problema, construir hipótesis explicativas basadas en el conocimiento teórico, el contenido de las entrevistas y la experiencia profesional	41,5

Área III. La comprensión de la situación problema.			
Ranking REALIZACIÓN			
38°	62	Valorar el grado de influencia de los elementos relacionados con el contexto ambiental, cultural y social de la situación problema planteada	40
39°	66	Evaluar cómo los diferentes sistemas implicados en el caso (SMAF) definen el problema y la solución y saber cómo lo define la propia persona o familia.	39,8
40°	43	Conocer la atribución que la persona o familia tiene sobre su situación (locus de control interno / externo)	39,2
41°	46	Valorar con la persona o familia cómo eran las cosas antes de que apareciera el problema	38,1
42°	78	Analizar el ecosistema familiar para comprender junto a la persona o familia usuaria, qué elementos del entorno influyen en su situación y cómo lo hacen. Qué recursos y apoyos sociales se deben mantener, potenciar, activar, reactivar o crear de nuevo.	38,1
43°	41	Identificar con la persona o familia el momento en el cual aparece el problema, en qué situación o contexto, los acontecimientos que lo precipitan y las fuerzas que lo mantienen	35,7
44°	63	Valorar las experiencias anteriores de la persona o familia con otros servicios y profesionales cómo una información valiosa para ambos: Qué les funcionó, que resultó ineficaz, qué tipos de mensajes transmitieron los profesionales a la persona o familia (de esperanza, culpa...)	34,9
45°	42	Conocer los elementos de la situación que han sido constantes a través del tiempo y que han ido configurado la situación-problema de esta persona o familia y los elementos circunstanciales que han activado la situación-problema planteada, para valorar la influencia de los mismos en la situación actual	33,3
46°	80	Conocer qué significa para la persona el trabajo que está realizando: si es un espacio donde puede desarrollar sus destrezas y habilidades, si encuentra reconocimiento y apoyo, si por el contrario es un espacio de discriminación y aislamiento, o es únicamente un medio para la subsistencia	32,1
47°	68	Valorar qué tipo de influencia tiene sobre la persona o familia si los distintos profesionales que están actuando con ella valoran y actúan en su situación desde epistemologías diferentes	28,6
48°	69	Crear que la resistencia personal o familiar no existe y aceptar que como profesionales somos una parte activa en el desarrollo de la solución y de la no solución (auto-conocimiento)	23,4
49°	40	Elaborar junto con la persona o familia un gráfico de los acontecimientos más significativos en su vida familiar (historiograma) para facilitar a ambos una visión de sus fortalezas, éxitos, crisis y fracasos	13,1

Los criterios de intervención (estrategias, técnicas y habilidades) que los trabajadores sociales ponen más en práctica son:

- *Conocer la situación laboral de los miembros de la familia, su relación con el mercado laboral, la cualificación profesional, la formación, el nivel de instrucción, las capacidades*

y habilidades para el desarrollo de determinados trabajos, si existe alguna discapacidad y/ o impedimento y cómo lo gestionan;

- *Establecer una relación de colaboración con otros profesionales de otras áreas presentes en el caso (escolar, sanitaria, social, judicial, psicológica, psiquiátrica...) desde una relación de complementariedad que permita llegar a acuerdos de cooperación profesional y con el acuerdo de la persona usuaria o familia;*
- *Después de analizar la situación problema-necesidad desde las diferentes áreas: Evaluar si otorgar el recurso solicitado por la persona o familia de forma literal es oportuno, si no lo es o si puede ser contraproducente dada la situación estudiada, con un porcentaje del 86,9%, 84,5% y 80,7% respectivamente.*

Los que se ponen menos en práctica:

- *Valorar qué tipo de influencia tiene sobre la persona o familia si los distintos profesionales que están actuando con ella valoran y actúan en su situación desde epistemologías diferentes, con un porcentaje del 28,6%;*
- *Creer que la resistencia personal o familiar no existe y aceptar que como profesionales somos una parte activa en el desarrollo de la solución y de la no solución (auto-conocimiento), con un porcentaje del 23,4%;*
- *Elaborar junto con la persona o familia un gráfico de los acontecimientos más significativos en su vida familiar (historiograma) para facilitar a ambos una visión de sus fortalezas, éxitos y fracasos, con un porcentaje del 13,1%.*

9.4. RANKING DE IMPORTANCIA Y RANKING DE REALIZACIÓN

A continuación presentamos una tabla con los porcentajes obtenidos y la posición en el ranking de cada uno de los criterios de intervención del área *La comprensión de la situación problema*, en relación al nivel de importancia y al nivel de realización.

