



**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 XV.
RESULTADOS OBTENIDOS AL ESTABLECER RELACIONES
ENTRE EL NIVEL DE REALIZACIÓN DE CADA UNA DE LAS
ÁREAS DEL INVENTARIO Y LAS CARACTERÍSTICAS DE
LOS PROFESIONALES, DEL METACONTEXTO Y DE LAS
MARCAS DE CONTEXTO (CUESTIONARIO)

XV. RESULTADOS OBTENIDOS AL ESTABLECER RELACIONES ENTRE EL NIVEL DE REALIZACIÓN (ÁREAS INVENTARIO), LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES Y EL METACONTEXTO (CUESTIONARIO)

A continuación, presentamos diferentes tablas, con el objetivo de conocer y describir las relaciones existentes entre el cuestionario y el inventario, teniendo como referencia el nivel de realización.

Cada tabla nos proporciona la suma de las respuestas obtenidas en el nivel de intervención, para cada una de las siete áreas del inventario, las medias respectivas y la relación estadística establecida entre las diferentes variables medidas mediante el cuestionario y el nivel de realización de cada una de las áreas. Para el estudio de la relación se ha aplicado el coeficiente de correlación de Pearson y el análisis de la variancia unifactorial en diseño de grupos independientes. En todos los casos se han tenido en cuenta los supuestos estadísticos de cada una de las pruebas aplicadas. En aquellos casos en los cuales el análisis de la variancia sea significativo, se ha considerado la posibilidad de realizar contrastes a posteriori dos a dos Dunn-Bonferroni.

Cada tabla nos permitirá conocer las relaciones existentes entre el mayor nivel de realización, otorgado por los trabajadores sociales de la muestra para cada una de las siete áreas del inventario, y las diferentes respuestas obtenidas a los temas propuestos en el cuestionario. Hemos agrupado dichas respuestas, en tres bloques: 1. Características de los profesionales, 2. Características del metacontexto y 3. Marcas de contexto

Con ello pretendemos dar respuesta a dos objetivos de nuestro estudio: ***Conocer la existencia de relaciones, entre las características de los profesionales de la muestra y el nivel de intervención que realizan*** y ***Conocer la existencia de relaciones, entre el meta-contexto desde el cual intervienen los profesionales y el nivel de intervención que realizan.***

15.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES Y NIVEL DE REALIZACIÓN

TABLAS DE RELACIÓN ENTRE CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES Y NIVEL DE REALIZACIÓN OTORGADO EN CADA UNA DE LAS ÁREAS

A continuación presentamos varias tablas de relación. Cada una de ellas muestra los resultados del análisis relacional entre el nivel de realización otorgado en cada una de las siete áreas del inventario y las respuestas obtenidas en el cuestionario sobre las características personales, de formación y desarrollo profesional.

Dentro de este bloque, podremos conocer las relaciones entre el mayor nivel de intervención otorgado por los trabajadores sociales en cada una de las siete áreas del inventario, y las respuestas obtenidas a las siguientes preguntas del cuestionario:

- Año en que finalizó los estudios
- Número de cursos de formación recibidos en los últimos cinco años
- Tiempo trabajo en años desde finalización estudios
- Tiempo trabajo en este Servicio de Atención Primaria (en años)
- Ejercicio de supervisor de otros profesionales
- Superviso mi propia práctica fuera del servicio donde trabajo
- Superviso mi propia práctica dentro del servicio donde trabajo
- ¿Se siente usted competente para desarrollar la práctica del Trabajo Social de Casos?,
- ¿Solicita un feedback a sus clientes, sobre la eficacia de su propia práctica?
- ¿Recibe un feedback de su propia práctica por parte de su equipo de trabajo?, ¿De quien?

15.1.1. Año en que finalizó los estudios y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con el año de finalización de sus estudios?

Tabla 130. Nivel de realización Áreas y Año que finalizó los estudios

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	Correlación de Pearson	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	Año en que finalizó los estudios	81	1993,9	7,304	0,102	0,374
<i>ESCUCHA</i>	Año en que finalizó los estudios	81	1993,9	7,304	-0,063	0,575
<i>COMPRENSIÓN</i>	Año en que finalizó los estudios	81	1993,9	7,304	0,05	0,659
<i>OBJETIVOS</i>	Año en que finalizó los estudios	81	1993,9	7,304	-0,047	0,699
<i>DEONTOLOGÍA</i>	Año en que finalizó los estudios	81	1993,9	7,304	0,158	0,167
<i>ALIANZA</i>	Año en que finalizó los estudios	81	1993,9	7,304	0,004	0,971
<i>CONTEXTO</i>	Año en que finalizó los estudios	81	1993,9	7,304	-0,093	0,46

Podemos observar que no existe una relación estadísticamente significativa en el nivel de realización de ninguna de las siete áreas. El desarrollo de un nivel mayor de realización no está directamente relacionado con el año en que el Trabajador Social finalizó sus estudios.

15.1.2. Número de cursos de formación recibidos en los últimos cinco años y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con el número de cursos de formación recibidos en los últimos cinco años?

Tabla 131. Nivel de realización Áreas y Número de cursos recibidos en los últimos 5 años

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	Correlación de Pearson	Sig.
ACOGIDA	Número cursos en los últimos 5 años	77	9,52	7,12	-0,011	0,924
ESCUCHA	Número cursos en los últimos 5 años	77	9,52	7,12	0,258*	0,024
COMPRENSIÓN	Número cursos en los últimos 5 años	77	9,52	7,12	0,182	0,112
OBJETIVOS	Número cursos en los últimos 5 años	77	9,52	7,12	0,111	0,374
DEONTOLOGÍA	Número cursos en los últimos 5 años	77	9,52	7,12	0,12	0,309
ALIANZA	Número cursos en los últimos 5 años	77	9,52	7,12	0,046	0,715
CONTEXTO	Número cursos en los últimos 5 años	77	9,52	7,12	0,017	0,893

Podemos observar que existe una relación estadísticamente significativa entre haber recibido un mayor número de cursos de formación y desarrollar más intervenciones dirigidas a *Escuchar y ubicar la demanda de la persona-cliente* ($p = 0,024$). En el resto de las áreas, no existe una relación estadísticamente significativa.

15.1.3. Tiempo trabajado en años desde la finalización de los estudios y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con el tiempo que lleva ejerciendo de Trabajador Social desde que finalizó sus estudios?

Tabla 132. Nivel de realización Áreas y Tiempo trabajo en años desde la finalización de los estudios

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	Correlación de Pearson	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	Tiempo trabajo en años desde finalización estudios	83	11,39	6,867	-0,165	0,144
<i>ESCUCHA</i>	Tiempo trabajo en años desde finalización estudios	83	11,39	6,867	0,021	0,852
<i>COMPRENSIÓN</i>	Tiempo trabajo en años desde finalización estudios	83	11,39	6,867	-0,03	0,786
<i>OBJETIVOS</i>	Tiempo trabajo en años desde finalización estudios	83	11,39	6,867	0,045	0,708
<i>DEONTOLOGÍA</i>	Tiempo trabajo en años desde finalización estudios	83	11,39	6,867	0,052	0,645
<i>ALIANZA</i>	Tiempo trabajo en años desde finalización estudios	83	11,39	6,867	0,081	0,501
<i>CONTEXTO</i>	Tiempo trabajo en años desde finalización estudios	83	11,39	6,867	0,017	0,893

Podemos observar que no existe una relación estadísticamente significativa entre los años de experiencia como Trabajador Social y una mayor realización en ninguna de las áreas.

15.1.4. Tiempo trabajado en este Servicio de Atención Primaria (en años) y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención está relacionado con el tiempo que lleva ejerciendo de Trabajador Social en este servicio en concreto?

Tabla 133. Nivel de realización Áreas y Tiempo trabajo en este Servicio de Atención Primaria

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	Correlación de Pearson	Sig.
ACOGIDA	Tiempo trabajo en este Servicio de AP. Años	81	8,97	7,31	-,242*	0,032
ESCUCHA	Tiempo trabajo en este Servicio de AP. Años	81	8,97	7,31	-0,048	0,669
COMPRENSIÓN	Tiempo trabajo en este Servicio de AP. Años	81	8,97	7,31	-0,108	0,339
OBJETIVOS	Tiempo trabajo en este Servicio de AP. Años	81	8,97	7,31	-0,053	0,664
DEONTOLOGÍA	Tiempo trabajo en este Servicio de AP. Años	81	8,97	7,31	-0,015	0,899
ALIANZA	Tiempo trabajo en este Servicio de AP. Años	81	8,97	7,31	-0,084	0,493
CONTEXTO	Tiempo trabajo en este Servicio de AP. Años	81	8,97	7,31	-0,077	0,545

* p<0.05

Los Trabajadores Sociales que llevan menos tiempo trabajando en el servicio de Atención Primaria, realizan un mayor número de intervenciones centradas en *el Área I, La acogida inicial de la persona-cliente* ($p = 0,032$). En el resto de las áreas, no existe una relación estadísticamente significativa.

15.1.5. Ejercer de supervisor de otros profesionales y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención está relacionado con el hecho de que los Trabajadores Sociales de la muestra ejerzan la función de supervisar a otros profesionales dentro o fuera de su servicio?

Tabla 134. Nivel de realización Áreas y Supervisión de profesionales

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	No ejerzo de supervisor	74	33,5946	4,32868	0,196	0,659
	Si, dentro de mi propio servicio	7	32,8571	2,34013		
	Total	81	33,5309	4,18953		
<i>ESCUCHA</i>	No ejerzo de supervisor	76	56,2632	8,60135	1,011	0,318
	Si, dentro de mi propio servicio	8	59,5000	9,25820		
	Total	84	56,5714	8,65996		
<i>COMPRENSIÓN</i>	No ejerzo de supervisor	76	173,4818	23,22763	0,598	0,442
	Si, dentro de mi propio servicio	8	180,3097	28,85625		
	Total	84	174,1321	23,70259		
<i>OBJETIVOS</i>	No ejerzo de supervisor	67	64,1493	10,79177	3,036	0,086
	Si, dentro de mi propio servicio	6	72,1667	10,88883		
	Total	73	64,8082	10,95021		
<i>DEONTOLOGÍA</i>	No ejerzo de supervisor	73	33,5890	4,16612	0,001	0,981
	Si, dentro de mi propio servicio	8	33,6250	3,81491		
	Total	81	33,5926	4,11029		
<i>ALIANZA</i>	No ejerzo de supervisor	65	44,6615	7,23118	1,623	0,207
	Si, dentro de mi propio servicio	7	48,2857	6,23737		
	Total	72	45,0139	7,18271		
<i>CONTEXTO</i>	No ejerzo de supervisor	62	57,5323	9,85255	2,762	0,101
	Si, dentro de mi propio servicio	5	65,2000	10,96358		
	Total	67	58,1045	10,05611		

Podemos observar que no existen relaciones estadísticamente significativas entre una mayor intervención y ejercer como supervisor/a de otros profesionales. Sin embargo, al comparar las medias, observamos una tendencia general a desarrollar más intervenciones en aquellos Trabajadores Sociales que realizan funciones de supervisar a otros colegas dentro de su propio servicio.

15.1.6. Superviso mi propia práctica fuera del servicio donde trabajo y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con que supervisen su práctica profesional fuera de su lugar de trabajo?

Tabla 135. Nivel de realización Áreas y Supervisión fuera del servicio

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
ACOGIDA	Normalmente	5	33,6000	4,77493	0,657	0,522
	En ocasiones puntuales	26	34,3846	5,06815		
	Nunca	37	33,1351	3,52106		
	Total	68	33,6471	4,23829		
ESCUCHA	Normalmente	5	58,8000	7,98123	0,302	0,740
	En ocasiones puntuales	26	58,1538	9,77627		
	Nunca	38	56,7368	7,09276		
	Total	69	57,4203	8,17709		
COMPRENSIÓN	Normalmente	5	188,4733	18,44151	0,869	0,424
	En ocasiones puntuales	26	177,7435	25,22909		
	Nunca	38	173,7879	24,39402		
	Total	69	176,3426	24,35200		
OBJETIVOS	Normalmente	5	70,8000	10,32957	0,651	0,526
	En ocasiones puntuales	24	66,0833	11,39381		
	Nunca	32	64,6563	11,49364		
	Total	61	65,7213	11,31096		
DEONTOLOGÍA	Normalmente	5	36,2000	2,68328	1,227	0,300
	En ocasiones puntuales	26	34,0000	3,98999		
	Nunca	37	33,2432	4,29085		
	Total	68	33,7500	4,10815		
ALIANZA	Normalmente	4	50,7500	4,78714	0,914	0,407
	En ocasiones puntuales	23	45,9130	7,09618		
	Nunca	32	45,6250	7,44333		
	Total	59	46,0847	7,17824		
CONTEXTO	Normalmente	4	65,2500	5,31507	0,888	0,418
	En ocasiones puntuales	21	58,0476	8,80611		
	Nunca	31	59,0968	10,90980		
	Total	56	59,1429	9,89110		

No existe una relación estadísticamente significativa entre realizar un mayor nivel de intervención y supervisar su práctica profesional fuera del servicio donde trabaja. No

obstante, al comparar las medias, observamos una tendencia a realizar más intervenciones en aquellos Trabajadores Sociales que supervisan su practica fuera del servicio “*normalmente o en ocasiones puntuales*”, que en aquellos que no lo hacen “*nunca*”.

15.1.7. Superviso mi propia práctica dentro del servicio donde trabajo y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención está relacionado con el hecho de que de los Trabajadores Sociales de la muestra realicen supervisiones sobre su práctica dentro su lugar de trabajo?

Tabla 136. Nivel de realización Áreas y Supervisión dentro del servicio

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
ACOGIDA	Normalmente	36	34,3056	4,00585	1,477	0,235
	En ocasiones puntuales	33	32,9394	4,66998		
	Nunca	8	32,0000	2,26779		
	Total	77	33,4805	4,21030		
ESCUCHA	Normalmente	37	58,8649	8,30382	2,073	0,133
	En ocasiones puntuales	34	54,7059	9,59649		
	Nunca	8	56,0000	5,29150		
	Total	79	56,7848	8,79200		
COMPRENSIÓN	Normalmente	37	182,4638	21,23564	4,679	0,012
	En ocasiones puntuales	34	169,3314	26,57264		
	Nunca	8	160,0687	7,84519		
	Total	79	174,5440	23,98916		
OBJETIVOS	Normalmente	34	69,5294	10,92463	6,604	0,002
	En ocasiones puntuales	28	61,6786	10,21275		
	Nunca	6	56,8333	5,60060		
	Total	68	65,1765	11,14081		
DEONTOLOGÍA	Normalmente	35	34,7143	3,95245	2,337	0,104
	En ocasiones puntuales	34	32,9706	4,33090		
	Nunca	7	31,8571	3,28778		
	Total	76	33,6711	4,15175		
ALIANZA	Normalmente	34	47,0882	7,01672	2,244	0,114
	En ocasiones puntuales	27	43,1852	7,67632		
	Nunca	6	44,6667	5,46504		
	Total	67	45,2985	7,32165		
CONTEXTO	Normalmente	30	60,3667	10,63334	2,450	0,095
	En ocasiones puntuales	27	57,6296	9,68801		
	Nunca	6	50,6667	7,47440		
	Total	63	58,2698	10,22995		

Podemos afirmar que los Trabajadores Sociales de la muestra que realizan supervisiones sobre su propia práctica dentro de su centro, desarrollan más intervenciones en el Área III, *Comprender la situación problema del cliente* ($p = 0,012$) y Área IV, *Concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo de trabajo* ($p = 0,002$).

En general, al comparar las medias, observamos una tendencia a desarrollar un nivel mayor de intervenciones cuando la práctica es supervisada “*normalmente*” en el centro. Recordemos que en el análisis descriptivo de la muestra estudiada, los datos reflejaban que ésta no era una práctica consolidada en los centros de servicios sociales. Mientras que el 44,6% del porcentaje válido supervisa normalmente su trabajo, el 42,84% lo hace puntualmente y el 9,52% no lo hace nunca.

A pesar de no ser una práctica consolidada, supervisar la práctica profesional en el Centro, facilita el desarrollo de un mayor nivel de intervenciones en una de las áreas más completas del inventario, la *comprensión de la situación problema*.

15.1.8. Sentirse competente para desarrollar la práctica del Trabajo Social de Casos y Nivel de realización

15.1.8.1 Respuesta afirmativa: “Me siento competente” y nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención está relacionado con el hecho de que los Trabajadores Sociales de la muestra se sientan competentes en el desarrollo de su práctica profesional con casos y que además puedan desarrollar dichas competencias en su servicio?

Tabla 137. Nivel de realización Áreas y Competencia en Trabajo Social de Casos

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
ACOGIDA	Me siento competente y puedo desarrollar mi competencia en el puesto de trabajo	55	33,3889	4,51169	1,220	0,301
	Me siento competente, pero no puedo desarrollar mi competencia en el puesto de trabajo	25	33,4800	3,39264		
	Total	80	33,5000	4,20669		
ESCUCHA	Me siento competente y puedo desarrollar mi competencia en el puesto de trabajo	57	57,8393	7,89425	2,777	0,068
	Me siento competente, pero no puedo desarrollar mi competencia en el puesto de trabajo	26	53,3462	9,70337		
	Total	83	56,4940	8,68328		
COMPRENSIÓN	Me siento competente y puedo desarrollar mi competencia en el puesto de trabajo	57	179,8278	23,33796	6,407	0,003
	Me siento competente, pero no puedo desarrollar mi competencia en el puesto de trabajo	26	162,0949	19,80766		
	Total	83	173,8653	23,71947		
OBJETIVOS	Me siento competente y puedo desarrollar mi competencia en el puesto de trabajo	51	67,1200	11,16416	4,528	0,014
	Me siento competente, pero no puedo desarrollar mi competencia en el puesto de trabajo	21	59,3333	8,51078		
	Total	72	64,6806	10,97221		
DEONTOLOGÍA	Me siento competente y puedo desarrollar mi competencia en el puesto de trabajo	56	34,1818	4,26914	2,463	0,092
	Me siento competente, pero no puedo desarrollar mi competencia en el puesto de trabajo	24	32,4583	3,52604		
	Total	80	33,5875	4,13596		
ALIANZA	Me siento competente y puedo desarrollar mi competencia en el puesto de trabajo	50	45,7959	7,63211	1,525	0,225
	Me siento competente, pero no puedo desarrollar mi competencia en el puesto de trabajo	21	42,6190	5,53603		
	Total	71	44,8732	7,13328		

CONTEXTO	Me siento competente y puedo desarrollar mi competencia en el puesto de trabajo	45	59,4545	10,13503	2,021	0,141
	Me siento competente, pero no puedo desarrollar mi competencia en el puesto de trabajo	22	54,9545	9,41365		
	Total	67	58,1045	10,05611		

Podemos afirmar que cuando los Trabajadores Sociales de la muestra se sienten competentes en el desarrollo de su práctica profesional con casos y además, pueden desarrollar dichas competencias en su servicio, ponen en práctica más intervenciones dirigidas a *Comprender la situación problema* ($p = 0,003$), y *Concretar los objetivos y establecer un acuerdo mutuo de trabajo* ($p = 0,014$).

Comparando las medias, cuando el Trabajador social se siente competente y puede desarrollar sus competencias en el servicio, se observa una tendencia al aumento del nivel de intervención en todas las áreas

15.1.9. Solicita un feedback a sus clientes, sobre la eficacia de su propia práctica y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con la práctica por parte del Trabajador Social de solicitar feedback a sus clientes sobre la eficacia de su intervención?

Tabla 138. Nivel de realización Áreas y Solicita feedback a sus clientes

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
ACOGIDA	Nunca	20	32,1000	3,86482	1,032	0,396
	Esporádicamente	42	33,7619	4,34382		
	Frecuentemente	12	35,0833	4,56186		
	Casi siempre	7	33,5000	3,01662		
	Total	81	33,5309	4,18953		
ESCUCHA	Nunca	21	51,9048	8,33609	2,346	0,062
	Esporádicamente	44	57,7273	8,75337		
	Frecuentemente	12	58,2500	7,55736		
	Casi siempre	7	60,8333	7,08284		
	Total	84	56,5714	8,65996		
COMPRENSIÓN	Nunca	21	165,8005	25,52436	1,513	0,207
	Esporádicamente	44	174,8298	24,05951		
	Frecuentemente	12	181,4755	19,46697		
	Casi siempre	7	177,9535	15,64531		
	Total	84	174,1321	23,70259		
OBJETIVOS	Nunca	16	60,9375	11,52660	2,767	0,034
	Esporádicamente	38	63,2368	9,60978		
	Frecuentemente	12	69,8333	10,91982		
	Casi siempre	7	72,6667	11,86030		
	Total	73	64,8082	10,95021		
DEONTOLOGÍA	Nunca	19	31,5263	4,27354	2,304	0,066
	Esporádicamente	43	33,7674	3,77862		
	Frecuentemente	12	34,8333	4,50925		
	Casi siempre	7	36,3333	3,26599		
	Total	81	33,5926	4,11029		
ALIANZA	Nunca	16	43,8125	7,58260	2,766	0,048
	Esporádicamente	39	43,6667	6,83387		
	Frecuentemente	11	49,4545	6,15408		
	Casi siempre	6	48,8333	7,05455		
	Total	72	45,0139	7,18271		
CONTEXTO	Nunca	16	55,8750	12,02705	0,585	0,627
	Esporádicamente	36	58,1111	9,77980		
	Frecuentemente	10	59,7000	8,24688		
	Casi siempre	5	62,0000	9,53939		
	Total	67	58,1045	10,05611		

Podemos afirmar que los trabajadores sociales de la muestra que solicitan feedback a sus clientes sobre su forma de hacer en el proceso de ayuda, desarrollan más intervenciones dirigidas a *Concretar objetivos - establecer un acuerdo mutuo de trabajo* ($p = 0,034$) y a *Establecer una relación basada en la alianza de ayuda* ($p = 0,048$).

Al comparar las medias, observamos una tendencia a desarrollar un nivel mayor de intervenciones dirigidas a *Comprender la situación problema*, en aquellos Trabajadores sociales de la muestra, que *siempre* solicitan feedback a sus clientes sobre la eficacia de su intervención.

Recordemos que en el estudio descriptivo de la muestra, y a pesar de no ser una práctica consolidada, el 25% de los profesionales de la muestra nunca solicita feedback a sus clientes, mientras que el 52,36% lo hacen esporádicamente y solo el 8,33% lo solicitan casi siempre o siempre. Resulta coherente que la práctica de solicitar feedback se relacione con un mayor nivel de intervención en estas dos áreas: basar la relación en una alianza de ayuda y asegurar que los objetivos y el acuerdo de trabajo sea claro para ambos interlocutores.

15.1.10. Recibe un feedback de su propia práctica por parte de su equipo de trabajo y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con recibir feedback sobre su práctica profesional, por parte de su equipo de trabajo?

