

VALORACIÓN PERCIBIDA POR LOS
SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA
INFANCIA Y LA FAMILIA EN LOS
AYUNTAMIENTOS DE LA ISLA DE
TENERIFE

Trabajo de Fin de Grado

Grado en Trabajo Social

Convocatoria Marzo 2021

Alumna: Paula Alonso Gómez

Tutor Académico: Juan Manuel Herrera Hernández

RESUMEN

Este Trabajo de Fin de Grado titulado “Valoración percibida por los Servicios de Atención a la Infancia y la Familia en la isla de Tenerife” tiene como finalidad conocer cuál es la percepción y por lo tanto la valoración que tienen los/las profesionales acerca del funcionamiento del sistema de Servicios Sociales especializados en el área de Infancia y Familia. La investigación se realizó 6 meses antes del decretarse el estado de alarma por la COVID-19, y mediante entrevistas a los/as profesionales de los diferentes ayuntamientos de la isla de Tenerife.

Los resultados muestran, que mayoritariamente son las dificultades para cubrir las necesidades básicas, o lo que es lo mismo problemas de índole económico, además de la carencia de habilidades y los problemas de conducta por parte de los/las menores, los problemas más frecuentes a los que los/las profesionales se enfrentan. Así mismo, se ha comprobado cómo la problemática de este colectivo se ha mantenido a lo largo de los años, los problemas económicos son los que comprometen en mayor medida la estabilidad de las familias y ponen en riesgo a los/las menores. De esta misma forma se observa la aparición de nuevos problemas, como los cambios estructurales en las familias y problemas acarreados por las nuevas tecnologías.

En cuanto a las condiciones de trabajo de los/las profesionales, estas indican que son precarias pues la escasez de recursos limita la intervención en muchas ocasiones. Además de una gran carga burocrática, según los/las participantes, las oportunidades de subvenciones, así como de formación tanto dentro como fuera del ayuntamiento son escasas.

Palabras clave: Infancia y familia, profesionales, escasez, recursos, intervención.

ABSTRACT

This ending degree Project titled as “Perceived appreciation of the childhood care services and family attention at the Tenerife Island”. Has the purpose of knowing what is the perception and also the first assessment that professionals have in terms of the system’s social services specialized in childhood and families’ functioning. The research was made 6 month before the order of alarm state was decreed because of COVID-19. It was done through interviews with different city workers in many councils of Tenerife.

The results show how the struggles to afford the basic needs, which can be related with economic stuffs due to the lack of abilities and the children’s bad behavior, are the most common issues that professionals have to deal with. In addition, it has been proved the difficulties in this collective over the years, the socioeconomic struggles are the ones which cause a higher risk in financial stability and underage people. In the same way It is noticed the appearance of new problems like structural changes and new technologies battles inside a family.

When it comes to work conditions it is found that they are uncertain, because of the lack of resources it’s a limitation many times. Besides being a huge bureaucratic responsibility, according to participants, the chances of subsidies as the formation inside and outside the city council are scarce.

Keywords: Childhood and family, professionals, shortage, resources, intervention.

INDICE

1. Presentación.....	1
2. Justificación.....	2
2.1 Concepto de familia y funciones.....	2
2.1.1 Tendencias de los cambios familiares.....	2
2.1.2 Situación actual de la infancia y la familia.....	2
2.2 Intervención con infancia y familia desde los Servicios Sociales Especializados.....	5
2.2.1 Técnicas y herramientas metodológicas para la intervención.....	6
2.2.2 Desgaste profesional.....	7
2.3 Marco jurídico-legal por el que se rigen los/as profesionales de la intervención	8
2.3.1 Marco jurídico-legal a nivel nacional	8
2.3.2 Planes de referencia para la actuación profesional.....	10
2.3.3 Programas de referencia para la atención profesional.....	11
3. Objetivos del estudio.....	14
3.1 Objetivo general	14
3.2 Objetivos específicos	14
4. Metodología.....	15
4.1 Participantes.....	15
4.2 Técnicas e instrumentos.....	17
4.3 Procedimiento.....	20
5. Resultados.....	21
5.1 Perfil referente a la problemática demanda.....	21
5.2 Valoración de los profesionales acerca de sus condiciones laborales.....	28
6. Discusión	31

7. Conclusiones.....	33
Referencias bibliográficas.....	34
Anexos.....	37

1. PRESENTACIÓN

En este documento se expone el Trabajo de Fin de Grado para culminar los estudios de Trabajo Social por la Universidad de La Laguna; titulado “Valoración percibida por los Servicios de Atención a la Infancia y la Familia en la isla de Tenerife”.

El trabajo de investigación parte de un trabajo académico llevado a cabo por el estudiantado de la asignatura de Individuos y Familias I, en el curso académico 2019-2020, siendo éstos trabajos, la fuente de donde se ha extraído la información.

La investigación se centra en conocer la percepción y valoración de los profesionales de los Servicios de Atención a la Infancia y la Familia de los Ayuntamientos de la Isla, cuya estructura consta de los siguientes apartados:

La justificación teórica abarca tres grandes apartados: concepto de familia y funciones, intervención con infancia y familia desde los Servicios Sociales Especializados, y marco jurídico-legal y planes de acción por el que se rigen los/las profesionales en la intervención.

Se describen los objetivos del estudio y se procede a desglosar la metodología donde los/las participantes entrevistados/as, la técnica e instrumento y el procedimiento que se ha llevado a cabo.

En el siguiente apartado se recogen los resultados y estos se representan mediante tablas acompañadas de una explicación de los datos más relevantes.

Se finaliza con los apartados de la discusión, las conclusiones, las referencias bibliográficas y los anexos.

2. JUSTIFICACIÓN

Como marco de referencias para este trabajo de investigación se ha realizado una revisión teórica de aquellos aspectos donde se enmarca la misma y cuyos apartados son: 2.1. Concepto de familia y funciones, 2.1.1 Tendencia de los cambios familiares, 2.1.2 Situación actual de la infancia y la familia, 2.2 Intervención con infancia y familia desde los Servicios Sociales Especializados, 2.2.1 Técnicas y herramientas metodológicas para la intervención, 2.2.2 Desgaste profesional y por último 2.3 Marco jurídico-legal por el que se rigen los/as profesionales en la intervención.

2.1 Concepto de familia y funciones

Iglesias de Useel (1998), define a la familia como un grupo social cuyos miembros se vinculan por la sangre, el matrimonio o la adopción. Según el mencionado autor, las características de la unión familiar son la residencia común, la cooperación económica, la reproducción y el cuidado de la descendencia.

La familia constituye el contexto donde los individuos se desarrollan a nivel psicosocial, cultural y en sus relaciones interpersonales, (Linton, 1986), así mismo y según destacan Fernández y Ponce de León (2008), cubre las necesidades básicas de afecto, economía, fisiológicas, psicológicas, sociales y educativas, otorgando de esta forma sentido de pertenencia, seguridad y desarrollo a los individuos.

