



PROPUESTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE TRABAJO , ATENCIÓN E INTERVENCIÓN SOCIAL. ①

JOSE LUIS GIL BERMEJO
SERVICIOS SOCIALES JMD. CARABANCHEL
JULIO DE 2004.

"El progreso y el éxito proceden de la tranquila y natural observación de todas las reglas".

-I CHING-

① Por motivos de extensión del texto original se ha sintetizado el presente escrito respecto al contenido y extensión de su antecesor.

1. FUNDAMENTACIÓN DE LA EVALUACIÓN

TEÓRICA

Una realidad social tan diversa y velozmente cambiante, como la existente en una ciudad como es Madrid, requiere un sistema de administración pública con un grado de flexibilidad tal que se pueda adaptar con eficacia a tod@s l@s ciudadan@s. Siguiendo esta idea, los Centros de Servicios Sociales precisan una mayor flexibilidad y adecuación especializada ante situaciones personales de vulnerabilidad psico-social de la población atendida, por ello es preciso establecer unos cauces de reflexión y evaluación continuos para poder adaptarse a la diversidad actual, ya que si no hay una renovación continua y acorde a la realidad, la intervención social queda anulada, convirtiéndose en un procedimiento inútil y en un gasto económico y de tiempo irracional de los recursos empleados.

Evaluar es determinar el valor que puede tener una acción, una situación o un objeto en relación con nuestras decisiones, intenciones, deseos, esperanzas o intereses hacia él.

A continuación mostraremos un modelo sistematizado de evaluación, para conocer la situación actual de la atención e intervención social de l@s Trabajador@s Sociales (TS) en las Secciones Censales/ Unidades de Trabajo Social (UTS), con el fin de lograr una adecuación de la intervención social que se realiza a la realidad actual. De esta manera podremos mejorar la planificación de dotación de recursos humanos y materiales en concordancia con la realidad social y profesional, como alternativa a la mera dotación de recursos de los poderes políticos por otros motivos ajenos a la opinión de l@s propi@s profesionales de la intervención social y de los ciudadan@s/ usuari@s del sistema de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Una vez finalizada esta evaluación y las conclusiones de los resultados obtenidos sean dados a la institución evaluada, se procederá a la toma de decisiones, por parte de la institución, encaminadas a la obtención de una mejor calidad del trabajo profesional desarrollado por l@s TS de las UTS/ Secciones Censales.

Entendemos como una mejor calidad del trabajo profesional como la implantación de un sistema de calidad total determinado en niveles de efectividad, eficacia, sostenibilidad, viabilidad y pertinencia de la institución y satisfacción de l@s profesionales y ciudadan@s/ usuari@s implicados en el circuito de atención de un Centro de Servicios Sociales. Nos centraremos en la evaluación más concreta de l@s Trabajador@s Sociales que desempeñan su labor profesional en las UTS/ Secciones Censales, debido a la importancia que tienen est@s profesionales en la propia institución y al lugar tan fundamental que ocupan en la intervención social, considerando el poco “cuidado” que se le está dando a este recurso profesional y humano, de tanta relevancia en la construcción de una ciudad, Madrid, encaminada a una mayor modernidad y justicia social.

LEGAL

- LEY 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. **Artículo 72. Investigación en servicios sociales.**
- LEY 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. **Artículo 12. Evaluación de la calidad de los servicios**

2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

GENERAL

MEJORA DE LA CALIDAD DE TRABAJO, ATENCIÓN E INTERVENCIÓN SOCIAL REALIZADA POR L@S TS EN LAS SECCIONES CENSALES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LAS JUNTAS MUNICIPALES DE DISTRITO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.



ESPECÍFICOS

1. Conocer el volumen y organización de trabajo de l@s TS de las UTS/ Secciones Censales .
2. Medir el nivel de satisfacción y cumplimiento de objetivos profesionales y personales de l@s TS de las UTS/ Secciones Censales.
3. Conocer el nivel de satisfacción profesional de l@s trabajador@s y profesionales que trabajan junto a l@s TS. en el mismo Centro de SS.SS.

4. Medir el nivel de satisfacción de otr@s profesionales de la intervención social que se coordinan con l@s TS de las Secciones Censales .
5. Conocer el nivel de satisfacción de l@s usuari@s atendidos en las UTS/ Secciones Censales.
6. Valorar los recursos materiales y humanos que rodean a l@s TS de las UTS/ Secciones Censales empleados en la intervención social.
7. Realizar una autocrítica del trabajo profesional realizado por l@s TS de las UTS/ Secciones Censales.

3. INDICADORES

INDICADORES DEL OBJETIVO 1

Conocer el volumen y organización de trabajo de l@s TS de las UTS/ Secciones Censales.

- CUANTITATIVOS RELACIONADOS CON EL TIEMPO DE TRABAJO
- CUANTITATIVOS RELACIONADOS AL TRABAJO CON EXPEDIENTES
- CUALITATIVOS RELACIONADOS AL NÚMERO DE EXPEDIENTES Y AL TRABAJO GENERADO POR LOS MISMOS.

