

## PERFIL DE LAS FAMILIAS USUARIAS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

MARÍA VICTORIA HIDALGO GARCÍA  
ISABEL LÓPEZ VERDUGO  
JOSÉ SÁNCHEZ HIDALGO  
UNIVERSIDAD DE SEVILLA

### RESUMEN

En el marco de una investigación realizada con una muestra de 151 familias usuarias de los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Sevilla, se han explorado diferentes características definitorias de dichas familias, así como sus principales necesidades y el tipo de intervención que están recibiendo por parte de las Unidades de Trabajo Social. En este trabajo se presentan y analizan una serie de resultados que, desde nuestro punto de vista, pueden contribuir a trazar un perfil global de estas familias (configuración familiar, características estructurales del hogar, dinámica familiar, etc.), igualmente se exponen resultados acerca de algunas dimensiones relevantes en el desarrollo psicosocial de los chicos y chicas entrevistados.

**PALABRAS CLAVES:** Familia, Riesgo psicosocial, Servicios Sociales Comunitarios.

### ABSTRACT

In the framework of a study with 151 user families in Social and Community Services, we explored sociodemographic features and other characteristics of these families, as well as their main needs and the type of intervention who are receiving on the part of Units of Social Work. In our presentation results will appear and analyse about the global profile of these families (family structure, characteristics of the houses, family dynamic...). Results also will be exposing about their demands facing the Social Community Services and the answer that are receiving from such.

**KEYWORDS:** Family, Psychosocial-risk, Social and Community Services.

### 1. INTRODUCCIÓN

De todos es bien conocido que la familia constituye el principal contexto de desarrollo y socialización para niños y niñas. Esto significa que la forma en la que los progenitores se relacionan cotidianamente con sus hijos e hijas y la forma en que organizan su hogar como entorno educativo para sus hijos es decisiva para el desarrollo de esos niños y niñas. Dada la importancia que tiene el ámbito familiar en la promoción del bienestar de niños y jóvenes, no es extraño que la Ley de Servicios Sociales de Andalucía establezca entre los servicios a prestar desde las unidades de trabajo social la realización de actuaciones en grupos con familias para desarrollar habilidades de cuidado y educación de los hijos, así como promover mejoras en las relaciones personales del grupo familiar y favorecer la integración de las familias en redes de apoyo social.

En esta línea, en los últimos años hemos asistido a una preocupación y una atención dirigida a la familia cada vez mayor, conforme se ha ido tomando conciencia desde las diferentes instituciones y administraciones de las importantes necesidades de apoyo de diverso tipo que experimentan la gran mayoría de las familias y, en especial, las familias

usuarias de los servicios sociales comunitarios. No obstante, aunque han aumentado considerablemente las iniciativas de formación y apoyo a los progenitores, muchas de estas intervenciones no se han fundamentado en un conocimiento real y empírico de las necesidades de las familias, ni de los padres ni de las características de los hogares. Tal y como ha puesto claramente de manifiesto la literatura sobre programas de intervención, cuando no se exploran ni analizan las necesidades reales de las personas implicadas, se corre el riesgo de que muchas actuaciones e intervenciones no sean todo lo efectivas que se esperaba.

La comunicación que presentamos se sitúa precisamente en esta línea. Ante la clara necesidad de elaborar programas efectivos de intervención psicosocial para apoyar a las familias usuarias de servicios sociales comunitarios, nos planteamos desarrollar un estudio que explorara en profundidad las necesidades de estos padres y madres en relación con la organización que plantean en su hogar como entorno educativo para sus hijos e hijas. Creemos que un análisis minucioso de las características de estas familias y de los recursos de que disponen para afrontar su responsabilidad educativa de los más pequeños, puede permitirnos obtener importantes conocimientos acerca de qué tipo de apoyo necesitan estos padres y madres para que en sus familias transcurran más satisfactoriamente las relaciones con sus hijos e hijas.