2.1.1 Tendencia de los cambios familiares

La familia como institución, ha experimentado diferentes transformaciones a lo largo del tiempo, estos cambios se deben principalmente al contexto social en el que cada núcleo se encuentre, es decir, a medida que se dan los cambios sociales se configuran nuevos modelos familiares dejando atrás el concepto de familia tradicional.

El cambio producido en la familia se debe tanto a evoluciones políticas, demográficas y sociales, como a la propagación de nuevas concepciones en lo que respecta a valores, normas e ideologías. (Instituto de Formación e Innovación Social, 2012).

Según Sánchez (2008) y Ponce de León y Fernández (2011) los cambios externos más relevantes en España que han influido en la formación de nuevos modelos familiares se pueden clasificar en tres aspectos: demográficos, sociológicos y políticos.

Desde una perspectiva demográfica se observa un descenso de natalidad y del número de hijos/as por familia, descenso del número de matrimonios, aumento de las tasas de divorcio, aumento de la esperanza de vida, aumento de los hogares unipersonales, inmigración e incorporación de la mujer al mercado laboral.

A nivel sociológico se han dado nuevas actitudes y modos de entender la convivencia, nuevos roles en la pareja, nuevos tipos de relaciones, nuevas técnicas de reproducción, asunción de derechos también para grupos heterogéneos de uniones y convivencia y la globalización cultural dando lugar a familias interculturales.

En cuanto a nivel político refiere, se destacan la democracia, la despenalización de la anticoncepción (1978), Ley de Matrimonio Homosexual (2005), Ley de “Divorcio exprés” (2004) y Ley de Igualdad de Género (2007).

2.1.2 Situación actual de la infancia y la familia

Lamentablemente la pobreza en España tiene rostro de niño/a , se habla de 2.306.000 niños/as, viviendo bajo el umbral de la pobreza. España, después de Grecia es el país europeo con menos capacidad para reducir la pobreza debido en gran parte al débil impacto de las prestaciones sociales, la inversión en las políticas públicas de protección a la infancia y la familia, se sitúa en 1,4% PIB , frente a un 2,2% que representa la media de la Unión Europea (UNICEF, 2014).

Existen situaciones de extrema gravedad que requieren con urgencia la protección efectiva de niños y niñas. Las necesidades fundamentales de los/as menores no se ven satisfechas. Sin embargo, al abordar las problemáticas de la infancia y por lo tanto familiares, no se puede centrar únicamente la atención en aquellas situaciones relacionadas con la pobreza, es decir, también se dan situaciones tales como el abandono educativo temprano, tensiones en el entorno familiar, crisis, escasez de redes sociales, violencia, maltrato, estigmatización, exclusión social, menores en conflicto con la ley, etc.

Las organizaciones que trabajan con infancia y familia, hacen mención del coste emocional que supone la crisis económica del (2008) sobre las familias. Entre las consecuencias de mayor impacto se menciona la ansiedad de los/as niños/as ante los problemas de sus padres ya que lo entienden como suyos. Por otro lado, el cambio de roles de los padres y madres en el hogar, debido a la pérdida del trabajo del padre, la madre o ambos, hace que alguno de los dos asuma tareas de cuidado que antes no realizaba y eso crea confusión en los/as menores. También hay cambios en las expectativas propias de los/as niños/as en cuanto a su futuro, los/as niños/as empiezan a preocuparse por su futuro (MartínezFernández, 2013).

Los indicadores de mayor desigualdad económica entre clases sociales y de un mayor riesgo de pobreza y exclusión social resultan alarmantes, ya que se asocian a las familias con menores, principalmente en familias monoparentales encabezadas por la mujer. Las condiciones económicas posibilitan el desarrollo laboral y las políticas públicas destinadas a invertir en el bienestar social, por tanto, deben incrementar los esfuerzos destinados en la atención a la infancia y la familia, prestando especial atención a los entornos familiares más vulnerables (Gobierno de Canarias, 2018).

2.2 Intervención con infancia y familia desde los Servicios Sociales Especializados

Pese a que las políticas se diseñan en función de los individuos y no de las familias, se considera al individuo dentro de un contexto familiar y a la familia en un contexto social, por la anterior razón, la familia es destinataria natural de los servicios sociales en general; dentro de la asistencia general se considera el derecho a la atención especializada.

Las Administraciones Públicas, actúan de forma subsidiaria y progresiva a través de los servicios especializados de protección de menores, es decir dependiendo del grado de desprotección, y falta de atención que presenten los/as menores, se determinará el tipo de acción protectora y la intensidad de la misma (Lázaro y Mayoral, 2004).

Los servicios sociales especializados, tienen la finalidad de: “...orientar y asesorar a las familias, favoreciendo el desarrollo de la convivencia, interviniendo en situaciones de conflicto a través de la mediación familiar y previniendo la marginación social” (Alemán, et al., 2010).

Los equipos municipales de intervención con infancia y familia mantienen un carácter multidisciplinar, donde diferentes profesionales de la rama social (psicólogos/as, educadores/as sociales, integradores/as sociales, trabajadores/as sociales, pedagogos/as, logopedas y abogados/as) y tienen como objetivo la intervención coordinada para lograr abordar la problemática de forma competente.

Según declara la Guía Municipal para la Protección Infantil (2017), la labor de los agentes sociales especializados en la rama de menores y familia se enfrenta con bastantes dificultades, que exigen el desarrollo de múltiples competencias para dar respuesta a las necesidades de los niños, niñas, adolescentes y sus familias mediante un riguroso trabajo técnico y metodológico basado en la valoración, el diagnóstico e intervención de estos.

Para estudiar e intervenir en la realidad social de cada familia, es necesario abordarla de forma integral para así cumplir los objetivos de forma eficaz y satisfactoria, los cuales se basan, principalmente, en: la detección e intervención de situaciones de riesgo y desprotección infantil en los ámbitos familiares, para garantizar siempre que todos los/las menores se mantengan en su núcleo familiar de origen; pues el bienestar de los/las menores es la prioridad de la intervención.

Según la Guía de Intervención con la Infancia y la Familia propuesta por el IASS, existen tres fases previas de cara al proceso de intervención donde la primera fase consta de la detección y notificación con los objetivos de identificar casos de maltrato infantil y/o familias que puedan desarrollar factores de riesgo para la detección temprana de estos. Una segunda fase de valoración donde se pretende verificar la existencia de desprotección y actuar de forma urgente si la situación lo requiere y por último la intervención que abarca los procesos de diseñar el proyecto o forma de intervención, ejecutarlo y evaluarlo; en caso de que exista la necesidad reprogramar una nueva intervención.

2.2.1 Técnicas y herramientas metodológicas para la intervención

Los autores Ponce de León y Fernández (2011) consideran como técnicas diagnósticas el genograma, el ecomapa, el culturograma y la visita domiciliaria frente a las técnicas de intervención como la entrevista, la observación, la escucha activa y la mediación familiar.

