



# Alternativas

Cuadernos  
de trabajo social

Nº 27 • 2020

**Dirección**

Víctor M. Giménez Bertomeu (victor.gimenez@ua.es)

**Secretaria**

Yolanda Domenech López (yolanda.domenech@ua.es)

**Comité Editorial/Editorial Board\***

Andrés Arias Astray. Universidad Complutense de Madrid  
 Antonio Gorri Goñi. Universidad Pública de Navarra  
 Antonio López Peláez. Universidad Nacional de Educación a Distancia  
 Carmen Alemán Bracho. Universidad Nacional de Educación a Distancia  
 Carmen Barranco Expósito. Universidad de La Laguna  
 Cristóbal Torres Albero. Universidad Autónoma de Madrid  
 Fernando Casas Mínguez. Universidad de Castilla-La Mancha (Cuenca)  
 Jorge Garcés Ferrer. Universitat de València  
 María Asunción Martínez Román. Universidad de Alicante  
 Natividad de la Red Vega. Universidad de Valladolid  
 Octavio Vázquez Aguado. Universidad de Huelva  
 Víctor M. Giménez Bertomeu. Universidad de Alicante  
 Yolanda Domenech López. Universidad de Alicante

**Consejo Científico Asesor/Advisory Board**

Carmina Puig Cruells. Universitat Rovira i Virgili. Tarragona  
 Enrique Pastor Seller. Universidad de Murcia  
 Esther Villegas Castrillo. Universidad de Alicante  
 Fernando de Lucas y Murillo de la Cueva. Universidad de Alicante  
 José Luis Sarasola-Sánchez Serrano. Universidad Pablo de Olavide. Sevilla  
 José Manuel Barbero García. Universitat de Girona  
 Josefa Cardona Cardona. Universitat de les Illes Balears  
 Josefina Fernández Barrera. Universidad de Barcelona  
 Luís Enrique Alonso Benito. Universidad Autónoma de Madrid  
 María Carmen Pérez Belda. Universidad de Alicante  
 María de las Olas Palma García. Universidad de Málaga  
 María Jesús Uriz Pemán. Universidad Pública de Navarra  
 María José Escartín Caparrós. Universidad de Alicante  
 María Luisa Setién Santamaría. Universidad de Deusto  
 Marta Llobet Estany. Universidad de Barcelona  
 Santa Lázaro Fernández. Universidad Pontificia de Comillas  
 Teresa Facal Fondo. Universidad de Santiago de Compostela

**Consejo Científico Asesor Internacional/International Advisory Board**

Agnes Koon Chui Law. Center for Social Work Education and Research. Sun Yat-sen University. Guangzhou, China.  
 Alberto Acosta Espinosa. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, (FLACSO- Ecuador). Quito, Ecuador.  
 Annamaria Campanini. Università degli Studi di Milano-Bicocca. Milán, Italia.  
 Darja Zavirsek. University of Ljubljana. Ljubljana, Slovenia.  
 Göran Therborn. Göteborg University. Göteborg, Sweden.  
 John Gal. Paul Baerwald School of Social Work and Social Welfare. Hebrew University of Jerusalem. Jerusalem, Israel.  
 Johan Galtung. Transcend. Peace University. A Peace and Development Network.  
 Jorge M. L. Ferreira. ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa. Lisboa, Portugal.  
 José Paulo Netto. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, Brasil.  
 Mona Fransehn. Göteborg University. Göteborg, Sweden.  
 Nino Zganec. University of Zagreb. Zagreb, Croatia.  
 Philip Mendes. Monash University. Melbourne, Australia.

---

\* El Comité Editorial tiene las siguientes funciones. Asistir al editor de la revista, especialmente, en el seguimiento de los trabajos: recepción, evaluación, aceptación y decisión final sobre la publicación del trabajo. Asimismo, es responsable del estilo, definición de las normas de presentación de trabajos y de establecer la estructura de la revista.

ALTERNATIVAS  
Cuadernos de Trabajo Social

## INDEXACIÓN

Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social se encuentra actualmente presente en los siguientes sitios web:

### BASES DE DATOS

**Scopus\*** SCOPUS - Base de datos de citas y resúmenes de bibliografía revisada por pares; con herramientas para el seguimiento, análisis y visualización de la investigación.

**PSICODOC** PSICODOC - Base de datos internacional que facilita la búsqueda bibliográfica y el acceso al texto completo de las publicaciones científicas sobre Psicología y otras disciplinas afines

**ÍNDICES CSIC** Información y Documentación de la Ciencia en España (ÍNDICES-CSIC) - Recurso bibliográfico multidisciplinar que recopila y difunde principalmente artículos de investigación publicados en revistas científicas españolas.

**Dialnet** Dialnet - Portal de difusión de la producción científica iberoamericana impulsado por la Universidad de La Rioja.

**REDIB** Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico (REDIB) - Plataforma de agregación de contenidos científicos y académicos en formato electrónico producidos en el ámbito iberoamericano.



**Dimensions** - Plataforma para la investigación con base de datos de revistas, herramientas de análisis y otros servicios. Digital Science.

### OTROS INDICIOS DE CALIDAD

**latindex** Latindex - Sistema regional de información en línea para revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Ofrece un servicio general de directorio y otro de catálogo de revistas con calidad evaluada. Características cumplidas en el Catálogo 2.0: 35/38.

**ERIH PLUS** European Reference Index for the Humanities and the Social Sciences (ERIH PLUS) - Índice europeo para la mejora de la visibilidad global de la investigación de alta calidad en las Humanidades y Ciencias Sociales, publicada en revistas académicas europeas.

**CIRC** Clasificación Integrada de Revistas Científicas (CIRC) - Clasificación de revistas científicas de Ciencias Sociales y Humanas en función de su calidad, integrando los productos de evaluación existentes considerados por CNEAI-ANECA. Clasificada como C en Ciencias Sociales.

**Google académico** Google Scholar - Buscador de Google especializado en documentos académicos con recuento de citas.

**MIAR** Matriz de Información para el Análisis de Revistas (MIAR) - Recolecta datos para la identificación y análisis de revistas científicas. Calcula la visibilidad a través del Índice Compuesto de Difusión Secundaria (ICDS). ICDS: 7,9.

### DIRECCIÓN POSTAL

Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social. Universidad de Alicante  
Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Ap. Correos 99 (03080) Alicante  
alternativasts@ua.es  
<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/5269/>

### Información estadística relativa al Nº 27. Año 2020

Número total de trabajos recibidos / <i>Total number of submissions</i>	32
Número de trabajos aceptados (%) / <i>Total number of submissions accepted</i>	6 (18,75%)
% de trabajos rechazados / <i>% of submissions rejected</i>	14 (43,75%)
Trabajos en proceso de revisión y evaluación (%) / <i>Submissions in review process (%)</i>	12 (37,50%)
Número medio de revisores por artículos / <i>Average number of reviewers per article</i>	2,08
Demora media recepción-revisión / <i>Average time reception-review</i>	21,83
Demora media aceptación-publicación / <i>Average time acceptance-publication</i>	221,67
Demora media recepción-publicación / <i>Average time reception-publication</i>	371
% de trabajos que comunican resultados de investigación originales / <i>% works reporting results of original research</i>	(6/6) 100%
% de autores externos al Comité Editorial / <i>% of external authors (Editorial Board)</i>	(14/14) 100%
% de autores externos a la organización editora de la revista / <i>% of external authors (Publishing Organisation)</i>	(14/14) 100%
% de autores extranjeros / <i>% Foreign authors</i>	(2/14) 14,3%
% de trabajos financiados por organismos públicos o privados de investigación / <i>% works funded by public/private research organisation</i>	(1/6) 16,7%

# ALTERNATIVAS

## Cuadernos de Trabajo Social

N.º 27. Año 2020

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES  
UNIVERSIDAD DE ALICANTE



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

La publicación de este número ha sido posible gracias a la obtención de una ayuda del Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo e Innovación de la Universidad de Alicante.



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

TÍTULO: ALTERNATIVAS. CUADERNOS DE TRABAJO SOCIAL

ISSN: 1133-0473

ISSN electrónico: 1989-9971

Depósito legal: A 974-2015

DOI: 10.14198/ALTERN

EDITOR: Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Alicante

PERIODICIDAD: Anual

FECHA DE INICIO: 1992

WEB: <http://dtsss.ua.es/es/alternativascuadernostrabajosocial/>

CORREO ELECTRÓNICO: [alternativasts@ua.es](mailto:alternativasts@ua.es)

<http://publicaciones.ua.es/publica/revistas.aspx?Cod=11>

RUA: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/5269>

TITLE: ALTERNATIVAS. CUADERNOS DE TRABAJO SOCIAL

ISSN: 1133-0473

Electronic ISSN: 1989-9971

Legal deposit: A 974-2015

DOI: 10.14198/ALTERN

PUBLISHER: Department of Social Work and Social Services, University of Alicante, Spain

PERIODICITY: Annual

START DATE: 1992

WEB: <http://dtsss.ua.es/es/alternativascuadernostrabajosocial/>

EMAIL: [alternativasts@ua.es](mailto:alternativasts@ua.es)

<http://publicaciones.ua.es/publica/revistas.aspx?Cod=11>

RUA: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/5269>

Publicaciones de la Universidad de Alicante

Campus de San Vicente s/n

03690 San Vicente del Raspeig

[Publicaciones@ua.es](mailto:Publicaciones@ua.es)

<http://publicaciones.ua.es>

Teléfono: 965 903 480

Diseño de portada: candela ink

Composición: Página Maestra (Miguel Ángel Sánchez Hernández)



Los contenidos están bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional. Los contenidos pueden copiarse, distribuirse o comunicarse públicamente, bajo las siguientes condiciones generales: Reconocimiento. Debe reconocerse los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciadore (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra). Los términos de la licencia disponibles on-line en: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

## ÍNDICE

1. The effects of the economic crisis and managerialism in social work: a study of working practices and relationship reshaping  
*Los efectos de la crisis económica y del gerencialismo en el trabajo social: un estudio sobre las prácticas de trabajo y la remodelación de las relaciones* ..... 9  
GIOVANNI CELLINI, ALICE SCAVARDA
2. La Universidad como instrumento para la inclusión social de personas refugiadas. Aportaciones desde el Trabajo Social  
*The University as an instrument for the social inclusion of refugees. Contributions from Social Work* ..... 27  
IRENE SOLEDAD ESTRADA MORENO, MARÍA DE LAS OLAS PALMA-GARCÍA
3. Diseño e implementación de la Escala SiSo de medición de las situaciones de dificultad social. Herramienta para el diagnóstico en Trabajo Social  
*Design and implementation of the SiSo Scale to measure situations of social difficulty. Diagnostic Tool for Social Workkain* ..... 45  
ESTHER RAYA DIEZ, MARÍA JESÚS REAL PASCUAL
4. Corrientes teóricas en Sociología que han contribuido a la formación de trabajadores/as sociales. El caso de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona  
*Theoretical currents in Sociology that have contributed to social worker education. The case of the School of Social Work of the University of Barcelona* ..... 71  
JOSÉ ANTONIO LÓPEZ RODRÍGUEZ, JOSEP MARIA TORRALBA ROSELLÓ
5. Inventario para el desarrollo de prácticas colaborativas en Trabajo Social con Familias en situación de especial dificultad. Análisis factorial exploratorio  
*Inventory for the development of collaborative practices in Social Work with Families in special distress. Exploratory factor analysis* ..... 91  
TATIANA CASADO DE STARITZKY, JOSEFA CARDONA CARDONA

6. Inteligencia emocional y felicidad subjetiva en estudiantes de Trabajo Social <i>Emotional intelligence and subjective happiness in social work students</i> .....	117
MARIO MILLÁN-FRANCO, ALEJANDRO ORGAMBÍDEZ RAMOS, LAURA DOMÍNGUEZ DE LA ROSA, SOFÍA LOUISE MARTÍNEZ MARTÍNEZ	
Enfoque y alcance. Directrices para autores/as .....	133
Focus and scope. Author guidelines .....	145
Proceso de evaluación por pares .....	157
Peer Review Process.....	165



Cita bibliográfica: Cellini, G. y Scavarda, A. (2020). The effects of the economic crisis and managerialism in social work: a study of working practices and relationship reshaping. [Los efectos de la crisis económica y del gerencialismo en el trabajo social: un estudio sobre las prácticas de trabajo y la remodelación de las relaciones]. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 27, 9-25. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2020.27.01>

## THE EFFECTS OF THE ECONOMIC CRISIS AND MANAGERIALISM IN SOCIAL WORK: A STUDY OF WORKING PRACTICES AND RELATIONSHIP RESHAPING

### LOS EFECTOS DE LA CRISIS ECONÓMICA Y DEL GERENCIALISMO EN EL TRABAJO SOCIAL: UN ESTUDIO SOBRE LAS PRÁCTICAS DE TRABAJO Y LA REMODELACIÓN DE LAS RELACIONES

GIOVANNI CELLINI  <https://orcid.org/0000-0002-1671-3967>  
Dipartimento di Culture, Politica e Società - Università degli Studi di Torino (Italia)

Alice Scavarda  <https://orcid.org/0000-0002-0972-318X>  
Dipartimento di Culture, Politica e Società - Università degli Studi di Torino (Italia)

#### Abstract

**Introduction.** This paper explores some of the recent transformations in social work in Italy, against the backdrop of the economic crisis and the processes of rationalization. Specifically, the aim is to understand the relationship between managerialism and professional autonomy in social work.

**Methodology.** The article presents a qualitative study conducted in Northern Italy through 40 interviews with practitioners and managers from two different services. A comparative analysis of the representations of labor practices was performed.

**Results.** Managerialism has direct consequences on social workers' professional practices. Efforts to achieve efficiency have led to the standardization of work and curtailed professional autonomy. Bureaucratic tasks have encroached on working time, leaving less time for professional relations.

**Discussion and conclusions.** The rise of managerialism can deplete the ethical content of social work practice. However, empirical data show that there is no confrontation between managers and practitioners, and that there are no signs of collective strategies of resistance to the risk of de-professionalization.

**Keywords:** social work, economic crisis, managerialism, de-professionalization, working practices.

#### Resumen

**Introducción.** El propósito de este trabajo es comprender algunas de las recientes transformaciones en el Trabajo Social in Italia, en el contexto de la crisis económica y los procesos de racionalización. Específicamente, el objetivo es el conocimiento de la relación entre el gerencialismo y la autonomía profesional del Trabajo Social.

**Metodología.** El artículo presenta una investigación cualitativa, realizada en el norte de Italia mediante 40 entrevistas con profesionales y directivos de dos servicios diferentes. El método de investigación se centra en el análisis comparativa de las representaciones de las prácticas laborales.

**Resultados.** El gerencialismo tiene consecuencias directas en las prácticas profesionales de los trabajadores sociales. La búsqueda de la eficiencia ha llevado a la estandarización del trabajo e a la reducción de la autonomía profesional. La redefinición del tiempo de trabajo, debido a la ampliación de tareas burocráticas, reduce el espacio dedicado a la relación profesional.

**Discusión y conclusiones.** El desarrollo del gerencialismo puede agotar los contenidos éticos de la práctica del Trabajo Social. Sin embargo, los datos empíricos muestran la ausencia de un enfrentamiento entre gestores y profesionales; no hay indicios de estrategias colectivas de resistencia al riesgo de desprofesionalización.

**Palabras clave:** Trabajo social, crisis económica, gerencialismo, desprofesionalización, prácticas laborales.

Persona responsable de correspondencia: Giovanni Cellini  
Dirección: corso M. D'Azeglio 60, 10126 Torino – Italy  
Dirección de correo electrónico: [giovanni.cellini@unito.it](mailto:giovanni.cellini@unito.it)

Recibido: 18/01/2020

Aceptado: 10/02/2020

Publicado: 01/12/2020



Este trabajo se publica bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional.

## Introduction

Since the 1980s, Western welfare systems, particularly in OECD countries, have undergone a radical transformation, throwing them into permanent crisis. In this scenario, neoliberal reforms have concentrated on economic considerations and efficiency, with significant cuts in financial resources. These changes have affected various aspects of practice in public social services and other helping professions. Especially in social work, management procedures aiming primarily at rationalization and cost control have increased in Italy as well as in other European Union (EU) and OECD countries. Arising from the growing intensification of work, these procedures affect social workers' professional autonomy and professional identity. This paper presents evidence from a qualitative study based on 40 interviews with frontline practitioners (social-health operators, educators and social workers) and managers working in two different settings in northern Italy. The first is a large Social Service Department in a major city; the second is a small consortium of local Social Services in a suburban area.

Before presenting the study's methodology, results, discussion and conclusions, the following section will summarize the theoretical background.

### *Permanent austerity of the welfare state and managerialism*

In addition to the domestic economic and social transformations in each country, European integration and globalization are factors that have contributed to the "permanent austerity of the welfare state" (Pierson, 2001; Tylor-Gooby, 2002, in Ferrera, 2007), as it has put a number of constraints on national governments' autonomy. The following transformations have been particularly noteworthy: the transition from a rapidly growing economy, able to sustain the welfare state and its structure, to a slow-growth or no-growth economy that is struggling to fulfill this role; demographic changes, especially those relating to the aging population and migration flows; and the transition from Fordism to a post-industrial economy. In Europe, moreover, with the processes of unification, countries have transferred part of their sovereignty to supranational bodies. In addition, since the last decade of the twentieth century, the EU as a whole has been subjected to the pressures of globalized capitalist market forces and to the economic interests of multinational corporations. The latter have sought to remove trade barriers and the ability of nation-states to allocate part of the proceeds of taxation to social redistribution measures.

These processes have had an effect on social services and on helping professions such as social work operating within European welfare systems. Social work is called upon to deal with increasingly precarious funding for

social services, where cuts in economic resources affect clients, and sectors of society and powers that have influence over social services sometimes perceive them as a burden for the community. In this scenario, social workers are managed professionals, working in formal organizations as officials engaged in balancing professional expertise with the demands of higher-level management (Trivellato & Lorenz, 2010; Albano & Dellavalle, 2013).

In Italy, social workers are mainly employed in public sector organizations, which, since the 1990s, have been affected by the spread of New Public Management (NPM). Several commentators have associated NPM with reforms and dimensions of change, including: a greater stress on discipline and parsimony in resource use; an active search for finding alternative, less expensive ways to deliver public services, instead of laying the emphasis on institutional continuity and the maintenance of public services; the introduction of explicit measures of performance; private-sector styles of management; contracting out and privatization (Hood, 1991, 1995; Clark, 2000). These changes have led to dwindling financial resources and, more generally, brought about a transition from a model based on universal citizenship rights to targeted services, to which access has been gradually reduced by stringent eligibility criteria (Jones, 2001).