Para la obtención de estos datos se formará un grupo de discusión constituido por l@s TS de Secciones Censales/ UTS, donde se traten los siguientes puntos:

- Percepción subjetiva del volumen de trabajo.
- Dificultades en la organización de trabajo
- Alternativas que mejoren la organización del trabajo.

INDICADORES DEL OBJETIVO 2

Medir el nivel de satisfacción y cumplimiento de objetivos profesionales y personales de l@s TS de las UTS/ Secciones Censales.

Teniendo en cuenta el nivel de subjetividad de este objetivo, por el componente personal de l@s propi@s profesionales, tomaremos datos desde un enfoque cualitativo, con una entrevista semi-estructurada, a continuación se realizará un grupo de discusión entre l@s TS. de las Secciones Censales.

INDICADORES DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Conocer el nivel de satisfacción profesional de l@s trabajador@s y profesionales que trabajan junto a l@s TS./ UTS en el mismo Centro de SS.SS.

Cuando hablamos de otr@s profesionales que trabajan en el mismo espacio físico (Centro de Servicios Sociales) junto a l@s TS/ UTS. nos referimos a l@s trabajador@s del Centro de SS.SS. que se relacionan con l@s TS/ UTS por medio de tareas de coordinación, derivación, gestión o administración, sin tratar el ámbito de la intervención social propiamente dicha. Se recogerá la información de forma cualitativa por medio de entrevistas semi-estructuradas a l@s siguientes profesionales/ cargos:

- Auxiliares administrativos.
- Jefatura de Negociado.
- Auxiliares de Servicios Sociales.
- Ordenanzas.
- TS de Primera Atención.
- TS de Programas.
- Dirección del Centro.
- Jefatura de Sección.
- Jefatura de Departamento.
- **Educador@s Sociales.**
- **Orientador@s Laborales.**
- **Mediador@s Interculturales.**
- **Animador@s Socio-culturales.**
- **Psicólog@ de Apoyo (en los casos que se disponga).**
- **Abogad@ de Oficio del Servicio de Orientación Jurídica.**

La valoración de est@s profesionales será recogida más adelante en el objetivo específico 1.4. (Medir el nivel de satisfacción de otr@s profesionales que se coordinan con las Secciones Censales) desde un contexto más específico de intervención social.

La entrevista tratará los siguientes puntos:

- Valoración de la relación profesional con l@s TS/ UTS.
- Valoración de la situación laboral de l@s TS/ UTS.
- Opinión sobre la calidad de atención al/a ciudadan@ desde la institución.
- Puntos fuertes y débiles, alternativas para la mejora de la organización del trabajo y condiciones laborales.

INDICADORES DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 4

Medir el nivel de satisfacción de otr@s profesionales de la intervención social que se coordinan con l@s TS de las UTS/ Secciones Censales .

Los indicadores que medirán el presente objetivo serán cualitativos a través de la formación de un grupo de discusión entre l@s profesionales (intern@s y extern@s de la institución) mas representativos (entendiendo el concepto de representatividad como aquell@s profesionales que más contacto profesional tienen con l@s TS en Secciones Censales).

El grupo de discusión tratará los siguientes puntos:

- Efectividad a la hora de contactar con l@s TS.
- Grado de colaboración e implicación de l@s TS en la intervención social.
- Resolución y eficacia en las coordinaciones y en la ejecución del plan de intervención.
- Sentimiento profesional ante la institución (Servicios Sociales).
- Puntos fuertes y débiles, alternativas.

INDICADORES DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 5

Conocer el nivel de satisfacción de l@s usuari@s atendidos en las UTS.

La toma de datos representantes de este objetivo se hará a través de Entrevistas y un grupo de discusión, nos encontramos ante un objetivo fundamental, conocer el nivel de satisfacción de l@s usuari@s atendidos en las Secciones Censales/ UTS, objetivo clave para medir la calidad de atención social prestada en los Centros de SS.SS. por l@s TS.

Las entrevistas serán realizadas a diferentes ciudadan@s y usuari@s seleccionados aleatoriamente, que presentan una situación social característica.

El grupo de discusión estará formado por ciudadan@s/ usuari@s del los SS.SS (pueden ser los mismos colectivos seleccionados anteriormente para las entrevistas individuales), el grupo contará con un total de 6 personas, 3 por colectivo (usuari@s) y por 3 Trabajador@s sociales: un@ de la UTS/ Secciones Censales, otr@ de Primera Atención y un/a director/a del Centro de SS.SS.

Siendo los puntos de la entrevista semi-estructurada y del grupo de discusión que realizaremos los siguientes:

- Facilidad de acceso al Centro de SS.SS.
- Primera acogida en el Centro de SS.SS.
- Facilidad en poder comunicarse con los profesionales
- Sensación de “sentirse escuchado” .
- Resolución ante la demanda que planteaba
- Adecuación de los recursos existentes
- Surgimiento de otras demandas (latentes) no percibidas.
- Celeridad en la gestión administrativa
- Opinión sobre la labor profesional de un/a Trabajador/a Social
- Opinión sobre el Sistema de Servicios Sociales
- Puntos fuertes y débiles en la atención social prestada
- Propuestas y alternativas hacia una “mejor calidad en la atención”
- Otros.