Así mismo, presentamos una gráfica que recoge los porcentajes obtenidos en el nivel de importancia y el nivel de realización par cada uno de los criterios del intervención del área

estudiada. Dicha gráfica esta organizada siguiendo como referencia el Ranking de Realización; de esta manera, al estar el ranking organizado de mayor a menor, podemos observar con facilidad si existen equivalencias o divergencias entre las posiciones que ocupan los criterios de realización en ambos ranking.

Tabla 98

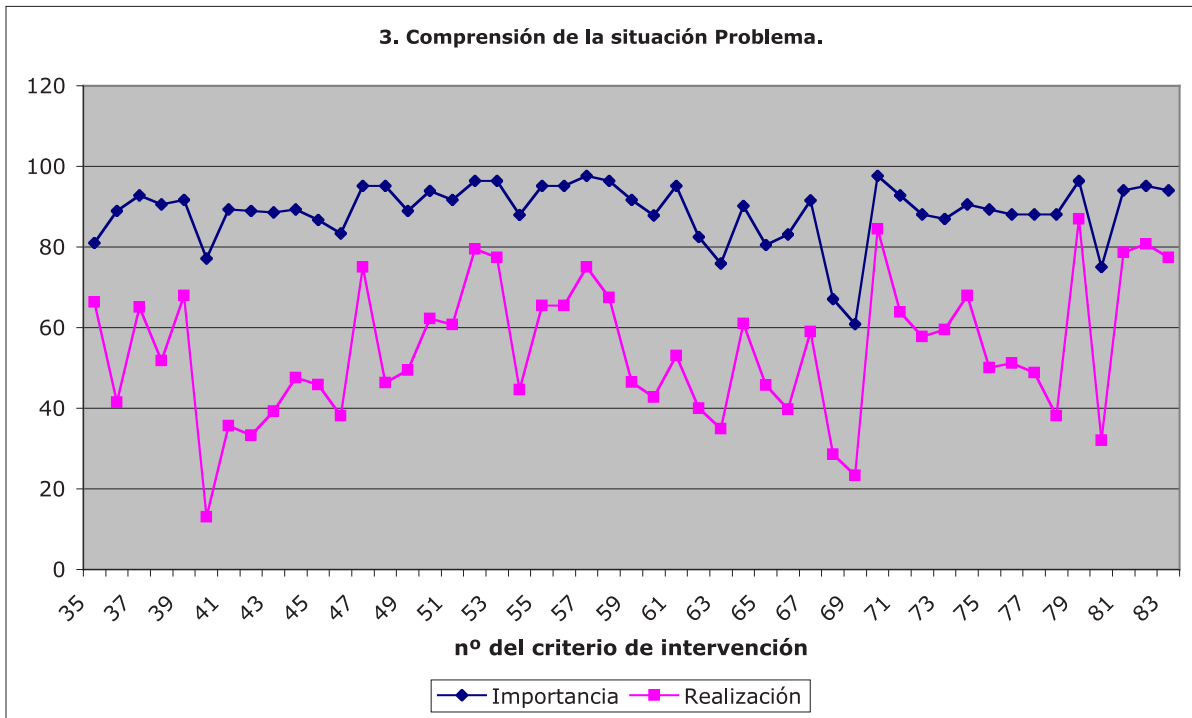
IMPORTANCIA		N° de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
6	96,4	79	Conocer la situación laboral de los miembros de la familia, su relación con el mercado laboral, la cualificación profesional, la formación, el nivel de instrucción, las capacidades y habilidades para el desarrollo de determinados trabajos, si existe alguna discapacidad y/o impedimento y cómo lo gestionan.	86,9	1
2	97,6	70	Establecer una relación de colaboración con otros profesionales de otras áreas presentes en el caso (escolar, sanitaria, social, judicial, psicológica, psiquiátrica...) desde una relación de complementariedad que permita llegar a acuerdos de cooperación profesional y con el acuerdo de la persona o familia	84,5	2
11	95,2	82	Después de analizar la situación problema-necesidad desde las diferentes áreas: Evaluar si otorgar el recurso solicitado por la persona o familia de forma literal es oportuno, si no lo es o si puede ser contraproducente dada la situación estudiada	80,7	3
3	96,4	52	Identificar comportamientos y/o situaciones de riesgo y de protección que esté viviendo la persona o familia	79,5	4
13	94	81	Conocer la situación económica de la familia, determinar si las necesidades básicas para la supervivencia y el desarrollo están cubiertas. Conocer la organización del presupuesto familiar, el uso y el valor que le dan al dinero	78,6	5
4	96,4	53	Conocer el estado de salud física y mental del grupo familiar y las consecuencias que acarrea en su dinámica cotidiana la presencia de enfermedad / discapacidad. Mostrar interés por conocer al cuidador. Conocer el grado de conciencia y el grado de responsabilidad ante la enfermedad.	77,4	6
14	94	83	En caso necesario, re-definir la demanda con la finalidad de ofrecer una propuesta que responda a la necesidad de la persona o familia	77,4	7
1	97,6	57	Conocer el grado de implicación y motivación que presenta la persona o familia para hacer frente a la situación- problema	75	8
7	95,2	47	Cuando la persona o familia comenta una situación positiva o de mejora, dedicar un espacio de la conversación a elogiar y mostrar satisfacción (joining)	75	9
18	91,7	39	Elaborar con la persona y/o con la familia su genograma y ecomapa para conocer su composición familiar, las relaciones entre sus miembros y con su red de apoyo	67,9	10