One result of these changes has been the rise of managerialism in social services. Though there are 'good reasons' for this, in the form of transparency and efficiency of services, the solutions often end in proceduralism and standardization (Albano & Dellavalle, 2013). Recent studies show that the spread of management procedures in Italy has centered on the helping professions that work in social services, and on social work in particular, influencing many aspects of professional practice (Fargion, 2009).

First, there is an increasing emphasis on efficiency and rationalization, with the introduction of quality standards for services and tools for monitoring and cost control, through the massive use of budgeting (Rogowski, 2011).

Other significant transformations include the shift towards results orientation, performance evaluation, and viewing clients as 'customers' who can choose between different agencies. However, researchers have found that these transformations in Italy have been more theoretical than practical, relating only to the evaluation of results (Albano & Dellavalle, 2013). There is, in fact, an emphasis on progress monitoring rather than on results (*Ibidem*).

As a result of these changes, work has been fragmented into phases, and divided between separate areas and services for specific client groups.

Second, different hierarchical levels have been established, in particular with the creation of middle managers who perform a filter function between the upper and lower levels of the organization. The increase in the number of senior figures, combined with the introduction of standardization processes,

detailed procedures and mechanisms have raised questions about whether there is a rift between ‘frontline’ practitioners and managers (Kirkpatrick, 2006; Tousijn, 2012). Moreover, these changes can lead to a loss of practitioners’ autonomy and discretion, so much so that they risk creating an actual ‘distortion’ of the profession (Lorenz, 2005; Roose et al., 2010).

In social services, the system of procedures and activities is largely preordained, and practitioners are mostly controlled through the hierarchy, as is typical of “machine bureaucracy” (Mintzberg, 1979). Practitioners’ discretionary margins are thus gradually narrowed, as a result of control over their work. Coordination is based on standardized execution, where predetermined procedures and heteronomous rules are imposed on subordinate levels (Albano & Dellavalle, 2013, p.50).

These trends are part of the decline in professionals’ expert competence, including that of social work practitioners, which Garland (2001) analyzed with reference to the British and American penal-welfare system and Western welfare systems in general.

#### *Changes in social work, control and risk of de-professionalization*

The changes described above can be summarized as a general intensification of work, resulting, among other things, from a new definition of control in organizational processes. The use of technology and control over professional practice has created a new working environment, especially for social workers. As a result, the general rise in workload, plus the added burden of administrative and bureaucratic tasks, can deplete the ethical content characteristic of the profession (Facchini, 2010). From this perspective, management is chiefly concerned with goals such as cost control, effectiveness and efficiency, whereas the practitioner’s point of view focuses on ethical and professional values, such as the right to equity, health, social recognition, etc. Although scholars have noted that this distinction is not always so clear (Albano & Dellavalle, 2013), it is safe to say that there may be a conflict between the needs of management and the ethical and, consequently, methodological core of social work.

For Italy’s managed professionals, social workers in particular, it is difficult to strike a balance between control-based rules and autonomous rules. In the first case, or control regulation, individuals who exercise legitimate authority pre-order the activity of others, while the second case—autonomous or self-regulation—complements control regulation or opposes it. There may be control over others or negotiation/compromise (joint regulation) may prevail.

Professional groups affirm their identity and independence by developing rules that differ from formal ones; these rules can supplement those

established by managers, but can also be antagonistic to them. Managers, for their part, view such autonomy with ambivalence: though it is a resource, it is also a threat to the ability to control the organization. From the managers' perspective, then, managed professionals' autonomy should be governed: managers want practitioners to use their room for maneuver, but without challenging predetermined rules and objectives. Moreover, the autonomy that social workers need in order to exercise their profession is threatened by the demands of national and local government, which seek to harmonize and rationalize expenditure; rules and procedures can pre-encode action and thereby reduce autonomy based on professional knowledge and skills (Albano & Dellavalle, 2013).

Social work researchers have addressed the issue of managerialism in the relationship between professions and organization (Fargion, 2009; Lorenz, 2005; Dellavalle & Palmisano, 2013). With specific reference to the contributions of the sociology of professions and the work of Freidson (2001) in particular, we can affirm that there is tension in social work between the managerial-hierarchical relationship ("bureaucracy"), where control is hierarchical, and professionalism, where the rules are those of self-governance and internal control. In Italy, the National Association of Social Workers (*Ordine degli Assistenti Sociali*) considers these professionals to be near the idealtype of professionalism; on the other hand, the needs of organizational control place the work of social workers close to the idealtype of "bureaucracy" (*Ibidem*).

Moreover, some authors relate the increase of control to administrative bodies and the loss of autonomy that has weakened the social work profession (Lymbery, 2001). Studies on social work in the Britain, while recognizing the need for clear rules in the process of service provision, show that the redundancy and rigidity in procedures typical of bureaucratic managerialism have reduced practitioners' autonomy and decision-making power, transforming the profession into a "technocratic bureaucracy" (Dominelli, 2004).

Clearly, then, managerialism raises a series of problems for the social work profession: the devaluation of professional knowledge and skills, the reduction of autonomy in favor of standardization and the formal definition of performance, and the emphasis on procedural rationality. Excessively detailed procedures risk stifling not only professional autonomy, but also the relational sense of the profession, which is based on recognizing the client as a person and an actor with real and potential personal resources (Dellavalle & Palmisano, 2013).

The high degree of rigidity in procedures, which is typical of organizations with a low level of professionalism (La Rosa, 1995), contrasts with the

organizational structures of highly professionalized social services such as the one investigated in the study presented here. Since the 1990s, in fact, social work in Italy has undergone reforms that have been viewed as substantial steps towards professionalization (Dellavalle & Palmisano, 2013). In this connection, it should be noted that the 1993 law establishing the Italian National Association of Social Workers (*Ordine degli Assistenti Sociali*) recognized social work as a self-regulated profession like medicine, law, etc. In the same period, educational levels were upgraded through the introduction of university bachelor and master degrees.

Lastly, it should be noted that the emphasis on the mechanisms of control over the delivery of services undermines social workers' ability to invest in reflexivity and experimental innovation. On the other hand, the Italian social work profession "has always given little attention to the costs and benefits of interventions and has neglected the importance of accountability and making assessments of the effectiveness of their action" (*Ibidem*, p.181).

### Empirical material and methodology

The paper presents evidence from a qualitative study conducted between 2012 and 2017, which reconstructs the forms of professional work and the mechanisms of managerialism in social work in order to understand whether there is a clash between professionalism and managerialism and how social workers cope with this tension in their daily practice.

The comparative study was carried out in two settings that differ in organizational structure and size. The first is a Social Service Department in a major city, a large organization with many different hierarchical roles, specifically middle and top managers. Each of the city's ten districts ("circoscrizioni") has a decentralized Social Service Department, each of which has two middle management positions with different tasks and characteristics: PO (*Organizational Position*, similar to a Head of Service) and an RAS (*Social Area Manager*, a sort of team manager) for each practice area dealing with specific client groups, viz., children and families, the disabled, the elderly, adults in need and administrative tasks. Top managers (*Social Service Executives*) are directors of local and central services: decentralization is not complete, since each department maintains a hierarchical link with the municipality's Central Division of Social Services (Divisione Servizi Centrali e Rapporti Aziende Sanitarie) and does not have its own budget. In addition, there is a complex and rather fragile situation of dual dependence, as the local department depends on the Central Division for all basic services and can use the district budget for additional expenses, local services and administrative matters.

The second case study is a smaller organization: a consortium of local Social Services in a suburban area, with a simpler and more flexible structure made up of managers and frontline staff. Middle management is nearly non-existent. There are only two Organizational Positions (PO): one Administrative Manager and one Head of all Social Services. The managerial position for each area has not been filled, as social workers have refused to vote on candidates selected from among their ranks.

Data were collected through in-depth interviews with 40 managers and frontline staff: social workers, educators, social-health practitioners and *istruttori assistenziali*, i.e., administrative roles performing professional tasks. In addition, the interviewees provided some textual materials, mainly official documents and examples of assessment forms. All interviews were recorded and fully transcribed. Data were thematically organized and analyzed using the template analysis technique (King, 1998), which entails a list of *a priori* codes taken mainly from the interview guide, but then modified as the researcher reads and interprets the texts.

Questions were designed to shed light on social work practitioners' representations of the changes outlined in the previous paragraphs, comparing managers' and frontline practitioners' "inner states" (Cardano, 2010). Specifically, questions addressed intents and purposes on the one hand, and the meanings of actions on the other. The study examined whether the economic crisis and the rise of managerialism affect the professional identity and autonomy of social workers and how they react to this supposed risk of distorting the profession (Roose *et al.*, 2010).

The issues addressed in the paper focus on how frontline practitioners deal with these workplace changes in their everyday working lives, in terms of both internal and external relationships. The first type of relationships is between different hierarchical levels and occupational groups, and is particularly interesting because social workers' specific tasks have been gradually entrusted to different professions, in line with the trend towards creating a sort of "single operator", or a case manager with undifferentiated skills. The second relationship is that with service users, both at the individual and collective level, i.e., voluntary organizations or self-help groups.

The following sections provide a general overview of the consequences for professional work, examining the dilemma between the commitment to institutional goals, and the professional responsibility to help people in need and address social problems.

## Results

### *Frontline practitioners' point of view.*

While in the Consortium it is hard to locate a specific turning point in the process of social-health service reform, the introduction and development of managerialism in the SSD of the major city can be seen as a consequence of local directives from 1999 and 2001. The goals of these directives were to strengthen cost control, entrusted to the different hierarchical roles; create uniform quality standards for the services in all districts; empower the IT system and reshape task distribution among practitioners on the basis of thematic areas.

The study found that budget management and control is considered a key aim of the agency in both settings, raising concerns that the budget is insufficient to meet clients' needs, especially after the recent cuts dictated by the economic crisis. Indeed, the national funding delivered by regional government steadily declined between 2009 and 2013, to the extent that the Social Policies Fund (*Fondo per le Politiche Sociali*) was almost halved during the period. In the last year, moreover, the district budget dropped by 30%; as a result, several public tenders for local service management were canceled, and capital for social-impact projects was reduced.

Thus, though demand is growing because of the new needs resulting from population aging, migrations and the collapse of the middle class, some services are steadily cut back or have long waiting lists. Residential and home care for the elderly is an example: only the most serious cases are able to receive something.

In addition, the process of targeting aims to ration access to services by introducing strict eligibility criteria. As a means of cost control, this calls for user involvement and activation, and involves a very different interpretation of the term "empowerment". This means that some clients' requests cannot be met, producing a sense of frustration and powerlessness for social workers. Though clients are seen as 'customers', they have no real possibility of choosing between different agencies (access to services is dependent on the place of residence) or between the public and private sectors (the tertiary sector cannot make up for public service provision). As two respondents suggest:

*Nowadays, we're working only on emergencies. (Educator, Disabled area, Consortium)*

*We can't get started on new projects, we're only monitoring old ones. [...]* We are pushing many responsibilities back on to families, and many



*of them are unable to bear this burden. I am very uncomfortable with this situation! (Social-Health operator, Elderly, SSD)*

In a situation of greater insecurity, there is a risk of burnout, as social workers cannot be honest with their clients:

*We can't say "no" to clients, because the public authority's policy calls for them to be put on waiting lists, even if we know that there are no economic resources, in order to avoid clients' complaints. However, we are social professionals and it isn't right to give false information and promises to service users. (Social Worker, Children and Families, SSD)*

On the other hand, as a consequence of the spread of new forms of poverty, social professionals interact with clients who are more troubled and in greater need than in the past, and they have to manage their reactions:

*I had to call the police three or four times this month, because the subsidies haven't arrived, clients have become more aggressive, money is very important for them in this period. (Social Worker, Consortium)*

At times, moreover, practitioners have made intervention proposals that did not receive management approval, mainly for economic reasons, and thus had to inform clients of the refusal or choose alternative options, which can be cheaper but suboptimal. The classic tension between bureaucratic discipline and professional expertise (Gouldner, 1954) emerges in such circumstances, because social workers are faced with the dilemma between acting independently, in line with the 'law of expertise law', or conforming to a supervisor's rule.

The majority of frontline practitioners complain of a sort of structural lack of clarity about the available budget: information, primarily given by PO, is unclear both before and after needs assessment. According to some of the practitioners, this can create disparities between different clients in relation to their "order of arrival", against the local goal of equal provision and territorial uniformity. Specifically, the possibility of restraining professional autonomy is widespread in the first setting: as middle managers seem to act as mediators between frontline practitioners and upper managers (*Social Service Executives*), management control over social work practice is pervasive. Middle managers usually assign cases to the different practitioners during team meetings and though they may discuss the project, they seldom modify it after the Central Division manager's opinion. In particular, they

discourage “expensive” interventions, such as admission to children and families’ communities. At the Consortium, the situation seems to be different, since management is understaffed and management supervision is not very frequent, both because the single PO cannot join team meetings, and because frontline social workers can have more direct contact with senior managers.

Many frontline practitioners in the major city consider that their department’s many hierarchical levels contribute to the system’s slowness and rigidity: for example, they complain that many signatures (four) are needed to have a project approved. They are often critical of the fact that the percentage of managers is growing at the same time as the percentage of frontline practitioners is declining because of the lack of staff turnover: attrition has produced an aging and dwindling workforce, and one that sometimes is also less qualified.

Alongside the reliance on outsourcing and contracting out, social workers’ specific tasks and roles have gradually been shifted to other professions, i.e., social-health operators, who are cheaper but less skilled. Indeed, there are tensions both within and between different social professions: on the one hand, frontline staff do not gladly accept managers who were previously colleagues, and frontline managers feel they are no longer part of the team. On the other hand, cases are assigned interchangeably, and sometimes even shared among practitioners whose different types of professional knowledge and expertise can lead them to adopt divergent interpretations of the case.

In addition, the rhetoric of service quality, together with the need to achieve efficiency and effectiveness, have created a new working environment for social workers, with detailed rules prescribing services and entitlements, standardized protocols and forms for needs assessment, which constrain decision-making, and may make relationships with clients mundane and routinized. Although the IT system seems to be inadequate—as the technology is old and inflexible, IT tools are used only to store data rather than process them—these changes entail a sort of Tayloristic organization of work. The latter is split up into phases (admission, case assessment and intervention proposal, service provision) assigned to different practitioners, and is also characterized by a high level of specialization, thanks to the service’s division into practice areas. Most interviewees state that the body of knowledge required to manage case situations is increasingly broad and interdisciplinary, making this division necessary, even if it can be an additional source of rigidity: neither staff nor information pass smoothly or regularly between different sections.

Most importantly, the need to respond to agency requests increases the time needed to deal with the bureaucracy and paperwork, at the expense

of time spent with clients; moreover, the call to speed up the pace of work in order to meet deadlines makes contact with the client more superficial and largely a matter of abiding by the requirements of tick-box forms. Some of these forms, specifically those for the elderly and disabled, are highly standardized, with precise scores, so they discipline social workers' focus, limiting the professional autonomy and discretion that would enable them to acknowledge clients' capabilities and customize interventions (Bouquet, 2004). Filling in the form, then, can be a frustrating experience, as one social worker suggests:

*We've become mere accountants! (Social Worker, elderly, SSD)*

In a vicious cycle, fewer interventions to prevent social problems makes difficult situations worse, and thus increases the caseload; this, together with the "standardization" of work, detracts from the time available for proactive activities like community and group work or finding funding for specific social projects. Lastly, the reorganization of working time reduces opportunities for dialog and debate with other professionals working in different fields either within or outside the Social Service Department. Social workers also sacrifice critical and reflexive practice, which is essential in order to re-examine the case study, in terms of professional assessment and self-assessment.

We will now turn to a comparison of frontline staff and managers' points of view about the effects of managerialism on the goals and characteristics of social work practice.

#### *Managers' point of view.*

As outlined above, management in both investigated settings is made up of different roles and levels: from frontline managers (PO and RAS) to Social Service Executives, either of local or central services. Though professional staff occasionally receive management training, management systems and capabilities seem to be underdeveloped, especially in relation to the information system and to performance and output evaluation. On the one hand, management by objectives shows certain specific shortcomings. The first of these regards goal setting, which is often formal and late, with limited attention to the contribution made by frontline staff: goals are established by managers on the basis of political considerations and are intended mainly to contain public expenditure. Second, the performance pay system seems to be inaccurate, because awards are often calculated mathematically (at the Consortium) or given in rotation (at the SSD). On the other hand,

management performance indicators are based solely on the number of cases taken on, so as Pollitt (1990) maintains: “quality is often equated with standardization”. Both managers and practitioners report the lack of systematic assessment of individual practitioners and collective areas, while evidence based practice (Harlow et al., 2013) is virtually unknown.

However, the most important change involves the top-down nature of the organization: since 2001, social workers can no longer take part in local public-private development projects or meetings for the allocation of resources: their relationship with the political side is mediated by frontline managers. Social workers report that they are rarely consulted for a technical opinion: as a result, policy suggestions made by frontline staff, deriving from their daily practice and knowledge of the local population, are often neglected. They see themselves as simply executors of policy initiatives and decisions, “technocratic bureaucrats” (Dominelli, 2004) with no opportunities to discuss them or suggest alternatives; to them, this means a loss of proximity to citizens’ needs.

For their part, managers draw attention to the complexity of the current political situation: rules and requirements are changing continuously, so the single practitioner cannot keep abreast. Consequently, they emphasize their own positive roles in providing information about policies and resolutions during regular team meetings, and in receiving social workers’ requests (though the workers themselves do not confirm the latter role). Managers also underscore the benefits of their supervision of professional assessment: not having to shoulder all the responsibility for the intervention proposal is reassuring for field practitioners, especially when clients lodge complaints, as well as when difficult situations arise with strong emotional consequences, i.e. the decision to institutionalize a disabled person. The need to make a collective decision, together with the use of standardized forms, increases the accountability and transparency of social work, thus reducing the risks of malpractice and arbitrariness. As one PO suggests, this “can protect both the client and the practitioner, who can show and justify all the steps of his intervention”.