La diversidad de técnicas y herramientas permite y/o facilita una intervención adaptada a la problemática específica de cada contexto familiar en función de las necesidades.

2.2.2 Desgaste profesional

Así mismo, el trabajo de las profesionales, se ve afectado dentro de las organizaciones por condiciones externas e internas (Lázaro,2004)

Tabla 1: Condiciones que afectan a la actividad profesional

Condiciones externas	Condiciones internas
Recursos insuficientes.	Escaso desarrollo de habilidades profesionales
Burocracia excesiva.	Dificultad para compaginar la vida laboral y Familiar.
Pocas oportunidades de desarrollo.	Desajuste de expectativas.
Falta de participación y coordinación.	Sobreesfuerzo físico y emocional
Escasa autonomía profesional.	Relaciones insatisfactorias con los demás profesionales.
Cambios frecuentes en los equipos de trabajo.	Rutinización del trabajo.

2.3 Marco jurídico-legal y planes acción, por el que se rigen los/as profesionales en la intervención.

2.3.1 Marco jurídico-legal a nivel Nacional.

La **Constitución Española (1978)** establece en su artículo 148.1. 20º, que “las Comunidades Autónomas podrán atribuirse competencia exclusiva en materia de asistencia social. A su vez, el artículo 149.1. 17º de la norma máxima dispone que la ejecución de los servicios de la Seguridad Social será, asimismo, competencia de las Comunidades Autónomas. Con base en estas previsiones del texto constitucional, el Estatuto de Autonomía de Canarias determina en su artículo 29.7 (1), la competencia exclusiva de ésta en materia de asistencia y servicios sociales, fundaciones y asociaciones de carácter asistencial y similar en cuanto desarrollen sus actividades en territorio canario. Por su parte, el artículo 34.B). 3 (2) del citado Estatuto dispone que la Comunidad Autónoma de Canarias ejercerá también competencia de ejecución de los servicios de la Seguridad Social”. (Constitución Española, 1978, p. 29).

A nivel nacional contamos con el **Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales**. Iniciado en 1988, es un programa que se desarrolla desde la cooperación y la concertación de las administraciones, General del Estado, Autonómica y Local, que ha supuesto el impulso definitivo de expansión y consolidación de la Red básica de atención primaria del Sistema Público de Servicios Sociales. Tiene como finalidad la garantía de los derechos que, en materia de servicios sociales, han de tener todos los ciudadanos y ciudadanas con independencia de su ubicación territorial. En este sentido, y desde 2005, la cobertura a nivel municipal supera el 97% de los municipios en las Comunidades Autónomas acogidas al Plan, lo que se traduce en estas Comunidades en una cobertura por encima del 99% de la población.

Debido a su implantación generalizada, constituye, una de las fuentes principales para conocer la realidad de la Red Pública de Servicios Sociales de Atención Primaria en cuanto a equipamientos, coste de estos y financiación por parte de la Administración General del Estado, Autonómica y Local, teniendo en cuenta que estas dos últimas

pueden transferir fondos a los centros que proceden de créditos externos al Plan Concertado y hacerlo constar así en las memorias de evaluación.

Leyes y decretos:

- Ley 21/1987, de 11 de noviembre, que modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de adopción y otras formas de protección de menores.
- Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores.
- Ley Orgánica 4/2015, de 1 de julio, sobre menores en materia Protección de la Seguridad Ciudadana.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del Sistema de Protección a la Infancia y la Adolescencia.
- Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias.
- Decreto 54/1998, de 17 de abril, por el que se regulan las actuaciones de amparo de los menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2.3.2 Planes de referencia para la actuación profesional.

A nivel nacional:

- II Plan Estratégico Nacional de Infancia y Adolescencia 2013-16 (II PENIA), aprobado en Consejo de Ministros del 05/04/2013. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y el Avance del II Plan integral del Menor en Canarias (líneas estratégicas).

Se trata de una iniciativa que contribuye a hacer visibles las políticas de infancia y adolescencia en nuestro país. Sus principios básicos son el interés superior del niño, la no discriminación, el derecho a la vida y al desarrollo pleno de sus potencialidades, el derecho a la educación y la participación. Algunos de sus objetivos son mejorar las políticas de infancia y su impacto a través de la cooperación, apoyo a las familias, protección e inclusión social, salud integral, etc.

- Plan Integral de Apoyo a la Familia (PIAF) 2015-2017.

Se encuentra destinado a proporcionar apoyo económico y social a la familia, teniendo como objetivo los siguientes planteamientos: la mejora de la protección social y económica de las familias (sobre todo las que tienen menores de edad a cargo), la conciliación y la corresponsabilidad de la vida familiar y laboral; el apoyo a la maternidad y un entorno favorable a la vida familiar; la parentalidad positiva; el apoyo a familias con necesidades especiales, erradicar las desigualdades de origen familiar, avanzar en un mayor conocimiento de la familia como institución clave para favorecer la cohesión social.

A nivel insular:

- Plan Insular de Atención al Menor y la Familia de Tenerife (PIMT) 2007-2009.

Este plan ha sido llevado a cabo de acuerdo con los referentes normativos existentes que se relacionan con la protección de los derechos de los menores por parte de las

Administraciones Públicas implicadas en el proceso (Ayuntamientos, Cabildo Insular y Gobierno de Canarias).

Tiene como objetivo principal el lograr el desarrollo familiar para que asuma la satisfacción de las necesidades y procure el desarrollo integral de los menores. Consta de la organización y planificación de las actuaciones que se dirigen a la infancia y la familia con el fin de reforzar los servicios y recursos preventivos y potenciar los recursos de protección infantil, así como proteger la integridad y seguridad de los menores.

A nivel autonómico:

- El Plan Integral del menor de Canarias. Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, 1999.

Este plan consiste en la primacía de las actuaciones de prevención y erradicación de los factores de riesgo causantes de la merma de los derechos de las y los menores.

Los derechos de las y los menores sólo pueden ser ejercidos realmente cuando sus condiciones de vida social, económica y cultural son, al menos, suficientes, por lo que se hacen necesarias políticas de compensación de carácter integral.

Sólo intervenciones de carácter preventivo que actúen sobre las causas podrán asegurar el efecto normalizado del dispositivo protector de la administración y, por lo mismo, mantener al “menor en el medio familiar de origen salvo que no sea conveniente para su interés”.

2.3.3 Programas de referencia para la actuación profesional.

A nivel nacional:

- Programa de mejora del Sistema de Atención Social a la Infancia (SASI), 2017.