IMPORTANCIA		N° de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
23	90,5	74	Conocer la situación de la vivienda, si es un espacio que facilita o entorpece la intimidad de los miembros (hacinamiento), si el espacio tiene condiciones de habitabilidad (precariedad, chabolismo), si está adaptada a las condiciones físicas de las personas, si su ubicación permite el contacto con la comunidad	67,9	11
5	96,4	58	Ser consciente del grado de implicación y motivación que presenta el Trabajador Social para trabajar junto con la persona o familia su situación problema (auto-conocimiento)	67,5	12
43	81	35	Establecer un diálogo relacional entre la persona o la familia y el Trabajador Social: pensar y llegar a comprender juntos la situación que está atravesando la persona o la familia y el significado que tiene para ella y su entorno	66,3	13
8	95,2	55	Transmitir esperanza: Ayudar a la persona o familia a visionarse en un futuro donde el cambio ha sido posible	65,5	14
9	95,2	56	Conocer el nivel de conciencia que tiene la persona o familia de sus dificultades y limitaciones, de sus capacidades y apoyos para hacer frente a la situación	65,5	15
16	92,8	37	Ubicar a la persona en su situación: visualizar a la persona en su núcleo familiar y social de referencia	65,1	16
17	92,8	71	Afrontar las diferentes formas de ver un mismo caso en la red de forma constructiva, mediante el uso de prácticas mediadoras y buscando el consenso y la cooperación	63,9	17
15	93,9	50	Trasmitir verdadero interés no sólo en su problema sino también en sus competencias y puntos fuertes como personas (joining)	62,2	18
24	90,2	64	Identificar cuantos y cuáles son los sistemas profesionales y personas significativas (SMAF) vinculados con el caso	61	19
19	91,7	51	Distinguir entre un funcionamiento patológico, uno disfuncional y una etapa crítica que la persona o familia está atravesando	60,7	20
38	86,9	73	Valorar el número, la calidad y la disponibilidad de los apoyos sociales y las redes que están presentes en este momento vital de la persona o familia	59,5	21
21	91,6	67	Clarificar cual es nuestro papel en la red asistencial que esta actuando en el caso	59	22
32	88,1	72	Valorar la influencia del barrio/territorio en el desarrollo de la persona o de los miembros de la familia: espacios de encuentro, asociaciones, equipamientos, conexión y acceso con recursos para diferentes tipos de necesidades.	57,8	23
10	95,2	61	Orientar la intervención a fortalecer, recuperar o mantener los apoyos naturales de la persona o familia y en su defecto, llevar a cabo intervenciones de poner en relación a la persona, potenciando la creación de nuevas redes sociales	53	24