Tabla 139. Nivel de realización Áreas y Recibe feedback del equipo

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	Nunca	3	35,0000	4,58258	0,859	0,492
	Esporádicamente	32	33,7188	4,14444		
	Frecuentemente	24	32,7917	4,85422		
	Casi siempre	15	33,0000	3,52542		
	Siempre	6	36,0000	3,22490		
	Total	80	33,5250	4,21563		
<i>ESCUCHA</i>	Nunca	3	57,0000	1,00000	1,527	0,203
	Esporádicamente	33	53,7879	9,85760		
	Frecuentemente	26	57,8846	8,64096		
	Casi siempre	15	57,9333	6,72380		
	Siempre	6	61,0000	3,94968		
	Total	83	56,4578	8,64941		
<i>COMPRENSIÓN</i>	Nunca	3	185,7686	19,73637	2,358	0,061
	Esporádicamente	33	164,9770	21,30155		
	Frecuentemente	26	177,1547	28,05458		
	Casi siempre	15	181,8853	16,45679		
	Siempre	6	185,0416	23,62410		
	Total	83	174,0494	23,83447		
<i>OBJETIVOS</i>	Nunca	2	60,5000	2,12132	3,562	0,011
	Esporádicamente	28	59,4286	8,81677		
	Frecuentemente	23	66,5217	11,59886		
	Casi siempre	13	70,5385	8,36277		
	Siempre	6	69,0000	13,23631		
	Total	72	64,5278	10,75983		
<i>DEONTOLOGÍA</i>	Nunca	3	35,0000	1,73205	2,953	0,025
	Esporádicamente	31	31,7419	4,38914		
	Frecuentemente	26	34,2308	4,12124		
	Casi siempre	14	35,5714	3,03098		
	Siempre	6	34,5000	2,42899		
	Total	80	33,5500	4,11819		
<i>ALIANZA</i>	Nunca	2	47,5000	7,77817	1,781	0,143
	Esporádicamente	24	42,0417	5,62973		
	Frecuentemente	26	45,2692	8,00279		
	Casi siempre	14	47,1429	6,26169		
	Siempre	5	48,2000	7,52994		
	Total	71	44,8169	7,03524		
<i>CONTEXTO</i>	Nunca	2	66,0000	7,07107	1,818	0,137
	Esporádicamente	27	55,2222	8,55000		
	Frecuentemente	20	57,5000	11,51429		
	Casi siempre	14	62,8571	8,31918		
	Siempre	3	55,6667	14,01190		
	Total	66	57,8788	9,96072		

Podemos afirmar que los trabajadores sociales que reciben feedback sobre su práctica por parte de su equipo de trabajo, desarrollan más intervenciones dirigidas a *Concretar objetivos y establecer un acuerdo mutuo de trabajo* ($p = 0,011$) y a *Establecer una relación basada en la deontología, principios y valores del Trabajo Social con casos* ($p = 0,025$).

Recordemos que el 43,2% del porcentaje válido de la muestra, indicó que nunca o esporádicamente recibía feedback de su equipo de trabajo, el 31,2% frecuentemente, mientras que el 25,2% restante afirmó recibirlos casi siempre o siempre.

15.1.11 Si recibe un feedback de su propia práctica por parte de su equipo de trabajo ¿De quién? y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención, de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con recibir feedback sobre su práctica profesional, por parte de sus superiores o por parte de otros profesionales del departamento?

Tabla 140. Nivel de realización Áreas y Recibe feedback por parte de...

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	Por parte de mis superiores	33	33,1515	5,22088	0,164	0,687
	Por parte de otros profesionales del departamento	35	33,5714	3,12754		
	Total	68	33,3676	4,24582		
<i>ESCUCHA</i>	Por parte de mis superiores	35	55,7143	8,32279	0,302	0,584
	Por parte de otros profesionales del departamento	36	56,8056	8,40687		
	Total	71	56,2676	8,32373		
<i>COMPRENSIÓN</i>	Por parte de mis superiores	35	178,3642	24,61691	2,527	0,116
	Por parte de otros profesionales del departamento	36	169,3014	23,42054		
	Total	71	173,7690	24,27803		
<i>OBJETIVOS</i>	Por parte de mis superiores	29	67,4828	10,95647	3,950	0,051
	Por parte de otros profesionales del departamento	34	62,0882	10,54964		
	Total	63	64,5714	10,99078		

DEONTOLOGÍA	Por parte de mis superiores	33	34,3030	4,05805	2,572	0,113
	Por parte de otros profesionales del departamento	36	32,6944	4,25488		
	Total	69	33,4638	4,20986		
ALIANZA	Por parte de mis superiores	30	46,1333	8,34900	1,822	0,182
	Por parte de otros profesionales del departamento	33	43,6667	6,07076		
	Total	63	44,8413	7,29164		
CONTEXTO	Por parte de mis superiores	26	59,5000	10,48523	2,916	0,093
	Por parte de otros profesionales del departamento	32	55,1875	8,75265		
	Total	58	57,1207	9,72441		

Observamos una tendencia a desarrollar un nivel más alto de intervenciones, en el área referida a *Concretar objetivos - establecer un acuerdo mutuo de trabajo* ($p = 0,051$), cuando el feedback sobre la práctica profesional procede de los superiores del centro de servicios sociales.

15.1.12 Resumen de las relaciones estadísticamente significativas

A continuación, presentamos un cuadro que permite visualizar en conjunto, la ausencia de relación, la existencia de relaciones significativas, y las tendencias entre las características de los profesionales de la muestra y el nivel de intervención de cada una de las áreas del inventario

Tabla 141

CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES	ÁREAS						
	Acogida	Escucha	Compresión	Objetivos	Deontología	Alianza	Contexto
1. Año de finalización de sus estudios (por quinquenios)							
2. Formación continuada recibida en los últimos 5 años (expresado en horas)		0,024					
3. Años de experiencia profesional desde la finalización de los estudios							
4. Años de experiencia profesional en Servicios de Atención Primaria	0,032						
5. Supervisión de otros profesionales							
6. Reflexión de la propia práctica profesional a través de la supervisión fuera del propio servicio							
7. Reflexión de la propia práctica profesional a través de la supervisión en el propio servicio			0,012	0,02			
8. Auto-percepción de la competencia en el ejercicio profesional: 8.1 SI me siento competente			0,003	0,014			
9. Los trabajadores sociales solicitan <i>feedbacks</i> a los usuarios/clientes, sobre la eficacia de su propia práctica				0,034		0,048	
10. Reciben <i>feedbacks</i> de su propia práctica profesional por parte de su equipo de trabajo				0,011	0,025		
11. Reciben <i>feedbacks</i> de su propia práctica profesional por parte de su equipo de trabajo: Superiores				TEND. 0,051			
Nº de relaciones	1	1	2	4	1	1	0

15.2. CARACTERÍSTICAS DEL METACONTEXTO Y NIVEL DE REALIZACIÓN

TABLAS DE RELACIÓN ENTRE CARACTERÍSTICAS DEL METACONTEXTO Y NIVEL DE REALIZACIÓN OTORGADO EN CADA UNA DE LAS ÁREAS

A continuación presentamos varias tablas de relación. Cada una de ellas muestra los resultados del análisis relacional entre el nivel de intervención otorgado en cada una de las siete áreas del inventario y las respuestas obtenidas en el cuestionario sobre las características del metacontexto.

Dentro de este apartado podremos conocer las relaciones entre el mayor nivel de intervención otorgado por los trabajadores sociales en cada una de las siete áreas del inventario y las respuestas obtenidas a las siguientes preguntas del cuestionario:

- Número de habitantes del municipio
- El servicio SI enmarca su diseño de intervención en uno o varios modelos
- El servicio NO enmarca su diseño de intervención en uno o varios modelos, pero yo personalmente SI
- El centro de SS.SS. contempla en su programación la supervisión y/o el apoyo del trabajo:
Supervisión administrativa
- El centro de SS.SS. contempla en su programación la supervisión y/o el apoyo del trabajo:
Supervisión de la práctica de casos
- El centro de SS.SS. contempla en su programación la supervisión y/o el apoyo del trabajo:
Espacios de coordinación, apoyo y seguimiento de casos
- Organigrama funcional aprobado por algún órgano de gobierno o reconocido en plantilla
- Reglamento de funcionamiento interno del servicio
- Reglamento de funcionamiento interno facilitador de buenas prácticas
- Espacios de trabajo: ¿Dispone de suficiente espacio para la realización del trabajo social individual/familiar?
- Espacios de trabajo: ¿Los espacios permiten un trabajo confidencial?
- Espacios de trabajo: ¿Dispone de espacios apropiados para la realización del Trabajo Social de grupo?

15.2.1. Número de habitantes del municipio y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con el tamaño del municipio en el cuál trabaja?

Tabla 142. Nivel de realización Áreas y N° de habitantes del municipio

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
ACOGIDA	Menos de 5000 H	14	32,7143	2,86702	0,713	0,493
	Entre 5000 y 20000	26	33,0385	5,18830		
	Más de 20000	40	34,0250	3,85299		
	Total	80	33,4750	4,18549		
ESCUCHA	Menos de 5000 H	15	58,1333	9,19524	0,373	0,690
	Entre 5000 y 20000	27	55,7037	9,21877		
	Más de 20000	41	56,4390	8,28266		
	Total	83	56,5060	8,69170		
COMPRENSIÓN	Menos de 5000 H	15	183,9662	28,43750	2,366	0,100
	Entre 5000 y 20000	27	167,7085	20,28313		
	Más de 20000	41	174,0413	23,00440		
	Total	83	173,7749	23,61809		
OBJETIVOS	Menos de 5000 H	13	68,7692	11,87542	1,334	0,270
	Entre 5000 y 20000	21	62,5714	9,72405		
	Más de 20000	38	64,3421	11,09974		
	Total	72	64,6250	10,91379		
DEONTOLOGÍA	Menos de 5000 H	14	34,0714	4,25105	0,153	0,858
	Entre 5000 y 20000	25	33,3200	4,06940		
	Más de 20000	41	33,4878	4,16606		
	Total	80	33,5375	4,10601		
ALIANZA	Menos de 5000 H	12	45,7500	6,51048	0,710	0,495
	Entre 5000 y 20000	24	43,5000	6,52087		
	Más de 20000	35	45,6286	7,87433		
	Total	71	44,9296	7,19786		
CONTEXTO	Menos de 5000 H	10	56,6000	11,76813	0,557	0,576
	Entre 5000 y 20000	21	56,4286	9,87710		
	Más de 20000	35	59,0857	9,56209		
	Total	66	57,8636	9,93655		

No existen relaciones estadísticamente significativas entre el tamaño del municipio y el mayor nivel de intervenciones que realizan los Trabajadores Sociales.

No obstante, al comparar las medias, podemos observar por un lado, una tendencia a intervenir más en los Trabajadores Sociales de municipios pequeños (menos de cinco mil habitantes), en las áreas referidas a *Escuchar la demanda*, a *Comprender la situación problema*, a *Definir los objetivos de trabajo*, a los aspectos referidos a *estructurar una Alianza de ayuda con el cliente* y a los aspectos ligados a la *Deontología*.

Por otro lado, observamos como la intervención de los Trabajadores Sociales de municipios grandes (más de veinte mil habitantes), presenta una tendencia a intervenir más en el área referida a la *Acogida inicial con el cliente* y en la referida a *Definir con el cliente el contexto de intervención*.

15.2.2 El servicio SI enmarca su diseño de intervención en uno o varios modelos y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención, de los Trabajadores Sociales de la muestra, está relacionado con el modelo del servicio en el cuál trabaja?

Tabla 143. Nivel de realización Áreas y El servicio SI enmarca su diseño de intervención en uno o varios modelos

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	Ecológico-sistémico	49	34,2653	4,05573	0,605	0,661
	Resolución de Problemas	5	32,4000	1,34164		
	Centrado por objetivos o en la tarea	9	33,6667	3,08221		
	De Crisis	1	37,0000	.		
	Cognitivo-conductual	1	31,0000	.		
	Total	65	34,0308	3,76650		
<i>ESCUCHA</i>	Ecológico-sistémico	50	58,0000	8,08375	1,144	0,344
	Resolución de Problemas	6	56,8333	7,30525		
	Centrado por objetivos o en la tarea	9	57,4444	5,89727		
	De Crisis	1	68,0000	.		
	Cognitivo-conductual	1	45,0000	.		
	Total	67	57,7761	7,80796		

<i>COMPRENSIÓN</i>	Ecológico-sistémico	50	176,6325	23,90392	0,859	0,494
	Resolución de Problemas	6	161,7165	20,29735		
	Centrado por objetivos o en la tarea	9	172,2646	23,48994		
	De Crisis	1	192,0188	.		
	Cognitivo-conductual	1	155,7590	.		
	Total	67	174,6281	23,47871		
<i>OBJETIVOS</i>	Ecológico-sistémico	47	64,9574	10,75206	0,314	0,867
	Resolución de Problemas	6	64,3333	12,48466		
	Centrado por objetivos o en la tarea	7	61,8571	11,15689		
	De Crisis	1	66,0000	.		
	Cognitivo-conductual	1	55,0000	.		
	Total	62	64,4032	10,70845		
<i>DEONTOLOGÍA</i>	Ecológico-sistémico	50	33,8200	4,06423	0,962	0,435
	Resolución de Problemas	6	33,5000	4,46094		
	Centrado por objetivos o en la tarea	9	34,0000	3,57071		
	De Crisis	1	35,0000	.		
	Cognitivo-conductual	1	26,0000	.		
	Total	67	33,7164	4,03322		
<i>ALIANZA</i>	Ecológico-sistémico	44	44,8636	6,88642	0,535	0,660
	Resolución de Problemas	6	46,6667	6,86052		
	Centrado por objetivos o en la tarea	9	47,7778	5,82619		
	De Crisis	1	45,0000	.		
	Cognitivo-conductual	0	.	.		
	Total	60	45,4833	6,66255		
<i>CONTEXTO</i>	Ecológico-sistémico	44	58,1591	9,72397	0,670	0,616
	Resolución de Problemas	5	59,8000	13,02690		
	Centrado por objetivos o en la tarea	8	57,1250	11,19231		
	De Crisis	1	73,0000	.		
	Cognitivo-conductual	1	52,0000	.		
	Total	59	58,3051	10,08627		

No existen relaciones estadísticamente significativas entre el modelo de intervención en el cual se enmarca el Centro Municipal de Atención Primaria y un mayor nivel de intervenciones por parte de los Trabajadores Sociales de la muestra.

15.2.3. El servicio NO enmarca su diseño de intervención en uno o varios modelos, pero yo personalmente SI y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con el modelo desde el cuál intervienen?

Tabla 144. Nivel de realización Áreas y El servicio NO enmarca su diseño de intervención en uno o varios modelos, pero yo personalmente SI

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
ACOVIDA	Resolución de Problemas	23	34,9130	4,45087	1,969	0,104
	Centrado por objetivos o en la tarea	11	32,9091	3,72705		
	Centrado en la solución	9	35,0000	2,12132		
	De Crisis	2	27,5000	2,12132		
	Comunicacional-interaccional	1	37,0000	.		
	Otros	1	38,0000	.		
	Total	47	34,2553	4,07254		
ESCUCHA	Resolución de Problemas	24	59,0833	8,76712	1,159	0,345
	Centrado por objetivos o en la tarea	12	55,4167	7,16631		
	Centrado en la solución	9	60,4444	4,71993		
	De Crisis	2	55,0000	5,65685		
	Comunicacional-interaccional	1	68,0000	.		
	Otros	1	67,0000	.		
	Total	49	58,6122	7,75354		
COMPRESIÓN	Resolución de Problemas	24	182,4469	24,83753	1,139	0,355
	Centrado por objetivos o en la tarea	12	166,1784	24,01141		
	Centrado en la solución	9	176,1958	16,08240		
	De Crisis	2	164,3906	34,49355		
	Comunicacional-interaccional	1	192,0188	.		
	Otros	1	199,0000	.		
	Total	49	177,1108	23,69066		

OBJETIVOS	Resolución de Problemas	22	67,6818	11,08575	0,755	0,588
	Centrado por objetivos o en la tarea	12	65,0833	12,25085		
	Centrado en la solución	9	62,4444	7,16085		
	De Crisis	2	61,5000	16,26346		
	Comunicacional-interaccional	1	66,0000	.		
	Otros	1	81,0000	.		
	Total	47	66,0000	10,79251		
DEONTOLOGÍA	Resolución de Problemas	24	34,7500	3,70956	1,018	0,419
	Centrado por objetivos o en la tarea	12	33,5833	4,71860		
	Centrado en la solución	9	33,5556	3,12694		
	De Crisis	2	28,5000	7,77817		
	Comunicacional-interaccional	1	35,0000	.		
	Otros	1	36,0000	.		
	Total	49	34,0204	4,03882		
ALIANZA	Resolución de Problemas	21	45,9048	6,75947	0,774	0,574
	Centrado por objetivos o en la tarea	12	46,0000	7,60383		
	Centrado en la solución	8	42,1250	4,42194		
	De Crisis	2	41,5000	0,70711		
	Comunicacional-interaccional	1	45,0000	.		
	Otros	1	52,0000	.		
	Total	45	45,1778	6,49226		
CONTEXTO	Resolución de Problemas	21	60,0476	9,56805	1,216	0,321
	Centrado por objetivos o en la tarea	12	57,1667	10,84463		
	Centrado en la solución	6	54,3333	11,27239		
	De Crisis	2	54,5000	6,36396		
	Comunicacional-interaccional	1	73,0000	.		
	Otros	1	73,0000	.		
	Total	43	58,7907	10,26450		

No existen relaciones estadísticamente significativas entre el modelo de intervención desde el cual los Trabajadores Sociales desarrollan la intervención y el nivel de intervenciones que realizan.

15.2.4. El centro de SS.SS. contempla en su programación la supervisión y/o el apoyo del trabajo: *Supervisión administrativa* y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales está relacionado con la presencia de espacios de supervisión administrativa en la programación del Centro?

Tabla 145. Nivel de realización Áreas y Supervisión administrativa

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
ACOGIDA	No	20	32,5000	5,62420	1,485	0,227
	Sí	60	33,8167	3,60081		
	Total	80	33,4875	4,19763		
ESCUCHA	No	21	53,8571	9,32891	2,508	0,117
	Sí	62	57,2419	8,16166		
	Total	83	56,3855	8,54234		
COMPRENSIÓN	No	21	165,6712	19,07405	3,548	0,063
	Sí	62	176,8261	24,72384		
	Total	83	174,0038	23,81731		
OBJETIVOS	No	15	59,0667	7,14609	5,516	0,022
	Sí	58	66,2931	11,31372		
	Total	73	64,8082	10,95021		
DEONTOLOGÍA	No	20	32,0500	4,55926	3,875	0,053
	Sí	61	34,0984	3,85878		
	Total	81	33,5926	4,11029		
ALIANZA	No	17	43,8235	7,58481	0,608	0,438
	Sí	55	45,3818	7,08543		
	Total	72	45,0139	7,18271		
CONTEXTO	No	17	55,8235	9,38906	1,175	0,282
	Sí	50	58,8800	10,24723		
	Total	67	58,1045	10,05611		

Podemos afirmar que los Trabajadores Sociales pertenecientes a las UTS (Unidades de Trabajo Social) que mantienen un espacio de supervisión administrativa en la programación del centro, desarrollan más intervenciones a la hora de *Concretar los objetivos y Establecer un acuerdo mutuo con el cliente* ($p = 0,022$)

También, se observa una tendencia a desarrollar más intervenciones ligadas a la *Deontología, principios y valores del Trabajo Social* ($p = 0,053$). Esta información resulta relevante teniendo en cuenta que según el estudio descriptivo de la muestra, únicamente el 42,84% de los Trabajadores Sociales de atención primaria dispone en la programación de su

centro, de espacios destinados a la supervisión administrativa, frente al 57,12% que no dispone de ellos.

15.2.5. El centro de SS.SS. contempla en su programación la supervisión y/o el apoyo del trabajo: *Supervisión de la práctica de casos* y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra, está relacionado con que en la programación de su Centro se contemple la supervisión de la práctica de casos?

Tabla 146. Nivel de realización Áreas y Supervisión de la práctica de casos

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
ACOGIDA	No	50	33,4000	4,52657	0,126	0,723
	Sí	31	33,7419	3,64205		
	Total	81	33,5309	4,18953		
ESCUCHA	No	51	56,5490	8,84379	0,001	0,977
	Sí	33	56,6061	8,50345		
	Total	84	56,5714	8,65996		
COMPRENSIÓN	No	51	173,7631	21,76687	0,031	0,860
	Sí	33	174,7023	26,76457		
	Total	84	174,1321	23,70259		
OBJETIVOS	No	41	63,6098	8,80022	1,122	0,293
	Sí	32	66,3438	13,19973		
	Total	73	64,8082	10,95021		
DEONTOLOGÍA	No	48	33,6875	3,88755	0,062	0,804
	Sí	33	33,4545	4,47277		
	Total	81	33,5926	4,11029		
ALIANZA	No	43	44,9070	6,52400	0,023	0,879
	Sí	29	45,1724	8,18129		
	Total	72	45,0139	7,18271		
CONTEXTO	No	39	57,8462	9,49110	0,061	0,806
	Sí	28	58,4643	10,96284		
	Total	67	58,1045	10,05611		

No existe una relación estadísticamente significativa entre desarrollar más intervenciones y que la programación del Centro contemple la supervisión de casos.

Sin embargo, al comparar las medias se observa que los Trabajadores sociales de la muestra pertenecientes a UTS que en su programación disponen de supervisión de casos, realizan un nivel mayor de intervenciones en las áreas referidas a *la Comprensión de la*

situación problema, Definición de objetivos, Alianza de ayuda y Definición del contexto. Esta observación resulta de interés, si recordamos que en el estudio descriptivo de la muestra, únicamente el 39,27% del porcentaje válido dispone de supervisión de casos en la programación de su centro, frente al 60,69% que afirma no disponer de este espacio.

15.2.6. El centro de SS.SS.contempla en su programación la supervisión y/o el apoyo del trabajo: *Espacios de coordinación, apoyo y seguimiento de casos* y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con la presencia de espacios de coordinación, apoyo y seguimiento de casos en la UTS?

Tabla 147. Nivel de realización Áreas y Espacios de coordinación, apoyo y seguimiento de casos

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
ACOGIDA	No	31	32,7419	4,91913	1,799	0,184
	Sí	50	34,0200	3,63369		
	Total	81	33,5309	4,18953		
ESCUCHA	No	32	54,0625	8,37407	4,523	0,036
	Sí	52	58,1154	8,54665		
	Total	84	56,5714	8,65996		
COMPRENSIÓN	No	32	166,5200	17,28081	5,629	0,02
	Sí	52	178,8165	25,96292		
	Total	84	174,1321	23,70259		
OBJETIVOS	No	25	60,7600	6,48896	5,523	0,022
	Sí	48	66,9167	12,20365		
	Total	73	64,8082	10,95021		
DEONTOLOGÍA	No	30	32,7667	4,03163	1,947	0,167
	Sí	51	34,0784	4,11749		
	Total	81	33,5926	4,11029		
ALIANZA	No	28	43,2857	6,28848	2,717	0,104
	Sí	44	46,1136	7,56127		
	Total	72	45,0139	7,18271		
CONTEXTO	No	26	55,8462	8,63802	2,181	0,145
	Sí	41	59,5366	10,71470		
	Total	67	58,1045	10,05611		

Podemos afirmar que los Trabajadores Sociales de la muestra, pertenecientes a UTS que disponen en su programación espacios de coordinación, apoyo y seguimiento de casos, desarrollan más intervenciones a la hora de *escuchar y ubicar la demanda* ($p = 0,036$), *comprender la situación problema que atraviesa el cliente* ($p = 0,02$) así como *concretar objetivos y establecer un acuerdo mutuo de trabajo* ($p = 0,022$).

Así mismo, al comparar las medias, observamos que en el resto de áreas (*Acogida inicial, Deontología, Construcción de una alianza de ayuda y Definición de un contexto de intervención*) se da una tendencia a intervenir más, en los Trabajadores Sociales que disponen de este recurso en su centro. Recordemos que en el estudio descriptivo de la muestra, el 61,88% del porcentaje válido dispone de dichos espacios en el centro, frente al 38,08% que no dispone de ellos.

15.2.7. Organigrama funcional aprobado por algún órgano de gobierno o reconocido en plantilla y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con la existencia de organigrama funcional en el Centro de Servicios Sociales?