At the same time, some managers state that social workers feel supported and represented by their supervisors in multi-professional teams, when they have to interact with practitioners from the health sector. Frontline managers can not only mediate external relationships, but they also have an important function in internal team management: they can mitigate interprofessional tensions by exerting their authority during team meetings. On the whole, our study found no evidence of a rift between frontline practitioners and middle managers, thanks to the filter role performed by the latter, who come from

the same profession as their colleagues. As indicated earlier, this co-option of professional *élites* into management can create some embarrassing situations. However, as the *soft bureaucracy* thesis (Courpasson, 2000) suggests, it may lead to dialog and good personal relationships, because practitioners feel understood by their supervisors, and the latter's role is legitimized. Indeed, there are greater tensions between lower and upper strata of the organization, since Social Service Executives and managers of the Central Division of Social Services, who hold power over economic resources, often have administrative skills and training. Consequently, they express business orientation and managerial goals, defining their loyalties in organizational terms. This is probably also due to the lack of contact between them: only PO and RAS attend meetings with directors and executives, who rarely interact with frontline staff.

Lastly, budgeting can be a guarantee that money is spent for specific aims and for people to whom funding has been allocated: a small group of managers are critical of previous standards of social care, which they believe could create state dependency, since some clients took advantage of the generosity of public service in the past. They stress the importance of considering whether the intervention is appropriate both professionally and economically: social professionals must choose from a wide range of interventions, being aware of their costs as well as their benefits. In this sense, the lack of resources can be an opportunity to re-think social service and field creative responses to the economic crisis.

### Discussion and concluding remarks

Our findings confirm the complex and ambivalent nature of social work as a “profession of boundaries”, functioning as a broker that connects different people and institutions, or rather, mediates between individual and social responsibility (Roose et al., 2010). We can also say that the classic conflict between the professional—as well as social—mandate (human rights protection) and the bureaucratic mandate (organizational and political goals) of these “managed professionals” (Trivellato & Lorenz, 2010) is always present. As “buro-professionals” (Prandstraller, 2004), social workers must find a balance between loyalty to authority—or hierarchical discipline, in Gouldner's terms—and professional expertise, which aims to promote social justice and improve the subjective well-being of individuals and communities. The majority of interviewees explain that the focus of their work entails assessing service users' “real” needs and building a relationship of trust with them; at the same time, because of budget cuts and new working practices, some of them feel “they are losing the sense of what they are doing”.

Consequently, the rise of managerialism in social work can deplete the ethical content of professional practice (Fargion, 2009; Lorenz, 2010), reducing the complexity of individual situations and contexts to prescribed and universal responses. This is evident in the different interpretation of the word “empowerment”, which in social work theory is taken to mean promotion of self-direction, whereas management culture relates it to users’ individual responsibility, without taking unequal starting conditions into account (Dellavalle & Palmisano, 2013). In addition, the overriding concern is with meeting organizational needs rather than users’ needs. Indeed—even though the culture of evaluation is not widespread—a practitioner’s success is often measured in terms of efficiency, i.e., whether managers’ targets have been met, while the efficacy of interventions in terms of impact on users’ well-being is largely ignored.

More precisely, the study presented herein indicates that the partial managerial reform that has taken place in social services has involved several elements of bureaucratization. In particular, a scientific organization of work has been introduced, packaging activities into repetitive and uniform tasks that can be executed by different professionals, in accordance with predetermined procedures and control over performance. This evokes Mintzberg’s “machine bureaucracy” (Mintzberg, 1979), which, unlike “professional bureaucracy”, limits workers’ margins of discretion and personal initiative. Although several respondents maintain that professional autonomy is recognized in the preliminary phase of their work—viz. contact with users and assessment of their needs—the balance between control-based rules and autonomous rules (Reynaud, 1988) is heavily tilted towards the first term of the dichotomy. As a professional group, social workers seem unable to develop and negotiate rules that are either supplementary or antagonistic to organizational ones. Middle managers act as a buffer between top management, the political system and their frontline colleagues, but seem to build a sort of “one-sided relationship”. Our data suggest that they focus entirely on communicating managerial imperatives to the lower strata of the organization and managing the latter’s reactions and relationships, rather than on representing social workers and passing on their requests, thus preserving their own professional identity and autonomy.

Indeed, as suggested earlier, there is a real risk of distorting the profession and undermining professional judgement (Rogowski, 2011). Hierarchical control and the use of standardized forms can have negative effects in terms of a shedding of responsibility on the part of the individual social worker and a sort of sterilization of professional practice, which becomes a mere application of routine procedures. This detracts from the most emotional and

relational aspects of caring work and produces mechanisms of self-defence against clients' critical remarks or complaints.

The trend toward intensification and standardization, the limited opportunities for consultation with frontline staff, and the increasing lack of resources can undermine the ethos of social work, transforming it into a set of neutral tasks and obscuring its inner "social" nature, viz., its potential for defining social problems. Though frontline practitioners have voiced criticism, there are no signs of collective strategies of resistance to managerial innovations, like those documented in the literature on health professionals (Tousijn, 2012). Responses, when present, are mainly individual and focused on negotiating resources for specific situations, or providing the service directly if it is not possible to pay someone else. Despite the presence of middle managers who are neither categorically different from nor antagonistic to staff members, this process of "restratification" (Freidson, 2001) does not seem to be sufficient to preserve social workers' professional identity and autonomy. As Lymbery (2001) recommends, it may be necessary to counter these de-professionalizing trends with a process of re-professionalization of social work. Such a process involves defending the balance between the autonomous professional judgement required to deal with unpredictable and complex situations, and the need to comply with agency requirements in order to make working practices accountable and take intervention costs and deadlines into account. This calls for a collective reflection about the possibilities for renewing the profession with its deep understanding of the social and political context in which social work is embedded and recovering its proactive elements. As some authors maintain (Ferguson, 2001; Roose *et al.*, 2010), rather than adapting to the changes in the relationship between individual life worlds and collective expectations, social workers should be one of the main actors shaping this relationship.

## References

- ALBANO, R. & DELLAVALLE, M. (a cura di) (2013). *Organizzare il servizio sociale* [Managing social work]. Milano: Il Mulino.
- BOUQUET, B. (2004). *Ethics and social work*. Paris: Dunod.
- CARDANO, M. (2010). *La ricerca qualitativa* [Qualitative research]. Bologna: Il Mulino.
- CLARK, D. (2000). Public Service Reform: A Comparative West European Perspective. *West European Politics*, 23(3), 25-44.  
<https://doi.org/10.1080/01402380008425382>
- COURPASSON, D. (2000). Managerial Strategies of Domination. Power in Soft Bureaucracies. *Organization Studies*, 21(1), 141-161.  
<https://doi.org/10.1177/0170840600211001>

- DELLAVALLE, M. & PALMISANO, S. (2013). Il servizio sociale: la doppia appartenenza della professione tra paradossi, conflitti e sfide [Social work: the dual membership of the profession amid paradoxes, conflicts and challenges]. In R. Albano & M. Dellavalle (a cura di), *Organizzare il servizio sociale* [Managing social work] (pp. 155-184). Milano: Il Mulino.
- DOMINELLI, L. (2004). *Social work: theory and practice for a changing profession*. Cambridge: Polity Press.
- FACCHINI, C. (a cura di) (2010). *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare* [Between engagement and profession. Social workers in the welfare system]. Bologna: Il Mulino.
- FARGION, S. (2009). *Il servizio sociale* [Social work]. Roma-Bari: Laterza.
- FERGUSON, H. (2001). Social work, individualization and life politics. *British Journal of Social Work*, 31(1), 41-55. <https://doi.org/10.1093/bjsw/31.1.41>
- FERRERA, M. (2007). Trent'anni dopo. Il welfare state europeo tra crisi e trasformazione [Thirty years on. The European welfare state between crisis and transformation], *Stato e Mercato*, 3, 341-376. DOI: 10.1425/25907
- FREIDSON, E. (2001). *Professionalism. The Third Logic*. Cambridge: Polity Press.
- GARLAND, D. (2001). *The culture of control: Crime and social order in contemporary society*. Oxford: Oxford University Press.
- GOULDNER, A. W. (1954). *Patterns of industrial bureaucracy*. New York: Free Press of Glencoe.
- HARLOW, E., BERG E., BARRY J. & CHANDLER J. (2013). Neoliberalism, managerialism and the reconfiguring of social work in Sweden and the United Kingdom. *Organization*, 20(4), 534-549. <https://doi.org/10.1177/1350508412448222>
- HOOD, C. (1991). A Public Management for All Seasons. *Public Administration*, 69(1), 3-19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- HOOD, C. (1995). The "New Public Management" in the 1980s: variations on a theme. *Accounting, Organizations and Society*, 20(2/3), 93-109. [https://doi.org/10.1016/0361-3682\(93\)E0001-W](https://doi.org/10.1016/0361-3682(93)E0001-W)
- JONES, C. (2011). Voices From the Front Line: State Social Workers and New Labour. *British Journal of Social Work*, 31(4), 547-562. <https://doi.org/10.1093/bjsw/31.4.547>
- KING, N. (1998). Template analysis. In G. Simon & C. Cassel (eds.), *Qualitative methods and analysis in organizational research. A practical guide* (pp. 118-134). London: Sage.
- KIRKPATRICK, I. (2006). Taking Stock of the New Managerialism in English Social Service. *Social Work and Society*, 4(1), 14-24. Retrieved from <https://www.socwork.net/sws/article/view/173/233>



- LA ROSA, M. (a cura di) (1995). *Soggetti e organizzazioni* [Individuals and organizations]. Milano: Franco Angeli.
- LYMBERG, M. (2001). Social work at the crossroads. *British Journal of Social Work*, 31(3), 369-384. <https://doi.org/10.1093/bjsw/31.3.369>
- LORENZ, W. (2005). Social work and a new social order: Challenging neo-liberalism's erosion of solidarity. *Social Work and Society*, 3(1), 93-101. Retrieved from <https://www.socwork.net/sws/article/view/205>
- LORENZ, W. (2010). *Globalizzazione e servizio sociale in Europa* [Globalization and social work in Europe]. Roma: Carocci.
- MINTZBERG, H. (1979). *The Structuring of Organizations: A Synthesis of the Research*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- PIERSON, P. (2001). Coping with permanent austerity: Welfare state restructuring in affluent democracies. In P. Pierson (Ed.), *The new politics of the welfare state* (pp. 410-456). Oxford: Oxford University Press.
- POLLITT, C. (1990). *Managerialism and the public services: the Anglo-American experience*. Oxford: Blackwell.
- PRANDSTRALLER, G. P. (2004). Professioni [Professions]. In *Enciclopedia del Novecento, III Supplemento*. Roma: Treccani.
- REYNAUD, J.D. (1988). Les régulations dans les organisations: régulation de contrôle et régulation autonome [Regulations in organizations: control regulation and self-regulation]. *Revue française de sociologie*, 29(1), 5-18. <https://doi.org/10.2307/3321884>
- ROGOWSKI, S. (2011). Managers, Managerialism and Social Work with Children and Families: The Deformation of a Profession? *Practice Social Work in Action*, 23(3), 157-167. <https://doi.org/10.1080/09503153.2011.569970>
- ROOSE, R., COUSSÉE, F. & BRADT, L. (2010). Going Beyond the Bounds of Possibility: Questioning the Delimitation of the Social in Social Work. *Social Work and Society*, 8(1), 1-5. Retrieved from <https://www.socwork.net/sws/article/view/18>
- TOUSIJN, W. (2012). Integrating health and social care: Interprofessional relations of multidisciplinary teams in Italy. *Current Sociology*, 60(4), 522-537. <https://doi.org/10.1177/0011392112438335>
- TAYLOR-GOOPY, P. (2002). The silver age of the welfare state. Perspectives on resilience. *Journal of Social Policy*, 31(4), 597-621. <https://doi.org/10.1017/S0047279402006785>
- TRIVELLATO, P. & LORENZ, W. (2010). Una professione in movimento [A profession in motion]. In C. Facchini (a cura di), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare* [Between engagement and profession. Social workers in the welfare system] (pp. 249-278). Bologna: Il Mulino.



Cita bibliográfica: Estrada Moreno, I. S. y Palma-García, M. O. (2020). La Universidad como instrumento para la inclusión social de personas refugiadas. Aportaciones desde el Trabajo Social. [The University as an instrument for the social inclusion of refugees. Contributions from Social Work]. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 27, 27-43. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2020.27.02>

## LA UNIVERSIDAD COMO INSTRUMENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS REFUGIADAS. APORTACIONES DESDE EL TRABAJO SOCIAL

### *THE UNIVERSITY AS AN INSTRUMENT FOR THE SOCIAL INCLUSION OF REFUGEES. CONTRIBUTIONS FROM SOCIAL WORK*

IRENE SOLEDAD ESTRADA MORENO  <https://orcid.org/0000-0002-9351-3969>  
Doctoranda Universidad de Málaga

MARÍA DE LAS OLAS PALMA-GARCÍA  <https://orcid.org/0000-0003-1271-5604>  
Departamento de Psicología Social, Trabajo Social, Antropología Social y Estudios de Asia Oriental. Universidad de Málaga, España

#### Resumen

Introducción: El sur de Europa es puerta de entrada al continente para la migración forzosa de personas, en su mayoría jóvenes de 20 a 40 años que presentan déficits educativos, lo que sitúa a la universidad como agente de cambio. El objetivo de esta investigación es conocer el papel de las universidades como instrumento para la inclusión social de estos jóvenes, mediante la figura del trabajador social. Metodología: Se realiza un análisis comparado en dos países del sur de Europa (España e Italia) a partir de entrevistas en profundidad con 15 jóvenes estudiantes solicitantes de asilo o con status de refugiados y edades comprendidas entre los 20 y 43 años. Resultados: Los resultados muestran que la universidad aporta una base sólida hacia la inclusión, destacando al trabajador social como profesional de referencia. Conclusiones: Se concluye con la importancia de contar con recursos y procedimientos regulados en las universidades que favorezcan el acceso de estos jóvenes como recurso para su inclusión social.

**Palabras clave:** jóvenes refugiados, universidad, inclusión social, Trabajo Social.

#### Abstract

Introduction: Southern Europe is the gateway of forced migration to the continent. Most people who arrive are aged between 20 and 40 years old and present educational deficits, thus positioning the University as an agent of change. The study's objective was to understand the role of universities as an instrument of social inclusion for these young people, supported by the figure of the Social Worker. Methodology: A comparative analysis was conducted in two countries in southern Europe (Spain and Italy) based on in-depth interviews with 15 young students, asylum seekers or refugees aged between 20 and 43 years. Results: The results showed that the University strongly supports inclusion, highlighting the Social Worker as a professional of reference. Conclusions: regulated resources and procedures in universities that favor the access of these young people play a key role in their social inclusion.

**Keywords:** young refugees, university, social inclusion, Social Work.

---

Persona responsable de correspondencia: María de las Olas Palma García  
Dirección: Departamento de Psicología Social, Trabajo Social, Antropología Social y Estudios de Asia Oriental. Universidad de Málaga.  
Avda. Cervantes, 2. 29071 MÁLAGA  
Dirección de correo electrónico: [mpalma@uma.es](mailto:mpalma@uma.es)

---

Recibido: 24/11/2019

Aceptado: 13/03/2020

Publicado: 01/12/2020



Este trabajo se publica bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional.

## Extended abstract

Social policies and institutions are ever more concerned about and implicated in the mobility and transitory flow of displaced persons from their countries of origin. According to UNHCR-ACNUR (2020) there are currently 70.8 million people in forced movement around the world, of which over 25.9 million are registered as refugees. According to the 2018 Report on Migration in the World, most of these people are aged between 20 and 40 years old, giving rise to a large number of young refugees in our cities.

Access to education and the educational context is a major factor of social integration for the immigrant population (Taylor and Kaur, 2012). Access to formal education is therefore a key means of social integration for refugees. It also supports mechanisms of sustenance and success. This access, however, requires the presence of specialized professionals who work with this sector of the population upon their arrival in the country of asylum (Castilla, 2018). Among them, the Social Worker figure is the professional of reference for the development of reception programs, initial diagnosis and assessment, the management of the necessary resources, the monitoring and evaluation of interventions (Gutiérrez Resa, 2013).

In order to understand and examine the role of universities as an instrument for the social inclusion of refugees in their host countries, this study was conducted based on a series of different programs and professionals, specifically Social Workers.

For descriptive and observational purposes, a comparative study was carried out in two countries in southern Europe (Spain and Italy), using a qualitative methodology of content analysis. The study involved young people who fulfilled refugee status or applicants for international protection from both countries with a university profile. The total sample of participants was made up of 15 young people, 8 students from the University of Malaga (Spain) and 7 from the University of Pisa (Italy). Their ages ranged between 20 to 43 years in Spain and 20 to 34 years in Italy. In order to maintain the confidentiality and anonymity of the data and to identify them in the results analysis, a code was assigned to each subject and participant number. In-depth interviews were conducted with each participant, based on a semi-structured script specifically designed for this study. The contact with the participants was established through the Social Workers who were currently working with them. The data was processed via content analysis.

Each participant's migration process had unfolded differently, though they presented common characteristics regarding their motivations. In general, each person had taken the decision to leave their home country to look for a better future. The goal was always to live in a country where security, protection and tranquility governed everyday life.

Though the participants all presented distinct personal situations, they had all undergone a difficult process of arrival and adaptation to the receiving countries. They also shared the problems of learning a language, approaching and understanding a new culture and way of life, of lacking support networks, of feeling helpless, etc.

For all interviewees, Spain and Italy were transit countries due to the difficulties of finding employment and the overburdened reception systems. They knew about the possible difficulties they would encounter regarding their inclusion but withstood the process, maintaining a clear final goal.

In the case of Spain, the third sector entities refer refugees whom they consider meet the requirements for access to higher education to the Support Plan for Refugees

of the University of Malaga. From that moment onwards, it is the university institution that provides them with all needed support. In Italy the case is different. There is no specific plan or program to help the refugee population wishing to go to university. Thus it is a requirement for young refugees to have been granted international protection in order to start university.

In the case of Spain, the university becomes a major element of protection of young refugees who have access to it, providing them with emergency scholarship accommodation in a university residence, maintenance and tuition. They believe that the university is their best means of social integration, because rather than a refugee population group, they become part of the university community collective, on an equal footing with the rest of the students. In turn, they recognize that without the University institution and the resources they are offered due to their refugee status and international protection, they could not be studying and preparing their future in the same way as other young university students. Regarding the intervention of Social Workers, in Spain, it is to Social Workers that subjects are referred to by the third sector. These Social Workers are then responsible for assessing the suitability of their entry into the program depending on the person's situation, administrative situation and accompanying their integration in the proposed university degree.