INDICADORES DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 6

Valorar los recursos materiales y humanos que rodean a l@s TS de las UTS/ Secciones Censales empleados en la intervención social.

Estamos en el momento de evaluar los recursos materiales y humanos con los que cuentan l@s TS, para ello diseñaremos un grupo de discusión formado por l@s propios TS de las Secciones Censales donde se traten los siguientes puntos en dos bloques y momentos diferenciados del grupo:

- **Recursos Materiales**
- **Recursos Humanos:**

Relaciones profesionales con otr@s compañer@s.

Labores realizadas por Dirección y Jefaturas.

Relaciones con Administración/ Secretaría.

Relaciones con otr@s profesionales de la intervención social (internos y externos a la institución).

INDICADORES DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 7

Realizar una autocrítica del trabajo profesional realizado por l@s TS de las UTS/ Secciones Censales .

Entrevistas individuales con cada uno de l@s TS/ UTS del Centro de SS.SS. realizando un análisis DAFO (“debilidades”, “amenazas”, “fortalezas” y “oportunidades”) ante su trabajo diario realizado.

4. INFORME DE EVALUACIÓN

El informe de evaluación será realizado al finalizar la misma, dicho informe será presentado a todos los agentes implicados de la evaluación (entidad que nos encargó la misma y l@s TS de las UTS pertenecientes al Centro de SS.SS evaluado). De esta manera aseguramos que toda la información llegué a todos de forma horizontal y equitativa. Una vez expuestos los datos finales del informe, la entidad evaluadora realizará junto a los actores implicados en el proceso evaluativo una evaluación post de todo el proceso de evaluación.

El informe de evaluación constará de una síntesis extraída de los indicadores de los objetivos específicos, atendiendo a las variables recogidas en el análisis DAFO, para pasar posteriormente a las recomendaciones del grupo evaluador que recojan las propuestas obtenidas orientadas a la consecución del objetivo general.

5. PLANIFICACIÓN

PRIMER MES.

1. Presentación del equipo evaluador a l@s trabajador@s del Centro de Servicios Sociales así como el objetivo de la evaluación.
2. Elaboración y apertura de un diario de campo que comprenda todo el tiempo que dure la evaluación.
3. Conocimiento sensible de la infraestructura y del entorno donde está ubicado el Centro de SS.SS.
4. Observación documental de fuentes bibliográficas en materia de SS.SS y evaluaciones anteriores si las hubiera.
5. Observación documental de documentos técnicos del propio Centro de SS.SS.
6. Conocimiento del número total de Expedientes en el centro y por cada TS de UTS
7. Entrevistas individuales a informantes clave:

- Director/a del Centro de SS.SS.
- Trabajador@s Sociales de UTS.
- Un/a usuari@ con un expediente de alta con antigüedad superior a 3 años y otr@ usuari@ con recién apertura de expediente (3 meses).
- Un/a profesional del Centro de SS.SS. no TS de UTS .
- Trabajador/a Social de institución externa al Centro de SS.SS.

8. Codificación e interpretación de datos obtenidos.

SEGUNDO, TERCER Y CUARTO MES.

1. Realización de un pre-diagnóstico de la situación conocida.
2. Recogida de información a través de las entrevistas y grupos de discusión realizados (así como de cuestionarios, si fueran empleados).
3. Análisis de contenido de las entrevistas y grupos de discusión y sintetización de la información que se desea obtener por cada objetivo planteado.

QUINTO MES.

1. Redacción de informe de evaluación final.
2. Exposición ante el equipo de dicho informe de evaluación
3. Despedida del equipo de evaluador@s.
4. Auto evaluación conjunta con la institución evaluada.
5. Auto evaluación interna, por parte del equipo de evaluador@s, del proceso evaluador.



BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR, M.J. Y ANDER-EGG, E. **Evaluación de servicios y programas sociales**. Madrid, Siglo XXI. (1992)
- ALVIRA MARTÍN, F. **Metodología de la evaluación de programas**. Madrid, CIS.(1991).
- FERNÁNDEZ- BALLESTEROS. **Evaluación de Programas: Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud**. Madrid. Síntesis (1995).
- MORGENSTERN S. , FINKEL L. **Materiales para la evaluación de los Servicios Sociales**. UNED. Madrid. (2002)
- REBOLLOSO PACHECO, E. **Evaluación de Programas. Ambitos de Aplicación**. Barcelona, Textos Universitarios "Sant Jordi".(1998)
- RAMÍREZ NAVARRO, J.M. y otros. **Teoría del proceso de evaluación y aplicación práctica a las estructuras básicas de Servicios Sociales**. Madrid. Consejo General de Colegios Oficiales de D.T.S. Y AA.SS. (1991).
- ROSSI, P.H. Y FREEMAN, H. E. **Evaluación: Un enfoque sistemático para programas sociales**. Mexico, Trillas. (1989)
- STUFFLEBEAM, D.L. Y SHINKFIELD, A.J. **Evaluación sistemática: guía teórica y práctica**. Barcelona, Paidós (1987)