Tabla 148. Nivel de realización Áreas y Organigrama

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOVIDA</i>	No	16	31,1250	5,64358	3,893	0,025
	Sí	63	34,0484	3,58241		
	Total	79	33,5063	4,22105		
<i>ESCUCHA</i>	No	17	49,6471	8,78167	9,569	0,000
	Sí	65	57,9219	7,54101		
	Total	82	56,3780	8,59463		
<i>COMPRENSIÓN</i>	No	17	165,9551	20,35392	2,055	0,135
	Sí	65	175,8972	24,35199		
	Total	82	174,1909	23,90241		
<i>OBJETIVOS</i>	No	12	61,7500	8,91500	0,608	0,547
	Sí	61	65,3500	11,35830		
	Total	73	64,8082	10,95021		
<i>DEONTOLOGÍA</i>	No	16	32,6875	3,85951	1,268	0,287
	Sí	64	33,6825	4,16136		
	Total	80	33,5500	4,11819		
<i>ALIANZA</i>	No	11	40,7273	6,16589	3,289	0,043
	Sí	60	45,6102	7,13905		
	Total	71	44,9859	7,22988		
<i>CONTEXTO</i>	No	10	54,3000	10,64633	0,929	0,400
	Sí	57	58,6964	9,96890		
	Total	67	58,1045	10,05611		

Existe una relación estadísticamente significativa entre una mayor realización y la existencia de organigrama funcional en el servicio. Esta mayor realización se centra en las áreas de *Acogida inicial* ($p = 0,025$), *La escucha y ubicación de la demanda* ($p = 0,000$) y *La alianza de ayuda* ($p = 0,043$).

Así pues, podemos afirmar que los Trabajadores Sociales de la muestra pertenecientes a UTS que disponen de organigrama funcional aprobado por algún órgano de gobierno o reconocido en plantilla, desarrollan niveles más altos de intervención en *la Acogida inicial, la Escucha y ubicación de la demanda, y en establecer relaciones basadas en la Alianza de ayuda*.

15.2.8. Reglamento de funcionamiento interno del servicio y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con la existencia de reglamentos de funcionamiento interno en el Centro de Servicios Sociales?

Tabla 149. Nivel de realización Áreas y Reglamento

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
ACOGIDA	No	31	32,4839	5,06538	2,102	0,129
	Sí	48	34,1489	3,39423		
	Total	79	33,5443	4,19339		
ESCUCHA	No	33	54,7879	7,87701	2,549	0,085
	Sí	49	57,2292	8,78160		
	Total	82	56,4268	8,58657		
COMPRENSIÓN	No	33	168,1814	22,04869	2,272	0,110
	Sí	49	177,0294	24,48921		
	Total	82	173,8097	23,89776		
OBJETIVOS	No	27	61,8148	9,02150	1,656	0,198
	Sí	46	66,5111	11,80066		
	Total	73	64,8082	10,95021		
DEONTOLOGÍA	No	31	33,0968	4,33862	1,112	0,334
	Sí	49	33,7292	3,96119		
	Total	80	33,5500	4,11819		
ALIANZA	No	27	42,7778	6,88551	2,993	0,057
	Sí	45	46,1591	7,05112		
	Total	72	45,0139	7,18271		
CONTEXTO	No	26	55,7692	9,91689	1,044	0,358
	Sí	40	59,1795	10,01544		
	Total	66	57,8939	9,98326		

No existe una relación estadísticamente significativa. La existencia de reglamentos de funcionamiento interno en el Centro de Servicios Sociales no influye de forma significativa en un mayor nivel de intervención.

Sin embargo, observamos una tendencia a realizar un nivel mayor de intervenciones en el área referida a la *construcción de la alianza de ayuda* ($p = 0,057$). Así mismo al comparar las medias, observamos que en todas las áreas se da una un mayor nivel de intervenciones en aquellos centros que disponen de reglamento de funcionamiento interno.

15.2.9. Reglamento de funcionamiento interno como facilitador de buenas prácticas y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con la presencia de reglamentos de funcionamiento interno que promuevan buenas prácticas?

Tabla 150. Nivel de realización Áreas y Reglamento facilitador de buenas prácticas

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	No	15	33,1333	4,42181	0,981	0,327
	Sí	40	34,2250	3,31653		
	Total	55	33,9273	3,64059		
<i>ESCUCHA</i>	No	17	55,5294	8,29245	1,054	0,309
	Sí	41	58,0488	8,59055		
	Total	58	57,3103	8,51048		
<i>COMPRENSIÓN</i>	No	17	166,9342	19,48138	3,533	0,065
	Sí	41	179,6115	24,76761		
	Total	58	175,8957	23,89344		
<i>OBJETIVOS</i>	No	14	59,7143	9,16875	5,028	0,029
	Sí	38	67,6316	11,95130		
	Total	52	65,5000	11,73147		
<i>DEONTOLOGÍA</i>	No	15	34,0000	4,27618	0,006	0,938
	Sí	41	33,9024	4,06697		
	Total	56	33,9286	4,08482		
<i>ALIANZA</i>	No	15	44,0000	7,20119	1,504	0,226
	Sí	38	46,6316	6,97261		
	Total	53	45,8868	7,07014		
<i>CONTEXTO</i>	No	14	54,9286	9,65134	2,486	0,122
	Sí	33	59,9697	10,17191		
	Total	47	58,4681	10,18492		

Podemos afirmar que los Trabajadores sociales de la muestra pertenecientes a UTS con presencia de reglamentos de funcionamiento interno que promuevan buenas prácticas, realizan un mayor nivel de intervenciones en la *Concreción de objetivos y la Construcción de un acuerdo mutuo de trabajo* ($p = 0,029$).

Así mismo, al comparar las medias observamos que los trabajadores sociales de la muestra, que disponen en sus UTS de reglamentos internos que facilitan buenas prácticas, presentan una mayor intervención, en el área referida a *la comprensión de la situación problema*. Curiosamente en el área de la deontología no se destacan diferencias. Las intervenciones basadas en los principios y valores del Trabajo Social y la deontología, no dependen de la existencia de reglamentos de funcionamiento interno que promuevan buenas prácticas.

15.2.10. Espacios de trabajo: *¿Dispone de suficiente espacio para la realización del trabajo social individual/familiar?* y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con la disposición de infraestructuras suficientes para el desarrollo del trabajo Social Individual y Familiar del centro?

Tabla 151. Nivel de realización Áreas y Espacios

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	No	20	34,1500	4,06882	0,441	0,645
	Sí	61	33,3667	4,26641		
	Total	81	33,5309	4,18953		
<i>ESCUCHA</i>	No	20	57,1000	8,86091	0,242	0,785
	Sí	64	56,4921	8,70275		
	Total	84	56,5714	8,65996		
<i>COMPRENSIÓN</i>	No	20	174,2601	22,97438	0,225	0,799
	Sí	64	173,8396	24,21154		
	Total	84	174,1321	23,70259		

OBJETIVOS	No	18	63,6667	9,30528	0,132	0,876
	Sí	55	65,2037	11,59762		
	Total	73	64,8082	10,95021		
DEONTOLOGÍA	No	20	33,7500	3,78188	0,028	0,973
	Sí	61	33,5500	4,27617		
	Total	81	33,5926	4,11029		
ALIANZA	No	17	43,9412	5,99448	0,679	0,510
	Sí	55	45,2222	7,54525		
	Total	72	45,0139	7,18271		
CONTEXTO	No	17	59,5294	9,72187	0,514	0,601
	Sí	50	57,7755	10,26374		
	Total	67	58,1045	10,05611		

No existen relaciones estadísticamente significativas. El nivel mayor de intervención no está directamente relacionado con la disposición de espacios.

Recordemos que de la muestra estudiada, el 75,6% del porcentaje válido afirmó disponer de espacios suficientes de trabajo, frente al 24% que manifestó no disponer de dichos espacios. Ello pone de manifiesto una precariedad de medios en uno de cada cuatro profesionales.

15.2.11. Espacios de trabajo: *¿Los espacios permiten un trabajo confidencial?* y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con la disposición de espacios en el Centro que permitan un trabajo confidencial?

Tabla 152. Nivel de realización Áreas y Espacio confidencial

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
ACOGIDA	No	22	32,9545	3,84803	0,561	0,573
	Sí	59	33,8704	4,40003		
	Total	81	33,5309	4,18953		
ESCUCHA	No	22	55,8182	8,95298	0,165	0,848
	Sí	62	56,9474	8,84877		
	Total	84	56,5714	8,65996		
COMPRENSIÓN	No	22	173,8638	25,10908	0,279	0,758
	Sí	62	174,8964	23,72797		
	Total	84	174,1321	23,70259		

OBJETIVOS	No	20	65,7500	10,71583	0,888	0,416
	Sí	53	65,0625	11,31447		
	Total	73	64,8082	10,95021		
DEONTOLOGÍA	No	22	33,6364	3,93453	1,256	0,291
	Sí	59	33,8333	4,11050		
	Total	81	33,5926	4,11029		
ALIANZA	No	19	44,6316	7,61731	0,351	0,705
	Sí	53	44,8958	7,31725		
	Total	72	45,0139	7,18271		
CONTEXTO	No	18	55,7778	9,33403	2,613	0,081
	Sí	49	59,8864	10,13678		
	Total	67	58,1045	10,05611		

El mayor nivel de intervención no está directamente relacionado con la disposición de espacios que permitan un trabajo confidencial. Al comparar las medias, en general observamos una tendencia a realizar más intervenciones si el centro dispone de espacios que permiten un trabajo confidencial. Recordemos que de la muestra estudiada, el 72,15% del porcentaje válido afirmó disponer de espacios de trabajo en condiciones de garantizar la confidencialidad, frente al 27,84% que manifestó no disponer de dichas condiciones.

15.2.12. Espacios de trabajo: *¿Dispone de espacios apropiados para la realización del Trabajo Social de grupo?* y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con la disposición de espacios apropiados para la realización del trabajo social de grupo?

Tabla 153. Nivel de realización Áreas y Trabajo Social de grupo

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
ACOGIDA	No	25	32,7200	5,48878	1,361	0,247
	Sí	56	33,8929	3,45716		
	Total	81	33,5309	4,18953		
ESCUCHA	No	26	54,4231	9,85159	2,355	0,129
	Sí	58	57,5345	7,97411		
	Total	84	56,5714	8,65996		

<i>COMPRENSIÓN</i>	No	26	167,4484	23,57813	3,069	0,084
	Sí	58	177,1282	23,33964		
	Total	84	174,1321	23,70259		
<i>OBJETIVOS</i>	No	21	62,9048	9,51790	0,889	0,349
	Sí	52	65,5769	11,47435		
	Total	73	64,8082	10,95021		
<i>DEONTOLOGÍA</i>	No	26	33,3077	4,16432	0,182	0,671
	Sí	55	33,7273	4,11616		
	Total	81	33,5926	4,11029		
<i>ALIANZA</i>	No	23	43,6087	7,73856	1,299	0,258
	Sí	49	45,6735	6,89017		
	Total	72	45,0139	7,18271		
<i>CONTEXTO</i>	No	21	57,7143	9,84958	0,045	0,832
	Sí	46	58,2826	10,25164		
	Total	67	58,1045	10,05611		

El mayor nivel de intervención, no está directamente relacionado con la disposición de espacios apropiados para la realización del trabajo social de grupo. Sin embargo, al comparar las medias, se da una tendencia a realizar más intervenciones en los servicios que disponen de espacios para el Trabajo Social de grupo.

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

15.2.13 RESUMEN DE RELACIONES ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS

A continuación, presentamos un cuadro que permite visualizar en conjunto, la ausencia de relación, la existencia de relaciones significativas, y las tendencias entre las características del metacontexto y el nivel de intervención de cada una de las áreas del inventario.

Tabla 154

CARACTERÍSTICAS DEL METACONTEXTO	ÁREAS						
	Acogida	Escucha	Comprensión	Objetivos	Deontología	Alianza	Contexto
1. Nº de habitantes del municipio							
2. Diseño de la intervención en uno o varios modelos, en servicio							
3. Diseño de la intervención en uno o varios modelos, personal							
4. Supervisión administrativa				SI 0,022	TEND. 0,053		
5. Supervisión de la práctica de casos							
6. Espacios de coordinación, apoyo y seguimiento de casos		0,036	0,02	0,022			
7. Organigrama funcional reconocido	0,025	0,001				0,043	
8. Reglamento de funcionamiento interno del servicio						TEND. 0,057	
9. Reglamento facilita el desarrollo de buenas prácticas				0,029			
10. Disposición de infraestructuras suficientes para el desarrollo del Trabajo Social Individual y Familiar del centro							
11. Las infraestructuras existentes permiten el desarrollo de un trabajo confidencial							
12. Disposición de infraestructuras apropiadas para el Trabajo Social de Grupo							
Nº de relaciones	1	2	1	3	0	1	0

15.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS MARCAS DE CONTEXTO Y NIVEL DE REALIZACIÓN

TABLAS DE RELACIÓN ENTRE CARACTERÍSTICAS DE LAS MARCAS DE CONTEXTO Y NIVEL DE REALIZACIÓN OTORGADO EN CADA UNA DE LAS ÁREAS

A continuación, presentamos varias tablas de relación. Cada una de ellas muestra los resultados del análisis relacional entre el nivel de realización otorgado en cada una de las siete áreas del inventario y las respuestas obtenidas en el cuestionario sobre las características de las marcas de contexto

Dicho análisis, nos permitirá responder a un objetivo de la investigación *Conocer la existencia de relaciones, entre el meta-contexto desde el cual intervienen los profesionales y el nivel de intervención que realizan.* Podremos conocer las relaciones entre el mayor nivel de intervención, otorgado por los trabajadores sociales de la muestra y las respuestas obtenidas a las siguientes marcas de contexto:

- 1.Existe un tiempo de atención y un tiempo de reflexión pautados y reconocidos.
- 2.El trabajador/a Social no ofrece ayuda inmediata si antes no ha comprendido la naturaleza de la situación.
- 3.El estudio de la situación no es necesario para gestionar cualquier ayuda material o económica, orientación o asesoramiento.
- 4.Las demandas de ayuda puntuales son valoradas y acordadas en cada caso con el equipo de trabajo.
- 5.Las demandas de ayudas puntuales pueden ser otorgadas o son otorgadas en el primer encuentro.
- 6.El profesional que atiende a la persona o familia en el primer contacto necesita de una escucha especializada.
- 7.El primer encuentro con la persona o familia en el centro es valorado y atendido por un trabajador/a social.
- 8.Las primeras demandas referidas a información, pueden ser atendidas desde un marco administrativo.
- 9.Se prima el Trabajo Social individual al Trabajo Social con la familia.
- 10.Se prima la intervención en gestión de recursos derivadas de un contexto asistencial, a las intervenciones de apoyo presentes en contextos de asesoramiento, mediación.
- 11.Se prima la estandarización de la información en la construcción del diagnóstico social-relacional en un formato preestablecido.
- 12.Se reconoce y se valora como práctica del trabajador/a social la elaboración de informes diagnósticos complementarios al modelo estandarizado.

15.3.1. Marca de contexto 1: “Existe un tiempo de atención y un tiempo de reflexión pautados y reconocidos” y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con una organización que tiene pautados y reconocidos la existencia de espacios de reflexión y espacios de atención?

Tabla 155. Nivel de realización por áreas y Marca de contexto 1: Existe un tiempo de atención y un tiempo de reflexión pautados y reconocidos

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	No	48	33,4375	4,50959	0,058	0,811
	Sí	33	33,6667	3,73887		
	Total	81	33,5309	4,18953		
<i>ESCUCHA</i>	No	50	55,9000	9,15457	0,740	0,392
	Sí	34	57,5588	7,90547		
	Total	84	56,5714	8,65996		
<i>COMPRENSIÓN</i>	No	50	174,6538	23,81790	0,059	0,808
	Sí	34	173,3650	23,86801		
	Total	84	174,1321	23,70259		
<i>OBJETIVOS</i>	No	40	64,4750	9,81623	0,081	0,777
	Sí	33	65,2121	12,33075		
	Total	73	64,8082	10,95021		
<i>DEONTOLOGÍA</i>	No	47	33,2128	4,43767	0,956	0,331
	Sí	34	34,1176	3,60778		
	Total	81	33,5926	4,11029		
<i>ALIANZA</i>	No	41	44,7561	7,09852	0,121	0,729
	Sí	31	45,3548	7,39616		
	Total	72	45,0139	7,18271		
<i>CONTEXTO</i>	No	37	59,1081	9,39499	0,821	0,368
	Sí	30	56,8667	10,84923		
	Total	67	58,1045	10,05611		

No existe una relación estadísticamente significativa entre esta marca de contexto y una mayor realización por parte de los Trabajadores Sociales. Recordemos que en la muestra estudiada, esta marca de contexto es minoritaria. Únicamente el 40,46% del porcentaje válido afirma la existencia de esta marca frente al 59,5% que reconoce su inexistencia.

15.3.2. Marca de contexto 2: “El trabajador/a Social no ofrece ayuda inmediata si antes no ha comprendido la naturaleza de la situación” y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con la norma del centro que mantiene que el Trabajador Social no debe ofrecer una ayuda inmediata si antes no ha comprendido la naturaleza de la situación problema?

Tabla 156. Nivel de realización por áreas y Marca de contexto 2: El trabajador/a Social no ofrece ayuda inmediata si antes no ha comprendido la naturaleza de la situación

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	No	19	31,1053	5,03206	9,170	0,003
	Sí	62	34,2742	3,62672		
	Total	81	33,5309	4,18953		
<i>ESCUCHA</i>	No	19	52,5789	10,21065	5,502	0,021
	Sí	65	57,7385	7,86264		
	Total	84	56,5714	8,65996		
<i>COMPRENSIÓN</i>	No	19	168,4227	20,21681	1,432	0,235
	Sí	65	175,8010	24,51821		
	Total	84	174,1321	23,70259		
<i>OBJETIVOS</i>	No	14	63,2857	7,93656	0,332	0,566
	Sí	59	65,1695	11,57755		
	Total	73	64,8082	10,95021		
<i>DEONTOLOGÍA</i>	No	17	33,0588	4,29346	0,360	0,550
	Sí	64	33,7344	4,08342		
	Total	81	33,5926	4,11029		
<i>ALIANZA</i>	No	15	41,8000	6,73159	3,951	0,051
	Sí	57	45,8596	7,11246		
	Total	72	45,0139	7,18271		
<i>CONTEXTO</i>	No	13	55,6154	8,98646	0,988	0,324
	Sí	54	58,7037	10,28395		
	Total	67	58,1045	10,05611		

Podemos afirmar que en las UTS con presencia de esta marca de contexto, se desarrollan más intervenciones a la hora de acoger, escuchar y ubicar la demanda ($p = 0,003$ y $p = 0,021$ respectivamente). Además, se observa una tendencia ($p = 0,051$) a realizar más intervenciones referidas a establecer relaciones basadas en la alianza de ayuda. Al comparar las medias, en general, se da una tendencia a realizar un mayor número de intervenciones en las UTS con presencia de esta marca de contexto. Recordemos que en la muestra estudiada, dicha marca de contexto fue identificada como presente en los servicios en un 77,35% del

porcentaje válido, frente al 22,61%. Sin embargo, resulta curioso que en los centros con presencia de esta marca, no se de un mayor nivel de intervención estadísticamente significativo, en el área referida a la comprensión de la situación problema.

15.3.3. Marca de contexto 3: “El estudio de la situación no es necesario para gestionar cualquier ayuda material o económica, orientación o asesoramiento” y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales está relacionado, con la ausencia de marcas de contexto en el Centro que indiquen que el estudio de la situación no es necesario para intervenir?

Tabla 157. Nivel de realización por áreas y Marca de contexto 3: El estudio de la situación no es necesario para gestionar cualquier ayuda material o económica, orientación o asesoramiento

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
ACOVIDA	No	72	33,6389	4,16662	0,428	0,515
	Sí	9	32,6667	4,52769		
	Total	81	33,5309	4,18953		
ESCUCHA	No	75	56,7867	8,42983	0,429	0,514
	Sí	9	54,7778	10,80252		
	Total	84	56,5714	8,65996		
COMPRENSIÓN	No	75	176,6360	22,32321	8,519	0,005
	Sí	9	153,2667	25,89845		
	Total	84	174,1321	23,70259		
OBJETIVOS	No	64	66,0469	10,43412	7,216	0,009
	Sí	9	56,0000	11,05667		
	Total	73	64,8082	10,95021		
DEONTOLOGÍA	No	72	33,9722	3,99285	5,864	0,018
	Sí	9	30,5556	3,97213		
	Total	81	33,5926	4,11029		
ALIANZA	No	63	45,7302	7,18692	5,317	0,024
	Sí	9	40,0000	5,02494		
	Total	72	45,0139	7,18271		
CONTEXTO	No	58	58,9655	8,85550	3,275	0,075
	Sí	9	52,5556	15,34691		
	Total	67	58,1045	10,05611		

Existe una relación estadísticamente significativa cuando dicha marca de contexto no está presente. Podemos afirmar que en las UTS donde no existe dicha marca de contexto, se desarrollan más intervenciones destinadas a *Comprender la situación problema, Concretar*

objetivos y establecer un acuerdo común de trabajo, Construir una alianza de ayuda con el cliente y Realizar intervenciones basadas en los valores y la Deontología ($p = 0,005$; $p = 0,009$; $p = 0,024$ y $p = 0,018$ respectivamente). Al comparar las medias se observa una tendencia a realizar un mayor nivel de realización en las UTS con ausencia de esta marca de contexto

Recordemos que en la muestra estudiada, en el 98,25% del porcentaje válido, los Trabajadores Sociales identificaban que en su UTS era necesario un estudio de la situación para intervenir, mientras que en un 10,71% del porcentaje válido dicho estudio no era necesario. En este sentido, el resultado obtenido en el estudio de la relación, es congruente.

15.3.4. Marca de contexto 4: “Las demandas de ayuda puntuales son valoradas y acordadas en cada caso con el equipo de trabajo” y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales está relacionado con practicas o “maneras de hacer” en el Centro que indican la necesidad de valorar y acordar con el equipo las demandas de ayudas puntuales?

Tabla 158. Nivel de realización por áreas y Marca de contexto 4: Las demandas de ayuda puntuales son valoradas y acordadas en cada caso con el equipo de trabajo

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	No	45	32,8667	3,79952	2,596	0,111
	Sí	36	34,3611	4,54911		
	Total	81	33,5309	4,18953		
<i>ESCUCHA</i>	No	45	54,6444	8,22733	5,032	0,028
	Sí	39	58,7949	8,71532		
	Total	84	56,5714	8,65996		
<i>COMPRENSIÓN</i>	No	45	167,5950	21,24429	7,994	0,006
	Sí	39	181,6749	24,40366		
	Total	84	174,1321	23,70259		
<i>OBJETIVOS</i>	No	39	61,7436	8,86364	7,116	0,009
	Sí	34	68,3235	12,13740		
	Total	73	64,8082	10,95021		
<i>DEONTOLOGÍA</i>	No	43	32,3953	4,27139	8,506	0,005
	Sí	38	34,9474	3,50249		
	Total	81	33,5926	4,11029		
<i>ALIANZA</i>	No	37	42,5676	6,71872	9,941	0,002
	Sí	35	47,6000	6,82211		
	Total	72	45,0139	7,18271		
<i>CONTEXTO</i>	No	39	56,8205	10,14856	1,534	0,220
	Sí	28	59,8929	9,82566		
	Total	67	58,1045	10,05611		

Podemos afirmar que los Trabajadores Sociales pertenecientes a UTS que funcionan con dicha marca de contexto, desarrollan más intervenciones en las Áreas de Escuchar y ubicar la demanda, Comprender la situación problema, Concretar objetivos y Establecer un acuerdo conjunto de trabajo, intervenir desde la Deontología y desarrollar una relación basada en la Alianza de ayuda ($p=0,028$; $p=0,006$; $p=0,009$; $p=0,005$ y $p=0,002$ respectivamente).