IMPORTANCIA		N° de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
22	90,5	38	Demostrar interés en conocer a los miembros de la familia para facilitar la comprensión de la situación	51,8	25
33	88,1	76	Hacer uso de las entrevistas a domicilio de forma acordada previamente con la persona o familia para generar confianza y respeto en la relación de ayuda	51,2	26
27	89,3	75	Realizar entrevistas a domicilio para que nos ayude a comprender la situación en que se encuentra la persona o familia y establecer una relación de cercanía	50	27
29	89	49	Aprovechar el relato anterior para identificar los puntos fuertes y señalar a la persona o familia aquellas interacciones de su repertorio que reflejan fuerza y competencia (joining, empowerment)	49,4	28
34	88,1	77	Conocer el grado de participación y/o aislamiento social de la persona o familia en la comunidad. La ocupación del tiempo libre e intereses de los miembros de la familia. Su vida asociativa y su relación con el barrio	48,8	29
26	89,3	44	Detectar los factores estresantes de la situación, así como el ciclo vital que atraviesan y reflexionar con ellos como lo están gestionando	47,6	30
20	91,7	59	Comprender la situación en sus diversas dimensiones y disponer de una primera valoración contrastada y consensuada con la persona o familia, antes de intervenir	46,4	31
12	95,1	48	Manifestar interés por conocer cómo son las situaciones en que la persona o familia se siente capaz de cambiar su situación de dificultad y preguntar qué cosas hacen para que esto sea posible (empowerment) y qué aspectos deberían cambiar para que la situación planteada pueda mejorar	46,3	32
39	86,7	45	Preguntar por el significado o el valor que tiene la situación planteada como problema para la persona, para su familia, y para su entorno	45,8	33
44	80,5	65	Saber cuanto tiempo llevan trabajando en el caso, la frecuencia de contactos y el vínculo actual de su relación	45,7	34
36	88	54	Valorar con la persona o familia sus expectativas de éxito y de fracaso frente a la situación planteada	44,6	35
37	87,8	60	Analizar la situación personal-relacional para permitir al Trabajador Social comprender, y a la persona usuaria o familia auto-conocer, qué cosas les impiden crecer, qué cosas mantienen la situación sin cambio, qué cosas van bien, qué cosas deben cambiar para que el cambio sea posible y qué recursos personales se deben activar y/o reactivar	42,7	36
28	89	36	Durante el proceso de comprensión del problema, construir hipótesis explicativas basadas en el conocimiento teórico, el contenido de las entrevistas y la experiencia profesional	41,5	37
42	82,5	62	Valorar el grado de influencia de los elementos relacionados con el contexto ambiental, cultural y social de la situación problema planteada	40	38

IMPORTANCIA		N° de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
41	83,1	66	Evaluar cómo los diferentes sistemas implicados en el caso (SMAF) definen el problema y la solución y saber cómo lo define la propia persona o familia.	39,8	39
31	88,6	43	Conocer la atribución que la persona o familia tiene sobre su situación (locus de control interno / externo)	39,2	40
35	88,1	78	Analizar el ecosistema familiar para comprender junto a la persona o familia usuaria, qué elementos del entorno influyen en su situación y cómo lo hacen. Qué recursos y apoyos sociales se deben mantener, potenciar, activar, reactivar o crear de nuevo	38,1	41
40	83,3	46	Valorar con la persona o familia cómo eran las cosas antes de que apareciera el problema	38,1	42
25	89,3	41	Identificar con la persona o familia el momento en el cual aparece el problema, en qué situación o contexto, los acontecimientos que lo precipitan y las fuerzas que lo mantienen	35,7	43
46	75,9	63	Valorar las experiencias anteriores de la persona o familia con otros servicios y profesionales cómo una información valiosa para ambos: Qué les funcionó, que resultó ineficaz, qué tipos de mensajes transmitieron los profesionales a la persona o familia (de esperanza, culpa...)	34,9	44
30	88,9	42	Conocer los elementos de la situación que han sido constantes a través del tiempo y que han ido configurado la situación-problema de esta persona o familia y los elementos circunstanciales que han activado la situación-problema planteada, para valorar la influencia de los mismos en la situación actual	33,3	45
47	75	80	Conocer qué significa para la persona el trabajo que está realizando: si es un espacio donde puede desarrollar sus destrezas y habilidades, si encuentra reconocimiento y apoyo, si por el contrario, es un espacio de discriminación y aislamiento, o es únicamente un medio para la subsistencia	32,1	46
48	67,1	68	Valorar qué tipo de influencia tiene sobre la persona o familia si los distintos profesionales que están actuando con ella valoran y actúan en su situación desde epistemologías diferentes	28,6	47
49	60,9	69	Crear que la resistencia personal o familiar no existe y aceptar que como profesionales somos una parte activa en el desarrollo de la solución y de la no solución (autoconocimiento)	23,4	48
45	77,1	40	Elaborar junto con la persona o familia un gráfico de los acontecimientos más significativos en su vida familiar (historiograma) para facilitar a ambos una visión de sus fortalezas, éxitos, crisis y fracasos	13,1	49

Gráfica 3



A continuación vamos a destacar los resultados obtenidos en ambos rankings considerando las posiciones alcanzadas por los criterios de intervención (confluencias y diferencias más destacadas) y los porcentajes obtenidos por los criterios de intervención (confluencias y diferencias más destacados).

Confluencia de posiciones en los criterios de intervención más valorados y más realizados:

- (nº70) *Establecer una relación de colaboración con otros profesionales de otras áreas presentes en el caso (escolar,sanitaria,social,judicial,psicológica, psiquiátrica...)desde una relación de complementariedad que permita llegar a acuerdos de cooperación profesional y con el acuerdo de la persona o familia,* ocupa la segunda posición tanto en importancia como en realización;
- (nº52) *Identificar comportamientos y/o situaciones de riesgo y de protección que esté viviendo la persona o familia,* ocupa la tercera posición en importancia y la cuarta en realización.