Se trata de un programa del Ministerio de Asuntos Sociales, a través del cual se da prioridad a la cobertura de ciertas necesidades (de carácter físico-biológico, de carácter cognitivo y necesidades emocionales y sociales) entre la población infantil con el fin de que estas mejoren su bienestar y su calidad de vida, desde una actuación tanto por parte del Estado como de la sociedad en general. Asimismo, este programa busca la detección de aquellas situaciones familiares y del propio entorno del menor que puedan limitar o dañar su desarrollo íntegro en la sociedad, así como provocar inadaptación, desprotección y vulnerabilidad social en el niño/a.

A nivel insular:

- Programa Punto de Encuentro Familiar, por el Gobierno de Canarias y el Cabildo de Tenerife, 2001.

Este programa tiene como objetivo conjugar las relaciones de los menores con sus progenitores. Para ello, se gestionan Puntos de Encuentro Familiar en la Isla de Tenerife, llevado a cabo por un equipo de profesionales que se encarga de la orientación y supervisión de las relaciones entre los padres y las niñas/os de éstos, así como otros parientes según el caso.

A nivel autonómico:

- Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes, 1996.

Material educativo orientado a prevenir la intolerancia y la violencia en los jóvenes, fomentando una educación en valores morales y virtudes civiles. Incluye cuatro procedimientos generales de intervención educativa: discusión entre compañeros, aprendizaje cooperativo, resolución de conflictos y democracia participativa; siete unidades didácticas: racismo e intolerancia, violencia, los jóvenes, inmigrantes y refugiados, los derechos humanos, y la democracia; materiales escritos y audiovisuales de apoyo para trabajar en el aula las actividades propuestas; y una serie de instrumentos de evaluación e investigación.

- Programa Canario de Acogimiento Familiar, 2016.

El Gobierno de Canarias realiza este programa dirigido a fomentar el acogimiento de menores tutelados por el Gobierno canario, en familias ajenas que han aportado logros importantes en nuestro sistema de protección.

3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

3.1 Objetivo general

Conocer la perspectiva, así como la valoración de los/las profesionales de los servicios de la Infancia y Familia de los Ayuntamientos en la isla de Tenerife.

3.2 Objetivos específicos

-Conocer:

- El perfil y la problemática familiar atendida por los Servicios Sociales.
- El tipo de intervención y actuaciones más comunes que desarrollan los/las profesionales.
- La valoración de los factores o condiciones de trabajo de los/las profesionales.

4. METODOLOGÍA

4.1 Participantes

Los/las participantes del estudio han sido un total de 47 profesionales de la rama social con especial dedicación a la atención de la infancia; de las cuales el 87% fueron mujeres y el 13% hombres.

La distribución de las profesionales del estudio es la siguiente: un (64%) de Trabajadores/as Sociales, un (23%) de Psicólogos/as y un (13%) de Educadores/as Sociales, predominando los y las Trabajadores Sociales.

Tabla 2.

Profesionales participantes.

	Frecuencia	Porcentaje
Trabajadores/as Sociales	30	64%
Psicólogos/as	11	23%
Educadores/as Sociales	6	13%

Tabla 3.

Ayuntamientos participantes en función a la zona de la isla

Zona norte	Zona sur	Zona metropolitana
Buenvista	Candelaria	La Laguna
Los Silos	Arafo	Tegueste
Icod de los Vinos	Fasnia	Santa Cruz
La Guancha	Granadilla	El Rosario
San Juan de la Rambla	San Miguel	
Los Realejos	Arona	
Puerto de la Cruz	Vilafior	
Santa Úrsula	Guía de Isora	
La Victoria		
La Matanza		
Tacoronte		

En la tabla anterior se establece un listado del total de los ayuntamientos que han participado en la investigación, si en la isla de Tenerife hay un total de 31 ayuntamientos, la participación se establece en un 74,19% del total, con una frecuencia de 23 ayuntamientos involucrados.

En cuanto al cargo, un (47%) trabaja en programas orientados a la infancia, seguido de un (34 %) de profesionales que atienden a los Servicios Generales y por último un (19%) contratados para proyectos específicos; así mismo se destaca del total de la muestra un (60%) de trabajadores cuya dedicación es exclusiva al puesto, frente a un (40%) que complementa su cargo con otros proyectos o actividades.

Tabla 4.

Programa, proyecto o servicio.

	Frecuencia	Porcentaje
Servicios Sociales generales	16	34%
Programa de menores	22	47%
Proyecto específico	9	19%

Tabla 5.

Tipo de dedicación

	Frecuencia	Porcentaje
Exclusiva	29	59,57%
Parcial/ compartida	18	40,42%

Por último, se destaca que un 38% de los profesionales, ha trabajado más de 15 años en la institución, seguido de un 34 % de participantes que llevan entre 10 y 15 años, en menor medida, un 11% se sitúa entre los 5 y 10 años y un 17% de profesionales que llevan menos de 5 años.

En cuanto a los años trabajados en el programa en específico destaca un 25% de participantes que cuentan con más de 15 años de experiencia frente a otro 25% con una experiencia de menos de 5 años. En su mayoría, resalta un 36% de profesionales que han trabajado en el mismo programa o proyecto entre 5 y 10 años.

4.2 Técnicas e Instrumentos

La técnica empleada para la presente investigación consta de una revisión de archivos de programa; trabajos de grupo realizados por los/las estudiantes de la asignatura de Trabajo Social con Individuos y Familias en la Universidad de La Laguna,

donde se llevó a cabo una recogida de información en los distintos ayuntamientos de la Isla mediante entrevistas, y revisiones bibliográficas.

El instrumento ha consistido en una planilla de vaciado en formato Excel para las variables recabadas en el estudio (anexo 2). Esta planilla de recogida de la información se estructura en tres apartados; la primera sección A) estudia los datos socio demográficos correspondientes a los/las profesionales al frente de los servicios mediante las siguientes categorías (puesto o cargo, sexo, Programa, proyecto o servicio, años trabajados en la institución, años trabajados en el programa y Tipo de dedicación).

En el segundo apartado, B), se recaban datos que describen las características de la realidad sociofamiliar y el perfil de las familias atendidas, subdivididas en las siguientes categorías:

- Indicadores para la valoración: ingresos/ renta, nivel de estudios/cultura empleo, salud, ocio/redes de apoyo y condiciones de la vivienda.
- Principales problemas atendidos: absentismo/abandono escolar, violencia, salud mental, drogodependencia, envejecimiento de la población, carencia de habilidades/ problemas de conducta, problemas para cubrir las necesidades básicas y adolescencia/ adicción a las redes sociales.
- Planteamiento de una opinión retrospectiva:
 - Problemas que persisten: económicos, carencia de habilidades, abandono escolar y adicciones.
 - Nuevos problemas: nuevas tecnologías, familias desestructuradas/custodias.