Recordemos que de la muestra estudiada, más de la mitad del porcentaje válido, un 53,55%, puso de manifiesto un proceso de toma de decisiones unilateral por parte del Trabajador Social. En contraposición, el 46,41% restante afirmó el desarrollo de análisis y acuerdos en el seno de los equipos de trabajo

15.3.5. Marca de contexto 5: “Las demandas de ayudas puntuales pueden ser otorgadas o son otorgadas en el primer encuentro” y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales está relacionado con la presencia de marcas de contexto en el Servicio que indiquen que las demandas de ayudas puntuales sean o puedan ser otorgadas en el primer encuentro?

Tabla 159. Nivel de realización Áreas y Marca de contexto 5: Las demandas de ayudas puntuales pueden ser otorgadas o son otorgadas en el primer encuentro

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOVIDA</i>	No	44	33,6818	3,72154	0,124	0,726
	Sí	37	33,3514	4,73296		
	Total	81	33,5309	4,18953		
<i>ESCUCHA</i>	No	45	56,6000	9,24760	0,001	0,974
	Sí	39	56,5385	8,04869		
	Total	84	56,5714	8,65996		
<i>COMPRENSIÓN</i>	No	45	175,2783	22,23014	0,225	0,637
	Sí	39	172,8095	25,52564		
	Total	84	174,1321	23,70259		
<i>OBJETIVOS</i>	No	37	65,5676	10,94060	0,358	0,552
	Sí	36	64,0278	11,05954		
	Total	73	64,8082	10,95021		
<i>DEONTOLOGÍA</i>	No	42	33,6667	4,01623	0,028	0,868
	Sí	39	33,5128	4,26042		
	Total	81	33,5926	4,11029		
<i>ALIANZA</i>	No	37	44,5676	7,21318	0,291	0,591
	Sí	35	45,4857	7,22484		
	Total	72	45,0139	7,18271		
<i>CONTEXTO</i>	No	32	58,3750	10,08592	0,044	0,835
	Sí	35	57,8571	10,16957		
	Total	67	58,1045	10,05611		

En ninguna de las áreas, existe una relación estadísticamente significativa entre esta marca de contexto y una mayor realización. El resultado, es congruente con la

anterior marca de contexto. Recordemos que de la muestra estudiada, 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.

15.3.6. Marca de contexto 6: “El profesional que atiende a la persona o familia en el primer contacto necesita de una escucha especializada” y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales está relacionado con la existencia de marcas de contexto en el Centro que mantienen que el profesional que atiende a la persona en el primer contacto necesita de una escucha especializada?

Tabla 160. Nivel de realización Áreas y Marca de contexto 6: El profesional que atiende a la persona o familia en el primer contacto necesita de una escucha especializada

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	No	53	33,2075	4,38248	0,912	0,342
	Sí	28	34,1429	3,79780		
	Total	81	33,5309	4,18953		
<i>ESCUCHA</i>	No	56	55,4643	9,15913	2,806	0,098
	Sí	28	58,7857	7,21294		
	Total	84	56,5714	8,65996		
<i>COMPRENSIÓN</i>	No	56	172,7805	22,81635	0,543	0,463
	Sí	28	176,8352	25,59754		
	Total	84	174,1321	23,70259		
<i>OBJETIVOS</i>	No	46	64,4348	10,48735	0,143	0,707
	Sí	27	65,4444	11,87542		
	Total	73	64,8082	10,95021		
<i>DEONTOLOGÍA</i>	No	53	33,3208	4,39744	0,668	0,416
	Sí	28	34,1071	3,52072		
	Total	81	33,5926	4,11029		
<i>ALIANZA</i>	No	46	44,2391	6,80256	1,492	0,226
	Sí	26	46,3846	7,75668		
	Total	72	45,0139	7,18271		
<i>CONTEXTO</i>	No	42	59,2381	9,90641	1,440	0,235
	Sí	25	56,2000	10,21845		
	Total	67	58,1045	10,05611		

En ninguna de las áreas existe una relación estadísticamente significativa entre esta marca de contexto y una mayor realización por parte de los Trabajadores Sociales. Recordemos que de la muestra estudiada, únicamente el 33,32% del porcentaje válido afirmó 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.

15.3.7. Marca de contexto 7: “El primer encuentro con la persona o familia en el centro es valorado y atendido por un trabajador/a social” y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales está relacionado con la existencia de la marca de contexto en el Centro que establece que el primer encuentro con el cliente sea valorado y atendido por Trabajadores Sociales?

Tabla 161. Nivel de realización Áreas y Marca de contexto 7: El primer encuentro con la persona o familia en el centro es valorado y atendido por un trabajador/a social

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	No	30	33,0000	4,92005	0,763	0,385
	Sí	51	33,8431	3,71146		
	Total	81	33,5309	4,18953		
<i>ESCUCHA</i>	No	30	56,3667	9,06484	0,026	0,873
	Sí	54	56,6852	8,51153		
	Total	84	56,5714	8,65996		
<i>COMPRENSIÓN</i>	No	30	180,0028	20,62522	2,929	0,091
	Sí	54	170,8706	24,83358		
	Total	84	174,1321	23,70259		
<i>OBJETIVOS</i>	No	27	69,0000	9,86836	6,783	0,011
	Sí	46	62,3478	10,90202		
	Total	73	64,8082	10,95021		
<i>DEONTOLOGÍA</i>	No	30	33,9000	3,96841	0,264	0,609
	Sí	51	33,4118	4,21984		
	Total	81	33,5926	4,11029		
<i>ALIANZA</i>	No	25	46,2400	8,13572	1,118	0,294
	Sí	47	44,3617	6,62152		
	Total	72	45,0139	7,18271		
<i>CONTEXTO</i>	No	25	62,0000	8,54888	6,482	0,013
	Sí	42	55,7857	10,25893		
	Total	67	58,1045	10,05611		

Curiosamente, el mayor nivel de intervención está relacionado con la no presencia de dicha marca en la UTS.

Se da una relación estadísticamente significativa y por tanto, podemos afirmar que en las UTS donde el primer encuentro con la persona en el centro **no es** valorado y atendido por un/a Trabajador social, se da un nivel más alto de intervenciones dirigidas a concretar los objetivos con el cliente y construir un acuerdo mutuo de trabajo ($p = 0,011$) así como definir el contexto de relación profesional y finalizar el encuentro de forma cooperativa ($p = 0,013$). Recordemos que de la muestra estudiada, el 64,26% del porcentaje válido manifestó que el primer encuentro con la persona es atendido por un Trabajador Social, mientras que el 37,7% restante manifestó que no era una marca de contexto presente en su servicio.

15.3.8. Marca de contexto 8: “Las primeras demandas referidas a información, pueden ser atendidas desde un marco administrativo” y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales, está relacionado con la existencia de la marca de contexto en el Centro que establece que las primeras demandas referidas a información pueden ser atendidas desde un marco administrativo (auxiliar informador)?

Tabla 162. Nivel de realización Áreas y Marca de contexto 8: Las primeras demandas referidas a información, pueden ser atendidas desde un marco administrativo

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	No	28	32,4286	4,84904	3,038	0,085
	Sí	53	34,1132	3,71411		
	Total	81	33,5309	4,18953		
<i>ESCUCHA</i>	No	30	56,0000	10,36573	0,201	0,655
	Sí	54	56,8889	7,63968		
	Total	84	56,5714	8,65996		
<i>COMPRENSIÓN</i>	No	30	174,5302	27,82532	0,013	0,909
	Sí	54	173,9110	21,35497		
	Total	84	174,1321	23,70259		
<i>OBJETIVOS</i>	No	24	65,9167	11,74333	0,363	0,549
	Sí	49	64,2653	10,62382		
	Total	73	64,8082	10,95021		
<i>DEONTOLOGÍA</i>	No	28	33,4643	4,25556	0,041	0,840
	Sí	53	33,6604	4,07121		
	Total	81	33,5926	4,11029		
<i>ALIANZA</i>	No	24	43,5833	7,76792	1,437	0,235
	Sí	48	45,7292	6,84397		
	Total	72	45,0139	7,18271		
<i>CONTEXTO</i>	No	21	57,0476	11,66823	0,334	0,565
	Sí	46	58,5870	9,32994		
	Total	67	58,1045	10,05611		

El mayor nivel de intervención, no está relacionado con dicha marca de contexto. Al comparar las medias, la tendencia está encaminada a una mayor intervención en las UTS donde las primeras demandas informativas pueden ser atendidas por auxiliares informadores. A excepción de las áreas de Comprensión y Concreción de objetivos, donde la tendencia a intervenir más se desvincula de esta marca de contexto. Recordemos que en el estudio descriptivo de la muestra, en el 64,26% las primeras demandas referidas a información, podían ser atendidas por un auxiliar informador, frente al 35,7% en que no se daba esta situación

15.3.9. Marca de contexto 9: “Se prima el Trabajo Social individual al Trabajo Social con la familia” y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales está relacionado con que el Centro de más prioridad a uno de los niveles de intervención en Trabajo Social de Casos?

Tabla 163. Nivel de realización Áreas x Marca de contexto 9: Se prima el Trabajo Social individual al Trabajo Social con la familia

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
ACOGIDA	No	58	33,8621	3,72497	1,281	0,261
	Sí	23	32,6957	5,18244		
	Total	81	33,5309	4,18953		
ESCUCHA	No	60	56,7833	8,75484	0,124	0,725
	Sí	24	56,0417	8,57945		
	Total	84	56,5714	8,65996		
COMPRENSIÓN	No	60	177,2554	24,30523	3,768	0,056
	Sí	24	166,3239	20,56592		
	Total	84	174,1321	23,70259		
OBJETIVOS	No	51	65,8235	11,85699	1,464	0,230
	Sí	22	62,4545	8,25041		
	Total	73	64,8082	10,95021		
DEONTOLOGÍA	No	57	34,0877	4,09390	2,856	0,095
	Sí	24	32,4167	3,98821		
	Total	81	33,5926	4,11029		
ALIANZA	No	51	45,1373	7,17501	0,051	0,822
	Sí	21	44,7143	7,36982		
	Total	72	45,0139	7,18271		
CONTEXTO	No	45	58,0667	10,86780	0,002	0,965
	Sí	22	58,1818	8,38727		
	Total	67	58,1045	10,05611		

El mayor nivel de intervención no está relacionado con el hecho de que en el servicio se prime más un tipo de intervención (individual o familiar) en el Trabajo Social de Casos.

Sin embargo, al observar las medias, se observa una tendencia a desarrollar más intervenciones en los Trabajadores de UTS donde se prima el trabajo social familiar, especialmente, en el área referida a la *Comprensión de la situación problema* (0,056).

Recordemos que de la muestra estudiada, mayoritariamente, no se daba 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 daban prioridad a la atención individual.

15.3.10. Marca de contexto 10: “Se prima la intervención en gestión de recursos derivadas de un contexto asistencial, a las intervenciones de apoyo presentes en contextos de asesoramiento, mediación...” y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con que en el Centro se opte más, por un tipo de intervención basada en la gestión de recursos, que sobre otros basados en el apoyo?

Tabla 164. Nivel de realización Áreas y Marca de contexto 10: Se prima la intervención en gestión de recursos derivadas de un contexto asistencial, a las intervenciones de apoyo presentes en contextos de asesoramiento, mediación...

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
ACOGIDA	No	56	33,2321	4,38589	0,922	0,340
	Sí	25	34,2000	3,70810		
	Total	81	33,5309	4,18953		
ESCUCHA	No	57	56,4211	8,84983	0,053	0,819
	Sí	27	56,8889	8,40024		
	Total	84	56,5714	8,65996		
COMPRENSIÓN	No	57	174,9000	23,54009	0,184	0,669
	Sí	27	172,5110	24,41175		
	Total	84	174,1321	23,70259		
OBJETIVOS	No	47	65,6383	11,51450	0,756	0,388
	Sí	26	63,3077	9,88643		
	Total	73	64,8082	10,95021		

DEONTOLOGÍA	No	54	33,9815	4,05384	1,458	0,231
	Sí	27	32,8148	4,18823		
	Total	81	33,5926	4,11029		
ALIANZA	No	47	44,7660	7,65340	0,159	0,691
	Sí	25	45,4800	6,32535		
	Total	72	45,0139	7,18271		
CONTEXTO	No	41	57,8049	10,59533	0,092	0,762
	Sí	26	58,5769	9,32598		
	Total	67	58,1045	10,05611		

No existe una relación estadísticamente significativa entre un mayor nivel de realización y el tipo de intervención (gestión, apoyo) que se prima desde la UTS.

Si bien, al compara las medias, observamos que en las UTS donde se prima las intervenciones de gestión se da una tendencia al aumento del nivel de intervención en las áreas referidas a la acogida inicial, la escucha de la demanda y la definición del contexto y el final del encuentro. En cambio, en las UTS donde se prima las intervenciones de apoyo se observa una tendencia al aumento del nivel de intervención en las áreas referidas a comprender la situación problema, concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo de trabajo, intervenciones ligadas a la deontología y a construir una relación basada en la alianza de ayuda. Recordemos que de la muestra estudiada, los resultados indican que el Servicio no prioriza las intervenciones de gestión de recursos sobre las de apoyo en un 67,83% del porcentaje válido, frente a un 32,13 que si las prioriza.

15.3.11. Marca de contexto 11: “Se prima la estandarización de la información en la construcción del diagnóstico social-relacional en un formato preestablecido” y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención, de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con el uso en el Centro de formatos preestablecidos para el desarrollo del proceso diagnóstico?

Tabla 165. Nivel de realización Áreas y Marca de contexto 11: Se prima la estandarización de la información en la construcción del diagnóstico social-relacional en un formato preestablecido

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	No	61	33,5410	4,51506	0,001	0,970
	Sí	20	33,5000	3,08647		
	Total	81	33,5309	4,18953		
<i>ESCUCHA</i>	No	62	56,3871	8,83613	0,106	0,745
	Sí	22	57,0909	8,32042		
	Total	84	56,5714	8,65996		
<i>COMPRENSIÓN</i>	No	62	172,7564	22,42666	0,795	0,375
	Sí	22	178,0091	27,16980		
	Total	84	174,1321	23,70259		
<i>OBJETIVOS</i>	No	51	63,9412	11,03886	1,062	0,306
	Sí	22	66,8182	10,71997		
	Total	73	64,8082	10,95021		
<i>DEONTOLOGÍA</i>	No	59	33,7458	4,22877	0,299	0,586
	Sí	22	33,1818	3,83761		
	Total	81	33,5926	4,11029		
<i>ALIANZA</i>	No	53	44,2642	7,35932	2,226	0,140
	Sí	19	47,1053	6,38483		
	Total	72	45,0139	7,18271		
<i>CONTEXTO</i>	No	47	57,6809	10,73820	0,276	0,601
	Sí	20	59,1000	8,40363		
	Total	67	58,1045	10,05611		

No existe una relación estadísticamente significativa entre el mayor nivel de intervención y la utilización de formatos preestablecidos en el proceso diagnóstico.

Considerando las medias, se observa una tendencia hacia un mayor nivel de intervención en aquellos Servicios donde se prima la estandarización de la información en el proceso diagnóstico. Esta marca de contexto, presupone en sí misma, que se realiza un estudio de caso y que este se concreta en un diagnóstico social-relacional, sea con un formato ya preestablecido o no. Recordemos que de la muestra estudiada, en el 73,78% del porcentaje válido, los servicios no poseían un formato preestablecido para estandarizar la información en la construcción de diagnósticos, mientras que en el 26,18% restante se manifestaba la existencia de dichos formatos.

15.3.12. Marca de contexto 12: “Se reconoce y se valora como práctica del trabajador/a social la elaboración de informes diagnósticos complementarios al modelo estandarizado” y Nivel de realización

¿El nivel mayor de intervención, de los Trabajadores Sociales de la muestra está relacionado con que desde el Centro se reconozca y valore como competencia profesional, la elaboración de informes diagnósticos complementarios a los modelos estandarizados?

Tabla 166. Nivel de realización Áreas x Marca de contexto 12: Se reconoce y se valora como práctica del trabajador/a social la elaboración de informes diagnósticos complementarios al modelo estandarizado

Suma de los ítems de realización del área de		N	Media	Desviación típica	F	Sig.
<i>ACOGIDA</i>	No	49	33,0612	4,50651	1,570	0,214
	Sí	32	34,2500	3,60108		
	Total	81	33,5309	4,18953		
<i>ESCUCHA</i>	No	51	55,5294	9,33457	1,900	0,172
	Sí	33	58,1818	7,34615		
	Total	84	56,5714	8,65996		
<i>COMPRENSIÓN</i>	No	51	172,9110	22,97249	0,342	0,560
	Sí	33	176,0192	25,03130		
	Total	84	174,1321	23,70259		
<i>OBJETIVOS</i>	No	43	63,6744	10,03973	1,124	0,293
	Sí	30	66,4333	12,12772		
	Total	73	64,8082	10,95021		
<i>DEONTOLOGÍA</i>	No	49	33,0204	4,10533	2,447	0,122
	Sí	32	34,4688	4,02400		
	Total	81	33,5926	4,11029		
<i>ALIANZA</i>	No	41	44,0000	7,02851	1,922	0,170
	Sí	31	46,3548	7,27804		
	Total	72	45,0139	7,18271		
<i>CONTEXTO</i>	No	40	57,9500	9,08916	0,023	0,880
	Sí	27	58,3333	11,51921		
	Total	67	58,1045	10,05611		

No existe una relación estadísticamente significativa. No obstante, al comparar las medias, en todas las áreas se da una tendencia a realizar niveles más altos de intervención en los servicios que otorgan reconocimiento y valoración a la práctica del Trabajador Social en la elaboración de informes diagnósticos complementarios al modelo estandarizado.

Al igual que en el punto anterior, la presencia de esta marca de contexto, implica un estudio de caso, por consiguiente es coherente que la tendencia a realizar más intervenciones se dé en las UTS que ponen en práctica dicha marca. Recordemos que de la muestra estudiada, el reconocimiento y valoración de la elaboración de diagnósticos por parte del Trabajador/a Social solo está presente en el 39,28% del porcentaje válido. En el 60,71% restante, los servicios no reconocen esta competencia profesional.

15.3.12 RESUMEN DE RELACIONES ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS

A continuación, presentamos un cuadro que permite visualizar en conjunto, la ausencia de relación, la existencia de relaciones significativas, y las tendencias entre las características del metacontexto (marcas de contexto) y el nivel de intervención de cada una de las áreas del inventario.

Tabla 167

MARCAS DE CONTEXTO	ÁREAS						
	Acogida	Escucha	Comprensión	Objetivos	Deontología	Alianza	Contexto
1. Existe un tiempo de atención y un tiempo de reflexión pautados y reconocidos							
2. El Trabajador/a Social no ofrece una ayuda inmediata si antes no ha comprendido la naturaleza de la situación	0,003	0,021				TEND. 0,051	
3. El estudio de la situación no es necesario para gestionar cualquier ayuda material, económica, orientación o asesoramiento			0,005	0,009	0,018	0,024	
4. Las demandas de ayudas puntuales son valoradas y acordadas en cada caso con el equipo de trabajo	0,028		0,006	0,009	0,005	0,002	
5. Las demandas de ayudas puntuales pueden ser o son otorgadas en el primer encuentro							
6. El profesional que atiende a la persona o familia en el primer contacto necesita de una escucha especializada.							
7. El primer encuentro con la persona o familia en el centro, es valorado y atendido por un/a trabajador/a social				0,011			0,013
8. Las primeras demandas referidas a información, pueden ser atendidas desde un marco administrativo (auxiliar informador)							
9. Se prima el Trabajo Social Individual sobre el Trabajo Social Familiar			TEND. 0,056				
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 ...							
11. Se prima la estandarización de la información en la construcción del diagnóstico social-relacional en un formato preestablecido							
12. Se reconoce y valora como práctica del Trabajador/a Social la elaboración de informes diagnósticos complementarios al modelo estandarizado							
Nº de relaciones	2	1	2	3	2	2	1

CAPÍTULO XVI.
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

16.1. INTRODUCCIÓN

En primer lugar, vamos a dar respuesta a las preguntas de investigación a partir de los resultados obtenidos y a la luz de la teoría.

Como ya señalamos, hemos encontrado dos estudios en donde los contextos de intervención profesional configuran una pequeña parte de un estudio mayor. En una de las experiencias (Coletti y Linares, 1997), el estudio se centró en las intervenciones sistémicas con familias multiproblemáticas en los servicios sociales. En la otra experiencia (Cancrini, 1982), el estudio se centró en la prevención y terapia de la toxicoddependencia. Ambos estudios, se han basado en una metodología cualitativa, en estudio de casos desde una perspectiva sistémica, en contenidos de la supervisión y en grupos de discusión de profesionales de la red asistencial. El eje principal de dichas investigaciones, se centró en la formación y reflexión de los profesionales que trabajaban en los proyectos de estudio, con la finalidad de diseñar una red de atención primaria que diera respuesta a las necesidades sociales de la zona.

En este sentido, los resultados de dichas experiencias, se han traducido en aportaciones y reflexiones teóricas que nos han ayudado a definir y estructurar los instrumentos y los límites de cada uno de los contextos. El déficit de investigaciones cuantitativas referidas al nivel de importancia que otorgan los profesionales y/o al proceso que utilizan para definir un determinado contexto de intervención en un marco público de servicios, es un hecho que de momento, nos impide comparar los resultados de nuestro trabajo. Así pues, pasaremos a otorgar significado a los resultados a partir de las aportaciones teóricas, la mayoría de ellas reforzadas en las experiencias señaladas anteriormente y planteadas en el segundo capítulo.

Recordemos que definir el contexto de intervención con el cliente en un marco de relación de ayuda, implica el desarrollo de estrategias y habilidades de cooperación así como la construcción de una alianza de ayuda entre cliente y trabajador social. Estos dos constructos, se entrelazan como un hilo conductor en la relación de ayuda y permiten ir

hilvanando todo el proceso, desde la acogida, pasando por la comprensión de la situación con el cliente, la definición de objetivos para el cambio hasta la formulación de un proyecto conjunto desde el cual vamos a iniciar la intervención (contexto de intervención).

16.2 DISCUSIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA Y LA REALIZACIÓN

Las siete áreas han sido desglosadas en el instrumento que hemos utilizado para realizar el estudio, y a partir de ellas vamos a presentar la primera parte de la discusión, para pasar luego a tratar el proceso en su conjunto.

Área I. La acogida inicial

La importancia que le otorgan los trabajadores sociales

Esta es el área más corta en número de criterios de intervención de todo el instrumento, y desglosa el primer momento del primer encuentro con el cliente. Como hemos visto en la teoría, existe una unanimidad en valorar este momento como *condición necesaria* para establecer una relación de ayuda.

En general, los trabajadores sociales de atención primaria de la muestra, valoran que es importante establecer una acogida inicial en los primeros encuentros de la relación de ayuda, situándose en un arco que va del 100% al 19,9%. Destacamos que el primer criterio de realización que está relacionado con la definición del contexto (*Realizar una breve explicación sobre la función de servicio y en qué consiste nuestro trabajo*) ha sido valorado¹ con un 78,6%.

La práctica de los trabajadores sociales

En todos los casos, la diferencia entre el nivel de importancia y el nivel de realización, es estadísticamente significativa, en el sentido de que la importancia que han otorgado los trabajadores sociales tiene un mayor peso que el desarrollo de la práctica. En este sentido los

¹. A partir de ahora y para todas las áreas, suma de frecuencias de las categorías “Mucho“ y “Bastante”

nueve criterios de intervención de dicha área, son susceptibles de aumentar su nivel de realización.

En la acogida, el desarrollo de la practica transcurre² entre un 88,1% y 44% (con un único criterio de intervención de 9,5%).