## 2. METODOLOGÍA

A continuación presentamos el diseño de investigación que hemos planteado para el estudio de la realidad que circunda a estas familias. Este análisis lo hemos dividido en tres dimensiones: en primer lugar, el hogar en su dimensión física y organizativa; en segundo lugar, en qué medida la pareja es percibida como un apoyo para enfrentar la paternidad y maternidad; y, en tercer lugar, el desarrollo emocional de los chicos y las chicas. Con este fin han sido seleccionados los participantes, instrumentos y el procedimiento de investigación; aspectos estos que serán descritos en las líneas que siguen.

### 2.1. PARTICIPANTES Y PROCEDIMIENTO

Un grupo de investigadores del Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad de Sevilla, en colaboración con el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Sevilla, hemos llevado a cabo un profundo estudio de una muestra de familias usuarias de los Servicios Sociales Comunitarios. En concreto, se han explorado las principales demandas y necesidades que plantean las familias con hijos adolescentes a los profesionales que trabajan directamente con ellos en los distintos niveles de intervención comunitaria.

En total hemos contado con la participación de 151 familias con hijos o hijas de las edades comprendidas entre los 10 y los 18 años. La edad media de los chavales es de 13,72, y se distribuyen casi por igual entre chicos (55,1%) y chicas (44,9%). En cada caso se entrevistaba, al menos, al chico o a la chica y a una de las personas encargadas de su cuidado y tutela que era, generalmente, la madre. En algunas unidades familiares nos encontramos con más de un hijo adolescente, lo que nos ha permitido obtener información de ambos chicos o chicas, enriqueciendo así la visión de las estructuras familiares con las que estábamos trabajando.

Como hemos comentado más arriba, la persona que acudía a las entrevistas era la madre

acompañada de su hijo o hija, pero existen algunos casos, especialmente significativos, en los que eran el padre o la abuela quienes acudían. En estas familias, las madres estaban ausentes por razones diversas, de tal forma que eran las abuelas o los padres quienes se encargaban del cuidado y de la tutela de los chavales. En total, el 90.72% de los adultos cuidadores entrevistados fueron madres, un 4.63% padres y el 4.63% restante fueron familias a cargo de abuelas acogedoras, lo que se corresponde con las cifras que se manejan de hogares bajo la tutela de la familia extensa.

El margen de edad de los adultos de la muestra fue bastante amplio con una media de 41.51 años, un valor mínimo de 26 años y un máximo de 72 años. Esta diferencia inicial en las edades abre un marco muy amplio de necesidades, demandas y recursos que ofertar de cara a la intervención.

## 2.2. INSTRUMENTOS

Los datos relativos a las características de las viviendas de las familias usuarias de servicios sociales comunitarios se obtuvieron mediante el *Cuestionario de Vida Cotidiana* (CVC; Moreno, 2000). En él se recogen aspectos como el tamaño de la vivienda, la distribución, el número de habitantes y el parentesco, los accesos...

La *Escala Home Observation Measurement of the Environment* en su versión para adolescentes (HOME; Bradley y Caldwell, 2000) es un instrumento que está compuesto de 60 ítems repartidos en 7 subescalas que evalúan la calidad de los contextos familiares de los chicos y chicas.

El *Parental Alliance Inventory* (PAI; Abidin y Brunner, 1992) es un cuestionario que pretende explorar la percepción que tiene un adulto de su pareja como padre o madre, y en qué medida son una fuente de apoyo para el desempeño de la maternidad y paternidad. La escala cuenta con 20 ítems que se valoran de 1 a 5 en función del acuerdo que se tenga con cada una de las frases.

La *Escala de Autoestima* de Rosenberg (1979) mide la autoestima como aquellos sentimientos de respeto y aceptación hacia uno mismo. Considerándose demostrada su validez (consistencia interna entre .76 a .87) como instrumento evaluador de la autoestima en estudios de investigación más recientes (Curbow y Somerfield, 1991; Roberts y Monroe, 1992), esta escala está formada por 10 ítems con cuatro alternativas de respuesta ordenadas desde una connotación muy negativa ("*muy en desacuerdo*") hasta la más positiva ("*muy de acuerdo*").