- Dificultades para trabajar: escasez de recursos, asistencia antes que prevención y desconocimiento/ miedo.
- Planteamiento de una opinión prospectiva:
 - Conocimientos que deben incluir los profesionales: LGTBI/Diversidad familiar, nuevas estrategias de comunicación, inteligencia emocional y evolución del concepto de familia.
 - Que se debe incluir en los programas: prevención, intervención más adaptada, más recursos y medios, fomento de la autonomía y equipos multidisciplinares.
- Herramientas observadas en os usuarios:
 - Antes de la intervención: motivación hacia el cambio e información sobre derechos y prestaciones.
 - Después de la intervención: resiliencia y formación/ creatividad.
- Metodología de intervención: participativa, ecléctica, adaptada y constructivista.
- Estrategias empleadas para generar un vínculo: participación, escucha activa, adaptarse al vocabulario, mediación, habilidades de comunicación, conectar y confianza/ respeto.

Así mismo, en el apartado c), se recaba la valoración percibida dentro de una Escala Likert, donde las profesionales valoran indicadores de las condiciones laborales, y que se detallan a continuación:

- ✓ La ratio profesional /usuario/a
- ✓ Trabajo administrativo/burocrático
- ✓ Respuestas y soluciones diarias antes los imprevistos
- ✓ Tiempo para planificar, programar
- ✓ Tiempo para evaluar el trabajo
- ✓ Justificación o solicitud de proyectos o subvenciones
- ✓ Reuniones de trabajo y coordinación
- ✓ Posibilidades para la formación profesional dentro del Ayto.
- ✓ Posibilidades para la formación fuera del Ayto. (tiempo personal)
- ✓ Capacidad para gestionar el estrés y sobrecarga de trabajo diario
- ✓ Conciliación de la vida personal y laboral

4.3 Procedimiento

Una vez facilitados los datos de los trabajos grupales por parte del profesor, se procedió al análisis de estos, así como de proponer el sistema de vaciado y organización de la información. (Anexo 2).

Se diseñó una planilla en formato Excel y siguiendo la estructura de la encuesta se construyeron las categorías (Anexo 3), luego se registró la codificación de las respuestas. A partir de la codificación de las respuestas dadas por los profesionales, se otorgó la frecuencia y el porcentaje a cada una de las variables.

5. RESULTADOS

En este apartado se realiza un análisis general de los resultados obtenidos tras el trabajo de investigación. Se estructura en dos sub-apartados, siendo 4.1) Características de la realidad socio familiar: perfiles, problemática/demanda, estrategias y herramientas de intervención y el bloque 4.2) Valoración de la calidad de vida laboral.

5.1 Perfil referente a la problemática demandada.

El primer lugar, se encuentran los indicadores más frecuentes con los que los profesionales trabajan; donde la suma de porcentajes es mayor que 100 ya que cada participante podía nombrar más de uno.

Tabla 6.

Indicadores de la demanda para la atención profesional.

	Frecuencia	Porcentaje
Ingresos/ renta	42	89,36%
Nivel de estudios/cultura	23	48,93%
Empleo	37	78,72%
Salud	16	34,04%
Ocio/redes de apoyo	31	67%
Condiciones de la vivienda	27	57,40%

En cuanto a los indicadores de demanda de cara a la atención profesional, el ítem con mayor medida refiere a los “ingresos o renta” (89,36%), seguido del empleo (78,72%), y el “ocio y redes de apoyo social” (67%).

Cabe destacar otros ítems cuyos porcentajes también han sido elevados como son las “condiciones de la vivienda” (57,40%) y el “nivel de estudios y cultura” (48,93%).

Tabla 7.

Principales problemas atendidos.

Problemas atendidos	Frecuencia	Porcentaje
Absentismo/ abandono escolar	15	32,01%
Violencia	13	27,65%
Salud mental	15	31,91%
Drogodependencia	10	21,27%
Envejecimiento de la población	5	10,63%
Asesoramiento jurídico	4	8,51%
Carencia de habilidades	33	70,21%
Problemas para necesidades básicas	36	76,69%
Adolescencia/adicción al móvil	15	31,95%

Respecto a los principales problemas atendidos según los/las profesionales destacan “problemas para cubrir las necesidades básicas” (76,69%) y “carencia de habilidades” (70,21%).

En menor medida, pero con un porcentaje también relevante en comparación con el resto, se observan el “absentismo o abandono escolar” (32,01%) y los problemas asociados con la “adolescencia y adicción al móvil” (31,95%).

Una de las partes de la encuesta se dirige hacia los profesionales con el propósito de conocer su opinión tanto de las familias como del sistema y su funcionamiento, podemos distinguir en dos opiniones: retrospectiva y prospectiva.

La opinión retrospectiva se ha estructurado en tres subapartados: problemas que se mantienen en el tiempo, nuevos problemas y dificultades de cara a la intervención familiar.

Tabla 8

Problemas que se mantienen en el tiempo

	Frecuencia	Porcentaje
Económicos	42	89,36%
Carencia de habilidades	22	46,80%
Abandono escolar	15	31,91%
Adicciones	12	25,53%

En primer lugar, el (89,36%) de los/las participantes destacan el ítem de problemas “económicos” como la principal dificultad que permanece en el tiempo, seguido, aunque en una medida destacablemente menor, la “carencia de habilidades” (46,80%).

Otros problemas relevantes según los/las entrevistadas son el “abandono escolar” (31,91%) y las “adicciones” (25,53%).

Tabla 9

Nuevos problemas

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Nuevas tecnologías	30	63,82%
Custodias/ familias desestructuradas	32	68,08%

Respecto a los nuevos problemas percibidos por los profesionales se distinguen principalmente los relativos a “custodias y/o familias desestructuradas” (68,08%) y a las “nuevas tecnologías” (63,82%), abarcando la adicción o dependencia y/o el ciberbullying.

Tabla 10

Dificultades de cara a la intervención profesional

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Escasez de recursos	26	55,31%
Asistencia antes que prevención	12	25,53%
Desconocimiento y miedo de los usuarios/as.	21	44,68%

En relación con las dificultades de cara a la intervención profesional, se valoran la “escasez de recursos” (55,31%) y el “desconocimiento y miedo por parte de los/las usuarios/as” (44,68%) como principales problemas. En menor medida, la “asistencia antes que prevención” es considerada un obstáculo para el (25,53%) de los/las profesionales entrevistados/as.

En cuanto a la opinión prospectiva, dividida en los subapartados de conocimientos que deben incluir los profesionales y medios considerados óptimos para incorporar a los programas, se obtiene lo siguiente:

Tabla 11

Conocimientos que deben incluir los profesionales.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
LGTBI/ Diversidad familiar	17	36,17%
Nuevas estrategias de comunicación	22	46,80%
Inteligencia emocional	17	36,17%
Evolución del concepto de familia	24	52,06%

En lo que respecta a los conocimientos que deben incluir los profesionales, el ítem con mayor representación ha sido “evolución de concepto de familia” (52,06%), seguido de “nuevas estrategias de comunicación” (46,80%).

Asimismo, destacan otros ítems como la “inteligencia emocional” (36,17%) y “LGTBI y diversidad familiar” (36,17%) en igual medida.

Tabla 12.