Confluencia de posiciones en los criterios de intervención menos valorados y menos realizados:

- (nº40) *Elaborar junto con la persona o familia un gráfico de los acontecimientos más significativos en su vida familiar (historiograma) para facilitar a ambos una visión de sus fortalezas, éxitos, crisis y fracasos;*
- (nº68) *Valorar qué tipo de influencia tiene sobre la persona o familia si los distintos profesionales que están actuando con ella valoran y actúan en su situación desde epistemologías diferentes;*
- (nº69) *Crear que la resistencia personal o familiar no existe y aceptar que como profesionales somos una parte activa en el desarrollo de la solución y de la no solución (auto-conocimiento);*
- (nº80) *Conocer qué significa para la persona el trabajo que está realizando: si es un espacio en donde puede desarrollar sus destrezas y habilidades, si encuentra reconocimiento y apoyo, si por el contrario, es un espacio de discriminación y aislamiento, o es únicamente un medio para la subsistencia.*

En cada uno de los casos, son criterios de intervención poco valorados en importancia y poco en realización, ocupando en ambos rankings las cuatro últimas posiciones.

Diferencias destacadas:

El criterio de intervención que ocupa el primer lugar en importancia (nº 57) *Conocer el grado de implicación y motivación que presenta la persona o familia para hacer frente a la situación- problema* , ocupa la octava posición en realización.

El primer lugar en realización (nº79), *Conocer la situación laboral de los miembros de la familia, su relación con el mercado laboral, la cualificación profesional, la formación, el nivel de instrucción, las capacidades y habilidades para el desarrollo de determinados trabajos, si existe alguna discapacidad y/o impedimento y cómo lo gestionan*, ocupa el sexto lugar en el nivel de importancia.

El tercer lugar en realización (nº82), *Después de analizar la situación problema-necesidad desde las diferentes áreas: Evaluar si otorgar el recurso solicitado por la persona o familia de forma literal es oportuno, si no lo es o si puede ser contraproducente dada la situación estudiada*, ocupa el undécimo lugar en importancia.

Los resultados obtenidos de la observación de las posiciones alcanzadas en ambos rankings, nos indican que no siempre, lo que más se practica es lo que más se valora, indicando en estas situaciones que su nivel de realización podría decrecer.

Observación centrada en los porcentajes obtenidos en ambos rankings: tanto en la tabla como en el gráfico, podemos observar como en todos los criterios de intervención del área *La comprensión de la situación problema*, los porcentajes obtenidos en el ranking para el nivel de importancia superan los porcentajes obtenidos en el ranking para el nivel de realización. Destacan sobre el resto:

- (nº40) *Elaborar junto con la persona o familia un gráfico de los acontecimientos más significativos en su vida familiar (historiograma) para facilitar a ambos una visión de sus fortalezas, éxitos, crisis y fracasos*, con un porcentaje del 77,1% a nivel de importancia y un porcentaje del 13,1% en el nivel de realización;
- (nº42) *Conocer los elementos de la situación que han sido constantes a través del tiempo y que han ido configurado la situación-problema de esta persona o familia y los elementos circunstanciales que han activado la situación-problema planteada, para valorar la influencia de los mismos en la situación actual*, con un porcentaje del 88,9% a nivel de importancia y un porcentaje del 33,3% en el nivel de realización;
- (nº41) *Identificar con la persona o familia el momento en el cual aparece el problema, en qué situación o contexto, los acontecimientos que lo precipitan y las fuerzas que lo mantienen*, con un porcentaje del 89,3% a nivel de importancia y un porcentaje del 35,7% en el nivel de realización;
- (nº78) *Analizar el ecosistema familiar para comprender junto a la persona o familia usuaria, qué elementos del entorno influyen en su situación y cómo lo hacen. Qué recursos y apoyos sociales se deben mantener, potenciar, activar, reactivar o crear de nuevo*, con un

porcentaje del 88,1% a nivel de importancia y un porcentaje del 38,1% en el nivel de realización.

En todos los casos el nivel de realización debería incrementarse.

9.5. TABLA DE RELACIÓN Y COMPARACIÓN ENTE NIVEL DE IMPORTANCIA Y REALIZACIÓN

A continuación, presentamos una tabla de relación y comparación que hemos adoptado del diseño utilizado en los estudios sobre competencias en el marco de la UIB. (Cifre, Montaña, Munar y Socias, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

La tabla muestra los resultados del análisis relacional y comparativo para cada nivel estudiado: importancia y realización.