I. La práctica más generalizada en la *Acogida Inicial*, es decir, aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías casi siempre y siempre tienen un porcentaje entre el 88,1% y el 81%, se concreta en: habilidades básicas como realizar una presentación recíproca entre Trabajador Social y Cliente; mirar a los ojos y/o dar la mano y/o invitar a tomar asiento, y una estrategia para introducir la cooperación, como el dirigirse a la persona o a los miembros de la familia por sus nombres (hacer *joining*).

II. En un segundo término, es decir aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías “casi siempre” y “siempre” tienen un porcentaje entre el 78,6% y el 66,3%, se da una tendencia a poner en práctica intervenciones dirigidas principalmente a generar un clima de cooperación con el cliente, tales como: 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, manifestar interés por lo que nos comentan y salir al encuentro de la persona para recibirla.

III. Por debajo del 50%, es decir aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías “casi siempre” y “siempre” tienen un porcentaje entre el 45,1% y el 9,5%, los trabajadores sociales realizan prácticas dirigidas a introducir algún comentario informal antes de dar paso a exponer los motivos por los que han acudido, ofrecer agua, infusión y realizar una breve explicación sobre la función del servicio y en qué consiste nuestro trabajo. En este último criterio de realización el 34,5% de los trabajadores sociales lo pone en práctica de forma “frecuente”. Llama la atención que solo cuatro de cada diez profesionales dediquen un tiempo a explicar las funciones del servicio y el rol desempeñado.

². A partir de ahora y para todas las áreas suma de frecuencias de las categorías “Siempre” y “Casi siempre”

Curiosamente, representa uno de los primeros pasos en la definición del contexto. El resultado nos indica que todavía no está consolidado en la práctica cotidiana.

Área II. La escucha y ubicación de la demanda

La importancia que le han otorgado los trabajadores sociales

En general, los trabajadores sociales de atención primaria de la muestra, valoran que escuchar y ubicar la demanda que presentan las personas en sus servicios es un cometido muy importante. El nivel otorgado a la importancia para más de la mitad de los criterios de intervención presentes en esta área (14 de 25), está comprendido entre un 100% y un 90,2%. Así mismo, podemos diferenciar dos agrupaciones. Los criterios de intervención que están directamente relacionados con la escucha activa (Fernández Liria y Rodríguez, 2002) ocupan las primeras posiciones en la valoración de la importancia, mientras que los criterios de intervención relacionados con una escucha vinculada a la ubicación de la demanda y, en consecuencia, a la exploración de la misma en el contexto biográfico y relacional del demandante (Bronfenbrenner, 1987), se sitúan en un segundo escalón.

La práctica de los trabajadores sociales

En todos los casos, la diferencia entre el nivel de importancia y el nivel de realización, es estadísticamente significativa, en el sentido de que la importancia que han otorgado los trabajadores sociales a los diferentes criterios de intervención, tiene un mayor peso que el desarrollo de la práctica. En esta área el desarrollo de la práctica, transcurre entre un 86,9% y 35,7%. Entendemos que el nivel de la práctica de dichos criterios de intervención debería aumentar.

I. La práctica más generalizada, es decir aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías “casi siempre” y “siempre” se encuentran entre el 86,9% y el 70,7%. Dicha práctica se ubica en un amplio abanico donde se encuentran estrategias de cooperación y ubicación en el ecosistema, habilidades para la escucha y la comprensión de significados, técnicas de clarificación, activación de principios éticos y en un lugar preferente, con el 84,3%, introducir un tiempo para escuchar la demanda y así evitar proponer alternativas sin comprensión.

II. En un segundo término, es decir aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías “casi siempre” y “siempre” se encuentran entre el 65,5% y 51,8%, se observa una tendencia a poner en práctica intervenciones dirigidas a aquellos aspectos que requieren ubicar en un marco de comprensión más amplio (sistémico y relacional) la situación atendida. Por ejemplo: hacer uso de conocimientos teóricos para ubicar la demanda en el ciclo vital, en las características y valores de la población que presenta la demanda; dirigir la conversación al conocimiento de sus valores, las competencias, los esfuerzos realizados, la propuesta relacional que acompaña a la demanda, así como ubicar el caso y a nosotros mismos en el ecosistema profesional, profundizando en la relaciones construidas y sus significados.

III. Por debajo del 50%, es decir aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías “casi siempre” y “siempre” y que se encuentran entre el 44,4% y el 35,7%, los trabajadores sociales realizan prácticas dirigidas a reflexionar sobre el significado que tiene la demanda para la familia, así como estrategias de cooperación que rompen con el modelo de autoridad e inician la alianza con el cliente.

Área III. La comprensión de la situación problema

La importancia que le han otorgado los trabajadores sociales

Esta es el área más extensa del instrumento utilizado en el estudio. Como hemos visto en la teoría, estudiar la situación problema no sólo comporta estudiar el problema (Perlman, 1960; Campanini y Luppi, 1991; Haley, 1976; Ripol-Millet, 2001), sino también la solución, las competencias y las fortalezas de los clientes (Selekman, 1996; O’Hanlon, 2001; Lipchik, 2004), así como evaluar el ecosistema en relación con el caso (Imbre-Black, 2000). Para comprender la situación que nos plantea el cliente, además de empatía, será necesario recurrir a marcos teóricos que expliquen la complejidad de los fenómenos sociales y ayudarse de mapas o instrumentos como el genograma, ecomapa e historiograma que utilizados con al cliente, facilitan el conocimiento de la situación a ambos (Quintero, 1997; Guinot, 2008).

En cuanto a introducir espacios en la conversación para generar conciencia sobre el significado, o lo que White (2002) denomina *panorama de conciencia o preguntas sobre la explicación única*, es decir, recurrir a preguntas que generan conciencia en el cliente sobre lo que está atravesando: *¿cómo se las arregló para dar un paso tan importante y revertir la situación?; ¿qué se dijo a sí mismo cuando se dispuso a tomar una medida de tal naturaleza?* Se trata, como ya señaló Perlman (1960) de considerar en la conversación con el cliente, el significado que la situación problema tienen para él y para su entorno (redes primarias). Nos encontramos que dichos aspectos son muy valorados en cuanto a importancia, no obstante, en la práctica no hemos encontrado que estos aspectos ocupen un lugar preferente en la intervención de los trabajadores sociales de atención primaria.

En general, los trabajadores sociales de atención primaria de la muestra, valoran que *La comprensión de la situación problema* en los primeros encuentros de la relación de ayuda es importante. El nivel que han otorgado en el ranking de *importancia* para la mitad de los criterios de intervención presentes en esta área (24 de 49), está comprendido entre un 97,6% y un 90,2%, para los veinte siguientes, entre el 89,3% y el 80,5%, mientras que para los cinco últimos, se encuentra entre el 77,1% y el 60,9%

SUB ÁREA PERSONAL - RELACIONAL

A excepción de un criterio de intervención (realización del historiograma), todos los criterios de intervención de esta sub-área son valorados por encima del 80%. En consonancia con el resto de áreas, el nivel de importancia otorgado es muy alto. Ello refleja un significativo nivel de reconocimiento respecto a la importancia de una de las fases más técnico-metodológicas del procedimiento reflejado en el inventario.

SUB ÁREA ECOLÓGICO - RELACIONAL

Nuevamente, esta sub-área presenta unos niveles de importancia que, excepto en tres criterios de intervención, han sido valorados por encima del 80%, en consonancia con la sub-área anterior. Observamos que, preferentemente, los profesionales otorgan un mayor nivel de importancia a la coordinación y construcción de relaciones profesionales con otros servicios profesionales implicados en la situación problema y, en un segundo orden de importancia, a la valoración del apoyo social percibido por sus clientes y al análisis de las fortalezas y debilidades del sistema cliente.

SUB ÁREA ECONÓMICO - LABORAL

Los niveles de importancia otorgados son significativamente elevados. Excepto en un ítem, todos ellos se sitúan por encima del 93%.

La práctica de los trabajadores sociales

En todos los casos, la diferencia entre el nivel de importancia y el nivel de realización, es estadísticamente significativa, en el sentido de que la importancia que han otorgado los trabajadores sociales tiene un mayor peso que el desarrollo de la práctica. En esta área, el desarrollo de la práctica transcurre entre un 86,9% y un 13,1 % . Entendemos que el nivel de la práctica de dichos criterios de intervención debería aumentar.

I. La práctica más generalizada a la hora de situar la demanda, es decir, aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías “casi siempre” y “siempre” se encuentran entre el 86,9% y 75%, y la encontramos en realizar intervenciones encaminadas a una comprensión general de la situación y abarca diferentes niveles como: la situación laboral, la formación, las necesidades básicas para la supervivencia, las situaciones de riesgo y protección, la salud y el grado de conciencia ante la enfermedad. Además, de colaborar y cooperar con otros profesionales y servicios con permiso del cliente.

Al igual que en el estudio de la demanda, está presente en la practica más generalizada un tiempo para reflexionar la intervención y valorar sobre lo oportuno o contraproducente de aplicar el recurso solicitado. Destacamos, dentro de las prácticas más generalizadas, dedicar un espacio de la conversación a elogiar y mostrar satisfacción ante los avances de los clientes; para Seleckman (1996) y O’Hanlon (2001), estas son prácticas destinadas a generar cooperación y aumentar las competencias de los clientes.

II. En un segundo término, es decir, aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías “casi siempre” y “siempre” se encuentran entre el 67,9% y 50%, se da una tendencia a poner en práctica intervenciones dirigidas a:

- a) Ubicar al cliente en su sistema familiar y social; construir juntos su genograma y ecomapa; demostrar interés en conocer a la familia;
- b) Transmitir esperanza al cliente; demostrar interés por sus puntos fuertes como personas; fortalecer sus apoyos naturales;
- c) Conocer si la vivienda tiene condiciones, si está adaptada y si permite las relaciones entre la familia y la comunidad; realizar entrevistas a domicilio de forma acordada como estrategia de acercamiento a la persona; valorar la incidencia de los recursos del barrio en la solución que se pretende alcanzar; valorar la red de apoyo de las personas clientes;
- d) Buscar formas de consenso, cooperación y mediación a la hora de trabajar el caso en la red; identificar los profesionales y las personas significativas que intervienen en el caso; clarificar cuál es nuestro papel como profesionales en la red de atención del caso;
- e) Introducir en la conversación un tiempo de reflexión conjunta para comprender la situación y lo que ello significa.

En este marco, es destacable que un 67,5% de los trabajadores sociales, realiza la práctica de casos siendo consciente de su grado de implicación y motivación en el proceso de ayuda.

III. Por debajo del 50% es decir, aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías “casi siempre” y “siempre” se encuentran entre el 49,45% y 13,1%, los trabajadores sociales realizan prácticas dirigidas a profundizar en la evaluación de los sistemas más amplios (SMAF), el significado de los hechos y el empoderamiento:

- a) Evaluar la influencia de los sistemas más amplios que la familia; poner en práctica estrategias de cooperación con la familia y el ecosistema profesional; profundizar en las relaciones que establecen los diferentes sistemas presentes en el caso; valorar las experiencias anteriores del cliente con los servicios y querer conocer qué funcionó y que fracasó; conocer los mensajes o diagnósticos que transmitieron los diferentes profesionales a la persona cliente e interesarse por la repercusión que estos han tenido hasta el momento; evaluar la resistencia como propiedad de la interacción del sistema de ayuda;

b) Establecer conversaciones con el cliente con el objetivo de descubrir sus fortalezas y competencias y devolvérselas (*empowerment*); en las conversaciones, descubrir los valores de los clientes y el significado que otorgan a lo que les está pasando.

En el menor nivel de la práctica, es decir valorado con la categoría “nunca”, llama la atención que por un lado, *el 25% de los trabajadores sociales nunca pone en práctica* la elaboración de un gráfico de los acontecimientos más significativos en la vida familiar del cliente (historiograma), que facilite a ambos una visión de sus fortalezas, éxitos y fracasos; por otro lado, *el 11,4% de los trabajadores sociales nunca pone en práctica (ha obtenido 14 abstenciones)*, valorar la influencia de diferentes profesionales que están actuando en un mismo caso con epistemologías diferentes. Finalmente, *el 7,8% de los trabajadores sociales nunca pone en práctica (ha obtenido 20 abstenciones): 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)*.

Continuamos observando que los criterios de intervención referidos a una evaluación de más calado, desde un marco conceptual ecológico-sistémico, no forman parte de la práctica cotidiana.

No obstante, dados los resultados obtenidos, consideramos que es oportuno detenerse en este punto. Desde la perspectiva ecológica, concretamente en las investigaciones basadas en la perspectiva de los sistemas más amplios, (Aponte,1976; Imber-Coppersmith,1982; Coleman,1983; Imber-Black, 2000), defienden la necesidad de evaluar e identificar aquellos obstáculos que se generan en el proceso de cambio de un caso. Cuando el caso es compartido por *múltiples ayudantes*, plantean necesario evaluar las diferentes orientaciones y por tanto los diferentes tratamientos que recibe el mismo caso en cuestión. La posibilidad de que un mismo caso reciba orientaciones *fragmentarias y carentes de vínculos entre ellas*, parece ser una realidad habitual cuando se trabaja desde una perspectiva más individual o lineal, en donde los profesionales saben de la existencia de los otros, pero no existe ni el espacio ni la voluntad, para consensuar sobre una definición conjunta del problema y de las soluciones posibles (Cancrini,1994). Esta situación caracterizada por tratamientos atomistas ha sido caricaturizada por Coletti, con un interrogante *¿“familias multiproblemáticas o servicios*

multiproblematicos”?, planteando la duda de si la resistencia que plantean al cambio algunas familias, debe observarse sólo en su actitud o desde un sistema más amplio que permita observar la influencia de los diferentes sistemas implicados en interacción con el caso. (Coletti, 1997).

Por otro lado, la resistencia como propiedad del sistema de ayuda o como *atasco* en la relación profesional-cliente ha sido objeto de varias investigaciones (Carpenter, 1993; De Shazer,1992). Las conclusiones al respecto son concluyentes: creer que la resistencia está ubicada en el cliente, genera suspicacia y produce resistencia en la relación. Por el contrario, generar cooperación y buscar soluciones en la conversación, abre caminos al cambio.

Entendemos que en un momento de tránsito de modelos asistenciales basados fundamentalmente en el saber profesional a modelos basados en la cooperación con el cliente, confluyen criterios de realización basados en la búsqueda del déficit y la resistencia, junto con criterios de intervención orientados en la búsqueda de las capacidades y las soluciones de los clientes. Los trabajos de investigación (O’Hanlon,2001) sobre el desarrollo de de contextos competenciales y posibilidades en la intervención, así como las ultimas investigaciones sobre la alianza terapeutica o de ayuda (Friedlander et al., 2009), nos ofrecen la oportunidad de reorientar las relaciones de ayuda y dotarnos de herramientas más eficaces para generar cooperación. Esta tendencia no sólo beneficia al cliente sino también a la relación que se establece entre ambos.

En ambos aspectos, tanto en la evaluación del ecosistema profesional, como en la resistencia como propiedad del sistema, las respuestas obtenidas nos hacen pensar que son prácticas que aún no han sido incorporadas al hacer cotidiano de atención primaria. Así mismo, nos planteamos la posibilidad de que la redacción haya influido en la respuesta y por tanto, son criterios de intervención que reformularemos y mejoraremos en su redacción para una mayor comprensión en investigaciones futuras.

Área IV. El proceso de concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo con los usuarios

La importancia que le han otorgado los trabajadores sociales

En general, los trabajadores sociales de atención primaria de la muestra, valoran que *Concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo* con los usuarios de sus servicios es un cometido muy importante. El nivel que han otorgado de importancia para más de la mitad de los criterios de intervención presentes en esta área (11 de 18), está comprendido entre un 98,8% y un 90,4%; la menos valorada, lo está con un 78,6%. Ninguna de las estrategias, técnicas o habilidades ha sido valorada por los trabajadores sociales de “ninguna importancia”. Téngase en cuenta que la formulación de objetivos se vincula especialmente con las líneas estratégicas de cada uno de los programas de los servicios en los cuales los profesionales desarrollan su actividad profesional. En consecuencia, es previsible que éstos sean especialmente sensibles a esta área del inventario.

La práctica de los trabajadores sociales

En todos los casos, la diferencia entre el nivel de importancia y el nivel de realización, es estadísticamente significativa, en el sentido de que la importancia que han otorgado los trabajadores sociales tiene un mayor peso que el desarrollo de la práctica. Todos los casos son susceptibles de aumentar el desarrollo de su práctica.

En esta área, la práctica se realiza en menor frecuencia que el resto de áreas. Concretamente, el desarrollo de la práctica en el *Proceso de concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo con los usuarios* transcurre entre un 75% y 22,9%.

I. La práctica más generalizada a la hora de concretar los objetivos, es decir aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías “casi siempre” y “siempre” tienen un porcentaje entre el 75% y el 73,8%, la encontramos en concretar e identificar con el cliente las áreas relacionadas con el problema y aquellas en que solicita nuestra ayuda; definir las metas a partir de los recursos disponibles y ayudar al cliente a identificar lo que tiene que ocurrir para que la situación mejore.

II. En un segundo término, es decir, aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías casi siempre y siempre tienen un porcentaje entre el 67,9% y el 51,8 % , se da una tendencia a poner en práctica intervenciones dirigidas a:

a) Otorgar el poder y la responsabilidad a los clientes en el proceso de conseguir los objetivos, definirlos de forma que puedan ser evaluados y que sean congruentes con el contexto de intervención acordado desde el centro y, por último,

b) Construir acuerdos basados en un compromiso mutuo de trabajo con el cliente y que pueda ser evaluable; una relación de cooperación más que de contraprestación y a generar esperanza en que el cambio es posible.

En este marco, es destacable que un 62,7% de los trabajadores sociales realiza los acuerdos con los clientes, reconociendo que su actitud positiva es fundamental para que el acuerdo sea constructivo.

III. Por debajo del 50% los trabajadores sociales realizan prácticas dirigidas a:

a) Reconocer al cliente, el esfuerzo que está realizando para concretar;

b) Evaluar los avances o retrocesos, teniendo en cuenta la interacción y actitudes de los diferentes actores implicados en el caso; valorar si el grado de dependencia del cliente con el servicio va disminuyendo;

c) Conocer un feedback sobre la satisfacción que ha percibido el cliente en la ayuda y sobre los aspectos que le han sido más útiles de nuestra forma de trabajar.

Por debajo del 50% se realizan intervenciones dirigidas a evaluar. Llama la atención que el 44% de los profesionales valoren las opciones de trabajo que ofrecen los distintos niveles de intervención (individual, familiar, grupal y comunitario), mientras que un 4,8% de los trabajadores sociales nunca lo pone en práctica. Zastrow (2008) señala que un trabajador social de base debe estar entrenado para aplicar los procesos de resolución de problemas, a fin de evaluar cada situación e intervenir en los conflictos que afectan a los diferentes niveles: personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.

El 32,5% de los profesionales evalúa la eficacia de su trabajo considerando la relación entre sus intervenciones y los cambios que experimenta el sistema cliente, y el 22,9% evalúa

la evolución de la relación de dependencia entre profesional y cliente. Así mismo, el 27,4% evalúa y considera el grado de satisfacción del proceso de ayuda en los clientes con los cuales trabaja. Estos últimos aspectos nos hacen pensar que los *feedbacks* de información relacionados con la eficacia de la relación y el proceso de trabajo son aspectos poco significativos en la práctica y, en consecuencia, hacen más difícil el desarrollo de relaciones colaborativas orientadas en la misma dirección. Beyebach (2006) y Selekman (1996) señalan que solicitar *feedback* a los clientes permite ajustar la intervención, facilitando el darse cuenta cuándo la línea de intervención está siendo eficaz o ineficaz, y finalmente hace posible que el cliente colabore más activamente en su proceso de cambio, recuperando sus competencias personales.

En este marco, cabe destacar que un 7,1% de los trabajadores sociales nunca pone en práctica, *En el proceso de evaluación del acuerdo, valorar cuál ha sido el grado de satisfacción de la persona o familia sobre el proceso de ayuda así como los aspectos que le han resultado más útiles de nuestro proceder*.

Área V. Deontología, principios y valores en los primeros contactos

La importancia que le han otorgado los trabajadores sociales

En general, los trabajadores sociales de atención primaria de la muestra, valoran a la *Deontología, principios y valores* en los primeros encuentros de la relación de ayuda como muy importantes. El nivel que han otorgado de importancia para los ocho criterios de intervención presentes en esta área, es decir aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías casi siempre y siempre tienen un porcentaje que está comprendido entre un 98,8%% y un 95,1%.

La práctica de los trabajadores sociales

En todos los casos, la diferencia entre el nivel de importancia y el nivel de realización, es estadísticamente significativa, en el sentido de que la importancia que han otorgado los trabajadores sociales tiene un mayor peso que el desarrollo de la práctica. Todos los casos son susceptibles de aumentar el desarrollo de su práctica.

En esta área, la práctica es más elevada que en el resto de áreas. Concretamente, el desarrollo de la practica transcurre entre un 96,4% y 76,2% y un 35,4% en el último ítem.

I. La práctica más generalizada, es decir aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías “casi siempre” y “siempre” tienen un porcentaje entre el 96,4% y el 85,7% en la aplicación de los principios, valores y deontología la encontramos en *activar el principio de respeto a la persona; activar el principio de aceptación del usuario; asegurar la confidencialidad y activar el principio de individuación.*

II. En un segundo término, es decir aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías “casi siempre” y “siempre” tienen un porcentaje entre el 76,2% y el 78,6%, se da una tendencia a poner en práctica intervenciones dirigidas a *activar el principio de no enjuiciamiento, no buscando culpables, sino comprender junto con la familia las razones de sus actuaciones y activar el principio de autodeterminación de la persona estimulando y acompañando a las personas en el proceso de toma de decisiones y no decidir por ellas.* Ha sido el más valorado en importancia con un 98,8% frente a un 76,2% de puesta en practica, indicando que su nivel de práctica debería aumentar.

III. Por debajo del 50% los trabajadores sociales realizan prácticas dirigidas a valorar como es percibida nuestra actitud. Llama la atención que solo el 35,4% de los profesionales valore periódicamente el impacto de su participación en el proceso de ayuda con el sistema cliente. Nuevamente, la práctica reflexiva queda relegada a un lejano segundo término.

Respecto a este último criterio de intervención, un 4,9 % de los trabajadores sociales nunca lo pone en practica, aunque lo valoran en un 95,1%. Estos resultados son coherentes con los obtenidos en los diferentes criterios de intervención de otras áreas del inventario, cuyo contenido plantea la obtención un feedback de la persona o familia en los primeros encuentros.

Área VI. Construir una Alianza de ayuda en los primeros contactos

La importancia que le han otorgado los trabajadores sociales

En general, los trabajadores sociales de atención primaria de la muestra, valoran la *Construcción de un alianza de ayuda* en los primeros encuentros de la relación de ayuda como importante. El nivel que han otorgado de importancia para los doce criterios de intervención presentes en esta área está comprendido entre un 98,8%% y un 77,2%. Siendo esta un área transversal, el nivel de importancia otorgada es significativamente elevado, observándose que los criterios de intervención del inventario con un nivel de valoración menor están centrados en la generación de una conexión emocional con el sistema cliente.

La práctica de los trabajadores sociales

En todos los casos, la diferencia entre el nivel de importancia y el nivel de realización, es estadísticamente significativa, en el sentido de que la importancia que han otorgado los trabajadores sociales tiene un mayor peso que el desarrollo de la práctica. Todos los casos son susceptibles de aumentar el desarrollo de su práctica.

En esta área, el desarrollo de la practica, transcurre entre un 79,5% y 46,9%. En la alianza de ayuda, la mayor concentración de la practica se da en la categoría “*frecuente*”; es decir no es una practica instaurada en el procedimiento de la relación de ayuda, aunque si que es muy valorada y puesta en practica en menor medida. Esta singularidad nos estimula a indagar, en un segundo momento, sobre la influencia de la creciente burocratización de los servicios sociales sobre la práctica profesional.