Everyone generally values the role that social entities, the university and their Social Workers play in their social inclusion processes. They agree that without them, it would be much more difficult, or even impossible in some cases. This study brings us closer to the reality of refugees or applicants for international protection who enter universities in host countries. Based on their experiences, it confirms the function fulfilled by specifically developed university programs and by the professionals who lead the collective's social inclusion. In this sense, the study highlights the role of the Social Worker as a valued professional of reference. Young refugees who arrive at universities in destination countries share motivations and migratory experiences. They arrive with feelings of uncertainty and insecurity but find a structured and standardized context of adaptation at the University. The University plays a fundamental role in diversifying the social support received because it broadens the relationships between university students and peers regardless of their origin (Taylor and Kaur, 2012). The university institution promotes equal inclusion among the people who are part of it, creating feelings of belonging to a group, classroom, or degree. Similarities rather than differences emerge, uniting them and promoting diversified contacts through group activities. The university acts as a means of integration and standardization where they are urged to build autonomy and independence. They become active participants and protagonists of their university life and future livelihood.

Based on the above, increasing the opportunities for refugees to gain access to the university should be a priority in the domain of social policies. Entering the university education system should be considered by social entities as a key resource to achieve the social, cultural and labor integration of refugees. It is thus clear how important it is that the rest of the countries and cities implement specific support plans. To develop these programs, the figure of a professional specialized in integration is essential, among which the Social Worker presents accumulated evidence (Bertotti, Ward and Zganec, 2019; Castilla, 2018; Gutiérrez Resa, 2013).

## Introducción

La movilidad y flujo transitorio de personas desplazadas de sus países de origen es cada vez más una realidad de compromiso y preocupación para las políticas e instituciones sociales. Según ACNUR (2020) existen actualmente 70,8 millones de personas desplazadas a la fuerza en el mundo, de las que más de 25,9 millones se registran como personas refugiadas. Se entiende que la migración forzosa se centra, tal y como señala el Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo de la Universidad del País Vasco (Mendia, s.f.), en el movimiento de personas de su país de origen o residencia motivado por factores externos de inevitable necesidad y supervivencia. Dentro de estos flujos migratorios, se consideran personas refugiadas a aquellas que han obtenido o son susceptibles de obtener dicho estatus legal tras el registro de su solicitud de protección internacional en cada uno de los países receptores.

Según el Informe del 2018 sobre las Migraciones en el Mundo la mayoría de estas personas tienen entre 20 y 40 años dando lugar a un gran número de personas refugiadas jóvenes en nuestras ciudades. En respuesta a esta realidad y a partir de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) se han seguido adoptando numerosos acuerdos y tratados para la garantía del derecho de asilo y de protección internacional. En concreto, en 1999 se aprueba un Sistema Europeo Común de Asilo (SECA) con el que los países pertenecientes a la Unión Europea se comprometen a implementar un procedimiento único para la protección de personas refugiadas garantizando el principio de no devolución.

En el año 2017 según datos de Eurostat, 704.625 personas solicitaron protección internacional en los países que integran la Unión Europea. Alemania es el país que mayor número de solicitudes de protección internacional recibió, seguida de Francia, Italia, Austria y Suecia. Las solicitudes aceptadas en Italia fueron 35.130 mientras que en España se llegó a las 4.700, lo que supone porcentajes de resolución inferiores al 25% de todas las solicitudes presentadas. Ambos países junto a Grecia se han convertido en la puerta de entrada sur al continente, recibiendo el mayor número de llegadas de personas migrantes y refugiadas a través del Mediterráneo registrado en los últimos años (CEAR, 2018).

En este contexto migratorio y tras la crisis económica del 2008, numerosos autores comienzan a alertar del cambio en el concepto de “Europa inclusiva” hacia un enfoque de corte populista con elementos racistas (Bertotti, Ward and Zganec, 2019). Este discurso dificulta claramente el proceso de integración social de las personas refugiadas (Mestheneos and Ioannidi, 2002) y necesita ser contrarrestado desde estrategias que favorezcan un mayor y mejor conocimiento por parte de la comunidad receptora de las circunstancias y aportacio-

nes reales de las personas que llegan (Strang and Ager, 2010). Se trata en todo caso, de un proceso de carácter bidireccional en el que las personas refugiadas también ocupan un papel activo. La población refugiada mejora sus procesos de inclusión social en la medida en la que conoce los servicios gubernamentales y comunitarios, la forma de vida, la educación y el mercado laboral del país destino, además de dominar el idioma (Nakhaie, 2018).

El acceso a la educación y al contexto educativo de la población inmigrante es uno de los factores que mayor impacto tiene sobre sus procesos de integración social (Taylor and Kaur, 2012). De acuerdo con Aydin, Gundogdu y Akgul (2019) el sistema educativo adquiere un valor central como agente de cambio hacia la multiculturalidad, ofreciendo a su vez seguridad y protección a través de profesionales con formación especializada y del apoyo del grupo de iguales (Hek, 2005). En general, la educación superior es una oportunidad de promoción e integración social para todos los colectivos (Tonon de Toscano, 2005). En el caso de las personas refugiadas es sin embargo una vía aún poco alcanzada ya que solo llega a ella el 1% frente al 34% de la población a nivel mundial (ACNUR, 2020) constatándose que encuentran dificultades para tener el mismo acceso a la educación universitaria y a la formación técnica y profesional, en clara desventaja con respecto a los jóvenes no refugiados.

Acceder por tanto a la educación formal es un medio clave para la inclusión social de las personas refugiadas, estableciendo además mecanismos que permitan su mantenimiento y éxito. Para ello es necesaria la presencia de profesionales especializados que trabajen con este sector de población una vez llegan al país de asilo (Castilla, 2018). Entre ellos, el profesional del Trabajo Social es el referente previsto para el desarrollo de programas de acogida, para la valoración y diagnóstico inicial, para gestionar los recursos necesarios, llevar a cabo el seguimiento y evaluar la intervención (Gutiérrez Resa, 2013). De esta forma, en la intervención social con las personas inmigrantes y refugiadas los profesionales del Trabajo Social despliegan todas las competencias atribuidas a su rol, aunque con diferentes estrategias y grados de utilización (Barrera, Malagón y Sarasola, 2011). Numerosos estudios ya han señalado pautas útiles para la práctica del Trabajo Social con población inmigrante de forma que se realicen diagnósticos e intervenciones acertadas (Orantes y Molina, 2002). Entre ellas resulta imprescindible el conocimiento de las múltiples situaciones posibles derivadas de los procesos migratorios, así como de las expectativas existentes sobre la relación profesional a establecer y los servicios a recibir (Fernández, Relinque y Martí, 2017). Se trata de incorporar el contexto amplio que rodea a las personas extranjeras con las que se trabaja (Aranaga, 2007) en el que se tengan en cuenta sus proyectos migratorios y vitales de manera global. Solo la comprensión del mapa ecológico

de la situación permitirá “apreciar los puntos de influencia y las relaciones de poder en los diferentes sistemas” (p. 79) con los que conviven estas personas, contribuyendo a su utilización para el éxito de sus procesos de inserción social. El sistema universitario ha de considerarse pues un espacio en el que acompañar y optimizar las relaciones que entre sus estudiantes se producen.

Con el objetivo de conocer y analizar el papel que ofrece las universidades como instrumento para la inclusión social de las personas refugiadas en sus países de acogida, a través de diferentes programas y profesionales, en concreto los profesionales del Trabajo Social, se lleva a cabo la presente investigación.

## METODOLOGÍA

### Diseño de estudio

Se realiza un estudio comparado en dos universidades de dos países del sur de Europa (España e Italia) con finalidad descriptiva y observacional, mediante metodología cualitativa a través del análisis de contenido.

### Participantes

En el estudio participan jóvenes que cumplen la condición de refugiado o solicitantes de protección internacional de ambos países con perfil universitario. La unidad total de participantes la conforman 15 jóvenes, 8 estudiantes de la Universidad de Málaga (España) y 7 de la Universidad de Pisa (Italia). Sus edades van desde los 20 a 43 años en España y los 20 y 34, en Italia. En ambos casos, los participantes representan el total de sujetos posibles de cada universidad. Véase tabla 1.

Tabla 1. Características socio demográficas de los participantes

	Sexo		Edad	Procedencia	Código	Total
	H	M				
España	6	2	20-43	Siria	E (1-8)	8
				Ucrania		
				Venezuela		
				Asia		
				Marruecos		
Italia	7	0	20-34	Pakistán	I (9-15)	7
				Siria		
				África		
				Palestina		

En caso español, los jóvenes participan en un Plan de Apoyo a las Personas Refugiadas pionero de la Universidad de Málaga (España). En el caso italiano no existe ningún plan ni recurso específico dentro de las universidades, encontrándose los participantes dentro de los programas de ayuda a refugiados de entidades del tercer sector.

Con el objetivo de guardar la confidencialidad y anonimato de los datos e identificarlos para el análisis de resultados, se le asigna un código a cada sujeto que identifica su ubicación “E – I/ España-Italia” y su número de participante.

### **Instrumentos**

Se realizan entrevistas en profundidad con cada uno de los participantes. En las mismas se explora, de acuerdo con Aranaga (2007) y a partir de un guion semiestructurado diseñado de forma específica para la presente investigación, el contexto amplio a estudiar en las personas migrantes, a través de las siguientes dimensiones: proceso migratorio, situación personal, perspectivas de futuro y papel de la institución universitaria en todo su proceso.

### **Procedimiento**

Las entrevistas se desarrollan entre los meses de mayo y noviembre de 2018 con una duración aproximada de dos horas. El contacto con los participantes se estableció a través de los profesionales del Trabajo Social que se encuentran en la actualidad trabajando con ellos. Con los participantes de la Universidad de Málaga (España) las entrevistas son grabadas en el 90% de los casos tras su autorización. En el caso de Italia, se realiza un primer contacto con los trabajadores/as sociales de las entidades del tercer sector a quienes se les entrega la documentación necesaria, permisos de confidencialidad requeridos y se procede a la autorización e identificación de estudiantes participantes. A partir de ellos, siguiendo la técnica de bola de nieve se accede a otros participantes. Estos últimos autorizan la grabación de las entrevistas mientras que no lo hacen los participantes propuestos por el tercer sector. Todas las entrevistas han sido transcritas y procesadas para eliminar datos personales y dotarlas así de confidencialidad y anonimato. El tratamiento de los datos se lleva a cabo mediante el análisis de contenido.

### **RESULTADOS**

Los resultados se presentan siguiendo las categorías de análisis diseñadas: proceso migratorio, situación personal, perspectivas de futuro y papel de la institución universitaria en todo su proceso.



*Proceso migratorio*

El proceso migratorio por el que ha pasado cada uno de los participantes es diferente en su desarrollo aunque presentan aspectos comunes en sus motivaciones. Los resultados muestran que el motivo que provocó la salida puede variar en matices siendo común la forma de llegada y el relato que cada sujeto trae consigo. En general, todos tomaron la decisión de salir y abandonar su país de origen buscando un futuro mejor. La meta a alcanzar siempre es un país donde la seguridad, protección y tranquilidad gobierne el día a día de la persona. “*Sabía que dejaba mi vida (...) sabía que tenía que salir. No sabía qué día iba a ser el último y con ese miedo no se puede estar*” (E-2). “*Dejas todo y largarte a otro sitio (...) que puedas saber que no te va a pasar nada*” (E-7).

Todos los participantes, independientemente de su nacionalidad, sexo y edad salieron solos/as de sus países de origen. Unos con la ayuda y apoyo económico de sus familias, otros con el de amigos y otros sin ayuda ni apoyo de nadie.

El sentimiento que los sujetos desarrollaron antes de tomar la decisión de salir de sus países de origen se centraba en el miedo, pero una vez que se toma la decisión de salir y luchar por llegar a Europa, el sentimiento cambia y se convierte en incertidumbre y alegría, al pensar que hay otra opción. “*Yo solo quería salir; (...) me temblaba todo, pero tenía ganas de que llegase el día y aunque no sabía lo que iba a pasar, siempre iba a ser mejor que lo que tenía en mi país así que me daba igual*” (E-3). “*No tenía otra, o salía o moría (...). Yo sabía que aquí era mejor*” (I-9).

Cuando los sujetos alcanzan territorio europeo, independientemente de su país de procedencia o destino y de las razones de su migración, se encuentran con una serie de condiciones y trámites a seguir que les generan sentimientos de desprotección. Todos los participantes al llegar a los países de destino se dirigieron a comisarías de policía para comunicar su situación y ser informados. Tras ello iniciaron el trámite de solicitud de protección internacional y son derivados a entidades del tercer sector para gestionarles alojamiento y alimentación.

“*Cuando llegué te hacen firmar muchos papeles donde autorizas a la ONG y ellos te arreglan todo. Ellos me dieron mi tarjeta roja y cada mes o dos meses tengo una reunión con mi abogada para ver cómo va mi solicitud*” (E-6). “*El trabajador social sabe esas cosas, te ayuda y arregla los problemas y papeles y te dice lo que tienes que hacer poco a poco*” (I-15).

En dichas entidades todos los participantes mantuvieron entrevistas con profesionales de la acción social en las que se exploraba sobre los motivos que originaron la salida de sus países de origen, el apoyo o no con el que

cuentan, su formación, sus motivaciones, etc. A todos, estos profesionales les informaron sobre los recursos a los que podían acceder y las obligaciones que debían adquirir con las entidades. En general, cada entidad establece un periodo inicial de tiempo en el que el sujeto recibe alojamiento, comida y medios económicos. El sujeto debe responder conociendo el idioma y para ello se les ofrecen cursos de formación lingüística a los que deben asistir obligatoriamente. En paralelo, deben realizar cursos de formación al empleo con el objetivo de que durante este primer periodo de tiempo el sujeto comience a conocer el idioma, los recursos, la cultura y forma de vida de la ciudad de destino. Al alcanzar estos objetivos, los participantes pasaron todos por una segunda fase del programa de protección internacional en la que la entidad dejaba de proveer los recursos básicos ofrecidos hasta el momento para comenzar un proceso de autonomía de los sujetos.

Los sujetos mantienen reuniones regulares con los profesionales de la acción social (trabajador/a social, educador/a, psicólogo/a) sobre su proceso de inserción y a su vez, encuentros esporádicos con el personal jurídico para informarse de la situación de su solicitud de protección internacional e ir renovándola mientras no se produce la resolución. *“Tu quedas con él y habláis de mejorar tu vida, de hacer cosas (...) y tienes un sitio a donde ir”* (I-15). *“Es una guía, te va diciendo lo que tienes que hacer y te da opciones, le dices lo que quieres y te ayuda, (...) te relaja porque te dice las cosas y ya no tienes tantas preguntas (...) sabes que no estás sola, que si pasa algo le buscas y lo intentamos arreglar”* (E-1).

### *Situación personal*

Las situaciones personales vividas por cada participante son diferentes, aunque todos tienen en común el difícil proceso de llegada y de adaptación a los países receptores, de aprendizaje del idioma, acercamiento y conocimiento a una nueva cultura y forma de vida, de falta de redes de apoyo, de sentimiento de indefensión, etc. *“Lo más difícil es el idioma (...), y que vienes solo y no conoces nada ni nadie”* (I-9). *“No conoces el país, la lengua, la comida, la gente, todo es diferente y hasta que le coges el truco...”* (E-6).

Solo dos de los quince participantes tienen resuelta favorablemente su solicitud de protección internacional, reconociéndoseles el estatus de persona refugiada y alcanzando la protección subsidiaria del estado, en este caso, español. El resto continúa a la espera de resolución, manteniendo la residencia y autorizaciones de trabajo con carácter provisional. *“Menos mal, (...) tardó tres años y es enserio cuando te digo que con esa incertidumbre no se puede vivir, es horrible”* (E-8). *“Nunca sabes cuándo, pero yo desde que llegué estoy esperando”* (I-10). *“Cualquier día te llaman y te dicen que tienes que salir*

y al final tienes que aprender a vivir con otro plan para que te digan si se sabe algo” (E-4).

Para todos los entrevistados, España e Italia son países de tránsito como consecuencia de la dificultad de encontrar empleo y la sobrecarga que presenta en el sistema de acogida. No tienen preferencia por ningún país pero saben que quieren finalizar sus vidas asentándose en algún otro país de la Unión Europea. De hecho, algunos de los participantes, sobre todo los sujetos de Italia, hablan de migrar de nuevo hacia países como Alemania, Suecia o Noruega. “No hay trabajo, y si no, tienes que buscar otro sitio (...), Alemania, Noruega, no sé” (I-12).

Los participantes que se encuentran en España no rechazan la posibilidad de salir de nuevo pero antes, ya que se están formando en este país quieren intentar permanecer en él. “Si no hay otra opción sí, pero primero quiero aprobar la carrera e intentarlo aquí, pero si veo que no, no voy a quedarme quieto y aquí los trabajos están mal” (E-3). “Me gustaría, pero si no encuentro de lo mío, me voy (...), Londres, Alemania, en el norte” (E-2).

Otra de las cuestiones que destacan los participantes es la importancia de disponer de una red de apoyo. Hay que tener en cuenta que los entrevistados actualmente se encuentran incorporados a la institución universitaria y que una vez en contacto con ella (especialmente en el caso de España) es ésta la que provee de los recursos que antes ofrecía las entidades sociales. Sus redes de apoyo están “dentro de la facultad, por los trabajos en grupo y las clases” (E-1).

Por otro lado, ninguno de los participantes cuenta con apoyo económico y de recursos como alojamiento y manutención externo al de la universidad (España) y al de las entidades del tercer sector (Italia). “Sin ella (ONG) nada, ellos me dan la comida, habitación, dinero (...)” (I-10) “Solo la universidad que me da la residencia que es donde como, duermo y estudio” (E-6).

En cuanto al apoyo psicológico y emocional, además de la ayuda profesional que reciben desde las instituciones en casi todos los casos entra en juego el papel de la familia, con quienes en su mayoría continúan manteniendo relación a través de las redes sociales. “Por internet, no hablo mucho, pero hablamos, hacemos skype” (I-14). “De vez en cuando hablo con ellos por whatsapp o video” (E-7). “Intento hablar todos los días y miro las noticias a ver si ha pasado algo en mi país y a mi familia” (E-2).

Todos los participantes coinciden en que sus relaciones en los países de acogida no se conciben como relaciones de amistad. Se refieren a ellas como personas conocidas con la que compartir alguna actividad. En concreto, los participantes hombres de ambos países no consideran que tienen amigos en sus nuevos contextos, al contrario de las mujeres que otorgan mayor valor

al apoyo de su grupo de iguales y a la importancia de la amistad. “*No tengo amigos, no los quiero, es mejor solo*” (I-13). “*Amigos no, compañeros sí, pero amigos no, no existen, todo es interés*” (E-3). “*Sí, salimos, hablamos, estudiamos juntas, esta noche hemos quedado*” (E-1).