Los datos que se observan son el resultado de diversas operaciones basadas en las tablas de contingencia anteriormente expuestas, y nos permiten dar respuesta a dos objetivos de nuestro estudio:

1. Por un lado, nos permite conocer el grado de relación o interdependencia entre el nivel de importancia que los trabajadores sociales han otorgado al inventario y el nivel con que lo ponen en práctica.
 2. Por otro lado, nos permite identificar en qué criterios de intervención el valor otorgado a la importancia supera el valor otorgado al nivel de realización ($\text{Importancia} > \text{Realización}$) y en cuáles es inferior ($\text{Importancia} < \text{Realización}$) y por último, conocer si existen diferencias estadísticamente significativas entre ambas.
- Columna 1: Coeficiente de correlación lineal de Spearman. Nos permite conocer el grado de relación o interdependencia entre el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales a cada uno de los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) y el nivel de realización de los mismos.

- Columna 2: Importancia = realización. Nos permite conocer la concordancia entre los dos niveles estudiados; es decir la frecuencia en la cual se ha otorgado a cada ítem el mismo valor de escala (de 1 a 5), tanto en el nivel de importancia como en el nivel de realización.
- Columna 3: Importancia > Realización. Nos permite identificar en qué criterios de intervención el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales es superior al nivel con que realizan dicho criterio. La columna nos da a conocer la frecuencia en la cual el nivel de importancia supera a la realización para cada uno de los criterios de intervención y por tanto establece que el nivel de realización debería ser aumentado.
- Columna 4: Importancia < Realización. Nos permite identificar en qué criterios de intervención, el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales es inferior al otorgado al nivel de realización y por tanto establece que su nivel de realización podría decrecer.
- Columna 5: Nos permite establecer a través de un índice de contraste Z (Palmer, 1996), una comparación entre las dos columnas anteriores y valorar si las diferencias encontradas entre ambas son estadísticamente significativas.

Tabla 99

n° de orden	3. La comprensión de la situación problema	Rs	Importancia = Realización	Importancia > Realización	Importancia < Realización	Z
35	Establecer un diálogo relacional entre la persona o la familia y el Trabajador Social: pensar y llegar a comprender juntos la situación que está atravesando la persona o la familia y el significado que tiene para ella y su entorno	0,391**	28	55	0	-7,42
36	Durante el proceso de comprensión del problema, construir hipótesis explicativas basadas en el conocimiento teórico, el contenido de las entrevistas y la experiencia profesional	0,477**	23	59	0	-7,68
37	Ubicar a la persona en su situación: visualizar a la persona en su núcleo familiar y social de referencia	0,47**	34	48	1	-6,71
38	Demostrar interés en conocer a los miembros de la familia para facilitar la comprensión de la situación	0,634**	29	53	0	-7,28
39	Elaborar con la persona y/o con la familia su genograma y ecomapa para conocer su composición familiar, las relaciones entre sus miembros y con su red de apoyo	0,58**	42	41	1	-6,17
40	Elaborar junto con la persona o familia un gráfico de los acontecimientos más significativos en su vida familiar (historiograma) para facilitar a ambos una visión de sus fortalezas, éxitos, crisis y fracasos	0,353**	9	74	0	-8,6
41	Identificar con la persona o familia el momento en el cual aparece el problema, en qué situación o contexto, los acontecimientos que lo precipitan y las fuerzas que lo mantienen	0,496**	19	65	0	-8,06
42	Conocer los elementos de la situación que han sido constantes a través del tiempo y que han ido configurado la situación-problema de esta persona o familia y los elementos circunstanciales que han activado la situación-problema planteada, para valorar la influencia de los mismos en la situación actual	0,404**	16	64	1	-7,81
43	Conocer la atribución que la persona o familia tiene sobre su situación (locus de control interno / externo)	0,544**	20	59	0	-7,68
44	Detectar los factores estresantes de la situación, así como el ciclo vital que atraviesan y reflexionar con ellos como lo están gestionando	0,586**	24	60	0	-7,75
45	Preguntar por el significado o el valor que tiene la situación planteada como problema para la persona, para su familia, y para su entorno	0,521**	23	60	0	-7,75
46	Valorar con la persona o familia cómo eran las cosas antes de que apareciera el problema	0,43**	27	47	0	-6,86
47	Cuando la persona o familia comenta una situación positiva o de mejora, dedicar un espacio de la conversación a elogiar y mostrar satisfacción (joining)	0,629**	48	36	0	-6