Propuestas para incluir en los programas.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Prevención	19	40,42%
Intervención más adaptada	14	29,78%
Más recursos y medios	30	63,82%
Fomento de la autonomía	13	27,65%
Equipos multidisciplinares	21	44,68%

Con una marcada mayoría, los/las participantes consideran la necesidad de “más recursos y medios” (63,82%) como propuesta esencial para incluir en los programas, seguida de la formación de “equipos multidisciplinares” (44,68%) para garantizar una atención especializada, y de la “prevención” (40,42%).

A continuación, se analizan las herramientas o habilidades con las que las familias cuentan; se estructuran en dos subapartados: herramientas que poseían las personas usuarias antes de la intervención y herramientas adquiridas tras la intervención.

Tabla 13

Herramientas antes de la intervención.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Motivación al cambio	16	34,04%
Información sobre derechos y prestaciones	35	76,59%

Con respecto a las herramientas con las que cuentan las familias antes de la intervención destacan los ítems de “información sobre derechos y prestaciones” (76,59%) y, en menor medida, de “motivación al cambio” (34,04%).

Tabla 14.

Herramientas después de la intervención.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Resiliencia	19	34,04%
Formación	28	66,06%

Tras un recuento, los/las profesionales distinguen dos herramientas que las personas usuarias adquieren primordialmente tras la intervención: “formación” o creatividad para afrontar los problemas (66,0%) y “resiliencia” (34,04%).

En cuanto al tipo de intervención, se destacan cuatro métodos diferentes entre las personas entrevistadas.

Tabla 15.

Metodología de intervención.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Participativa	4	8,50%
Ecléctica	13	27,65%
Adaptada	20	42,55%
Constructivista	6	12,65%

En cuanto a la tipología de intervención empleada por los profesionales, el ítem con mayor puntuación refiere a la “intervención adaptada” (42,55%).

El último apartado se centra en conocer las estrategias que poseen y ponen en práctica los profesionales encuestados para establecer un vínculo con las familias.

Tabla 16.

Estrategias para establecer un vínculo.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Participación	14	29,78%
Escucha activa	27	57,44%
Adaptarse al vocabulario	21	44,68%
Mediación	21	44,68%
Habilidades de comunicación	24	51,06%
Conectar	34	72,34%
Confianza/respeto	36	76,5%

Pese a que los/as profesionales han dado importancia a todos los ítems, se considera que inspirar “confianza y/o respeto” (76,5%) a las familias y “conectar” (72,34%) con ellas son las principales estrategias para establecer un vínculo que favorezca la intervención.

5.2 Valoración de los profesionales acerca de sus condiciones laborales.

Por último, se ha evaluado la perspectiva personal de los profesionales como trabajadores mediante una escala de tipo Likert. La muestra inicial es de 47 participantes, sin embargo, solo 30 personas han completado esta escala, es por eso mismo por lo que se ha trabajado con la frecuencia y el porcentaje de cero, siendo los ceros las personas que no contestaron.

Tabla 17

Frecuencia y porcentaje de la valoración personal de los profesionales.

La ratio profesional/usuario/a	6	6	3	3	12
	12,76%	12,76 %	6,38%	6,38%	25,53%
Trabajo administrativo/ burocrático	0	0	6	6	18
	0%	0%	12,76%	12,76%	38,29%
Respuestas y soluciones diarias ante de los imprevistos	0	4	6	17	3
	0%	8,51%	13%	36%	6%
Tiempo para planificar, programar	9	8	11	2	0
	19%	17,02%	23%	4,25%	0%

Tiempo para evaluar el trabajo	8	15	6	1	0
	17%	31%	13%	2,12%	0%
Justificación o solicitud de proyectos o subvenciones	6	3	11	2	8
	13%	6%	23%	4%	17%
Reuniones de trabajo y coordinación	0	4	8	15	3
	0%	8,51%	17%	31%	6%
Posibilidades para la formación dentro del Ayto.	5	5	6	8	6
	10,63%	10,63%	13%	17%	13%
Posibilidades para la formación fuera del Ayto.	1	17	5	4	3
	2,12%	23,04%	19%	11%	8,51%
Capacidad para gestionar el estrés y sobrecarga de trabajo	6	2	9	11	2
	13%	4,25%	19%	23,04%	4,25%
Conciliación de la vida personal y laboral	3	3	5	13	6
	6%	6%	10,63%	27,65%	13%

Según los datos obtenidos, el (38,29%) de las personas encuestadas considera que existe mucho “trabajo burocrático”, mientras que el (17%) considera que la evaluación del trabajo es escasa.

Por otra parte, se observa cómo según los/las participantes, las oportunidades de subvenciones, así como de formación tanto dentro como fuera del ayuntamiento son escasas. Otro resultado destacable es la alta valoración de los profesionales hacia la capacidad de gestionar el estrés, así como de conciliar la vida personal con la laboral.

6. DISCUSIÓN

Una vez concluida la revisión teórica, y teniendo en cuenta los resultados obtenidos en esta investigación, podemos destacar diversas relaciones.

La mayoría de los/las profesionales encuestados/as determinan, con un (89,36%), que la principal problemática de las familias atendidas es la relacionada con la escasez económica, que deriva en otras como las dificultades o la imposibilidad para cubrir las necesidades básicas, las adicciones y otros problemas de salud mental, absentismo escolar, etc. Guarda relación con el estudio de UNICEF (2014), que afirma que la pobreza en España perjudica predominantemente a los/as menores y sus familias. Con respecto a esto, cabe destacar que las necesidades atendidas en este sector no han variado a lo largo del tiempo.

Para garantizar una intervención efectiva con las familias, los/as participantes consideran necesario actualizar de forma constante los conocimientos acerca de diversidad familiar y la evolución del concepto de familia. Esta evolución es estudiada por Sánchez (2008) y Ponce de León y Fernández (2011), que destacan los nuevos modos de entender la convivencia, descenso del número de hijos por familia, aumento de la tasa de divorcios y de familias monoparentales... Además, en los resultados obtenidos se insiste en los cambios relacionados con las nuevas tecnologías y las custodias de los/as menores.

En cuanto a las condiciones laborales de los/as agentes sociales, los resultados muestran la excesiva burocracia y la falta de tiempo para la prevención de riesgos y la evaluación de la intervención debido a la necesidad de dar respuestas inmediatas a una gran cantidad de casos, contando con pocos profesionales y recursos insuficientes por parte de la Administración Pública. Según declara la Guía Municipal para la Protección Infantil (2017), la labor de los agentes sociales especializados en la rama de menores y familia se enfrenta con bastantes dificultades, que exigen el desarrollo de múltiples competencias para dar respuesta a las necesidades de los niños, niñas, adolescentes y sus familias; coincide con los resultados obtenidos, según los cuales los/as agentes

sociales deben poner en práctica diferentes estrategias para paliar esta escasez; siendo la metodología adaptada tanto a los usuarios como a los recursos y medios la más empleada por los/las profesionales.