Los participantes que se encuentra en España se relacionan por igual con personas autóctonas y con personas extranjeras. En general, todos los participantes consideran que la universidad los asimila al alumnado autóctono y que aunque no hay rechazo a trabajar juntos, es cierto que siempre hay mayor cercanía hacia otros jóvenes que se encuentran en la misma situación o similar. “*Bueno, no hay problemas y eso, pero si es verdad que suelo hablar y trabajar con extranjeros, pero no sé por qué*” (E-4).

En Italia, los participantes se relacionan sobre todo con población extranjera ya que sienten que existe un cierto rechazo social hacia ellos. No suelen mantener relación con la población autóctona y tampoco refieren tener apoyo entre ellos. “*No, con gente de fuera sí, pero tú solo es mucho mejor. La gente de aquí nos mira mal y tienen problemas con nosotros*” (I-14).

#### *Perspectiva de futuro*

La población joven refugiada o pendiente de resolución de solicitud de protección internacional que se incorpora a la universidad de una u otra forma, en general comparte las expectativas e intereses del resto de jóvenes de los países en los que se encuentran: tener futuro, formar una familia, tener un trabajo digno, vivir en paz, sentirse seguro, etc.

Todos los participantes, ya se encuentren en Italia o España e independientemente de su país de origen, expresan en numerosas ocasiones que han logrado llegar donde están gracias a las experiencias previas que el proceso migratorio les ha ido ofreciendo. “*Es muy difícil, ¿antes? jamás hubiera podido, pero te van pasando cosas... las piensas y sí que puedo decir que he sido capaz y que soy otra persona*” (E-5). “*Yo no era así, pero después de todo esto... ahora soy más fuerte y capaz, (...) sobre todo más capaz de hacerlo solo*” (I-13).

Han sabido dar solución a las dificultades y afrontarlas pensando siempre en un futuro mejor. “*Si me hubiera quedado en mi país sin pensar en el futuro, hoy estaría muerto seguro*” (E-2).

El discurso coincide en que no sabían si iban a ser capaces cuando comenzaron su proyecto migratorio, pero ahora y aunque reciban apoyo institucional, se consideran con competencias suficientes para enfrentarse a cualquier nueva dificultad. No obstante, todos coinciden en que no les gustaría volver a pasar por lo que ya han pasado. “*No me gustaría repetir todo, pero sí que gracias a eso sé que puedo conseguirlo. ¿No voy a poder con otras cosas?*” (E-7).

El saber vivir al día es una competencia que todos manifiestan haber adquirido en su proceso migratorio. “*Si no es imposible ¿Quién sería capaz de vivir con esa incertidumbre tanto tiempo?*” (I-11).

Conocen las dificultades que pueden encontrar en su proceso de inclusión pero se mantienen en él teniendo clara una meta final. Y aunque todos coinciden en que aún no han cumplido sus objetivos propuestos, están dispuestos a hacerlo. “*Me da igual, antes o después lo lograré*” (E-1). “*Peor ya no va a ser así que... cuando llegue viviré tranquilo*” (I-12).

### *Institución universitaria*

En el caso de España, las entidades del tercer sector derivan al Plan de Apoyo a las Personas Refugiadas de la Universidad de Málaga (España) a quienes consideran cumplen los requisitos de acceso a la educación superior. A partir de dicho momento, es la institución universitaria la que les presta todo el apoyo que necesiten. “*Me preguntaron si quería ir a la universidad y hablaron con el trabajador social de la universidad (...) entonces salí de la ONG, y te dan la residencia, la beca de comedor y la matrícula, ya todo es con la universidad*” (E-6). “*Desde que entré en el plan, todo es con el trabajador social de la universidad, de hecho, yo no he vuelto a hablar con la ONG*” (E-2). Pueden ser beneficiarios del Plan de Apoyo de las Persona Refugiadas de la Universidad de Málaga (España) quienes tengan perfil universitario aun cuando su solicitud de protección internacional no haya sido resuelta. “*Cuando entré no la tenía resuelta, pero hace un año me dijeron que sí*” (E-3). “*No se sabe nada, sigo esperando a que me digan (...) más de un año seguro*” (E-5).

En Italia es diferente. No existe ningún plan o programa específico de ayuda a la población refugiada que quiera entrar en la universidad por lo que es requisito para que los jóvenes refugiados puedan comenzar la universidad que dispongan ya de la resolución favorable de protección internacional. “*No se puede, tengo que tener los papeles para ir a la universidad de verdad*” (I-10).

De hecho, en Italia la mayoría de los sujetos entrevistados no tenían resuelta su solicitud de protección internacional pero se encontraban ya cursando estudios universitarios bajo la autorización informal del personal docente, quienes les permiten asistir a clases e ir adquiriendo conocimientos mientras su solicitud se resuelve. “*Algunos profesores ayudan y voy yendo a algunas clases y cuando me respondan que sí, podré ir de verdad con mis papeles*” (I-14).

Estos jóvenes continúan recibiendo ayudas y recursos desde las entidades del tercer sector, ya que no se incorporan formalmente a la universidad y no disponen de recursos de protección y apoyo dirigidos al colectivo.

En el caso de España, la universidad se convierte en elemento primordial para la protección de los jóvenes refugiados que acceden a ella, proporcionándoles a través de becas de emergencia el alojamiento en una residencia universitaria, la manutención y la matrícula. Dichas becas se gestionan y organizan por comunidades autónomas dándole poder de decisión a nivel local y se materializan en que la persona receptora tiene subvencionada su matrícula universitaria, su alojamiento en residencias y su alimentación por la entidad pública. Lo cual supone el 80% aproximadamente de la cuantía de dicha subvención. Consideran que la universidad es el medio por el que mejor se pueden integrar en la sociedad, porque no son un colectivo de población refugiada, sino que forman parte del colectivo de comunidad universitaria en igualdad con el resto del alumnado. *“En la universidad todos somos estudiantes y a nadie le importa si estás de Erasmus, eres refugiado, extranjero...”* (E-6). *“Cuando llegué estuve antes en la ONG un año y no hablaba con nadie español, no iba a sitios, no conocía la vida (...) en la universidad conozco gente, extranjeros y españoles, hablo, voy a sitios y ya sé cómo tengo que hablar y decir las cosas”* (E-8).

A su vez, reconocen que sin la figura de la universidad y los recursos que por su condición de refugiado o solicitantes de asilo y protección internacional se les ofrece, no podrían estar estudiando y formar su futuro como cualquier otra persona joven que estudia en la universidad. *“Sin la ayuda de la universidad no podríamos (...)”* (E-8).

Respecto a los recursos a los que acceden, existe una clara conciencia social con su finalidad y reconocimiento. Todos los sujetos aseguran que si encontraran alguna otra forma de poder hacer frente a una vivienda, al pago de su matrícula, etc., preferirán hacerlo por sí mismos. Se muestran conocedores de las limitaciones de recursos que existen y de las dificultades laborales que les ocasiona el no tener, la mayor parte de ellos, permisos de trabajo. *“Ya me ayudan bastante con la matrícula. No voy a pedir la residencia cuando yo más o menos puedo, si puedo mejor lo intento yo”* (E-8). *“Puedo ir pagándolo y sé que hay compañeros que lo necesitan sí o sí y si no, no pueden estudiar”* (E-5).

En general los participantes se reconocen universitarios/as, y no sienten que la universidad les esté prestando una ayuda humanitaria con carácter asistencial. Sienten que la universidad les beca sus estudios igual que lo hacen con otras becas ordinarias para el alumnado en general. Por ello, consideran que sus obligaciones son las mismas que las de cualquier otro alumno, sintiéndose responsables con el estudio. *“Igual que a cualquier español le dan una beca para estudiar, pues a mí en vez del estado me la da la universidad”* (E-2). *“(...) a mí no me están regalando nada, yo tengo que aprobar igual que los demás y trabajar igual que los demás”* (E-7).

Respecto a la intervención que el profesional del Trabajo Social realiza con este colectivo, en el caso español existen funciones propias a realizar por este profesional desde el programa específico de la Universidad de Málaga de apoyo al estudiante universitario refugiado. De esta forma, es el trabajador social quien recibe la derivación de los sujetos por parte del tercer sector, evalúa la idoneidad de su entrada al plan dependiendo de la situación de la persona, de su situación administrativa y acompaña su inclusión a la titulación universitaria propuesta. Para este acompañamiento se prevé que el profesional del Trabajo Social mantenga encuentros mensuales con los estudiantes y con las entidades del tercer sector, a través de los que se va realizando seguimiento de los casos y de las necesidades que presentan. Aun así, los participantes manifiestan que estos contactos presentan en ocasiones insuficiencias derivadas de la excesiva carga laboral que asumen los profesionales. Ante ello consideran que debe hacerse un seguimiento mucho más constante, que no es suficiente con la cobertura del alojamiento y la manutención, sino que reclaman un seguimiento personalizado con su profesional de referencia. *“No es suficiente con que se nos den los recursos”* (E-1). Además, reclaman la necesidad de mayor información sobre los recursos a los que pueden acceder, *“yo no me enteré, a mí me lo dijo otro compañero que está como yo, que fuera a solicitar la residencia, que él la tenía”* (E-6).

En general todos valoran el papel que tanto las entidades sociales como la universidad y sus profesionales del Trabajo Social desempeñan en sus procesos de inclusión social. Coinciden en reconocer que sin ellos habría sido mucho más difícil, incluso para algunos, imposible.

## Discusión

La presente investigación nos acerca a la realidad de las personas refugiadas o solicitantes de protección internacional que se incorporan a la enseñanza universitaria en los países de acogida, constatándose a partir de sus experiencias la función que para su inclusión social desarrollan los programas universitarios específicos hacia este colectivo y los profesionales que los llevan a cabo. En este sentido se pone en valor el papel del trabajador social como profesional de referencia.

Los jóvenes refugiados que llegan a la universidad en los países de destino comparten motivaciones y experiencias en sus procesos migratorios. Llegan con sentimientos de incertidumbre e inseguridad y encuentran en la universidad un contexto estructurado y normalizado de adaptación. A través de sus estudios universitarios no solo se forman en conocimientos, sino que reciben protección institucional, estabilidad, motivación por lograr sus objetivos, relación con iguales y conocimiento de la cultura y del funcionamiento social

(Nakhaie, 2018). De esta forma, la educación promueve la inclusión social de los jóvenes refugiados convirtiendo a la universidad en el medio por el que se les provee de la estabilidad, seguridad y tranquilidad que necesitan (Hansen, 2018). Son jóvenes dispuestos a esforzarse en tiempo y recursos mínimos para alcanzar sus objetivos, para los que la universidad supone un medio de acompañamiento en su determinación hacia el futuro.

Tanto España como Italia se han convertido en los últimos años en países de tránsito migratorio para las personas refugiadas, fruto de la falta de empleo y la sobrecarga del sistema de asilo que presentan (CEAR, 2018). En ambos países los participantes acceden a la universidad como vía para mejorar su empleabilidad en el contexto europeo y alcanzar las condiciones de vida que motivó su proyecto migratorio. Sin embargo, la actual situación económica de estos países de acogida dificulta su permanencia y favorece el desplazamiento hacia otros países europeos en cuanto disponen de garantías administrativas suficientes para su tránsito. Aun en este escenario de dificultad, el Plan de Apoyo a las Personas Refugiadas de la Universidad de Málaga (España) está ofreciendo a sus destinatarios un instrumento específico de garantía para la formación y empleabilidad, contribuyendo de esta forma a la estabilidad y mayor permanencia en los proyectos migratorios de estos jóvenes.

En paralelo, los resultados de la presente investigación muestran también las dificultades de las que parten los jóvenes refugiados para la creación de redes de apoyo social en las ciudades de acogida y las posibilidades de mejora que para ello ofrece la universidad. A su llegada, los circuitos institucionales en los que se incorporan les dirigen preferentemente a la relación con población extranjera, con la cual comparten programas y recursos. Sin embargo, el contacto con la universidad juega un papel primordial en la diversificación del apoyo social recibido, al ampliar la relación entre jóvenes universitarios con el grupo de iguales independientemente de su procedencia (Taylor and Kaur, 2012). La institución universitaria promueve la inclusión igualitaria entre las personas que la forman, asumiendo un sentimiento de pertenencia a un mismo grupo, aula, titulación, mostrando las similitudes que los unen en lugar de las diferencias y promoviendo el contacto diversificado a través de las actividades en grupos. Todos son alumnado de la universidad y se relacionan como tal en condiciones de igualdad. En el contexto universitario los jóvenes estudiantes refugiados, por el hecho de adquirir la condición de refugiado, no son diferentes de cualquier otro estudiante. La universidad actúa como medio de inclusión y normalización donde se les insta a tener autonomía e independencia y hacerlos partícipes y protagonistas de su proceso universitario y vital.



## Conclusiones

Por todo lo mencionado anteriormente, incrementar las estrategias de acceso a la universidad de la población refugiada en igualdad de oportunidades respecto al resto de estudiantes ha de ser una prioridad para las políticas sociales. Las becas, cursos y programas de aprendizaje deben ir dirigidos a promover la educación superior y a que las personas refugiadas o solicitantes de protección internacional puedan acceder a ella de forma natural, no como algo excepcional. La incorporación al sistema educativo universitario ha de ser considerado por las entidades sociales un recurso clave para la inclusión social, cultural y laboral de las personas refugiadas, quedando de manifiesto la importancia de implementar en el resto de países y ciudades planes de apoyo específico a las personas refugiadas en el marco de las universidades públicas. Para el desarrollo de estos programas es imprescindible la figura de un profesional especializado en las funciones de inclusión del colectivo, entre los que el trabajador/a social presenta evidencias acumuladas (Bertotti, Ward and Zganec, 2019; Castilla, 2018; Gutiérrez Resa, 2013). El Trabajo Social acumula la experiencia profesional y académica suficiente para abordar con base científica la compleja realidad de la inclusión social de las personas refugiadas (Barrera, Malagón y Sarasola, 2011). Aun siendo conscientes de las limitaciones que presenta en su intervención, como por ejemplo la falta de recursos profesionales, económicos y falta de especialización, es el profesional más destacado en este campo de actuación. Con todo esto, y como propuesta de actuación, se concluye que es necesario incrementar el número de profesionales del Trabajo Social en los espacios de intervención relacionados con las personas refugiadas, aumentar su especialización en dicha materia y hacerlo no solo en el ámbito del tercer sector. Aun cuando la intervención profesional se realiza de manera conjunta entre las entidades implicadas, es necesario consolidar la figura del Trabajo Social en la educación pública universitaria como estrategia para alcanzar un mayor y mejor acompañamiento en los procesos de inclusión social de los jóvenes refugiados.

Esta investigación muestra limitaciones que han de ser tenidas en cuenta en la generalización de los resultados. En concreto, futuros estudios deberían profundizar en el análisis longitudinal de los cambios producidos en los procesos de inclusión social de los jóvenes refugiados universitarios y en la relación específica que la profesión del trabajo social ejerce sobre dichos cambios.

## Bibliografía

- ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS REFUGIADOS (ACNUR) (2020). *Datos básicos*. Recuperado de <https://www.acnur.org/es-es/datos-basicos.html>
- ARANAGA, I. M. (2007). Trabajo social con población inmigrante: un enfoque transcultural. *Acciones e investigaciones sociales*, 23, 71-82. [https://doi.org/10.26754/ojs\\_ais/ais.200723308](https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.200723308)
- AYDIN, H., GUNDOGDU, M. and AKGUL, A. (2019). Integration of Syrian Refugees in Turkey: Understanding the Educators' Perception. *Journal of International Migration and Integration*, 20(4), 1029-1040. <https://doi.org/10.1007/s12134-018-0638-1>
- BARRERA, E., MALAGÓN, J.L. y SARASOLA, J.L. (2011). Análisis de la intervención de los trabajadores sociales en el campo de las migraciones. *Portularia*, 11(1), 25-36. DOI: 10.5218/P r t s.2011.0003. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10272/4922>
- BERTOTTI, T., WARD, J. and ZGANEC, N. (2019). Crossing boundaries for the future of social work education. *Social Work Education*, 38(1), 1-6. <https://doi.org/10.1080/02615479.2019.1561241>
- CASTILLA VILLANUEVA, C. (2018). Hacia un enfoque de integración intercultural humanista como solución a la integración de Refugiados de Medio Oriente en Ecuador. *Colloquia. Revista de pensamiento y cultura*, 5, 120-130. Recuperado de <http://colloquia.uhemisferios.edu.ec/index.php/colloquia/article/view/58>
- COMISIÓN ESPAÑOLA DE AYUDA AL REFUGIADO (CEAR) (2018). *Informe 2018: Las personas refugiadas en España y Europa*. Madrid: Comisión española de Ayuda al Refugiado (CEAR). Recuperado de <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2018/06/Informe-CEAR-2018.pdf>
- FERNÁNDEZ BORRERO, M. A., RELINQUE MEDINA, F. y MARTÍ GARCÍA, S. (2017). Percepciones para la intervención social desde la competencia intercultural de profesionales. *Alternativas. Cuadernos de trabajo social*, 24, 91-118 <https://doi.org/10.14198/ALTERN2017.24.06>
- GUTIÉRREZ RESA, A. (2013). Los Servicios Sociales en España, puestos a prueba por las personas inmigrantes. *Comunitania: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 5, 201- 227. <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.5.10>
- HANSEN, R. (2018). The Comprehensive Refugee Response Framework: A Commentary. *Journal of Refugee Studies*, 31(2), 131-151. <https://doi.org/10.1093/jrs/fey020>
- HEK, R. (2005). The role of education in the settlement of young refugees in the UK: The experiences of young refugees. *Practice, Social Work in Action*, 17(3), 157-171. <https://doi.org/10.1080/09503150500285115>

- MENDIA, I. (s.f.). *Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo*. Recuperado de <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/143>
- IOANNIDI, E. (2002). Obstacles to Refugee Integration in the European Union Member States. *Journal of Refugee Studies*, 15(3), 304-320. <https://doi.org/10.1093/jrs/15.3.304>
- NAKHAIE REZA, M. (2018). Service Needs of Immigrants and Refugees. *Journal of International Migration and Integration*, 19(1), 143-160. <https://doi.org/10.1007/s12134-017-0534-0>
- ORANTES GARCÍA, M. J. y MOLINA RODRÍGUES, V. (2002). Modelo sistémico e inmigrantes: reflexiones y experiencias desde los servicios sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 15, 261-269. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0202110261A>
- STRANG, A. and AGER, A. (2010). Refugee Integration: Emerging Trends and Remaining Agendas. *Journal of Refugee Studies*, 23(4), 589-607. <https://doi.org/10.1093/jrs/feq046>
- TAYLOR, S. and KAUR SIDHU, R. (2012). Supporting refugee students in schools: what constitutes inclusive education? *International Journal of Inclusive Education*, 16(1), 39-56. <https://doi.org/10.1080/13603110903560085>
- TONON DE TOSCANO, G. (2005). Un lugar en el mundo: la universidad como espacio de integración social para los/as estudiantes. *Hologramática*, 3, 89-99. Recuperado de [http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/18/hologramatica3\\_pp89\\_99.pdf](http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/18/hologramatica3_pp89_99.pdf)



Cita bibliográfica: Raya Diez, E. y Real Pascual, M. J. (2020). Diseño e implementación de la Escala SiSo de medición de las situaciones de dificultad social. Herramienta para el diagnóstico en Trabajo Social [Design and implementation of the SiSo Scale to measure situations of social difficulty. Diagnostic Tool for Social Work]. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 27, 45-69. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2020.27.03>

## DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA ESCALA SISO DE MEDICIÓN DE LAS SITUACIONES DE DIFICULTAD SOCIAL. HERRAMIENTA PARA EL DIAGNÓSTICO EN TRABAJO SOCIAL

### DESIGN AND IMPLEMENTATION OF THE SISO SCALE TO MEASURE SITUATIONS OF SOCIAL DIFFICULTY. DIAGNOSTIC TOOL FOR SOCIAL WORK

ESTHER RAYA DIEZ  <https://orcid.org/0000-0002-8688-5676>

Universidad de La Rioja. Facultad de Ciencias Jurídicas y sociales. Departamento de Trabajo Social, área de Trabajo Social y Servicios Sociales

MARÍA JESÚS REAL PASCUAL  <https://orcid.org/0000-0003-0152-5629>

Junta de Comunidades de Castilla La Mancha. Consejería de Bienestar Social.  
Dirección General Acción social y Cooperación

#### Resumen

**Objetivo.** Diseñar una escala de valoración de las situaciones de dificultad social para su aplicación en el diagnóstico profesional de los y las trabajadoras sociales.