n° de orden	3. La comprensión de la situación problema	Rs	Importancia = Realización	Importancia > Realización	Importancia < Realización	Z
48	Manifiestar interés por conocer cómo son las situaciones en que la persona o familia se siente capaz de cambiar su situación de dificultad y preguntar qué cosas hacen para que esto sea posible (empowerment) y qué aspectos deberían cambiar para que la situación planteada pueda mejorar	0,494**	17	65	0	-8,06
49	Aprovechar el relato anterior para identificar los puntos fuertes y señalar a la persona o familia aquellas interacciones de su repertorio que reflejan fuerza y competencia (joining, empowerment)	0,469**	19	60	0	-7,75
50	Trasmitir verdadero interés no sólo en su problema sino también en sus competencias y puntos fuertes como personas (joining)	0,412**	31	50	0	-7,07
51	Distinguir entre un funcionamiento patológico, uno disfuncional y una etapa crítica que la persona o familia está atravesando	0,515**	25	58	1	-7,42
52	Identificar comportamientos y/o situaciones de riesgo y de protección que esté viviendo la persona o familia	0,54**	37	46	0	-6,78
53	Conocer el estado de salud física y mental del grupo familiar y las consecuencias que acarrea en su dinámica cotidiana la presencia de enfermedad / discapacidad. Mostrar interés por conocer al cuidador. Conocer el grado de conciencia y el grado de responsabilidad ante la enfermedad.	0,507**	37	46	1	-6,56
54	Valorar con la persona o familia sus expectativas de éxito y de fracaso frente a la situación planteada	0,282**	24	58	1	-7,42
55	Transmitir esperanza: Ayudar a la persona o familia a visionarse en un futuro donde el cambio ha sido posible	0,423**	35	48	1	-6,71
56	Conocer el nivel de conciencia que tiene la persona o familia de sus dificultades y limitaciones, de sus capacidades y apoyos para hacer frente a la situación	0,543**	31	53	0	-7,28
57	Conocer el grado de implicación y motivación que presenta la persona o familia para hacer frente a la situación- problema	0,437**	34	50	0	-7,07
58	Ser consciente del grado de implicación y motivación que presenta el Trabajador Social para trabajar junto con la persona o familia su situación problema (auto-conocimiento)	0,365**	37	46	0	-6,78
59	Comprender la situación en sus diversas dimensiones y disponer de una primera valoración contrastada y consensuada con la persona o familia, antes de intervenir	0,425**	24	58	2	-7,23

n° de orden	3. La comprensión de la situación problema	Rs	Importancia = Realización	Importancia > Realización	Importancia < Realización	Z
60	Analizar la situación personal-relacional para permitir al Trabajador Social comprender, y a la persona usuaria o familia auto-conocer, qué cosas les impiden crecer, qué cosas mantienen la situación sin cambio, qué cosas van bien, qué cosas deben cambiar para que el cambio sea posible y qué recursos personales se deben activar y/o reactivar	0,544**	16	66	0	-8,12
61	Orientar la intervención a fortalecer, recuperar o mantener los apoyos naturales de la persona o familia y en su defecto, llevar a cabo intervenciones de poner en relación a la persona, potenciando la creación de nuevas redes sociales	0,525**	22	61	0	-7,81
62	Valorar el grado de influencia de los elementos relacionados con el contexto ambiental, cultural y social de la situación problema planteada	0,418**	22	57	1	-7,35
63	Valorar las experiencias anteriores de la persona o familia con otros servicios y profesionales cómo una información valiosa para ambos: Qué les funcionó, que resultó ineficaz, qué tipos de mensajes transmitieron los profesionales a la persona o familia (de esperanza, culpa...)	0,687**	20	62	1	-7,69
64	Identificar cuantos y cuáles son los sistemas profesionales y personas significativas (SMAF) vinculados con el caso	0,546**	30	50	2	-6,93
65	Saber cuanto tiempo llevan trabajando en el caso, la frecuencia de contactos y el vínculo actual de su relación	0,573**	27	50	4	-6,26
66	Evaluar cómo los diferentes sistemas implicados en el caso (SMAF) definen el problema y la solución y saber cómo lo define la propia persona o familia.	0,473**	27	55	1	-7,22
67	Clarificar cual es nuestro papel en la red asistencial que esta actuando en el caso	0,451**	33	49	1	-6,79
68	Valorar qué tipo de influencia tiene sobre la persona o familia si los distintos profesionales que están actuando con ella valoran y actúan en su situación desde epistemologías diferentes	0,595**	16	51	1	-6,93
69	Crear que la resistencia personal o familiar no existe y aceptar que como profesionales somos una parte activa en el desarrollo de la solución y de la no solución (auto-conocimiento)	0,569**	20	43	1	-6,33
70	Establecer una relación de colaboración con otros profesionales de otras áreas presentes en el caso (escolar, sanitaria, social, judicial, psicológica, psiquiátrica...) desde una relación de complementariedad que permita llegar a acuerdos de cooperación profesional y con el acuerdo de la persona o familia	0,394**	51	33	0	-5,74
71	Afrontar las diferentes formas de ver un mismo caso en la red de forma constructiva, mediante el uso de prácticas mediadoras y buscando el consenso y la cooperación	0,499**	32	50	1	-6,86