La *Escala de Satisfacción de Vida de los Estudiantes* (SLSS; Huebner, 1991) es una escala de autorreconocimiento que intenta valorar la satisfacción global que tienen los adolescentes respecto a sus vidas mediante los juicios que hacen respecto a ella. Esta escala, con coeficiente alfa = .82; y fiabilidad = .74, ha mostrado estar relacionada con otras medidas de criterio apropiado. El instrumento de Huebner está compuesto por 9 ítems que pueden ser valorados mediante cuatro puntuaciones, ordenadas de 1 a 4 según el grado de acuerdo que el entrevistado otorga a cada una de las afirmaciones que presenta cada uno de ellos.

## 3. RESULTADOS

Tal y como señalábamos más arriba, el análisis de las familias vamos a vertebrarlo en tres dimensiones: el hogar en su dimensión física y organizativa, la pareja como fuente de apoyo para el desempeño de la maternidad y paternidad y el desarrollo emocional de

los adolescentes.

### 3.1. EL HOGAR EN SU DIMENSIÓN FÍSICA Y ORGANIZATIVA

Las viviendas de las familias usuarias de servicios sociales del Ayuntamiento de Sevilla que hemos entrevistado suelen ser pisos (81,3%) cuyos accesos son carreteras con un nivel medio de tráfico rodado (72,5 %) y alto nivel de ruidos procedentes, en su mayoría, de otros vecinos (52,6%). Los pisos tienen como media 66m<sup>2</sup> y 4,39 habitantes, que se distribuyen en 2 habitaciones (en el 30,7% de los casos) y 3 habitaciones (en el 53,4% de los casos).

La dimensión organizativa de los hogares la obtuvimos con la escala HOME. La información que se obtiene con esta escala es muy amplia y da una visión global muy ajustada de la calidad de los hogares en los que están creciendo los chicos y chicas. La puntuación media en la escala HOME de estas familias alcanzó los 31,1 puntos. En la tabla 1 presentamos los valores mínimos y máximos, la media y desviación tipo obtenidos en la puntuación total de HOME, así como los valores máximos y mínimos.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos de la escala HOME

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desvi. típ.
HOME	151	14,00	53,00	31,1039	6,97662
N válido (según lista)	151				

Lo que estos resultados reflejan, a nuestro modo de ver, es que los hogares de las familias usuarias de los Servicios Sociales Comunitarios presentan una diversidad muy relevante de cara a la intervención. Si atendemos a los valores máximos y mínimos, podemos ver como existen adolescentes que están siendo educados en contextos bastante pobres a nivel estimular, mientras que otros crecen en ambientes estimuladores con características semejantes a las familias no usuarias de los Servicios Sociales. Si bien es cierto que, en términos generales, los hogares de estas familias son de peor calidad, al menos, eso parecen apuntar los primeros resultados que se están obteniendo en una investigación paralela a la que aquí se describe con familias que no están en situación de riesgo psicosocial.

### 3.2. LA PAREJA COMO FUENTE DE APOYO PARA LA MATERNIDAD Y LA PATERNIDAD

Como una variable de naturaleza puramente relacional nos proponemos evaluar en que medida se perciben los progenitores entre sí como fuente de apoyo para afrontar la educación de sus hijos e hijas adolescentes. En un primer análisis cabe destacar que los hogares de las familias usuarias de los servicios comunitarios que hemos entrevistado son, en un 49% de los casos, monoparentales a cargo de las madres principalmente. Los hogares donde conviven padre y madre parecen ser escenarios donde se comparten las tareas de la crianza de los hijos e hijas adolescentes. Así, la valoración media de los progenitores como fuente de apoyo con la escala PAI es de 80,6 puntos. Sin embargo no debemos dejar de señalar que, tal como indica la tabla 2, hay hogares (los menos, pero no por ello pocos significativos) donde las puntuaciones son muy bajas. Este dato pone de manifiesto que hay progenitores que, en lugar de ser una fuente de apoyo, son un foco de estrés para el ejercicio de la maternidad y la paternidad.

Tabla 2. Estadísticos descriptivos del PAI

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desvi. típ.
PAI	151	14,00	53,00	31,1039	6,97662
N válido (según lista)	151				

3.3. DESARROLLO EMOCIONAL DE LOS ADOLESCENTES: LA AUTOESTIMA Y LA SATISFACCIÓN CON LA PROPIA VIDA

Además de conocer las características de los contextos familiares en los que vivían los sujetos del estudio y las relaciones entre los progenitores, nos interesaba explorar algunas dimensiones personales de los chicos y chicas. En concreto, vamos aquí a analizar algunos resultados referentes a dos dimensiones básicas del desarrollo social y de la personalidad a estas edades: la autoestima y el nivel de satisfacción vital.