I. La práctica más generalizada en construir la alianza de ayuda, es decir aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías “casi siempre” y “siempre” tienen un porcentaje entre el 79,5% y 76,2%, se centra en generar confianza en la relación a partir de la cooperación y la motivación, cuidando la forma de recibir al cliente para facilitar un vínculo personal e intervenciones destinadas a que el cliente pueda generar una conexión emocional con el trabajador social: el cliente percibe que es importante para el trabajador social y que éste, está cerca de ellos y para ellos.

II. En un segundo término, es decir aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías “casi siempre” y ”siempre” tienen un porcentaje entre el 69,9% y el 52,6%, se da una tendencia a poner en práctica intervenciones dirigidas a:

a) Centrar el desarrollo de las primeras entrevistas familiares, en la inclusión de todos y en comprender las razones personales de cada uno, más que en valorar quién tiene o no la razón;

b) Construir la relación desde una consideración positiva hacia el cliente, diferenciando lo que hace, de lo que cree y siente;

c) Generar seguridad en la relación; empoderar al cliente para facilitar la apertura y desarrollar prácticas claras que permitan cooperación y un propósito común;

d) Estrategias dirigidas a construir una alianza desde los primeros encuentros con el fin de propiciar un buen resultado en la intervención y colaborar con el cliente a pesar de su motivación inicial.

III. Por debajo del 50% los trabajadores sociales realizan prácticas dirigidas a generar seguridad en la relación de ayuda y conexión emocional entre ambos:

a) Generar seguridad en la relación, el cliente percibe el proceso de ayuda como un espacio seguro;

b) Generar una conexión emocional; el cliente percibe que el trabajador social es una persona significativa en su proceso vital y que su saber y experiencia son relevantes para ellos y su relación.

Nos llama la atención que en éste último criterio de intervención, en donde el saber y la experiencia del profesional son relevantes para el cliente y la relación de ayuda, haya sido valorada con un 92,6% en importancia, pero con un 46,9% en realización. Esta cuestión nos lleva a preguntarnos a cerca de cuál es la relación entre este criterio de intervención, la experiencia profesional y la formación de base y continuada. Avanzaremos en esta cuestión en un segundo momento.

Área VII. Definir el contexto de relación profesional y el final del encuentro

La importancia que le han otorgado los trabajadores sociales

En general, los trabajadores sociales de atención primaria de la muestra, valoran la *definición del contexto de relación profesional y el final del encuentro con el cliente* como muy importante. El nivel otorgado a la importancia para los dieciséis criterios de intervención presentes en esta área está comprendido entre un 97,6% y un 77,8%.

La práctica de los trabajadores sociales

En todos los casos, la diferencia entre el nivel de importancia y el nivel de realización, es estadísticamente significativa, en el sentido de que la importancia que han otorgado los trabajadores sociales tiene un mayor peso que el desarrollo de la práctica. Todos los casos son susceptibles de aumentar el desarrollo de su práctica. En esta área, el desarrollo de la práctica transcurre entre un 91,7% y 30,5%.

I. La práctica más generalizada, es decir aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías “casi siempre” y “siempre” tienen un porcentaje entre el 91,7% y el 65,5%, en la definición del contexto y en el final del encuentro, se centra en intervenciones para finalizar bien con el cliente de forma que pueda volver si lo necesita; habilidades básicas de acompañar y despedirse y utilizar sistemas de registro del trabajo realizado con el caso.

El nivel de realización muestra una significativa diferencia entre los criterios de intervención vinculados al final del encuentro y los referidos a la determinación del contexto. Los criterios de intervención más realizados están relacionados con el final del encuentro y la despedida, indicando que en la práctica se desarrolla una estrategia de “puertas abiertas” o “posibilidad de retorno” en relación al sistema cliente.

En la franja inferior (65,5%) de la práctica más generalizada, la práctica introduce los criterios de intervención para determinar el contexto, valorando la mejor opción para ayudar al cliente: derivación, establecimiento de visitas periódicas o bien puntuales. Si la opción es

iniciar un proceso, definir los objetivos, así como los temas a tratar de forma coherente con el contexto de intervención acordado.

II. En un segundo término, es decir aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías casi siempre y siempre tienen un porcentaje entre el 57,5% y el 50%, se da una tendencia a poner en práctica intervenciones dirigidas a reconocer el contexto de intervención en que iniciamos el caso; dedicar un tiempo en la conversación con el cliente para asegurar que compartimos el propósito de la relación de ayuda que iniciamos e informar sobre los aspectos que definen el contexto de intervención que hemos acordado, y por último resumir y recapitular los contenidos de los encuentros, y consensuarlos con el cliente.

III. Por debajo del 50%, es decir aquellos criterios de intervención que después de sumar las frecuencias de las categorías casi siempre y siempre tienen un porcentaje entre el 47,6% y el 30,5%, los trabajadores sociales realizan prácticas dirigidas a:

a) Al final el encuentro, destacar los puentes de unión por encima de sus posiciones adoptadas; manifestar interés por obtener un feedback del cliente sobre el encuentro y sobre cómo nos perciben;

b) Hacer saber al cliente, que el acuerdo sobre la intervención al que hemos llegado, es flexible y que puede ir adaptándose a sus necesidades;

c) Auto-evaluar la intervención y planificar el nuevo encuentro;

d) Valorar si es posible desde el servicio, desarrollar el contexto de intervención acordado. El bajo nivel de realización expresado en este criterio de realización (45,8%) es, a nuestro juicio contradictorio respecto al resto de criterios de intervención relacionados con la determinación del contexto, en la medida que este criterio debe ser cronológicamente el primero en ser valorado en esta fase de la intervención profesional. Si el abanico de programas del servicio en el cual se ubica la relación de ayuda no contempla la asunción de una determinada tipología de situaciones, es impropio valorar el contexto de intervención a acordar.

Se trata de una lógica inicial determinada por un “árbol de decisiones”: la situación problema que plantea el cliente, ¿puede atenderse en este servicio de atención primaria? Si la respuesta que se da el profesional es negativa, procede una derivación a un servicio especializado, pero no procede la valoración de un contexto de intervención. Si la respuesta es afirmativa, hay que trabajar con el cliente en la formulación del contexto de intervención: qué vamos a hacer, para qué lo haremos, cómo lo haremos y hasta cuándo lo haremos.

16.3 EL PROCESO EN SU CONJUNTO

Como se ha señalado con anterioridad, el inventario está diseñado recogiendo las distintas fases o momentos mediante los cuales se hace posible la concreción de un contexto de intervención, entendido este como un acuerdo de trabajo entre el profesional y el cliente. Así mismo, el cuestionario también recoge aquellos aspectos transversales presentes en los primeros contactos y que ejercen una notable influencia en la determinación del contexto de intervención.

Los resultados obtenidos han marcado una clara diferencia entre el nivel de importancia otorgado al conjunto del proceso y el nivel de realización expresado. Respecto al nivel de importancia, las valoraciones otorgadas por los profesionales de la muestra nos hacen pensar que el conjunto del inventario y su estructuración interna ha sido reconocido por los profesionales en su totalidad. Todos los criterios de intervención, excepto cuatro, han sido valorados por encima del 75%. De los cuatro restantes, tres se sitúan por encima del 60% y solo uno por debajo de este porcentaje.

Respecto al nivel de realización, queremos destacar que todos los criterios de intervención se ponen en práctica aunque con un diferencial importante respecto al nivel de importancia. La media de discrepancia entre el nivel de importancia y el nivel de realización se sitúa en una horquilla que discurre entre el 16,23% en su franja más baja y el 34,5% en su franja más alta, siendo el porcentaje medio 27,18%.

Sin embargo, si observamos el conjunto del inventario prestando atención al comportamiento de cada una de las áreas respecto a su nivel de realización, constatamos la existencia de significativas diferencias, es decir, muestran niveles de práctica desiguales.

Ha quedado patente que el área con un nivel de realización menor es la referida a la *Comprensión de la situación problema*. Si valoramos el inventario y el proceso en su conjunto, **esta área se manifiesta como el punto débil del proceso** para la determinación del contexto de intervención. Una comprensión de la situación problema mayoritariamente de carácter superficial, de sobrevuelo, con una baja práctica de criterios de intervención de calado que evalúen significados, fortalezas, soluciones intentadas y sistemas implicados, que no confíe suficientemente en la aplicación de técnicas de análisis fundamentales y que no considere en profundidad la puesta en juego de los conocimientos del propio profesional, **no va a permitir una clara definición del contexto de intervención adecuada a la situación problema expresada por el cliente**. En consecuencia, es congruente que el *Proceso de determinar objetivos* falle y el *Determinar el contexto de intervención* sea inconsistente o muy limitado. Los resultados obtenidos demuestran que éstas dos áreas son, junto a la *Comprensión de la situación problema*, las que presentan un nivel de realización más bajo. Consideramos que estos resultados son congruentes e indicativos.

La valoración de los criterios de intervención que más se realizan en el área de *Comprensión de la situación problema* son, a nuestro juicio, la expresión de unas prácticas que son priorizadas y que responden más a la lógica y los requerimientos que los servicios hacen sobre los profesionales, que a la lógica de la comprensión amplia de la situación problema que presenta el cliente. Por encima del 75% de nivel de realización, los profesionales realizan criterios de intervención claramente vinculados con la predeterminación de un contexto asistencial: valorar la relación con el mundo del trabajo, la situación financiera, la existencia de situaciones de riesgo y desprotección, la adecuación de las necesidades expresadas a los recursos existentes y la coordinación con otros profesionales.

A nuestro juicio, si los profesionales centran mayoritariamente su atención y sus prácticas en determinados criterios de intervención, de facto se está condicionando el perfil de los usuarios-clientes y minimizando las posibilidades de desarrollar contextos de

intervención diversos. Dicho en otros términos, la oferta, en este caso marcadamente asistencial, condiciona y determina la demanda.

En consecuencia, si el nivel de atención es limitado y limitante, estando condicionado por la preponderancia de un contexto, la eficacia de los servicios de atención primaria podría quedar en entredicho: toda situación problema que no encaje en la oferta de servicios, en este caso una oferta de servicios predeterminada, o bien no será atendida o bien será canalizada hacia servicios especializados con el subsiguiente colapso de estos últimos. Como señala Ripol-Millet (2001), “reducir el objetivo del trabajo social a facilitar recursos materiales a sus usuarios que cumplan una serie de requisitos que la ley marca, es malgastar una potencialidad social y empobrecer la labor profesional” (p. 235).

16.4 CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES REFERIDAS A LA FORMACIÓN Y AL DESARROLLO PROFESIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE REALIZACIÓN OTORGADOS EN LAS ÁREAS DEL INVENTARIO

16.4.1 La Formación continuada recibida los últimos cinco años tiene una incidencia significativa en una mayor intervención en el Área II del inventario, *Escucha y ubicación de la demanda*: A mayor formación, más escucha y mayor ubicación de la demanda.

Este dato tiene especial importancia, si consideramos que las UTS de municipios pequeños no disponen de recursos propios para la formación continuada y dependen de otros organismos, siendo las entidades de ámbito supra municipal las que compensan esta situación (Consell Insular o Gobierno Balear). La formación continuada que se ofrece, si bien genera un impacto sobre la escucha, no parece que incida en una mayor intervención distribuida en el resto de las áreas. Podríamos decir que la formación recibida es más de carácter informativo que de capacitación.

En el estudio *Enquesta als professionals dels serveis bàsics de les Illes Balears* (Govern Balear, 2009), destaca la relevancia otorgada por los profesionales a las necesidades sociales vinculadas al ámbito doméstico y familiar. Más particularmente a la problemática de

las familias desestructuradas, la problemática familiar en general y la sobrecarga de trabajo doméstico y de cuidado que recae mayoritariamente sobre las mujeres. La dimensión doméstica-familiar, y más concretamente el ítem referido a las familias desestructuradas, es una de las tres primeras necesidades sociales con más demanda en la comunidad Balear.

La formación para la intervención familiar en diferentes contextos, debe incidir más en aspectos de capacitación que de carácter informativo para dar respuesta a las necesidades planteadas en el estudio anterior. Si por un lado, los años de experiencia profesional ponen de relieve la falta de formación y actualización y, por otro lado, la formación ofertada es más de carácter informativo que de capacitación, nos encontramos ante un panorama que de ser sostenido en el tiempo, nos aboca a una pérdida de competencia profesional en profesionales con gran experiencia de campo.

16.4.2 La Reflexión de la práctica a través de la supervisión en el propio servicio, incide de forma significativa en una mayor intervención en el Área III del inventario, *Comprensión de la situación problema* y en el área 4, *El proceso de concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo*.

Si bien, en el análisis descriptivo de la muestra, los datos reflejan que la supervisión no es una práctica consolidada en los centros de servicios sociales (el 44,6% del porcentaje válido supervisa normalmente su trabajo, el 42,84% lo hace puntualmente y el 9,52% no lo hace nunca), cabe valorar y destacar la incidencia del espacio de reflexión de la práctica en el mismo centro de trabajo, como aquella característica de la actividad profesional que facilita la intervención en una de las áreas más complejas: *La comprensión de la situación problema*. Es coherente que reflexionar sobre la propia intervención facilite adentrarse en niveles de más complejidad, en comprender la situación problema, concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo. Sin embargo esta reflexión sobre la práctica que incide en un mayor número de intervenciones dirigidas a comprender y concretar objetivos, no genera la acción suficiente para transitar por el resto de áreas.

Nos llama la atención, que la reflexión de la práctica a través de la supervisión no incida en una mayor intervención en el Área VI del inventario: *Construir una alianza de ayuda*. En primer lugar porque la supervisión de casos en sí misma implica una reflexión sobre el tipo de relación establecido con la persona-cliente, sobre la alianza que hemos podido construir a partir de esta relación, con la finalidad de que las intervenciones sean fructíferas. En segundo lugar, porque intervenir desde la alianza implica, entre otras cosas, solicitar feedback al cliente sobre cómo éste nos ve. Entendemos, que esta mirada del cliente genera una retroalimentación necesaria para el proceso de supervisión: Reflexiones a cerca de cómo yo veo al cliente y su situación y cómo a su vez, éste me ve a mí y ve nuestro proceso de trabajo.

Sin embargo, si tenemos en cuenta que en las características del metacontexto, la supervisión referida a la práctica de casos no incide en una mayor intervención, podemos constatar una clara diferencia entre la incidencia de la supervisión en el Trabajo Social con Casos y la supervisión de la práctica profesional que se realiza en el servicio. Una vez más queda patente que el Trabajo Social con Casos es una pequeña parte dentro de un entramado (gestión, memorias, ayuda a domicilio, proyectos, dependencia, etc.). Los resultados en este sentido, son coherentes: si se diera una mayor supervisión del Trabajo Social de Casos, el nivel de intervención en el área *Construir una alianza de ayuda*, necesariamente sería mayor que la que se refleja.

Estos datos se ven reforzados en la descripción de los retos propuestos por los profesionales en el estudio *Enquesta als professionals dels serveis bàsics* (Govern Balear, 2009). Proponen invertir en más profesionales y en la formación de estos para mejorar la calidad de los servicios sociales comunitarios: “...Apostar por la supervisión de los equipos. La importancia del cuidado de los profesionales de este ámbito. Reforzar los equipos de profesionales...” (pág. 70).

16.4.3 Sentirse competente para el ejercicio del Trabajo Social con casos y poder desarrollar las competencias que se derivan de ello en el Servicio, incide de forma significativa en una mayor intervención en las áreas siguientes: Área III, *La comprensión de la*

situación problema y Área IV, *El proceso de concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo*.

Intervenir más en un área tan compleja como *La comprensión de la situación problema*, es un reflejo de autoeficacia y por tanto es coherente que exista una relación significativa entre sentirse competente y realizar un mayor nivel de intervenciones en *comprender la situación problema y en concretar objetivos para llegar a un acuerdo mutuo de trabajo*. Sin embargo, estamos ante un proceso fragmentado. Sentirse competente en Trabajo Social de Casos, no se traduce en una mayor intervención en las cinco áreas restantes. En aquellos casos en los cuales se expresa “Me siento competente, pero no puedo desarrollar mi competencia en el puesto de trabajo”, señalar que los resultados son coherentes con las conclusiones del estudio *Enquesta als professionals dels serveis bàsics* (Govern Balear, 2009) plantean que si bien los servicios sociales se encuentran en la actualidad mejor dotados, están aún en una fase inicial en términos de calidad.

“Los profesionales encuestados en dicho estudio, señalan que el sistema sufre una burocratización excesiva en la atención, que las duplicidades competenciales los afectan de manera importante en la atención que requieren las personas y entre los mismos profesionales, que en muchos casos se ven incapaces de responder a la complejidad de la intervención socioeducativa y psicosocial, lo cual comporta que la intervención integral de las necesidades individuales sea en la actualidad insuficiente ...” (pág. 73).

Otro aspecto que plantea el estudio, referido a la percepción de la competencia en los profesionales de los servicios, hace referencia a la presión a la que están sometidos dichos profesionales.

“Según muchas de las personas encuestadas, los servicios sociales se encuentran colapsados, saturados, desbordados y muchos profesionales desmotivados. Muchos de estos profesionales se ven sometidos a la presión de demanda; la mayoría se ven incapaces de cumplir las funciones que la normativa les atribuye, consideran que tienen poco apoyo técnico y que en muchas ocasiones han de

cumplir unas funciones para las cuales no se los ha dotado de medios suficientes” (pág. 74).

16.4.4 Solicitar feedback a los clientes, sobre la eficacia percibida de la práctica profesional, incide de forma significativa en una mayor intervención en el Área IV, *El proceso de concretar de objetivos y construir una acuerdo mutuo*, y en el Área VI, *Construir una alianza de ayuda*. También se da una tendencia a realizar una mayor intervención en el Área III, *comprender la situación problema*, en aquellos Trabajadores sociales de la muestra que *siempre* solicitan feedback a sus clientes sobre la eficacia de su intervención.

Si bien en el estudio descriptivo de la muestra, constatamos que no es una práctica consolidada, (el 25%, nunca solicita feedback a sus clientes, mientras que el 52,36% lo hacen esporádicamente y solo el 8,33% lo solicitan casi siempre o siempre), los resultados son coherentes con los últimos estudios realizados sobre la alianza de ayuda (Friedlander et al, 2006). En el proceso de valoración de las dimensiones de la alianza de ayuda, se sugiere solicitar feedback a los clientes para cerciorarnos de que nuestro estilo y nuestra forma de proceder generan confianza, son de utilidad y no introducen malestar o distancia en la relación. Dos de las dimensiones de la alianza, el enganche en el proceso terapéutico y sentido de compartir el propósito, proponen asegurarse que los objetivos para el cambio son compartidos; ambos, profesional y cliente, sienten que co-construyen, que caminan en la misma dirección y que el cambio es posible.

16.4.5 Recibir feedback sobre la práctica profesional por parte de nuestro equipo de trabajo, incide de forma significativa en una mayor intervención en el Área IV, *El proceso de concretar objetivos* y en el Área V, *de Deontología, principios y valores*.

A pesar de que en el estudio descriptivo de la muestra, el 43,2% de los Trabajadores Sociales manifestó que nunca o esporádicamente recibía feedback de su equipo de trabajo, el 31,2% frecuentemente, y solo el 25,2% restante afirmó recibirlos casi siempre o siempre. Recibir feedback por parte del equipo de trabajo, juega muy posiblemente, un papel de refuerzo y reconocimiento de la práctica profesional, aumentando así los niveles de intervención. Realizar un mayor número de intervenciones ligadas a la deontología, principios

y valores es coherente con una práctica de equipo que valora y refuerza explícitamente, la buena práctica profesional con casos.

Sin embargo, una vez más queda de manifiesto que la práctica con casos en atención primaria se estructura en torno a un proceso fragmentado donde el área de concretar objetivos- construir un acuerdo conjunto de trabajo, en el mejor de los casos, es el área donde se desarrolla la mayor intervención, dejando de lado un procedimiento y un proceso más estructurado de Trabajo Social con Casos.

16.4.6 Recibir feedback sobre la práctica profesional por parte de los coordinadores del Servicio. Observamos una tendencia (0,051) a realizar más intervenciones en los Trabajadores/as Sociales que reciben feedback por parte de sus superiores, concretamente en el Área IV, *El proceso de concretar objetivos*. Sin embargo, el feedback de los coordinadores de centro, no genera la acción suficiente para introducir un mayor nivel de intervenciones en un procedimiento y proceso integral de Trabajo Social con Casos.

Las explicaciones ambiguas sobre el papel de los servicios sociales en las políticas de bienestar y el papel del Trabajo Social en dicho entramado, continúan siendo una fuente de confusión a la hora de clarificar las competencias del Trabajo Social en el marco de la atención primaria municipal. En general, la contaminación de la lógica de los primeros sobre el Trabajo Social se materializa, en el mejor de los casos, en relaciones contractuales más basadas en la contraprestación, que en la co-construcción de relaciones basadas en una alianza de ayuda que facilite un cambio posterior, ya sea en un nivel individual/familiar, grupal o comunitario. Desde esta perspectiva, los datos obtenidos se observan coherentes.

16.4.7 El Trabajador Social enmarca su intervención en uno o varios modelos. No relaciona con una mayor intervención y es congruente. Cuando la intervención con casos es tan escasa o de tan poco calado, el marco teórico o modelo de intervención no tiene un significado de guía ni de dirección en la intervención y evaluación del Trabajo Social con Casos.

6.4.8 Resumen y comentarios

En conjunto las características de los profesionales referidas a supervisar la práctica en el propio servicio, la percepción de autoeficacia, así como recibir retroalimentaciones de clientes y colegas en relación a la propia práctica, ponen de manifiesto un número superior de relaciones significativas en el Área IV: *Concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo*. El énfasis puesto en un mayor nivel de intervenciones en esta área, se ve escasamente reforzado con una menor presencia de relaciones significativas en el Área III, *Comprensión de la situación problema*.

A continuación, vamos a detenernos en aquellas variables del cuestionario que en este apartado no han incidido de forma significativa, en una mayor intervención

En primer lugar, **los años de experiencia profesional en el Centro de Atención Primaria**, por sí mismos no tienen una incidencia en un mayor nivel de intervención. Paradójicamente, la experiencia tiene un impacto en el nivel de intervención de los profesionales que llevan menos tiempo trabajando en el servicio; éstos realizan más intervenciones en el Área I, *La acogida inicial*. Sin embargo, la experiencia de años en el propio Centro no incide en una mayor intervención en ninguna de las siete áreas. La veteranía no es indicativa de un mayor nivel de realización.

Si bien este dato llama la atención, observado como docente de dichos estudios resulta coherente. La situación particular de integración de los estudios en la UIB y el mantenimiento de dicha situación durante 13 años justifican en gran medida dicho resultado. Las última reforma de los planes de estudios anteriores a los actuales grados, adaptando los estudios de Trabajo Social a las Directrices Generales Propias de 1990 (BOE; 1990), no generan entre los diplomados egresados bajo estos nuevos planes más intervenciones que la de aquellos profesionales egresados en planes de estudios pre-universitarios. Supuestamente, la diferencia de contenidos de ambos planes debería haber apuntado unos resultados en la dirección contraria.

Por otro lado, el estudio *Enquesta als professionals dels serveis bàsics* (Govern Balear, 2009) manifiesta que los años de experiencia en la profesión ponen de relieve necesidades de

formación y reciclaje profesional. En el estudio *Los servicios sociales de atención primaria ante el cambio social*, bajo la dirección de Joan Subirats y publicado por el Ministerio de Trabajo y Asunto Sociales el año 2007, sitúa la necesidad de formación, expresada por las personas de la muestra (64% de directores o coordinadores de centro), próxima a la consideración de bastante necesaria.