Estos resultados se relacionan con los elementos determinantes para la aparición del desgaste profesional o burnout que menciona Lázaro (2004): burocracia excesiva, falta de oportunidades de desarrollo, recursos insuficientes, escasez de autonomía profesional, etc.

6. CONCLUSIONES

Tras haber realizado la presente investigación, se puede afirmar que se han logrado los objetivos de esta, pues se ha recabado la valoración percibida de los profesionales del Sistema de Servicios Sociales en materia de Infancia y Familia.

En cuanto a las conclusiones más significativas del estudio, se destaca lo siguiente:

El perfil común son familias con problemas de índole económico, con pocas redes de apoyo social, carencia de habilidades sociales y problemas de conducta. De esta misma forma, se ha comprobado como los problemas mencionados anteriormente permanecen en el tiempo, es decir estos problemas siguen siendo los mismos que décadas atrás.

Por otra parte, se han comprobado la aparición de nuevos problemas en los últimos años, se habla familias desestructuradas donde se destaca mayormente problemas de custodias, las nuevas tecnologías y los problemas que estas últimas acarrear.

En lo que al papel de los/las profesionales respecta, en primer lugar, es importante destacar el predominio del sexo femenino al frente de este tipo de recursos. Por otra parte, se descubre que los tipos de intervención y actuaciones más comunes consiste en una metodología adaptada tanto al usuario/a como a los recursos disponibles, así mismo se destaca que fomentar la participación y el compromiso es la estrategia más utilizada para generar un vínculo.

Acercas de la valoración de los /las profesionales sobre sus condiciones laborales se puede afirmar que las condiciones son precarias, la falta de recursos y medios causa una gran dificultad a la hora de trabajar e intervenir con las familias, además, la burocracia juega un papel muy importante, sin embargo, se resalta la falta de tiempo para programar y evaluar.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alemán, C.; Alonso, J.M. y Fernández, P. (2010): *Fundamentos de Servicios Sociales*. Valencia, Tirant Lo Blanch.
- España. Decreto 54/1998, de 17 de abril, por el que se regulan las actuaciones de amparo de los menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias. Boletín Oficial de Canarias, de 17 de abril de 1998, num. 55, pp. 4670 a 4685. Disponible en: <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/1998/055/boc-1998-055-001.pdf>
- Gobierno de Canarias (1998). Plan integral del menor de Canarias. *Consejería de Empleo y Asuntos Sociales. Dirección General de Protección del Menor y la Familia. Canarias*. Recuperado de: http://www.gobiernodecanarias.org/opencms8/export/sites/cepsv/.content/PDF/planes_generales_y_sectoriales/planintegralmenorcanarias.pdf
- Gobierno de Canarias (1999). *Plan Integral del Menor en Canarias*. Recuperado de: http://www.gobiernodecanarias.org/opencms8/export/sites/cepsv/.content/PDF/planes_generales_y_sectoriales/planintegralmenorcanarias.pdf
- Gobierno de España (2008). Protocolo básico de intervención contra el maltrato infantil. Recuperado de: http://www.observatoriodelainfancia.msssi.gob.es/documentos/Protocolo_cont_ ra_Maltrato_Infantil.pdf
- Gobierno de España (2015). Plan Integral de Apoyo a la Familia. *Consejo de Ministros*. Recuperado de: <https://www.msssi.gob.es/novedades/docs/PIAF-2015-2017.pdf>

Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (2015). Marco de referencia: Itinerario de atención a la infancia y la familia, marco normativo y conceptual.

Recuperado de: https://fg.ull.es/planformativomenores/wp-content/uploads/2017/05/Tomo-1-3_03_15.pdf

Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (2015). Marco de referencia: Itinerario de atención a la infancia y la familia, marco normativo y conceptual. Recuperado de: https://fg.ull.es/planformativomenores/wp-content/uploads/2017/05/Tomo-1-3_03_15.pdf

Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (2017). Guía de atención municipal para la protección infantil. Recuperado de: <https://www.iass.es/guia-de-atencion-municipal-para-la-proteccion-infantil/send/198-guia-deinfancia/3305-guia-de-atencion-municipal-para-la-proteccion-infantil-marco-normativo-y-conceptual>

Iglesias de Ussel, J. (1998). *La familia y el cambio político en España*. Madrid: Tecnos.

Linton, R. (1986). *La historia natural de la familia*. Barcelona: Ediciones Península.

Lázaro, I, Mayoral, I (2004): *Nuevos retos que plantean los menores al Derecho; II Jornadas sobre Derecho de los menores*. Madrid: UPC o Servicio de Publicaciones.

Ley N° 023. BOC: Boletín Oficial de Canarias, de 7 de febrero de 1997.

Ley N° 275. BOE: Boletín Oficial del Estado, de 11 de noviembre de 1987.

Ley N° 180. BOE: Boletín Oficial del Estado, de 28 de julio de 2015.

Ley N° 77. BOE. Boletín Oficial del Estado, de 30 de marzo de 2015.

Ley N° 141. BOE: Boletín Oficial de Canarias, de 2 de mayo de 2019.

Martínez Fernández, R. (2013). Políticas de infancia: crisis y austeridad. *En la calle: Revista sobre situaciones de riesgo social*. (25), 2-4. Recuperado de: http://dialnet.unirioja.es/accedys2.bbtik.ull.es/servlet/listaarticulos?revista_busqueda=12124&tipo_busqueda=ANUALIDAD&clave_busqueda=2013

Ponce de León, L., y Fernández, T. (2008). *Diagnostico social*. En T. Fernández (Coord.), *Trabajo Social con casos*. (pp.141-173). Madrid: Alianza Editorial.

Sánchez, P. (2008). Redes sociales y familias en España, consistencia y debilidades. *Portularia Universidad de Huelva*, (8), 197-213. Recuperado de: <http://revistaredes.rediris.es/webredes/portularia/12.Pedro%20Sanchez%20Vera.pdf>

UNICEF Comité Español. (2014). La Infancia en España 2014; El valor social de los niños: hacia un Pacto de Estado por la Infancia. Recuperado de: http://www.unicef.es/sites/www.unicef.es/files/infanciaespana/unicef_informe_la_infancia_en_espana_2014.pdf

ANEXOS

- Anexo 1: Entrevista semi-estructurada para profesionales

Fecha:

Lugar:

1. Datos socio-demográficos:

- Puesto, cargo o contratado/a como:
- Programa, proyecto o servicio en el que trabaja:
- Tiempo trabajando en la Institución:
- Tiempo trabajando en el Programa, proyecto o servicio en el que trabaja
- Dedicación al Programa, proyecto o servicio en el que trabaja, dedicación exclusiva, comparte con otras responsabilidades o actividades
- Qué funciones, actividades desarrolla en Programa, proyecto o servicio en el que trabaja:

2. Perfil y datos generales, de las familias y menores atendidos en el Programa, proyecto o servicio en el que trabaja:

3. Descripción y características de la realidad socio-familiar:

3.1. ¿Cuáles son los indicadores, o perfil de las familias y menores con las que intervienes: renta, vivienda, calidad de vida, ¿empleo, salud, ocio, apoyos, etc.?