La autoestima y la satisfacción vital con la que estos jóvenes están viviendo la adolescencia quedan reflejadas en la tabla 3. Tal y como puede observarse, los datos parecen presentar a un adolescente que valora de una forma satisfactoria tanto la percepción de sí mismo (30,9 puntos sobre 40 posibles) como el pasado y presente de su trayectoria vital (24,4 puntos sobre 36 posibles).

Tabla 3. Estadísticos descriptivos de la satisfacción vital y la autoestima

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desvi. típ.
Satisfacción vital	119	9,00	34,00	24,3866	5,45414
Autoestima	122	18,00	40,00	30,8934	4,80669

N válido  
(según lista)

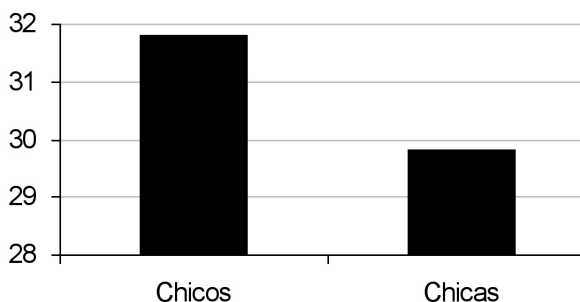
Estas puntuaciones globales son especialmente interesantes cuando comparamos la autoestima y la satisfacción vital de chicos y chicas. Como puede verse en el gráfico 1, chicos y chicas parecen experimentar emociones distintas. En concreto, las diferencias parecen ser significativas ( $F=5,185$ ;  $p=.025$ ) cuando comparamos la autoestima en chicas y en chicos, siendo estos los que puntúan más alto (31,8 puntos frente a 29,8 puntos). De este modo, parece que de cara a la intervención son las chicas quienes más necesitan que se trabaje con ellas en lo que a variables del desarrollo sociopersonal se refiere.


#### 4. DISCUSIÓN

Lo que aquí hemos expuesto no supone más que un intento de acercamiento, desde el punto de vista psicológico, al perfil de las familias usuarias de los Servicios Sociales Comunitarios. No obstante, somos conscientes de que se nos abre un campo de investigación tremendamente rico e interesante y que nos queda mucho por hacer. En primer lugar

**Gráfico 1. Comparación de autoestima en función del sexo**

compararlos que nos esta a la labor de diferencias s buen trabajo afirmación c que permita no estén rec evaluación n es razonable de riesgo a j de riesgo psicosocial.



n que podamos cial; asunto del lores en cuanto o encontremos á realizando un cierto que una cioso, si cabe, sicosocial y que permitiría una cial, puesto que car las familias los indicadores

#### BIBLIOGRAFÍA

ABIDIN, R. R., y BRUNNER, J. F. (1995): "Development of a parenting alliance inventory". *Journal of Clinical Child Psychology*, 24, 31-40

BRADLEY, R.H. y CALDWELL, M.B. (2000): *HOME inventory*. Little Rock: Centre for Research on teaching and instruction, College of education, University of Arkansas.

CURBOW, B. y SOMERFIELD, M. (1991): "Use of Rosenberg self-esteem scale with adult cancer patients". *Journal of Psychosocial Oncology*, 9 (2), 113-131.

HUEBNER, E. S. (1991): "Initial development of the Students' Life Satisfaction Scale". *School Psychology International*, 12, 231-240.

MORENO, M.C. (2000): *Cuestionario de vida cotidiana (CVC)*. Sevilla: Universidad de Sevilla.

ROBERTS, J. E. y MONROE, S. M. (1992): "Vulnerable Self-esteem and Depressive Symptoms: Perspective Findings Comparative Three Alternative Conceptualisations". *Journal of Personality and Social Psychology*, 6 (5), 804- 812.

ROSENBERG, M. (1979): *Conceiving the Self*. New York: Basic Books.