Esta necesidad de formación, está estrechamente relacionada con la valoración otorgada a la importancia de las necesidades sociales. A mayor importancia de la necesidad o problemática social, mayor necesidad de formación. Entre las más valoradas, destacan: intervención familiar, gestión y resolución de conflictos, intervención con menores y adolescentes. Por otro lado, la necesidad de formación, también está estrechamente relacionada con la valoración de las estrategias de organización y gestión, aunque en menor grado que con las necesidades sociales. A mayor importancia de una estrategia de gestión o coordinación, se manifiesta mayor necesidad de formación. Entre las más valoradas, destacan: elaboración de diagnósticos sociales, trabajo en red desde los servicios sociales, intervención grupal y comunitaria (Subirats, 2007).

En segundo lugar, el tiempo que lleva ejerciendo de Trabajador/a Social desde que finalizó los estudios, **no incide** en realizar más intervenciones en Trabajo Social de Casos. Si el 75% del porcentaje válido declara tener más de cinco años de experiencia profesional desde que finalizó sus estudios, la hipótesis por la cual a más experiencia más intervenciones, se muestra como falsa. En nuestro caso, más intervenciones significa (no se olvide este dato) el cumplimiento de más criterios de realización del inventario, es decir, el desarrollo de un Trabajo Social de Casos más refinado y de más calado. La inexistencia de relaciones significativas nos dice lo contrario: **la experiencia y la práctica no garantiza una intervención de calidad.**

En tercer lugar, se constata que ejercer como supervisor de otros profesionales, dentro o fuera del Servicio **no incide** en realizar más intervenciones en Trabajo Social de Casos. Sin embargo, al comparar las medias, observamos una tendencia general a desarrollar más intervenciones en aquellos Trabajadores Sociales que realizan funciones de supervisar a otros colegas dentro de su propio servicio. Ayuda a comprender el resultado los datos obtenidos en

el estudio descriptivo de las áreas, donde pudimos constatar que tanto *la comprensión de la situación problema* como *la definición del contexto de intervención* son áreas minoritarias en la intervención de los servicios sociales. Vamos constatando que la lógica de la supervisión en el marco de los servicios sociales, está más ligada a una única lógica de gestión que a una lógica integradora de la gestión y la relación.

En cuarto lugar, se observa que supervisar la práctica profesional fuera del servicio donde se ejerce de Trabajador/a Social **no incide** en realizar más intervenciones en Trabajo Social de Casos. Curiosamente supervisar la práctica profesional en el propio servicio donde se desarrolla la práctica habitual, incide de forma significativa en la realización de más intervenciones. Demostrando que no es tanto la reflexión en sí, sino la reflexión de la práctica junto al equipo de trabajo y en el seno del servicio.

En último término, constatar que ninguna variable del cuestionario, referida a las características personales de los Trabajadores sociales, incide de forma significativa en el Área VII del inventario, *Definir el contexto de relación profesional* y *Finalización del encuentro*. Este dato es coherente con los resultados obtenidos en el análisis descriptivo de la muestra. En los resultados referidos al ranking del nivel de intervención, podemos observar que los criterios de intervención (estrategias, técnicas y habilidades) que presentan un mayor nivel de realización, están referidos en mayor medida, a la despedida del caso y en menor medida, a iniciar un proceso en base a objetivos acordes a un contexto de relación:

- *Si la relación no tiene continuidad, finalizar de forma tal, que la persona o familia pueda volver si lo necesita en un futuro retomando la relación significativa que hemos establecido (prevención) y Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia.* Ambos con un mismo porcentaje 91,7%;
- *Si se valora iniciar un proceso, acordar un nuevo encuentro, indicando los contenidos que vamos a trabajar (para qué nos vamos a encontrar) de acuerdo con los objetivos y el contexto de relación profesional acordado,* con un porcentaje del 66,7%.

16.5 CARACTERÍSTICAS DEL METACONTEXTO Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE REALIZACIÓN OTORGADOS EN LAS ÁREAS DEL INVENTARIO: LA INFLUENCIA DE LOS SERVICIOS

16.5.1 Supervisión administrativa.

Sin duda, ésta incide sobre procesos formales que se desarrollan en la relación entre cliente y profesional en el marco del trabajo de casos. La presencia de supervisión administrativa en el centro, incide de forma significativa en un mayor nivel de intervención en el Área IV, *Concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo*. Así mismo, se observa una tendencia a desarrollar más intervenciones ligadas al Área V, *Deontología, principios y valores del Trabajo Social* ($p = 0,053$). Esta información resulta relevante, teniendo en cuenta que según el estudio descriptivo de la muestra, únicamente el 42,84% de los Trabajadores Sociales de atención primaria dispone en la programación de su centro, de espacios destinados a la supervisión administrativa, frente al 57,12% que no dispone de ellos.

Dentro del marco organizacional o metacontexto, la supervisión administrativa es congruente y complementaria con la existencia de espacios de coordinación, apoyo y seguimiento de casos. Constatamos que dicha dimensión administrativa no se acompaña de una supervisión teórico-metodológica del proceso de desarrollo del caso. Así pues, el desarrollo de los aspectos formales vinculados a la supervisión administrativa refuerza, desde nuestro punto de vista, una visión reducida de la práctica del trabajo social de casos; visión que bien puede estar vinculada más a una lógica propia de la prestación y gestión de servicios sociales (Fernández, 1997), que a una lógica propia de los procesos de relación de ayuda vinculados al perfil profesional y las características de los clientes en cada caso. En este sentido han empezado a detectarse demandas explícitas relacionadas con la supervisión teórico-metodológica. En las propuestas de mejora de la *Enquesta als professionals dels serveis comunitaris bàsics* (Govern Balear, 2009), se sugiere explícitamente reforzar la atención a los profesionales y apostar por la supervisión de los equipos de trabajo.

16.5.2 Espacios de coordinación, apoyo y seguimiento de casos.

Junto a la existencia de un organigrama funcional, se trata de una de las características del marco organizacional o metacontexto, que incide en un mayor nivel de intervención, en

tres de las siete áreas: *Escucha y ubicación de la demanda*, *Comprensión de la situación problema* y el *Proceso de concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo*. A nuestro juicio, ello apunta al desarrollo de un diálogo y reflexión en el interno del servicio: *a mayor diálogo e intercambio intelectual mayor número de intervenciones*.

En el estudio descriptivo de la muestra, el 61,88% del porcentaje válido dispone de dichos espacios en el centro, frente al 38,08% que no dispone de ellos. Y si bien es cierto, que al comparar las medias, se observa que los centros que disponen de estos recursos presentan un mayor nivel de intervención en todas las áreas, lo cierto es que la presencia de espacios de coordinación, apoyo y seguimiento de casos, no incide de forma significativa en que se de una mayor intervención todo el proceso. Pareciera que aquello reflexionado y compartido no acabe de desarrollarse o se aplique sólo en momentos parciales del proceso.

16.5.3 Organigrama funcional reconocido

La existencia de un organigrama funcional y reconocido en el Servicio, se relaciona significativamente con un nivel mayor de intervención, en áreas con carácter relacional: *Acogida inicial*, *Escucha y ubicación de la demanda* y *Establecimiento de una alianza de ayuda*. Si las dos primeras representan los primeros movimientos del profesional y el cliente en el proceso de construcción de un contexto de relación, los contenidos del área de la alianza atraviesan todo el proceso. Parece claro que la existencia de los organigramas reflejan a las claras la división del trabajo dentro del contexto organizacional o metacontexto y en este caso, refuerzan normativamente y a priori el contenido relacional del perfil profesional del trabajador/a social.

16.5.4 Reglamento de funcionamiento interno

No existe una relación estadísticamente significativa, entre la presencia de reglamentos de funcionamiento interno en el contexto organizacional del Centro y un mayor nivel de intervención por parte de los Trabajadores sociales. No obstante, se observa una tendencia a realizar un nivel mayor de intervenciones en el Área VI, la *Construcción de la alianza de ayuda* ($p=0,057$). Así mismo, al comparar las medias, observamos que en todas las áreas se da una un mayor nivel de intervenciones en aquellos centros que disponen de reglamento de funcionamiento interno.

16.5.5 El reglamento facilita el desarrollo de buenas prácticas.

Reglamentar implica desarrollar orden, prioridades, límites e intereses. En conjunto, un reglamento orienta una manera de hacer que, de ser explícita y consciente, refuerza una determinada práctica asistencial.

El análisis de los datos del inventario se pone de manifiesto que la existencia de reglamentación que regula la ayuda a domicilio o las prestaciones económicas es mayoritaria en los centros de Atención Primaria. Esta situación nos hace pensar que la intervención es vista como estructurada y regulada por los profesionales en relación a estos servicios, generando en consecuencia, prácticas previstas y valoradas como adecuadas.

Entendemos que en congruencia con lo expresado anteriormente, la existencia de un reglamento interno que facilite el desarrollo de buenas prácticas, incidirá en mayor medida en áreas relacionales protocolizadas, áreas organizadoras vinculadas a finalidades y áreas definitorias de acuerdos de trabajo. En este caso, la percepción de que el reglamento del servicio (o de algunas prestaciones o servicios de las UTS) facilita un marco adecuado para el desarrollo de buenas prácticas se relaciona estadísticamente con el Área IV, *Concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo*, un área del inventario claramente organizadora.

16.5.6 Resumen y comentarios

En conjunto, las características del metacontexto o marco organizacional, ponen de manifiesto una especial incidencia sobre el Área IV del inventario: *Concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo*. La supervisión administrativa (de procedimientos, normas, reglas y procesos), la coordinación, apoyo y seguimiento de caso y las buenas prácticas vinculadas a reglamentos se relacionan de forma significativa con un mayor nivel de intervención en esta área.

El énfasis en el Área IV, *Concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo* se ve reforzada con la presencia de relaciones significativas en el Área II del inventario: Escucha y ubicación de la demanda. No se observa ninguna incidencia del metacontexto en relación a una mayor intervención en el Área VII, *Definir el contexto de relación profesional*. La observación de las pocas relaciones significativas establecidas entre el metacontexto y un

mayor nivel de intervención, nos hace pensar que los servicios que se reflejan a través de la muestra de profesionales antepone sus prioridades estratégicas a la práctica de sus profesionales.

A continuación, vamos a detenernos en aquellas variables del cuestionario que en este apartado no han incidido de forma significativa, en una mayor intervención

En primer lugar, nos llama especialmente la atención la inexistencia de relaciones con determinadas características de los servicios. **El número de habitantes del municipio** no presenta ninguna relación significativa con una mayor intervención en ninguna de las áreas del inventario. Sin embargo, al comparar las medias, observamos por un lado, una tendencia a intervenir más, en los Trabajadores Sociales de municipios pequeños (menos de cinco mil habitantes), concretamente en las áreas referidas a *escuchar la demanda, a comprender la situación problema, a definir los objetivos de trabajo, a los aspectos referidos a estructurar una alianza de ayuda con el cliente y a los aspectos ligados a la deontología* y por otro lado, observamos como la intervención de los Trabajadores Sociales de municipios grandes (más de veinte mil habitantes), presenta una tendencia a intervenir más en el área referida a la acogida inicial con el cliente y en la referida a definir con el cliente el contexto de intervención y finalización del encuentro.

Parece evidente que existe una proporción entre el tamaño del municipio y la dimensión de las UTS y de la Atención primaria en su conjunto: a mayor población, mayor y más compleja organización, mayor cantidad de recursos y mayor dotación de servicios. Ello incide directamente en un incremento proporcional de las burocracias: staff, equipos de planificación de programas, etc. Pudiera concluirse que a mayor dotación de medios, más oportunidades de desarrollar un mejor y más refinado o intenso trabajo social de casos mediante una mayor especialización y división interna del trabajo social. Y a la inversa, a menor población, más precariedad de recursos, mayor dependencia de entidades supramunicipales y en definitiva, mayor dispersión. En consecuencia, más dificultades para el desarrollo del trabajo social de casos. Los datos indican que el tamaño del municipio no tiene una incidencia significativa en ninguna de las siete áreas en el sentido de incrementar el nivel de realización.

En segundo lugar, los datos ponen de manifiesto que **las infraestructuras** no inciden de forma significativa, en un mayor nivel de intervención con ninguna de las siete áreas del inventario. Si bien el trabajo de campo nos permitió observar, *in situ*, la existencia de claras diferencias en cuanto a dotación de infraestructuras, y en el estudio descriptivo de la muestra se puso de manifiesto una precariedad de medios en uno de cada cuatro profesionales. Pareciera que ante la precariedad de ciertas instalaciones, se hubiera producido un proceso de adaptación funcional. En cualquier caso, la disposición o precariedad de los espacios disponibles no incide de forma significativa en el desarrollo de un mayor nivel de intervención.

En tercer lugar, constatar que **la supervisión de la práctica de casos**, a diferencia de la existencia de espacios de coordinación, apoyo y seguimiento de casos, no incide de forma significativa en un mayor nivel de intervención en ninguna de las siete áreas.

Sin embargo, al comparar las medias se observa que los Trabajadores sociales de la muestra pertenecientes a UTS que en su programación disponen de supervisión de casos, realizan un nivel mayor de intervenciones en las Áreas III, *La comprensión de la situación problema*, Área IV, *Definición de objetivos*, Área VI, *Alianza de ayuda* y Área VII, *Definición del contexto*. Esta observación resulta de interés si recordamos que en el estudio descriptivo de la muestra, únicamente el 39,27% del porcentaje válido dispone de supervisión de casos en la programación de su centro, frente al 60,69% que afirma no disponer de este espacio.

Dichos datos, reflejan que la supervisión del Trabajo Social de Casos es francamente minoritaria, no encuadrándose dentro del repertorio de estrategias para el desarrollo de la calidad en los servicios. La supervisión, aprendida como instrumento y vivida como experiencia durante el proceso de formación de los trabajadores/as sociales, no ha calado en el marco de los servicios de Atención Primaria y tampoco es incorporada en los programas de calidad de la mayoría de entidades locales.

Por último una constatación. No existe una relación estadísticamente significativa entre los **modelos de intervención desde los cuales se diseña la intervención** en los Centros de la muestra y una mayor intervención en ninguna de las áreas del inventario. Si dichas áreas

tienen una influencia teórica especialmente inspirada en las aguas territoriales del modelo ecológico-sistémico, llama la atención el hecho de que, siendo el modelo ecológico-sistémico el más identificado, éste no se materialice en un incremento del nivel de realización de los criterios de intervención reflejados en el inventario, principalmente en aquellos que hacen referencia a la intervención con el mesosistema.

Estos resultados son congruentes con los resultados del estudio descriptivo de la muestra obtenidos al constatar la nula influencia del modelo ecológico-sistémico entre aquellos profesionales que enmarcan su intervención “personal” en dicho modelo. Todo ello nos da a entender que, o bien la contestación a la pregunta no responde a la intencionalidad de la misma, o bien existe una notable confusión respecto al significado de los modelos entre los profesionales.

En último término, señalar que ninguna variable referida a las características del metacontexto, se relaciona de forma significativa con un mayor nivel de intervención en el Área VII, del inventario, *Definir el contexto de relación profesional y Finalización del encuentro*

16.6. CARACTERÍSTICAS DEL METACONTEXTO Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE REALIZACIÓN OTORGADOS EN LAS ÁREAS DEL INVENTARIO: LAS MARCAS DE CONTEXTO

16.6.1 “El Trabajador Social no ofrece una ayuda inmediata (prestación, ayuda, orientación...) si antes no ha comprendido la naturaleza de la situación problema”

La presencia en el Servicio de esta marca de contexto incide de forma significativa en un mayor nivel de intervención. Concretamente, se desarrollan más intervenciones en el Área I, *Acogida inicial* ($p=0,003$) y el Área II, *Escucha y ubicación de la demanda*. ($p=0,021$). Así mismo se observa una tendencia ($p=0,051$) a realizar más intervenciones referidas a establecer relaciones basadas en la alianza de ayuda.

En general, al comparar las medias, se da una tendencia a realizar un mayor número de intervenciones en las UTS con presencia de esta marca de contexto.

De hecho, en el estudio descriptivo, la presencia de dicha marca de contexto fue identificada por los Trabajadores Sociales en un 77,35%. Sin embargo, nos resulta curioso que no se de una relación estadísticamente significativa, entre dicha marca y una mayor intervención en el Área III, *Comprensión de la situación problema*, ya que el enunciado de la misma, plantea la comprensión de la situación del cliente, como paso previo a cualquier tipo de ayuda inmediata.

Parecería como si acoger al cliente, escuchar y ubicar la demanda, y establecer una alianza de ayuda fueran condición necesaria y también suficiente para llegar a comprender la naturaleza de la situación problema. Si fuera así, estaríamos evidenciando que el significado de *comprender la naturaleza de la situación problema*, en el marco de los servicios sociales de atención primaria, no estaría ligado a un procedimiento y proceso de trabajo social de casos.

No obstante, si valoramos la relación de dicha marca (*“El Trabajador Social no ofrece una ayuda inmediata (prestación, ayuda, orientación...) si antes no ha comprendido la naturaleza de la situación problema”*) con la marca de contexto nº 4 *“Las demandas de ayudas puntuales son valoradas y acordadas en cada caso con el equipo de trabajo”*, vemos que la diferencia en desarrollar más intervenciones en más áreas, está en contar con un equipo de trabajo donde reflexionar y valorar lo oportuno de otorgar o no una ayuda.

16.6.2 “El estudio de la situación no es necesario para gestionar cualquier ayuda material, económica, orientación o asesoramiento”

La presencia en la UTS de esta marca de contexto incide de forma significativa en una mayor intervención cuando la marca de contexto no se da.

En las UTS donde no existe dicha marca de contexto, se desarrollan más intervenciones en las Áreas III, IV, V y VI: *Comprensión de la situación problema, Concretar objetivos y establecer de un acuerdo conjunto de trabajo, Deontología y Construir una alianza de ayuda*.

De forma congruente con los resultados en el estudio descriptivo de la muestra, los Trabajadores Sociales manifestaron que en el 89,25% era necesario un estudio de la situación para intervenir, mientras que en un 10,71% del porcentaje válido dicho estudio no era necesario.

16.6.3 “Las demandas de ayudas puntuales son valoradas y acordadas en cada caso con el equipo de trabajo”

La presencia en la UTS de esta marca de contexto incide de forma significativa en una mayor intervención por parte de los Trabajadores sociales. Concretamente, desarrollan más intervenciones en las Areas I, III, IV, V y VI: *Acogida inicial, Comprensión de la situación problema, Concretar objetivos y establecer de un acuerdo conjunto de trabajo, Deontología y Construir una alianza de ayuda.*

La presencia de esta marca de contexto en las UTS se relaciona de forma significativa con un mayor nivel de intervención en un mayor número de Áreas (cinco de siete). Aunque en el estudio descriptivo de la muestra, pudimos observar que sólo el 46,41% desarrollaba valoraciones y acuerdos en el seno de los equipos de trabajo. Una vez más constatamos que los espacios de reflexión y valoración en el seno de un equipo de trabajo, inciden en una mayor intervención.

16.6.4 “El primer encuentro con la persona en el centro, es valorado y atendido por un/a Trabajador social”.

La presencia en el Servicio de esta marca de contexto incide de forma significativa en una mayor intervención cuando la marca de contexto no se da. Curiosamente, el mayor nivel de intervención está relacionado con la no presencia de dicha marca en la UTS. Los Centros donde el primer encuentro con la persona-cliente no es valorado y atendido por un/a Trabajador social, se da un nivel más alto de intervenciones en las Áreas IV y VII: *Concretar objetivos - establecer de un acuerdo conjunto de trabajo y Definir el contexto de relación profesional. El final del encuentro.*

En el estudio descriptivo, el 64,26% manifestó que el primer encuentro con la persona es atendido por un Trabajador Social, mientras que el 37,7% restante manifestó que no era

una marca de contexto presente en su servicio. El resultado es coherente con los resultados obtenidos en las siguientes marcas de contexto: *“El profesional que atiende a la persona en el primer contacto necesita de una escucha especializada”* y *“Las primeras demandas referidas a información, pueden ser atendidas desde un marco administrativo”*. En ambas marcas, no se establecen relaciones estadísticamente significativas con un mayor nivel de intervención. Es más, en la primera marca, el 66,64% afirma que en su servicio no se requiere una escucha especializada en el primer contacto y en la segunda, el 64,26% afirma que las primeras demandas referidas a información, podrían ser atendidas por un auxiliar informador.

Así, los Centros donde el primer encuentro con la persona-cliente **no es** valorado y atendido por un/a Trabajador social, se da un nivel más alto de intervenciones en las áreas referidas a concretar los objetivos con el cliente - construir un acuerdo mutuo de trabajo, y definir el contexto de relación profesional y finalizar el encuentro.

16.6.5 “Se prima el Trabajo Social individual sobre el trabajo Social Familiar”

Observamos una **tendencia** a realizar más intervenciones en los Trabajadores de UTS donde se realiza indistintamente trabajo social familiar e individual. Concretamente en el Área III, *Comprensión de la situación problema*.

Si bien la intervención en trabajo social de casos individual implica la comprensión de la persona-en situación; es decir comprender a la persona en su sistema de pertenencia personal y social, la intervención en el sistema familiar, conlleva realizar más intervenciones en el área de la comprensión de la situación, dada la complejidad del sistema familiar. En el estudio descriptivo, mayoritariamente, se daba primacía a la atención familiar en el 71,4%, mientras que en el 26,56% restante, se daba prioridad a la atención individual.

16.6.6 Resumen y comentarios

En resumen, las marcas de contexto que inciden de forma significativa en una mayor intervención en el Trabajo Social de casos se concretan en:

- a. *El primer encuentro con la persona en el centro, **no es** valorado y atendido por un/a Trabajador social.*

- b. *El estudio de la situación es necesario para gestionar cualquier ayuda material, económica, orientación o asesoramiento.*
- c. *El Trabajador Social no ofrece una ayuda inmediata (prestación, ayuda, orientación...) si antes no ha comprendido la naturaleza de la situación problema.*
- d. *Las demandas de ayudas puntuales son valoradas y acordadas en cada caso con el equipo de trabajo.*

Vistas en su conjunto, la presencia de dichas marcas en los servicios inciden en todas las áreas del inventario. Predomina el Area de *Concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo*, seguidas por igual, de *La acogida inicial*, *La comprensión de la situación problema*, *Deontología y valores y*, *Establecimiento de la alianza de ayuda*. Por último, con una menor presencia, *La escucha y análisis de la demanda y La definición el contexto de relación profesional-final del encuentro*.

A continuación, vamos a detenernos en aquellas variables del cuestionario que en este apartado no han incidido de forma significativa, en una mayor intervención.

1. *Existe un tiempo de atención y un tiempo de reflexión pautados y reconocidos (marca de contexto 1)*

En el análisis descriptivo, vemos que esta marca de contexto es minoritaria. Únicamente el 40,46% del porcentaje válido afirma la existencia de esta marca frente al 59,5% que reconoce su inexistencia.

2. *Las demandas de ayudas puntuales pueden ser o son otorgadas en el primer encuentro (marca de contexto 5)*

En el análisis descriptivo de la muestra, vemos que 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.

3. Las primeras demandas referidas a información, pueden ser atendidas desde un marco administrativo (marca de contexto 8)

Recordemos que de la muestra estudiada, en el 64,26% las primeras demandas referidas a información, podían ser atendidas por un auxiliar informador. Prácticamente, esta figura pretende filtrar las demandas objeto de intervención social de las que no lo son, con el objetivo que el trabajo sea más operativo. Pero a pesar de ello, no se da una tendencia de una mayor intervención en casos.