n° de orden	3. La comprensión de la situación problema	Rs	Importancia = Realización	Importancia > Realización	Importancia < Realización	Z
72	Valorar la influencia del barrio/territorio en el desarrollo de la persona o de los miembros de la familia: espacios de encuentro, asociaciones, equipamientos, conexión y acceso con recursos para diferentes tipos de necesidades.	0,487**	32	50	1	-6,86
73	Valorar el número, la calidad y la disponibilidad de los apoyos sociales y las redes que están presentes en este momento vital de la persona o familia	0,595**	46	38	0	-6,16
74	Conocer la situación de la vivienda, si es un espacio que facilita o entorpece la intimidad de los miembros (hacinamiento), si el espacio tiene condiciones de habitabilidad (precariedad, chabolismo), si está adaptada a las condiciones físicas de las personas, si su ubicación permite el contacto con la comunidad	0,625**	46	38	0	-6,16
75	Realizar entrevistas a domicilio para que nos ayude a comprender la situación en que se encuentra la persona o familia y establecer una relación de cercanía	0,633**	27	57	0	-7,55
76	Hacer uso de las entrevistas a domicilio de forma acordada previamente con la persona o familia para generar confianza y respeto en la relación de ayuda	0,642**	39	45	0	-6,71
77	Conocer el grado de participación y/o aislamiento social de la persona o familia en la comunidad. La ocupación del tiempo libre e intereses de los miembros de la familia. Su vida asociativa y su relación con el barrio	0,563**	28	56	0	-7,48
78	Analizar el ecosistema familiar para comprender junto a la persona o familia usuaria, qué elementos del entorno influyen en su situación y cómo lo hacen. Qué recursos y apoyos sociales se deben mantener, potenciar, activar, reactivar o crear de nuevo	0,473**	19	65	0	-8,06
79	Conocer la situación laboral de los miembros de la familia, su relación con el mercado laboral, la cualificación profesional, la formación, el nivel de instrucción, las capacidades y habilidades para el desarrollo de determinados trabajos, si existe alguna discapacidad y/o impedimento y cómo lo gestionan.	0,655**	59	25	0	-5
80	Conocer qué significa para la persona el trabajo que está realizando: si es un espacio donde puede desarrollar sus destrezas y habilidades, si encuentra reconocimiento y apoyo, si por el contrario es un espacio de discriminación y aislamiento, o es únicamente un medio para la subsistencia	0,517**	30	53	1	-7,08
81	Conocer la situación económica de la familia, determinar si las necesidades básicas para la supervivencia y el desarrollo están cubiertas. Conocer la organización del presupuesto familiar, el uso y el valor que le dan al dinero	0,67**	44	39	1	-6,01

n° de orden	3. La comprensión de la situación problema	Rs	Importancia = Realización	Importancia > Realización	Importancia < Realización	Z
82	Después de analizar la situación problema-necesidad desde las diferentes áreas: Evaluar si otorgar el recurso solicitado por la persona o familia de forma literal es oportuno, si no lo es o si puede ser contraproducente dada la situación estudiada	0,581**	58	23	2	-4,2
83	En caso necesario, re-definir la demanda con la finalidad de ofrecer una propuesta que responda a la necesidad de la persona o familia	0,552**	49	34	1	-8,58

Nota: ** $p > 0,01$

Podemos observar que para cada criterio de intervención, existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de importancia y el nivel de realización otorgados. Esto significa que la importancia y la realización que los trabajadores sociales otorgan a los criterios de intervención presentes en *la comprensión de la situación problema*, discurren en la misma dirección; este patrón de interdependencia es estadísticamente significativo.

A partir del índice de contraste Z hemos comprobado que, en todos los casos, la diferencia observada entre el nivel de importancia y el nivel de realización, es estadísticamente significativa ($p < 0.01$). Por otro lado, el signo negativo de la Z, establece que la diferencia se da otorgando un mayor peso a la importancia que a la realización. Los cuarenta y nueve criterios de intervención del área *La comprensión de la situación problema*, son susceptibles de aumentar su nivel de realización.