3.2. ¿Cuáles son los problemas o dificultades principales demandados o atendidos con respecto a estas familias y/o menores?

3.3. Desde tu experiencia profesional, te pedimos una opinión retrospectiva (pasado) y presente sobre la realidad de las familias y menores en cuestiones como: A) qué problemas o dificultades siguen presentes y no han cambiado con el tiempo, B) qué nuevos problemas o dificultades están apareciendo, C) qué dificultad supone para los/as profesionales trabajar con estas realidades.

3.4 Desde tu experiencia profesional, te pedimos una opinión prospectiva (futuro), sobre asuntos como: A) qué sugieres debemos como futuros profesionales incorporar a nuestra formación para abordar estas realidades, B) qué se precisa incorporar a los programas, proyectos o servicios desde los Servicios Sociales (familia y menor) para poder responder y actuar con mayor eficacia.

3.5. ¿Qué herramientas has observado que poseen las familias o las personas antes de la intervención profesional? ¿Cuáles adquieren tras la intervención?

3.6. ¿Qué metodología de intervención utilizas en tu trabajo?

3.7. ¿Qué estrategias utilizas para establecer un vínculo terapéutico con las familias o las personas?

4. Por último, te pedimos que valores una serie de indicadores o actividades profesionales, haciendo uso de la escala Lickert, donde 1 indica que ese indicador o actividad se da poco o nada, y 5 mucho)

Indicadores/ actividades	1	2	3	4	5
La ratio profesional /usuario/a	1	2	3	4	5
Trabajo administrativo/burocrátic o	1	2	3	4	5
Respuestas y	1	2	3	4	5

soluciones diarias antes los imprevistos					
Tiempo para planificar, programar	1	2	3	4	5
Tiempo para evaluar el trabajo	1	2	3	4	5
Justificación o solicitud de proyectos o subvenciones	1	2	3	4	5
Reuniones de trabajo y coordinación	1	2	3	4	5
Posibilidades para la formación profesional dentro del Ayto.	1	2	3	4	5
Posibilidades para la formación fuera del Ayto. (tiempo personal)	1	2	3	4	5
Capacidad para gestionar el estrés y sobrecarga de trabajo diario	1	2	3	4	5
Conciliación de la vida personal y laboral	1	2	3	4	5

- Anexo 2: Planilla de vaciado

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS		
A= Puesto o cargo	B= Sexo	C= Programa, proyecto o servicio
D= Años trabajados en la institución	E= Años en el programa	F= Tipo de dedicación

CARACTERÍSTICAS DE LA REALIDAD SOCIO-FAMILIAR		
A= Indicadores	B= Principales problemas atendidos	C=Opinión retrospectiva C.1 Problemas comunes C.2 Nuevos problemas C.2 Dificultades para trabajar
D= Opinión prospectiva D.1 Conocimientos a incluir D.2 Incorporar a los programas		E=Herramientas observadas E.1 Antes de la intervención E.2 Después de la intervención
F=Metodología de intervención		G= Estrategias para establecer un vínculo

VALORACIÓN DE LAS CONDICIONES LABORALES
La ratio profesional/usuario/a
Trabajo administrativo/burocrático
Respuestas y soluciones diarias antes de los imprevistos
Tiempo para planificar, programar
Tiempo para evaluar el trabajo
Justificación o solicitud de proyectos o subvenciones
Reuniones de trabajo y coordinación
Posibilidades para la formación dentro del Ayto.

Posibilidades para la formación fuera del Ayto.
Capacidad para gestionar el estrés y sobrecarga de trabajo diario
Conciliación de la vida personal y laboral

- Anexo 3: Codificación y leyenda de variables

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

A=PUESTO O CARGO	
1	Trabajador/a Social
2	Psicólogo/a
3	Educador/a Social

B= SEXO	
1	Femenino
2	Masculino

C= PROGRAMA, PROYECTO O SERVICIO	
1	Servicios Sociales Generales
2	Programa de menores
3	Proyecto específico

D=AÑOS TRABAJADOS EN LA INSTITUCIÓN	
1	Menos de 5 años
2	Entre 5 y 10 años
3	Entre 10 y 15 años
4	Más de 15 años

E=AÑOS EN EL PROGRAMA	
1	Menos de 5 años
2	Entre 5 y 10 años
3	Entre 10 y 15 años
4	Más de 15 años

F= TIPO DE DEDICACIÓN	
1	Exclusiva
2	Parcial/ compartida

CARACTERÍSTICAS DE LA REALIDAD SOCIO-FAMILIAR

A== INDICADORES	
1	Ingresos/renta
2	Nivel de estudios/ cultura
3	Empleo
4	Salud
5	Ocio/ redes de apoyo
6	Tipo de vivienda

B= PROBLEMAS ATENDIDOS	
1	Absentismo/abandono escolar
2	Violencia
3	Salud mental
4	Drogodependencia
5	Envejecimiento de la población
6	Asesoramiento jurídico
7	Carencia de habilidades
8	Problemas para cubrir necesidades básica
9	Adolescencia/ adicción al móvil

C=OPINIÓN RETROSPECTIVA	
A= PROBLEMAS COMUNES	
1	Económicos
2	Carencia de habilidades
3	Abandono escolar
4	Adicciones
B=NUEVOS PROBLEMAS	
1	Nuevas tecnologías
2	Custodias/ familias desestructuradas
C=DIFICULTADES PARA TRABAJAR	
1	Escasez de recursos
2	Asistencia antes que prevención
3	Desconocimiento y miedo

D= OPINIÓN PROSPECTIVA	
A=CONOCIMIENTOS QUE DEBEMOS INCLUIR	
1	LGTBI / Diversidad familiar
2	Nuevas estrategias de comunicación
3	Inteligencia emocional
4	Evolución del concepto de familia
B=INCORPORAR A LOS PROGRAMAS	
1	Prevención
2	Intervención más adaptada
3	Más recursos y medios
4	Fomento de la autonomía
5	Equipos multidisciplinares

E=HERRAMIENTAS OBSERVADAS	
ANTES DE LA INTERVENCIÓN	
1	Motivación al cambio
2	Información sobre derechos y prestaciones
DESPUÉS DE LA INTERVENCIÓN	
1	Resiliencia
2	Formación / creatividad

F=METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN	
1	Participativa
2	Ecléctica
3	Adaptada
4	Constructivista

G= ESTRATEGIAS PARA ESTABLECER UN VÍNCULO	
1	Participación
2	Escucha activa
3	Adaptarse al vocabulario
4	Mediación
5	Habilidades de comunicación
6	Conectar
7	Confianza / respeto