Por otro lado, en muchas ocasiones el cliente acude al servicio con una primera demanda informativa para valorar después del primer contacto, si puede plantear o no demandas más complejas que realmente le ocasionan un mayor malestar. Las demandas referidas a una información, dan lugar a la definición de un contexto informativo, preventivo por naturaleza, ya que contempla la posibilidad de que el cliente acude al servicio con una primera demanda de menor importancia antes de tomar la decisión de confiar su malestar al profesional. El hecho de que en su mayoría (64,26%) los servicios estructuren las primeras demandas al rededor de un marco administrativo, implica en definitiva funcionar desde un modelo asistencial más basado en la gestión administrativa que en la relación y en la definición de contextos.

En la misma línea, resulta coherente que no incida en una mayor intervención ***El profesional que atiende a la persona en el primer contacto necesita de una escucha especializada. (marca de contexto 6)*** ya que únicamente el 33,32% del porcentaje válido afirmó que en su servicio se consideraba necesario una “escucha especializada” en el primer contacto.

4. “Se prima la estandarización de la información en la construcción del diagnóstico social-relacional en un formato preestablecido” (marca de contexto 11) y “Se reconoce y valora como práctica del Trabajador Social la elaboración de informes diagnósticos complementarios al modelo estandarizado” (marca de contexto 12)

Ambas presuponen en sí misma, que se desarrolla un estudio de caso y que este se concreta en un diagnóstico socio-relacional, en un formato preestablecido. Pero la segunda marca además, incluye una valoración y un reconocimiento del propio servicio en la

competencia del trabajador sobre la elaboración de informes diagnósticos complementarios. La competencia profesional en esta materia, está claramente reflejada en los documentos preparatorios de los nuevos Grados de Trabajo Social: “*Competencia 19*, Gestionar, presentar y compartir historias e informes sociales manteniéndolos completos, fieles, accesibles y actualizados como garantía en la toma de decisiones y valoraciones profesionales” (Conferencia de Directores y Consejo General, 2007).

Es curioso que ninguna de ellas incida en una mayor intervención ya que el diagnóstico en casos implica transitar por las diversas áreas del inventario. Si bien en el análisis descriptivo vemos como la presencia de dichas marcas se da en un 26,18% y en un 39,28% del porcentaje válido, respectivamente. Este porcentaje tan bajo explicaría en parte porque no existe una correlación entre una mayor intervención y dichas marcas de contexto. Otra hipótesis es que los diagnósticos en formatos preestablecidos, no necesitan de una mayor intervención.

5. Se prima las intervenciones en gestión de recursos derivadas de un contexto asistencial a las intervenciones de apoyo presentes en contextos de asesoramiento, mediación... (marca de contexto 10)

Los resultados del análisis descriptivo en esta marca de contexto indican que el Servicio no prioriza las intervenciones de gestión de recursos sobre las de apoyo en un 67,83% del porcentaje válido, y por tanto, sería coherente que hubiera una mayor intervención en las áreas más relacionales, propias de un contexto de asesoramiento. Sin embargo este resultado no incide en una mayor intervención.

16.7 CONCLUSIONES

El estudio se ha desarrollado con el objetivo principal de 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. Ello se ha traducido en conocer las valoraciones que hacen los trabajadores sociales sobre la relevancia de los criterios de intervención desarrollados en el inventario, así como el nivel de realización demostrado en su práctica cotidiana.

Recordar que la construcción del contexto de intervención con el cliente, es un proceso que concurre por diferentes momentos: acoger al cliente, escuchar y analizar con él su demanda, comprender el problema y la solución, definir conjuntamente los objetivos y, finalmente, acordar con el cliente el contexto de intervención en el cual vamos a trabajar. 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.

Dando respuesta a los objetivos, los resultados obtenidos nos han aportado información valiosa a cerca de los criterios de intervención que los trabajadores sociales valoran y aplican, tanto desde la perspectiva de cada área como del proceso de ayuda en su conjunto.

Pasamos a presentar las principales conclusiones.

I. El nivel de importancia que dan los trabajadores sociales a los criterios de intervención del inventario

1. Los trabajadores sociales de la muestra, consideran “muy importante” o “bastante importante” la mayoría de los criterios de intervención. Así, ciento veintitrés de los ciento treinta y siete criterios de realización son valorados como bastante o muy importantes, superando el 80% de importancia.

2. De los ciento treinta y siete criterios de intervención reflejados en el inventario, ciento treinta y tres han sido valorados con un nivel de importancia superior al 75%. De los cuatro restantes, tres se sitúan entre el sesenta y el setenta y cinco por ciento y, únicamente uno, por debajo del sesenta por ciento.

3. Dentro del inventario, el área de *Deontología* es la más valorada, con una valoración media del 97,58%, mientras que el área menos valorada es la *Acogida inicial*, con una valoración media del 79,8%.

II. El nivel de realización con que los trabajadores sociales ponen en practica los criterios de intervención del inventario

4. Los niveles de realización de los criterios de intervención reflejados en el inventario son notablemente inferiores al nivel de importancia otorgada. Solo dieciocho de los ciento treinta y siete criterios de intervención se realizan siempre o casi siempre, superando el 80% de realización. Cuarenta y un criterios de intervención se realizan por debajo del 50%.

5. Del conjunto del inventario, el área de *Deontología* es la más realizada con una valoración media del 80,16%, mientras que el área menos realizada es la *Comprensión de la situación problema*, con una valoración media del 54,4%.

6. Siendo el área de la *Comprensión de la situación problema* la más extensa y compleja del inventario, casi la mitad de su criterios de intervención no superan el 50% de realización.

III. El ranking de los criterios de intervención del inventario en función del nivel de importancia

7. Lo más importante para los profesionales de la muestra es escuchar la demanda. De entre los veinte primeros criterios de intervención (15% del inventario), valorados como más importantes del ranking general, casi la mitad pertenecen a habilidades, técnicas y estrategias del área de *Escucha y ubicación de la demanda*:

- *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;*
- *Activar la disposición para prestar atención, interés y motivación para recibir la demanda (escucha activa):*
- *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).*

8. Los trabajadores sociales de la muestra ubican en segundo lugar del proceso de ayuda a los criterios de intervención del área de *Deontología*. De entre los veinte primeros criterios de intervención (15% del inventario), valorados como más importantes del ranking general, más de la cuarta parte pertenecen a habilidades, técnicas y estrategias del área de *Deontología*:

- *Activar el principio de autodeterminación de la persona: estimular y acompañar a las personas en el proceso de toma de decisiones y no decidir por ellas;*
- *Activar el principio de aceptación del usuario o familia: aceptar a la persona, respeto incondicional a la persona. No implica la legitimación de conductas. Actitud profesional que garantiza la no discriminación;*
- *Activar el principio de respeto a la persona: el Trabajador Social de casos tendrá en cuenta las necesidades fundamentales de las personas que solicitan ayuda (ser tratado como persona y no como categoría profesional, poder expresar los sentimientos, ser aceptado, encontrar comprensión y posibilidad de nuevas vías a su problema, no verse juzgado, poder elegir por sí mismo sin recriminación, conservar su integridad como persona y confiar en que toda la información se mantendrá bajo la confidencialidad).*

9. Los criterios de intervención relacionados con al área *Definición del contexto y final de la intervención* no son preferentes. De entre los veinte primeros criterios de intervención (15% del inventario) no aparece ninguno relacionado con dicha área.

10. Se constata una clara tendencia a valorar la *Comprensión de la situación problema* a la baja. De entre los veinte criterios de intervención (15% del inventario), valorados como menos importantes del ranking general, más de una tercera parte (35%), pertenecen a habilidades, técnicas y estrategias del área *Comprensión de la situación problema*. A pesar de que la valoración otorgada a los criterios de intervención de esta área son altos, en consonancia a la alta valoración otorgada al conjunto del inventario, su práctica se desarrolla a la baja.

IV. El ranking de los criterios de intervención del inventario en función del nivel de realización

11. La práctica más realizada de los trabajadores sociales en los primeros encuentros de la relación de ayuda se concentra en criterios de intervención ligados a las áreas de *Escucha y ubicación de la demanda* y a la de *Deontología*. De entre los veinte primeros criterios de intervención (15% del inventario), valorados como más realizados del ranking general, la mitad pertenecen a las áreas de *Escucha y ubicación de la demanda* y *Deontología*, concordando con los niveles de importancia expresados para estas áreas:

Escucha y ubicación de la demanda

- *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;*
- *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;*

- *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 actitud receptiva, clarificar las palabras o contenidos que no entendemos del relato que exponen las personas.*

Deontología

- *Activar el principio de respeto a la persona: el Trabajador Social de casos tendrá en cuenta las necesidades fundamentales de las personas que solicitan ayuda (ser tratado como persona y no como categoría profesional, poder expresar los sentimientos, ser aceptado, encontrar comprensión y posibilidad de nuevas vías a su problema, no verse juzgado, poder elegir por sí mismo sin recriminación, conservar su integridad como persona y confiar en que toda la información se mantendrá bajo la confidencialidad);*
- *Activar el principio de aceptación del usuario o familia: aceptar a la persona, respeto incondicional a la persona. No implica la legitimación de conductas. Actitud profesional que garantiza la no discriminación;*
- *Asegurar la confidencialidad: en caso de trabajar un mismo caso con diferentes servicios o proyectos, informar a la persona cliente que los aspectos referidos a su proceso (avances y retrocesos) serán compartidos con otros profesionales y que los detalles íntimos que se puedan exponer en el sí de la relación de ayuda estarán sujetos a la confidencialidad a no ser que ambos valoren la importancia de compartirlos y la persona autorice a ello;*
- *Activar el principio de individuación: reconocer y comprender las singularidades de cada persona y familia.*

12. En su conjunto, incluyendo las áreas de *Escucha* y *Deontología*, los criterios de intervención que son más realizados se refieren a habilidades sociales básicas y habilidades básicas específicas de las competencias profesionales del trabajador/a social.

13. En la práctica más realizada de los trabajadores sociales en los primeros encuentros de la relación de ayuda, la presencia de criterios de intervención del área *Comprensión de la situación problema* es escasa, si se considera que su extensión es la mayor del inventario.

14. La práctica más realizada por los trabajadores sociales en el área de *Comprensión de la situación problema*, se centra en cuatro de los cuarenta y nueve criterios de intervención de dicha área, cuyo contenido se centra en criterios de intervención muy vinculados al contexto asistencial:

- *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;*
- *Identificar comportamientos y/o situaciones de riesgo y de protección que esté viviendo la persona o familia;*

15. Los criterios de intervención vinculados al área *Construir una alianza de ayuda* no han sido priorizados por los trabajadores sociales de la muestra. De entre los veinte criterios de intervención más realizados (15% del inventario), no aparece ninguno relacionado con dicha área.

16. La práctica de los trabajadores sociales de la muestra que se realiza por debajo del 50%, se concreta en cuarenta y un criterios de intervención (30% del inventario), con presencia de todas las áreas. Más de la mitad pertenecen al área la *Comprensión de la situación problema*.

17. Las prácticas por debajo del 50% en el área de la *Comprensión de la situación problema*, están relacionadas con contenidos que indican una evaluación de mayor calado:

- *Evaluar la influencia de los sistemas más amplios que la familia; poner en práctica estrategias de cooperación con la familia y el ecosistema profesional; profundizar en las relaciones que establecen los diferentes sistemas presentes en el caso; valorar las*

experiencias anteriores del cliente con los servicios y querer conocer qué funcionó y que fracasó; conocer los mensajes o diagnósticos que transmitieron los diferentes profesionales a la persona cliente e interesarse por la repercusión que estos han tenido hasta el momento; evaluar la resistencia como propiedad de la interacción del sistema de ayuda.

- *Establecer conversaciones con el cliente con el objetivo de descubrir sus fortalezas y competencias y devolvérselas (empowerment); en las conversaciones, descubrir los valores de los clientes y el significado que otorgan a lo que les está pasando.*

18. Los criterios de intervención referidos a una evaluación de más calado, desde un marco conceptual ecogico-sistémico, no forman parte de la práctica común del Trabajo Social de Casos que se desarrolla en los servicios de atención primaria municipal.

19. Determinar el contexto de intervención no forma parte de la práctica común del Trabajo Social de Casos que se desarrolla en los servicios de atención primaria municipal. La práctica de la determinación del *Contexto de intervención* con los clientes en los servicios de atención primaria municipal, se realiza por debajo del 50%.

20. Los criterios de intervención relacionados con *feedbacks* de información referentes a la eficacia de la relación y el proceso de trabajo, presentes de forma transversal en varias áreas del inventario, son aspectos poco realizados en la práctica.

21. Las prácticas por debajo del 50% en el área *El proceso de concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo*, están relacionadas con:

- *Reconocer al cliente, el esfuerzo que está realizando para concretar;*
- *Evaluar los avances o retrocesos, teniendo en cuenta la interacción y actitudes de los diferentes actores implicados en el caso; valorar si el grado de dependencia del cliente con el servicio va disminuyendo;*
- *Conocer un feedback sobre la satisfacción que ha percibido el cliente en la ayuda y sobre los aspectos que le han sido más útiles de nuestra forma de trabajar.*

V. La Correlación entre el nivel de importancia y el nivel de realización de los criterios de intervención del inventario

22. Existe una correlación positiva entre el nivel de importancia que los trabajadores sociales otorgan a todos los criterios de intervención del inventario y el nivel de realización en que estos se ponen en práctica. Ello significa que la valoración de la importancia que los trabajadores sociales hacen de los criterios de realización del inventario, van en la misma dirección que los niveles de realización que se ponen en práctica desde los centros de servicios sociales.

VI. La Comparación entre el nivel de importancia y el nivel de realización de los criterios de intervención del inventario

23. En todos los casos, el nivel de importancia que han otorgado los trabajadores sociales a los criterios de intervención del inventario es superior al nivel de realización. Así pues, todos los criterios de intervención son susceptibles de mejorar su nivel de realización.

VII. Características de los profesionales referidas a la formación y al desarrollo profesional y su relación con los niveles de realización otorgados en las áreas del inventario.

24. Las características de los trabajadores/as sociales de la muestra que inciden de forma significativa en un mayor nivel de intervención, se concretan en los siguientes aspectos:

- a) Actualizan su formación en cursos,
- b) Supervisan su práctica profesional en su centro,
- c) Se sienten competentes para desarrollar prácticas de Trabajo Social de Casos y pueden desarrollar sus competencias profesionales en su puesto de trabajo.
- d) Solicitan feedback a sus clientes sobre la eficacia de su propia práctica.
- e) Son los profesionales menos veteranos de sus respectivos servicios: a menor tiempo tiempo de trabajo en Atención Primaria, mayor intervención.

25. De las 77 relaciones posibles entre las características de los profesionales y las siete áreas del inventario, se observan relaciones estadísticamente significativas en el 13% de los casos posibles. Un nivel de relación significativamente bajo.

26. Las relaciones significativas entre las características de los profesionales y el mayor nivel de intervención en las siete áreas del inventario se centran en primer lugar en el Área IV, *Concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo*, es la que manifiesta un mayor número de relaciones con las características de los profesionales, seguida del Área III, *Comprensión de la situación problema* y en último lugar las Áreas I,II,V, y VI, *Acogida inicial, Escucha y ubicación de la demanda, Deontología y Construir una alianza de ayuda*.

27. La ausencia de relaciones significativas entre las características de los profesionales y el mayor nivel de intervención en las siete áreas del inventario se centra en el Área VII del inventario, *Definir el contexto de relación profesional*.

28. Las características de los trabajadores/as sociales de la muestra que no inciden de forma significativa en el desarrollo de un mayor nivel de intervención, se concretan en los siguientes aspectos:

- a) El año de finalización de sus estudios,
- b) Modelo en que el Trabajador social enmarca su intervención,
- c) El tiempo que lleva ejerciendo como Trabajador Social desde que finalizó sus estudios,
- d) Ejercer como supervisor de otros profesionales, dentro o fuera del servicio,
- e) Supervisar su práctica fuera del servicio,
- f) No sentirse competente para el desarrollo de la práctica del Trabajo Social de Casos.

VIII. Características del metacontexto y su relación con los niveles de intervención otorgados en las áreas del inventario: La influencia de los servicios

29. Las características del metacontexto que inciden de forma significativa en el desarrollo de un mayor nivel de intervención, se concretan en los siguientes aspectos:

- a) Disponen de supervisión administrativa en su programación de centro,
- b) Disponen de espacios de coordinación, apoyo y seguimiento de casos,
- c) Disponen de organigrama funcional aprobado por algún órgano de gobierno o reconocido en plantilla, que facilita y promueve el desarrollo de buenas prácticas,
- d) El centro permite que el trabajador social pueda desarrollar sus competencias profesionales en su puesto de trabajo,
- e) En el equipo profesional existe la práctica de otorgar feedback a las intervenciones de sus miembros,
- f) Los superiores del centro otorgan feedback a las prácticas de los miembros de su equipo.

30. De las 84 relaciones posibles entre las características de los servicios y las siete áreas del inventarios, se observan relaciones estadísticamente significativas en el 9,5% de los casos posibles. Un nivel de relación significativamente bajo.

31. Las relaciones significativas entre las características del metacontexto y el mayor nivel de intervención en las siete áreas del inventario se centran en primer lugar en el Área IV, *Concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo*, es la que establece un mayor número de relaciones significativas con las características del metacontexto, seguida del Área II, *La escucha y ubicación de la demanda* y en último lugar las Áreas I, III, y VI, *Acogida inicial*, *Comprensión de la situación problema* y *Construir una alianza de ayuda*.

32. La ausencia de relaciones significativas entre las características del metacontexto y el mayor nivel de intervención en las siete áreas del inventario se centran en el Área V, *Deontología, principios y valores* y en el Área VII, *Definir el contexto de relación profesional-El final del encuentro*.

33. Las características del metacontexto que no inciden de forma significativa en el desarrollo de un mayor nivel de intervención, se concretan en los siguientes aspectos:

- a) El número de habitantes del municipio,
- b) El modelo en que el Servicio enmarca su diseño de intervención
- c) Contemplar en la programación la supervisión de Casos
- d) Contar con un reglamento de funcionamiento interno
- e) Disponer de espacios suficientes para el desarrollo del Trabajo Social Individual-Familiar
- f) Disponer de espacios que permitan un trabajo confidencial
- g) Disponer de espacios para la realización del Trabajo Social de Grupo

IX. Características del metacontexto y su relación con los niveles de intervención otorgados en las áreas del inventario: Las marcas de contexto

34. La presencia en el Servicio de las siguientes marcas de contexto, incide de forma significativa en un mayor nivel de intervención en los Trabajadores Sociales:

- a) *El primer encuentro con la persona en el centro, no es valorado y atendido por un/a Trabajador social.*
- b) *El estudio de la situación es necesario para gestionar cualquier ayuda material, económica, orientación o asesoramiento.*
- c) *El Trabajador Social no ofrece una ayuda inmediata (prestación, ayuda, orientación...) si antes no ha comprendido la naturaleza de la situación problema.*
- d) *Las demandas de ayudas puntuales son valoradas y acordadas en cada caso con el equipo de trabajo.*

35. De las 84 relaciones posibles entre las características de los servicios y las siete áreas del inventarios, se observan relaciones estadísticamente significativas en el 15,47% de los casos posibles. Un nivel de relación significativamente bajo.

36. Las relaciones significativas obtenidas entre la presencia de las marcas de contexto en los servicios y un nivel mayor de intervención, inciden en todas las áreas del inventario.

Predomina el Area IV, *Concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo*, seguidas por igual, de las Áreas I, II, V y VI, *La acogida inicial*, *La comprensión de la situación problema*, *Deontología y valores y*, *Establecimiento de la alianza de ayuda*. Por último, con una menor presencia, el Área II, *La escucha y análisis de la demanda* y el Área VII, *La definición el contexto de relación profesional-final del encuentro*.

37. Las marcas de contexto, que de estar presentes en el Servicio, no inciden de forma significativa en el desarrollo de un mayor nivel de intervención se concretan en:

- a) *Existe un tiempo de atención y un tiempo de reflexión pautados y reconocidos,*
- b) *Las demandas de ayudas puntuales pueden ser o son otorgadas en el primer encuentro,*
- c) *El profesional que atiende a la persona en el primer contacto necesita de una escucha especializada,*
- d) *Las primeras demandas referidas a información, pueden ser atendidas desde un marco administrativo,*
- e) *Se prima el Trabajo Social individual sobre el trabajo Social Familiar,*
- f) *Se prima las intervenciones en gestión de recursos derivadas de un contexto asistencial a las intervenciones de apoyo presentes en contextos de asesoramiento, mediación...,*
- g) *Se reconoce y valora como práctica del Trabajador Social la elaboración de informes diagnósticos complementarios al modelo estandarizado.*

16.8 FORTALEZAS Y LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Se trata de una investigación novedosa y original que, por primera vez, analiza los criterios de intervención específicos aplicados en la determinación de contextos de intervención para el cambio. Sus resultados son de amplia aplicabilidad en el marco público de los servicios sociales de atención primaria en la medida que permiten, con facilidad, definir protocolos de intervención. Así mismo, se trata de un trabajo que afronta el estudio del desarrollo de los contextos de intervención desde una perspectiva cuantitativa, aportando datos y conclusiones; cabe considerar el tamaño de la muestra como uno de sus puntos fuertes.

A nuestro entender, una limitación importante radica en la imposibilidad de contrastar los resultados obtenidos con otras investigaciones que aborden el tema desde una metodología cuantitativa. Hemos indagado estudios equivalentes en el panorama nacional e internacional sin conseguir resultados positivos. Si bien hemos obtenido referencias sobre aspectos parciales relacionados con diversas áreas del inventario, tal y como ha quedado reflejado, no hemos encontrado referencias concretas sobre investigaciones cuantitativas, referidas a la comparación entre el nivel de importancia y realización a cerca de la definición de contextos de intervención en el ámbito del trabajo social.

En cuanto al análisis de la respuesta, la extensión de los instrumentos utilizados ha podido influir en la respuesta otorgada, a pesar de haber incorporado un tiempo concreto con descanso. Si bien, queremos destacar que en conjunto, hemos observado una coherencia en las respuestas otorgadas a los criterios de intervención que, de forma transversal, estaban ubicadas en diversas áreas. Ello nos hace pensar que la extensión de los instrumentos, siendo una dificultad, no ha restado fiabilidad a los resultados obtenidos.

Por otro lado, podría haberse dado una influencia de la forma sobre las respuestas obtenidas. En este sentido, podría haberse planteado el contrabalanceo del cuestionario, anticipando la respuesta sobre la realización a la de importancia, para evaluar si la respuesta

otorgada a los criterios de intervención en el nivel de importancia, podría haber contaminado la respuesta a los criterios de intervención en el nivel de realización.

Los instrumentos utilizados para la recogida de información, sólo podrán considerarse como cuestionarios estructurados en relación al objeto de estudio. La validación del instrumento, queda para un momento posterior.

16.9 PERSPECTIVAS DE FUTURO

El desarrollo de la investigación, nos ha permitido detectar aspectos a mejorar en relación al inventario, afinando en la formulación de los criterios de intervención desarrollados y simplificándolo. Ello implica iniciar un proceso de validación del inventario, analizando la validez y fiabilidad del instrumento.

Consideramos que se hace necesario replicar el estudio en otras poblaciones. En otros servicios de atención primaria territorial de otras comunidades autónomas, al ser poblaciones similares, permitiría establecer comparaciones. Por otro lado, el desarrollo de nuevos trabajos en servicios sociales especializados, permitiría conocer el cómo se establecen contextos de intervención en servicios que tienen definidos, a priori, sus contextos de intervención.

Por último, la traslación del conocimiento generado por este trabajo, podrá ser de utilidad para definir mejor los contextos de intervención. Nos interesa especialmente iniciar el proceso de transferencia de conocimientos a nuestro contexto social inmediato, mediante el desarrollo de protocolos de intervención que permitan determinar con claridad el procedimiento y el proceso de construcción de contextos de intervención para el cambio.