**Métodos.** El diseño se basa en un proceso participativo a través de una estructura de anillos concéntricos. A partir de la revisión bibliográfica se ha elaborado una escala compuesta por 6 dimensiones y 25 ítems, graduados en función de la intensidad de las situaciones de dificultad social.

**Resultados.** Se presentan los aspectos que explican el alto grado de utilización de la escala: diseño conceptual y validación; co-construcción centrada en el servicio a los y las profesionales; decisiones de gestión.

**Conclusiones.** La Escala no sustituye el diagnóstico profesional, lo complementa; permite armonizar los criterios de valoración, focalizar las áreas de intervención y valorar los procesos de cambio. El uso de escalas en el proceso de intervención contribuye al refuerzo del Trabajo Social como disciplina científica y práctica profesional.

**Palabras clave:** Indicadores; Información; Gestión; Servicios Sociales; Exclusión Social.

#### Abstract

**Aim.** To design an assessment scale of situations of social difficulty to support social workers' professional diagnosis.

**Methods.** The design followed a participatory process according to a concentric ring structure. Based on a literature review, a scale was developed composed of 6 dimensions and 25 items graded according to the intensity of situations of social difficulty.

**Results.** Aspects explaining the high level of use of the scale are presented: conceptual design and validation; co-construction focusing on service to professionals; and management decisions.

**Conclusions.** The designed scale does not replace a professional diagnosis, it complements it; it allows harmonising the evaluation criteria, focalising on intervention areas and assessing the change processes. The use of scales during interventions contributes to reinforcing Social Work as a scientific discipline and professional practice.

**Keywords:** Indicators; Information; Management; Social Services; Social Exclusion.

---

Persona responsable de correspondencia: Esther Raya Diez  
Dirección: Calle Cigüeña, 60. 26004, Logroño (La Rioja)  
Dirección de correo electrónico: [esther.raya@unirioja.es](mailto:esther.raya@unirioja.es)

---

Recibido: 17/11/2019

Aceptado: 11/05/2020

Publicado: 01/12/2020



Este trabajo se publica bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional.

## Extended abstract

**Basis.** The article presents the process and results of the design and implementation of the SiSo Scale—that measures Social Exclusion—by the Department of Social Welfare of the Autonomous Regional Government of Castilla-La Mancha. The project was carried out over the 2017-2019 period. Throughout this period, the Rating Scale was presented at various conferences and forums, notably at the III Forum of the European Social Fund<sup>1</sup> where it was chosen and recognised as a good practice.

The project arises from needs detected by the Primary Care and Inclusion Service of the Department of Social Welfare of the Autonomous Regional Government of Castilla-La Mancha regarding difficulties faced by professionals of primary care social services in diagnosing and designing social exclusion interventions. In addition, difficulties for co-ordinated territorial work have been detected, due to the implementing of isolated network experiences. These challenges add to those arising from the ambiguities of the concept of exclusion and the lack of agreement among social intervention agents on its specific indicators.

Social exclusion is a complex and dynamic process involving multiple factors that precipitate individuals, families, groups and communities into situations of vulnerability and/or exclusion. (Castel, 1995; Navarro & Luque, 1996; Estivill, 2003; Subirats, 2004; Raya, 2006; Hernández, 2010). Social exclusion is also considered to be multifactorial, dynamic and multidimensional (Cáritas, 1997; Federación Sartu, 2002; Laparra & Pérez, 2008; Vrooman & Hoff, 2013; Raya, 2007; Hernández, 2008; Raya & Hernández, 2014; Van Bergen, Hoff, Van Ameijden & Van Hemert, 2014; Gingrich & Lightman, 2015).

Intervening in exclusion processes requires implementing comprehensive strategies that make it possible to reduce, mitigate or eliminate exclusion-causing factors and to encourage processes of support and social inclusion. To do this, professionals need to equip themselves with shared theoretical and methodological frameworks, allowing to generate diagnostic tools which guide the intervention and its follow-up, both at the case level and at the level of regional policy.

This article seeks to describe the designing and implementation of the SiSo scale for measuring situations of social difficulty and analysing the keys to the success of the conducted experience.

**Methods.** The design was based on a participatory process through a concentric ring structure. Based on a literature review, a scale was defined composed of 6 dimensions and 25 items graded according to the intensity of situations of social difficulty. The experience was presented according to a methodology that used systematisation of experience (Gagneten, 1990; PNUD, n.d.; Cruz, 2015; Casteñeda, 2015; Gagneten & Colombo, 2016) and case analysis (Rubio & Adalid, 2005; Martínez, 2006; Flyvbjerg, 2006) based on the documentation generated during the project's development. A descriptive analysis of the work process during the 2017-2019 period was conducted using documentary analysis.

**Results.** The results are divided into three subheadings. The first presents the SiSo Scale in terms of its purpose and structure; the second describes the design and implementation process; and the third subheading analyses the explanatory keys to the success of the project regarding the scale's acceptability and usability.

SiSo is an acronym for *Situación Social* (Social Situation). The SiSo Scale tool synthesises the professional diagnosis of social exclusion situations. It is designed as a scoring guide to assess situations of social difficulty of family units. The content is structured on a differentiated basis around three types of data: social position variables, psychosocial variables and sociodemographic data. The sum of values with respect to the social position variables allows us to obtain a summary score of the social position along the Inclusion-Exclusion axis. We chose to use the term Social Position, instead of social exclusion, as the term is more neutral, facilitates working with people and is less stigmatising. Depending on the score and based on the established criteria, we can determine whether we are dealing with serious, moderate, or mild exclusion.

The design and implementation of the SiSo Scale was developed gradually and has represented a collaborative effort between academia and professionals, over a work process that began in 2017 until the present day. We can identify three stages: the first, Design (2017); the second, Implementation (2018); and the third, Consolidation (2019).

To design and validate the scale, we set up a work process based on a structure of concentric rings, involving social services professionals in primary care and diagnostic and social exclusion experts.

Unlike other similar experiences conducted in other contexts, the scale has been extensively used by professionals since its implementation, from 1.595 records in June 2018 to 9.048 in December of the same year, and 15.738 today. The explanatory keys to the scale's acceptability and usability relate to three main lines: (a) the tool's conceptual design and validation; (b) its co-construction, focusing on service to professionals; (c) management decisions.

With regard to the conceptual design it is worth noting that expectations regarding the tool's purpose were clarified; cross-checking with professionals and a participatory process of communication and feedback developed around versions of the conceptual framework. In addition, pilot tests were performed over a limited number of cases to test the tool's metric properties.

The working premise of this participatory process was that a tool's sustainability for measuring social exclusion following the information provided by professionals is based on the tool's degree of acceptance, and the latter largely depends on its ease of use and perceived usefulness. Therefore, once the conceptual framework was agreed upon, a computer application with an intuitive interface was generated to collect information. Once the data is supplied, it generates a status report of the case.

Regarding the Department of Social Welfare's management in the design phase, professionals from the Primary Care Social Services Teams were encouraged to participate. We will now report on the work process, its progress and their opinions. In the implementation phase, information sessions were held on its use and application; implementing the scale was also linked to the processing of different benefits, while stressing that the scale is not a substitute for professional diagnosis but complements it; furthermore, the scale is not used to give access to (or restrict) such benefits.

Recording data in the computer application allows obtaining accurate information for decision-making, by crossing different types of variables. For example, crossing the synthetic variable of social position and socio-demographic variables and thus observe: the intensity of the exclusion in different population profiles; the territorial distribution; as well as obtaining disaggregated data at the provincial level or Social Services area.

## Conclusions

Developing instruments to measure abstract situations such as social exclusion is a complex task, but not an impossible one. The SiSo Scale makes it possible to: measure social exclusion situations by applying it to the users of the social services; identify areas of difficulty; and to graduate levels of intensity. In addition, and applied at different times, it allows knowing trajectories and focusing on intervention processes.

The design of the scale is characterised by being both a streamlined and rigorous instrument, tested and validated at the scientific and technical level. Average completion time is estimated at seven minutes, once the social worker has conducted the case study. The information provided in the database gives data at the case level on the situation diagnosis, allowing to focus the intervention on the most affected areas; and at the aggregate level, it generates a scorecard with disaggregated information relevant to decision-making.

The use of assessment scales is one of the specific Social Work instruments highlighted in the profession's Code of Ethics, together with Social History, Social Record, Social Report and social intervention projects. It represents a way of combining the use of qualitative and quantitative information which favours quality of information, decision-making and knowledge transfer.

**Keywords:** Indicators; Information; Management; Social Services; Social Exclusion.

---

1 Held in Valladolid on 26 and 27 June 2018, organised by the Administrative Unit of the European Social Fund of the Ministry of Labour, Migration and Social Security.

## 1. Introducción

El proyecto surge a partir de la necesidad detectada por parte del Servicio de Atención Primaria e Inclusión de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha respecto a la dificultad de los y las profesionales de servicios sociales de atención primaria en el diagnóstico y el diseño de la intervención para la atención a personas en situación de exclusión. Unido a ello, se detectan dificultades para el trabajo coordinado en el territorio, derivadas de la puesta en marcha de experiencias aisladas de trabajo en red. A estas dificultades cabe añadir las derivadas de la ambigüedad del concepto de exclusión y la falta de indicadores precisos y consensuados por los agentes de la intervención social.

La exclusión social es un proceso complejo y dinámico en el que intervienen una multiplicidad de factores que precipitan a personas, familias, grupos y comunidades a zonas de vulnerabilidad y/o exclusión (Castel, 1995; Navarro y Luque, 1996; Estivill, 2003; Subirats, 2004; Raya, 2006; Silver, 2007; Hernández, 2010). Los análisis sobre la exclusión social apuntan hacia la consideración de que la manera en que ésta se vive, se experimenta y se piensa hace que sea un fenómeno o hecho social, estructural y también subjetivo, heterogéneo y que puede enfrentarse desde las políticas públicas. Además, la exclusión social también se considera como multifactorial, dinámica y multidimensional (Cáritas, 1997; Federación Sartu, 2002; Lapaarra y Pérez, 2008; Vrooman & Hoff, 2013; Hernández, 2008; Raya, 2007; Raya y Hernández, 2014; Van Bergen, Hoff, Van Ameijden & Van Hemert, 2014; Gingrich y Lightman, 2015). En su concreción práctica la exclusión se presenta como un concepto difícil de definir y, por ende, de cuantificar (García, 2016). Si bien en los últimos años se han generado instrumentos de análisis de la exclusión social, entre ellos la tasa AROPE. Esta tasa analiza la exclusión social en base a la dimensión económica y laboral. “Este indicador supone una ampliación del indicador de pobreza relativa al combinarlo con la privación material severa y la baja intensidad en el trabajo de los hogares” (Llano, 2018, p. 9). Además, ofrece datos de pobreza y exclusión social a nivel regional. No obstante, al igual que ocurre respecto a la Encuesta de Condiciones de Vida, aunque se realizase un análisis de microdatos, los resultados no son representativos de las distintas realidades geográficas y territoriales que conforman Castilla-La Mancha. Por lo que se precisan instrumentos de medición que respondan a las necesidades de los procesos de intervención social y planificación política.

Intervenir en los procesos de exclusión requiere asimismo la puesta en marcha de estrategias integrales que posibiliten atenuar, mitigar o eliminar los factores exclusógenos y promover procesos de acompañamiento e incor-

poración social. Para ello, es preciso que las y los profesionales se doten de marcos teóricos y metodológicos compartidos, a partir de los cuales generar instrumentos de diagnóstico que sirvan para orientar la intervención y el seguimiento de la misma, tanto a nivel de caso como a nivel de política regional.

En el artículo se presenta el proceso y los resultados del diseño e implementación de la Escala SiSo de medición de la Exclusión Social, por parte de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. El proyecto se ha desarrollado en el periodo 2017-2019. A lo largo del mismo la Escala de Valoración ha sido presentada en distintas Jornadas y Foros, destacando la participación en el III Foro de Fondo Social Europeo<sup>2</sup> y la elección de la misma como Buena Práctica en el marco del Programa Operativo del Fondo Social Europeo 2014-2020 de Castilla-La Mancha.<sup>3</sup>

Los objetivos de este artículo consisten en presentar la Escala SiSo como herramienta de medición de los procesos de exclusión social; analizar el proceso de diseño e implementación de la escala; identificar los elementos clave que han posibilitado la usabilidad y aceptabilidad por parte de los y las profesionales de atención primaria.

## 2. Material y Métodos

El diseño e implementación se basa en un proceso participativo a través de una estructura de anillos concéntricos con consultas a profesionales de servicios sociales de atención primaria y a jueces expertos en diagnóstico y exclusión social. Se realizó una búsqueda bibliográfica a través de Scopus y Dialnet, combinando los términos medición y exclusión social. En Scopus la búsqueda se ha realizado mediante la combinación de los términos “social exclusion” and “measur\*”, limitada al título. En Dialnet, se hace una búsqueda similar (exclusion social y medición) y se amplía con la búsqueda de exclusión social y estudio. En ambos casos limitado al título de la referencia bibliográfica. Asimismo, se hizo una consulta telefónica a informantes clave de diferentes comunidades autónomas para conocer si disponían de instrumentos técnicos de diagnóstico de la exclusión social. A partir del análisis de resultados de ambas fuentes de información se elaboró el diseño de escala, compuesta por 6 dimensiones y 25 ítems.

Para la presentación del proceso de diseño e implementación de la escala objeto de este artículo, se toma como marco metodológico de referencia la

---

2 Celebrado en Valladolid los días 26 y 27 de junio de 2018, organizado por la Unidad Administradora del Fondo Social Europeo del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

3 III Comité de Seguimiento del Programa Operativo celebrado en Toledo, el 20 de abril de 2018.



sistematización de la práctica (Gagneten, 1990; PNUD, s.f.; Cruz, 2015; Castañeda, 2015; Gagneten y Colombo, 2016; Dueñas y Vélez, 2016; Caparrós, Carbonero y Raya, 2017) y el análisis de caso (Rubio y Adalid, 2005; Martínez, 2006; Flyvbjerg, 2006) a partir de la documentación generada a lo largo del desarrollo del proyecto. Se hace un análisis descriptivo sobre el proceso de trabajo desarrollado en el periodo 2017-2019, sustentada en el análisis documental generado durante el proyecto. Para ello, se parte de la descripción de lo realizado, mediante la identificación de las etapas y la reconstrucción de la experiencia y un análisis interpretativo sobre la misma.

El material utilizado proviene de los documentos de gestión del proyecto, tales como la memoria de actividad, actas de reuniones, informes intermedios y finales. Asimismo, la información derivada de la implementación de la herramienta combina fuentes cuantitativas y cualitativas. Desde el punto de vista cuantitativo se analizan los datos procedentes del registro de utilización de la herramienta por parte del personal profesional destinatario de la misma y de la aplicación informática habilitada para atender las dudas e incidencias en la utilización. La perspectiva cualitativa se ha obtenido a través de la consulta abierta a las y los profesionales en sesiones de seguimiento de la implementación y en el análisis de contenido de las cuestiones planteadas durante el proceso de implementación.

### 3. Resultados

El apartado de resultados se estructura en tres subepígrafes. En el primero se presenta la Escala SiSo en cuanto a finalidad y estructura. En el segundo se describe el proceso de diseño y implementación; y en el tercer subepígrafe se analizan las claves explicativas de la aceptabilidad y usabilidad de la Escala.

#### 3.1. La Escala SiSo de medición de las situaciones de dificultad social

SiSo es el acrónimo de Situación Social. La Escala SiSo es una herramienta que sintetiza el diagnóstico profesional de las situaciones de exclusión social. Está diseñada a modo de rúbrica de valoración de las situaciones de dificultad social de las unidades familiares. Su contenido se ha estructurado en torno a tres tipos de datos:

- **Ámbitos vitales:** Que recoge 25 variables sociológicas sobre posición social para el diagnóstico de las situaciones de exclusión.
- **Aspectos personales:** Que recoge 3 variables psicosociales para la intervención en los procesos de incorporación social.
- **Datos sociodemográficos:** Que recoge información identificativa necesaria para la planificación de las políticas de protección social.

Cada una de las variables correspondientes a los seis ámbitos vitales y las relativas a los aspectos personales valora la situación de la unidad de convivencia en una escala graduada en cuatro posiciones de dificultad: Mucha, bastante, alguna; poco o ninguna. En la tabla 1 se presenta la estructura de la Escala, en cuanto a ámbitos y variables:

Tabla 1: Estructura de la Escala SiSo

Ámbitos	Variables
Diagnóstico	<b>Económico</b> Volumen de ingresos. Procedencia de la principal fuente de ingresos. Previsión de la principal fuente de ingresos. Carencia material severa.
	<b>Laboral</b> Situación laboral. Intensidad del trabajo. Previsión de continuidad laboral.
	<b>Formación</b> Nivel de estudios terminado. Cualificación para el empleo. Competencias para la búsqueda de empleo. Otras competencias.
	<b>Residencial</b> Régimen de tenencia de la vivienda. Condiciones de la vivienda. Accesibilidad. Ubicación en el entorno.
	<b>Sociosanitario</b> Acceso al sistema sanitario. Estado de salud. Sobrecarga familiar. Dificultad para seguir tratamiento. Hábitos de salud.
	<b>Relacional</b> Relaciones familiares Convivencia en el entorno. Relaciones comunitarias. Participación social. Conductas asociales o anómicas.
<b>Intervención</b>	<b>Personal</b> Habilidades sociales. Percepción de la situación Estrategias de Mejora

Fuente: Consejería de Bienestar Social, 2018, p.13

La suma de valores respecto a las variables de diagnóstico permite obtener una puntuación sintética de la posición social en el eje Inclusión – Exclusión. Se opta por utilizar la expresión Posición Social, en lugar de exclusión social, al ser un término más neutro y, por ende, más facilitador en el trabajo con las personas y menos estigmatizador. En función de la puntuación obtenida, de acuerdo a los criterios establecidos, se puede determinar si se trata de exclusión grave, moderada o leve.

### 3.2. *Proceso de diseño e implementación*

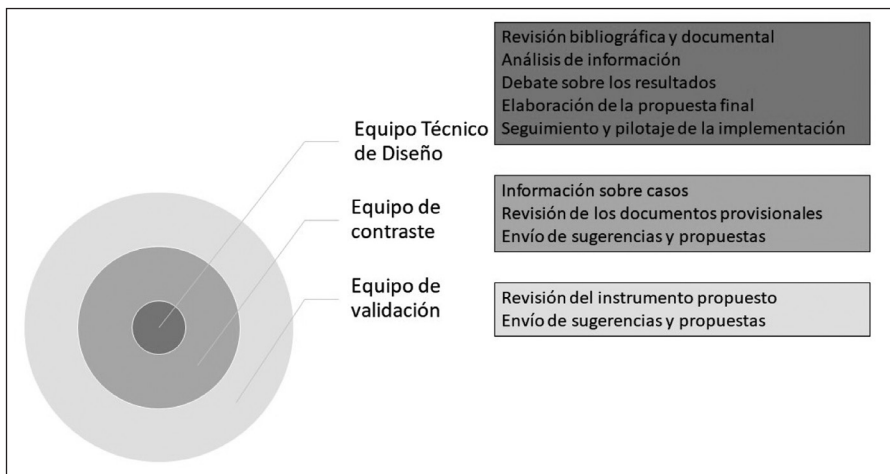
El diseño e implementación de la Escala SiSo se ha desarrollado de forma progresiva y colaborativa entre el ámbito académico y el profesional, en un proceso de trabajo iniciado en 2017 hasta la actualidad. Se pueden identificar tres etapas: la primera de Diseño (2017); la segunda de Implementación (2018) y la tercera de Consolidación (2019).

En la etapa de Diseño, se configuró un grupo de trabajo compuesto por responsables de la Consejería de Bienestar Social y por investigadores con experiencia en el estudio y medición de la exclusión social, que conforman el Equipo Técnico de Diseño<sup>4</sup>. Desde el inicio del proyecto se planteó una estructura de trabajo a modo de anillos concéntricos, que permitiera contar con la participación de profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria, como principales destinatarios de la herramienta de diagnóstico. Su opinión técnica se ha considerado, en todo momento, como esencial para la adecuación de la herramienta a las características y necesidades del territorio. Además, el diseño de la herramienta se sometió a un proceso de validación de jueces externos, configurando el tercer anillo, tal como se muestra en el gráfico 1, donde se presentan las funciones principales de cada equipo:

---

4 El equipo técnico y de investigación ha estado compuesto por Esther Raya Díez, Investigadora Principal del Proyecto, (Universidad de La Rioja); Aurelio Lascorz Fumanal (Universidad de Castilla La Mancha); Margarita Pardo Alfaro (Universidad de Castilla La Mancha); Domingo Carbonero Muñoz (Universidad de La Rioja); Neus Caparrós Civera (Universidad de La Rioja); M<sup>a</sup> Jesús Real Pascual (Jefa de Servicio de Atención Primaria e Inclusión, Consejería de Bienestar Social de Castilla La Mancha); Rosa García Pulido (Jefa de Sección Atención Primaria e Inclusión).

Gráfico 1: Estructura y funciones de los equipos de desarrollo de la Escala SiSo



Fuente: Elaboración propia

Tras el primer año dedicado al diseño de la herramienta, en el cual se realizó una experiencia piloto, se decide extender el uso de la misma a todas las áreas de servicios sociales de la comunidad autónoma. Esto se llevó a cabo durante el año 2018 en la etapa de Implementación, en la que se da formación a los y las profesionales sobre el uso de la herramienta; se dota de una aplicación informática y se da soporte de apoyo ante las dudas que puedan surgir durante la utilización de la misma. Asimismo, desde la Dirección General se dan instrucciones para la aplicación a determinados perfiles de población.

A partir de la generalización del uso de la herramienta en todas las unidades de servicios sociales, la tercera etapa del proyecto, se ha centrado en la consolidación de la misma, mediante la ampliación de utilidades en la elaboración de informes agregados; análisis de los perfiles de población atendidos; y, la difusión de la escala en foros técnicos y científicos.

### 3.3. Claves explicativas de la aceptabilidad y usabilidad de la Escala

La aceptabilidad y usabilidad de la Escala puede ser analizada mediante el grado de utilización de la misma por parte de las y los profesionales. En el desarrollo del proyecto se ha tomado como premisa de partida que la sostenibilidad de una herramienta de esta naturaleza depende en gran medida del trabajo de los y las profesionales de atención primaria que suministran

la información al sistema. Desde la implementación de la herramienta para su uso por parte de los y las trabajadoras sociales, en mayo de 2018, hasta octubre de 2019, se han incorporado en la base de datos, 15.738 registros, lo que puede ser tomado como un buen indicador del grado de aceptabilidad y usabilidad de la misma. En la siguiente tabla se presenta la evolución desde junio de 2018 hasta el octubre de 2019:

Tabla 2: Evolución de los casos registrados en la aplicación de la Escala SiSo

Mes	Registros
Junio 2018	1595
Julio 2018	4458
Octubre 2018	7540
Diciembre 2018	9048
Octubre 2019	15.738

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la Escala SiSo

En diciembre de 2018 se hizo una estimación de la cobertura de casos de la Escala Siso respecto a los casos susceptibles de aplicación de la misma, a través del número de historias sociales con diseños de intervención abiertos en la prestación denominada de exclusión social. Se estimó en el 88,94% de cobertura de la escala. En octubre de 2019, se estima en el 100% de los casos.

Otro aspecto a considerar para valorar la aceptabilidad de la escala por los y las profesionales corresponde con las manifestaciones contrarias o negativas a la misma. En el caso de la implementación de la Escala SiSo se puede afirmar que las resistencias han sido escasas, como se desprende del análisis de la monitorización del proceso de implementación desarrollado durante los meses de mayo a julio de 2018. Se creó un correo electrónico de soporte de la herramienta para recibir quejas, dudas o sugerencias. El *feedback* obtenido por diferentes medios (correo electrónico de soporte, encuentros formales o informales) es, en general, positivo. El porcentaje de profesionales que han enviado dudas a través del correo electrónico habilitado al efecto ha sido inferior al 5%. Se han recibido un total de 44 comentarios; de los cuales 8 correspondían a sugerencias en la definición de indicadores; 15 a dudas respecto a la interpretación de los indicadores; 14 errores de los y las profesionales en el manejo de la herramienta y 7 sugerencias de mejora de la aplicación informática. Estas incidencias sirvieron para realizar algunas mejoras en la clarificación de determinados indicadores y algunas mejoras en la aplicación

informática. Las dudas se limitaron a los meses de mayo y junio (inicio de la implementación), posteriormente no se han recibido consultas. También se constata que la herramienta se ha utilizado de manera generalizada en todas las áreas de Servicios Sociales, siendo excepcionales las áreas o zonas sin ningún caso registrado. Asimismo, cabe señalar que en la Dirección General no se han recibido quejas a lo largo del proceso de implementación, ni por parte de los profesionales ni a través de las direcciones provinciales respecto a la vinculación de la misma con la tramitación de determinadas prestaciones. En diciembre de 2018 se realizó una sesión de trabajo para valorar el proceso de implementación de la escala con un grupo de 30 profesionales seleccionados por parte de la Consejería. El grupo estaba compuesto por participantes del grupo de contraste creado al inicio del proyecto y por profesionales que no habían utilizado la escala durante el periodo de implementación; asimismo, se buscó la participación de profesionales de las diferentes provincias que configuran la Comunidad Autónoma. El balance realizado en grupos pequeños y, posteriormente manifestado en sesión plenaria, puso de manifiesto un alto grado de aceptación del instrumento.

Desde el Equipo Técnico de Diseño se identifican tres puntos clave que explicarían estos resultados: a) el diseño conceptual y validación de la herramienta; b) co-construcción centrada en el servicio a los y las profesionales; c) decisiones de gestión. A continuación, se describe cada uno de ellos.

#### *a) Diseño Conceptual y validación de la herramienta*

Al inicio del proceso de trabajo se establecieron los objetivos con respecto a la herramienta, con el fin de clarificar las expectativas y definir la finalidad de la misma. Se concretaron en los siguientes aspectos:

Que sirva para el diagnóstico de las situaciones de dificultad y exclusión social, así como para la intervención social, facilitando el seguimiento e identificando los avances en el cambio de situación y en su caso, las áreas de mejora.

- Que sirva para el acceso a determinadas prestaciones de servicios sociales y de otros sistemas (empleo, vivienda). Para ello debe ser sencilla y fiable, que no deje fuera a personas en situación de exclusión y que no sea demasiado abierta.
- Que permita disponer de indicadores suficientes para el estudio de la exclusión y de la incorporación social en la comunidad autónoma y a nivel provincial, con el fin de orientar las políticas, programas y dotación de recursos.

Estos objetivos generales se desglosaron en cuatro objetivos específicos durante la primera etapa de diseño de la herramienta. En la tabla 3 se presentan los objetivos específicos y resultados esperados:

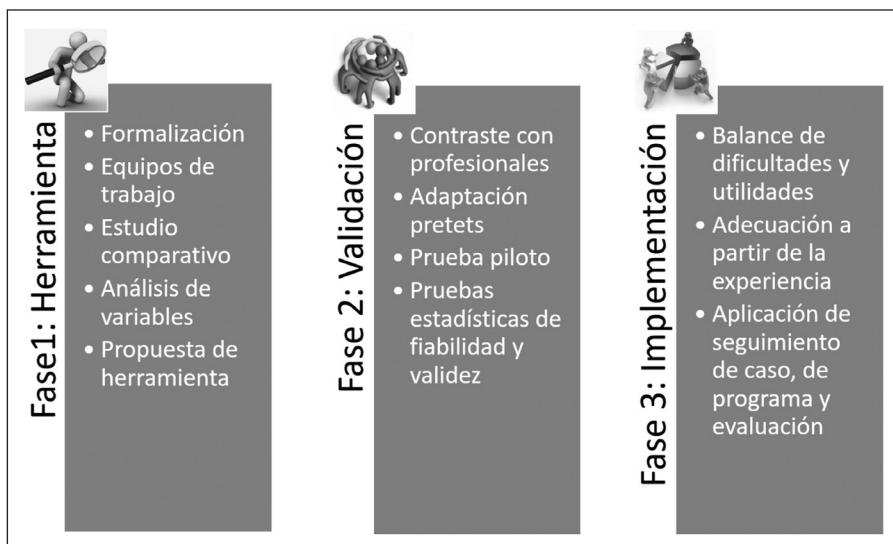
Tabla 3: Objetivos y Resultados esperados

Objetivos	Resultados esperados
Analizar los instrumentos de diagnóstico sobre exclusión social y su aplicación para los servicios sociales de Atención Primaria de la Comunidad de Castilla-La Mancha	1.1. Inventario de herramientas de medición de la exclusión existentes 1.2. Informe comparativo y de síntesis sobre las herramientas existentes
Proponer una herramienta de diagnóstico adaptada a las necesidades de los diferentes actores implicados con los procesos de incorporación social de personas y grupos en situación o riesgo de exclusión.	2.1. Primer diseño de herramienta (Esbozo) con indicación de los ámbitos vitales y principales indicadores 2.2. Segundo diseño de la herramienta (Propuesta provisional) a partir del esbozo e incorporando aportaciones recibidas por parte del Equipo de Seguimiento de la Consejería de Bienestar Social 2.3. Herramienta para el Diagnóstico con ponderación de los ítems seleccionados para la valoración de la exclusión
Contrastar la fiabilidad y validez de la herramienta en su aplicación práctica a través de una experiencia piloto.	3.1. Informe sobre la metodología utilizada para contrastar la fiabilidad y validez de la herramienta 3.2. Informe de resultados de fiabilidad y validez de la herramienta propuesta 3.3. Selección de indicadores para monitorización y cuadro de mando en la gestión de programas de inclusión social
Adaptar la herramienta a partir del contraste con la aplicación práctica para su implementación por parte de la Consejería Bienestar Social de Castilla-La Mancha.	4.1. Informe de proceso de diseño de la herramienta 4.2 Informe final de resultados con la herramienta de diagnóstico propuesta a partir del contraste con la realidad de Castilla-La Mancha.

Fuente: Raya, 2017, p. 6

Cada uno de los objetivos se ha ido cumpliendo según el plan de trabajo definido al inicio del proceso y concretado en cada una de las fases. En el gráfico 2 se presenta las fases desarrolladas durante la primera etapa del proyecto:

Gráfico 2: Fases de la etapa de diseño de la Escala SiSo



Fuente: Consejería de Bienestar Social, 2018, p. 10

La actividad principal de la fase primera consistió en el diseño de la herramienta de diagnóstico de exclusión social. Para ello, resultaba necesario clarificar la finalidad, objetivos, expectativas de las partes implicadas en el proyecto. Se realizó una búsqueda bibliográfica y documental sobre el tema objeto de estudio que permitió constatar el escaso nivel de desarrollo de herramientas de estas características. Las referencias encontradas responden más a estudios sociológicos, tales como los elaborados por FOESSA o por EAPN, o de escalas de condiciones de vida (Verdugo, Arias, Gómez y Schallock, 2009; Verdugo, et. al 2014; Vicente, Verdugo, Gómez, Fernández y Guillén-Martín, 2015). Sin embargo, se trata de diseños con poca aplicación para los procesos de intervención social.

Para el diseño de la primera propuesta de herramienta se tuvieron en cuenta referencias que se presentan en el Tabla 4:



Tabla 4: Fuentes consultadas para la elaboración de la Escala Siso

Medición Exclusión Social	Otros conceptos afines
Herramienta medición de la Exclusión (Raya, 2010)	Escala Gencat de Calidad de vida personas usuarias de Servicios Sociales) (Verdugo et al. 2009)
CECAS / CEES (Regalado, 2013 y 2014)	Escala San Martín de Calidad de Vida de personas con discapacidad intelectual (Verdugo et al. 2014)
OES (Hernández, 2014)	
Instrumentos comunes diagnóstico y exclusión Social (Gobierno Vasco, 2014).	Escala INICO-FEAPS de Calidad de vida de Personas con discapacidad intelectual, (Verdugo et al. 2013)

Fuente: Elaboración propia a partir de la documentación del proyecto

Además, también se tomaron en cuenta otros trabajos de diseño previo de una herramienta de diagnóstico realizados en la Consejería de Bienestar Social.

A partir del análisis comparativo en cuanto a estructura, variables y definición de los ítems, se elaboró la primera versión del marco conceptual. Se decidió por parte del Equipo Técnico de Diseño que tuviera una estructura a modo de rúbrica de graduación de las situaciones de exclusión; que se aplicase por parte de los y las trabajadoras sociales, tras la recogida de información de las unidades familiares atendidas en proceso de intervención social relacionados con la inclusión social. Este marco conceptual se envió a los y las profesionales del Equipo de Contraste, para que señalaran su opinión técnica sobre el mismo. Esto permitió depurar la redacción de algunos ítems y clarificar la estructura de la escala.

El primer diseño de herramienta se contrastó con casos reales. Para ello se solicitó a quince profesionales del Equipo de Contraste que seleccionasen dos casos con perfiles de exclusión diferenciados, en cuanto a nivel de exclusión según el criterio del profesional. Los casos seleccionados fueron analizados utilizando la herramienta por dos técnicos diferentes de la Consejería de Bienestar Social y por los miembros del Equipo Técnico de proyecto. Esto permitió comprobar un alto grado de convergencia en las puntuaciones emitidas por distintos profesionales en la aplicación de la escala a un mismo caso. En los casos que había discrepancia se explicaba por la falta de conocimiento específico del caso que tenía el profesional de intervención directa frente a los técnicos o investigadores.

Asimismo, se realizó una experiencia piloto de aplicación de la escala. Para ello, se solicitó a los y las profesionales que aplicarán la escala a los

dos casos seleccionados y a otro caso reciente. Ello posibilitó disponer de una muestra compuesta por 79 casos. Con estos datos, se realizaron pruebas exploratorias de fiabilidad y validez que mostraban que la escala cumplía con propiedades métricas para garantizar la implementación (Omega de McDonalds 0.852 y Alfa de Cronbach 0.840).

Paralelamente, se solicitó a jueces externos su opinión sobre los ítems relativos a cada una de las variables que configuran la escala. Se creó un cuestionario compuesto por escalas Likert, en el que debían valorar cada indicador según la idoneidad, claridad y ponderación del ítem. También se dejaba un espacio para la realización de observaciones.

El análisis de los resultados de esta fase permitió depurar el diseño de la herramienta, en cuando a simplificación de la estructura (de 31 a 25 variables) y clarificación en la redacción de algunos ítems. Por parte de la Consejería se decide su aplicación como instrumento de apoyo al diagnóstico de la exclusión social y se extiende su uso a todos los servicios sociales de atención primaria. Esto se llevó a cabo durante el año 2018 en la etapa de Implementación.

#### *b) Co-construcción centrada en el servicio a los y las profesionales*

Como se ha señalado anteriormente, la garantía del sostenimiento de una herramienta de medición basada en la información suministrada por los y las profesionales se sustenta en el grado de aceptación de misma, y esto depende en gran medida de la facilidad de uso y de la utilidad percibida. Como se ha descrito en el subepígrafe anterior, en el diseño de la escala se ha tenido en cuenta la opinión de los profesionales a lo largo de todo el proceso. Ello ha supuesto elaborar, tres versiones del marco conceptual antes de la implementación final de la escala y la generalización del uso.

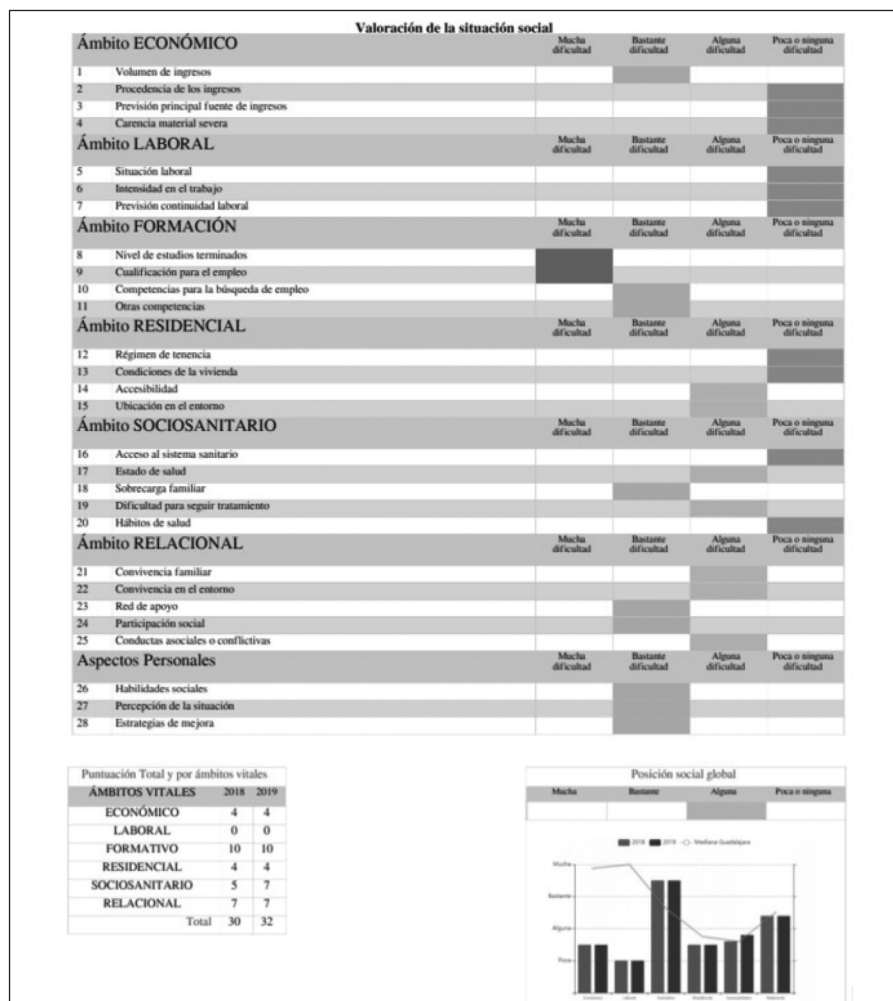
Asimismo, durante la fase de implementación se generó un correo electrónico de soporte, a través del cual se atendían las dudas que pudieran surgir con el uso de la herramienta, tanto si se trataba de cuestiones relativas al marco conceptual como a la aplicación informática propiamente dicha. En la gestión de este servicio de soporte se daba respuesta en un plazo inferior a 48 horas (72 si era fin de semana), de tal modo que las dudas o sugerencias fuesen atendidas en un tiempo breve.

La aplicación de la escala se realiza mediante un formulario informatizado, elaborado con un diseño intuitivo que permite que se simplifique el proceso de recogida y tratamiento de la información. También se incorporó la generación de un informe de caso. Este informe recoge de forma sintética la posición de la unidad de convivencia en cada una de las variables de la escala y la posición social global.

La aplicación informática recoge toda la información requerida para la elaboración del diagnóstico, así como un conjunto de datos relevantes para el proceso de intervención y datos de carácter sociodemográfico. En todas las pantallas se dispone de un botón de información adicional que da acceso al manual explicativo de los indicadores, cuando es necesario.

La información se puede introducir progresivamente, a medida que se dispone de los datos necesarios. Una vez que se han incorporado todos los datos en la aplicación, se genera el informe de caso, como se puede ver en el gráfico 3:

Gráfico 3: Modelo de informe de caso



Fuente: Elaboración propia a partir de la documentación del proyecto

En el cuadro se presentan en color rojo los valores que muestran mucha dificultad; en naranja los de bastante dificultad; en verde los de alguna dificultad y en azul, las situaciones de poca o ninguna dificultad. En la parte inferior del informe, se muestra la puntuación obtenida por el caso de estudio en cada uno de los ámbitos vitales y la posición global. Y cuando se dispone de información en dos momentos, permite ver la evolución del caso y su situación respecto a las puntuaciones medianas de la provincia.

Este informe complementa el diagnóstico profesional y armoniza los criterios de valoración del caso; los objetiva y estandariza, generando una mayor credibilidad del informe social emitido, especialmente cuando se debe incorporar en procedimientos con otros sistemas de protección y en la coordinación con el resto de profesionales y sistemas que participan en la atención social.

### *c) Decisiones de gestión*

Desde el Servicio de Atención Primaria e Inclusión se venía constatando la necesidad de diseñar una Escala de Valoración de las situaciones de exclusión social, en respuesta a una demanda de los profesionales y de la propia Consejería para poder planificar adecuadamente las políticas de inclusión social.

Así partiendo de estas premisas se marcó como un objetivo de la Dirección General de Acción Social y Cooperación abordar un instrumento de valoración, constituyendo el Programa Operativo del Fondo Social Europeo una oportunidad para financiar este proyecto.

Las primeras reflexiones que se llevan a cabo por los técnicos de la Dirección General y del Servicio sitúan la necesidad de abordar el proyecto desde un ámbito académico, la universidad, y otro administrativo, entendiendo que solo se puede generar conocimiento en una colaboración estrecha por ambas partes, que acabó plasmada en un convenio, dentro de un marco subvencional.

Las primeras reuniones que se efectúan y que van dando forma al proyecto se establece que la participación de los profesionales de los Equipos de Servicios Sociales de Atención Primaria era clave para el éxito del mismo y que la escala de valoración tiene que constituir un instrumento para ayudar al profesional a elaborar el diagnóstico social, en ningún caso vendría a sustituir a éste. Se entendía que su uso, tiene una finalidad de información a nivel de caso y agregado, tanto para la intervención social como para la gestión, no siendo determinante para el acceso a las prestaciones, dado que el instrumento del profesional es el Informe Social, de carácter cualitativo, no la puntuación obtenida en la escala.

A partir de este momento se diseña el proceso de trabajo, ya explicitado, y los primeros trabajos realizados se presentan en las I Jornadas de Servicios

Sociales e Inclusión que se organizan en Toledo en 2017, con muy buena acogida por parte de los asistentes a la misma que vienen a reforzar el trabajo avanzado.

Paralelamente al diseño de la escala se define el proceso de trabajo que debe vincular a los Equipos, en relación a qué profesional es quien, en primera instancia, debe aplicar este instrumento y cómo intervienen el resto de perfiles profesionales. Se determina que sea la figura del Trabajo Social quien la aplique inicialmente para elaborar el diagnóstico de situación.

Finalizados estos procesos de trabajo y previa a la puesta en marcha de la misma se llevó a cabo un proceso de formación dirigido a todos los profesionales. En el mismo participaron quienes habían formado parte de la experiencia piloto, para que en primera persona pudieran trasladar sus impresiones.

Era necesario además vincular la aplicación de la escala a determinadas intervenciones para asegurar la usabilidad de la misma, estableciendo el uso de la herramienta como parte del procedimiento de tramitación de determinadas prestaciones, tales como:

- Prestación de Prevención y Atención ante situaciones de exclusión del Sistema Público de Servicios Sociales.
- Ingreso Mínimo De Solidaridad.
- Ayuda de Emergencia Social
- Centro Residencial de la red de atención a personas sin hogar
- Proyectos de Inclusión Social.
- Ayudas Vulnerables Severos. Plan De Pobreza Energética
- Plan de Empleo
- Vivienda Protegida

Se remarca desde la Dirección General que la Escala no sustituye el diagnóstico profesional, sino que los complementa. La escala permite conocer la distribución de las situaciones de dificultad social en el territorio, pero no se utiliza para el acceso (o restricción del mismo) a las prestaciones. Es la fundamentación del informe social y los criterios técnicos de acceso a los recursos el que determinará la aplicación de los mismos, no la puntuación obtenida en la escala.

La disponibilidad de la información en la base de datos ha permitido crear un cuadro de mando o panel de control, que ofrece información sobre la composición de la base de datos en cuanto al número total de expedientes en la actualidad (4/04/2020) es de 19.104 y el número de expedientes que cuentan con una versión anterior en repositorio 51.368. Así mismo, muestra la variable posición social en una gráfica de anillo. También ofrece información sobre cuatro grupos vulnerables: hogares donde hay violencia

de género, hogares monoparentales, población gitana y población extranjera y su porcentaje respecto al conjunto de la población. Esta información se puede obtener desagregada a nivel de provincia, área o zona.

#### 4. Discusión

La elaboración de instrumentos para medir situaciones abstractas es una tarea compleja, aunque no imposible. Existen diferentes escalas de medición que lo demuestran, tales como Escala de acción política no convencional (Fernández y Rojas, 2003); Escala de miedo a la evaluación negativa y escala de evitación y malestar social (Zubeidat, Salinas y Sierra, 2007); Escala de percepción de la amenaza exogrupal (Navas, Cuadrado, López-Rodríguez, 2012) por citar algunos ejemplos. La Escala SiSo posibilita disponer de una medida de las situaciones de exclusión social a partir de su aplicación a las personas usuarias de servicios sociales; identificar los ámbitos de dificultad; y; graduar los niveles de intensidad. Asimismo, y aplicada en diferentes momentos, permite conocer la trayectoria y focalizar los procesos de intervención.

Desde el punto de vista de la investigación sociológica se ha avanzado en el desarrollo de instrumentos para estudiar la exclusión social, siendo los más relevantes los estudios de FOESSA (Laparra y Pérez, 2008; Cáritas, 2014; Fernández, 2019), EAPN (Llano, 2018), así como la Encuesta de Condiciones de vida (INE, 2019). Todos ellos, se basan en datos estadísticos procedentes de muestras de población, que permiten disponer de información sobre la distribución de la exclusión social en las áreas de estudio. Por su parte, la Escala SiSo permite conocer la situación de dificultad social de las personas usuarias de servicios sociales. El análisis de los datos agregados posibilita disponer de información sobre los perfiles de población frecuentes; su distribución geográfica; los ámbitos vitales afectados. Asimismo, es posible segmentar las intervenciones sociales y orientar los recursos de acuerdo a las características de la población atendida. Por tanto, se trata de un instrumento complementario a otras fuentes de información. Además, tiene la ventaja de disponer de los datos de población de forma permanente, a través del cuadro de mando de gestión de resultados.

El diseño de la Escala se basa en un conjunto de ítems, en cuya redacción se ha tenido en cuenta los indicadores robustos sobre el tema objeto de la escala, como es la exclusión social. De este modo, es posible realizar análisis comparativos de la situación de la población atendida en los servicios sociales de atención primaria a la que se le ha pasado la escala y los datos procedentes de indicadores sociales como AROPE o la clasificación ETHOS, por ejemplo.

Frente a otros trabajos sobre exclusión social, se ha optado por analizar los datos a nivel de unidad de convivencia y no de persona individual. Esta decisión se basa en la consideración de la exclusión como un proceso relacional intrafamiliar. Asimismo, la red personal y familiar son elementos básicos de los procesos de incorporación social.

En su uso a nivel de caso, la escala no sustituye el diagnóstico profesional, sino que permite armonizar los criterios de valoración; focalizar las áreas de intervención y valorar los procesos de cambio. En este proceso de relación de ayuda, el lenguaje es un elemento crucial, que influye en cómo se construye el autoconcepto de la persona. De ahí que, en la denominación de la escala se ha evitado el término exclusión social a favor del uso de expresiones no estigmatizadoras, tales como dificultad social, situación social o posición social.

En los últimos años se han realizado varias propuestas de instrumentos de medición de la exclusión social, como la Escala de Diagnóstico de la Exclusión Social –Modelo UA– Universidad de Alicante- (Giménez, Domenech y Mateo, 2016); los instrumentos de diagnóstico del Gobierno Vasco (2014) o la Herramienta para el Diagnóstico Multidimensional de la Exclusión social (HDME) para el análisis de una persona dentro de un proceso de intervención social (PACT-Project, 2017) de Castilla y León. Probablemente, la mayor parte de estos trabajos de diseño de herramientas, no se publican en revistas científicas o profesionales; aunque permite señalar la necesidad del uso de las mismas en la práctica. La Escala SiSo está pensada como herramienta al servicio de la intervención social.

La aceptación y extensión del uso de la escala entre los y las profesionales de servicios sociales de Castilla-La Mancha, no solo se explica por las decisiones de gestión adoptadas, en cuanto al carácter obligatorio para la tramitación de determinadas prestaciones. La experiencia de implementación de una herramienta de diagnóstico de la exclusión social aprobada por Decreto 385/2013, de 16 de julio, por el que se aprueba el Instrumento de Valoración de la Exclusión Social, en la Comunidad Autónoma del País Vasco, en cuyo artículo primero se explicita que “será de uso obligatorio por parte de los servicios sociales municipales y forales para valorar la existencia de posibles situaciones de exclusión social o de riesgo de exclusión social” no ha ido acompañada de un uso generalizado por parte de las y los profesionales (Orbegozo, 2016; Fantova, 2017). En el caso de la experiencia descrita en el artículo se pueden identificar, entre otros, los siguientes aspectos explicativos: número limitado de ítems que configuran la escala; la implicación de los profesionales en el diseño, a través de un proceso participativo, diseño pensado en la utilidad para la intervención social que realizan los profesionales; y las decisiones de gestión adoptadas a lo largo del proceso.

## 5. Conclusiones

En este artículo se ha presentado la Escala SiSo de medición de las situaciones de dificultad social en el Eje exclusión- inclusión, en cuanto al proceso de construcción, validación e implementación. La escala se crea a partir de la necesidad sentida de armonizar criterios profesionales de valoración de las situaciones de exclusión de las personas usuarias de servicios sociales. Este hecho se ha visto especialmente acusado, a partir de la extensión del uso del término por parte de otros sistemas, como los de empleo o el sector energético, para dar acceso al bono social.

Los resultados obtenidos permiten señalar un alto grado de consecución de los objetivos del proyecto. En la actualidad la escala se está utilizando de manera generalizada por parte de los y las profesionales.

En el diseño de la Escala se ha involucrado a los y las profesionales de los equipos de Servicios sociales de atención primaria y también de las entidades del Tercer Sector, informando sobre el proceso y contrastando el diseño de la escala. La incorporación de estrategias metodológicas participativas, entre las que se encuentra la Investigación Acción Participativa, IAP, se estima como garantía de aceptación de la herramienta propuesta por parte de los profesionales. En la experiencia descrita, se ha contado con la participación de profesionales, si bien este aspecto podría ser reforzado mediante un diseño basado en la IAP, desde el inicio del proceso.

La escala se caracteriza por ser un instrumento ágil y riguroso al mismo tiempo, contrastado y validado a nivel científico-técnico. El tiempo medio de cumplimentación se estima en siete minutos, cuando el o la trabajadora social ha realizado el estudio de caso. La información suministrada a la base de datos, ofrece datos a nivel de caso sobre el diagnóstico de situación lo que permite focalizar la intervención en las áreas más afectadas; y a nivel agregado, genera un cuadro de mando con información desglosada relevante para la toma de decisiones.

El desarrollo de la escala es un ejemplo de colaboración entre el ámbito académico y profesional que ha permitido generar sinergias positivas de investigación – intervención. Con ello, contribuye al refuerzo del Trabajo Social como disciplina científica y profesional. Y dota a las y los profesionales de un instrumento que refuerza el criterio técnico en la valoración de la situación.

El uso de escalas de valoración es uno de los instrumentos específicos del Trabajo Social señalados en el Código Deontológico de la profesión (CGTS, 2012), junto a la Historia Social, Ficha Social, Informe Social y proyectos de intervención social. Es una manera de combinar el uso de información cualitativa y cuantitativa lo que favorece la calidad de la información, la toma



de decisiones y la transferencia de conocimiento. Sería necesario el diseño, validación, implementación, y evaluación de herramientas como la descrita en diferentes campos de la intervención social. Para ello, sería preciso el fortalecimiento de las capacidades de los y las trabajadoras sociales en metodologías de investigación.

### Soporte financiero

La Escala SiSo se ha elaborado en el marco de las convocatorias de proyectos de inclusión social del Consejería de Bienestar Social de Castilla-La Mancha, desarrolladas dentro de la ESTRATEGIA EUROPEA 2020: Programa operativo del Fondo Social Europeo 2014-2020, mediante convenio de colaboración entre la citada Consejería y la Universidad de La Rioja Social, durante los años 2017, 2018 y 2019.

### Agradecimientos

El proyecto se inscribe en la convocatoria de subvenciones de proyectos de inclusión social, financiado por el Fondo Social Europeo, en el Programa Operativo 2014-2020 de Castilla-La Mancha, vinculado a la Prioridad de Inversión 9.1 la inclusión activa, en particular con vistas a fomentarla igualdad de oportunidades, la participación activa y la mejora de la empleabilidad.

Durante la fase de diseño e implementación de la Escala SiSo han participado diferentes profesionales, aportando en la construcción y la mejora de la herramienta. Nuestro más sincero agradecimiento por su colaboración.

### Bibliografía

- CAPARRÓS N., CARBONERO D. y RAYA, E. (2017). Construir conocimiento desde la práctica: ejemplos de sistematización en Trabajo Social. *Interacción y Perspectiva: Revista de Trabajo Social*, 7(1), 61-79. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5859943.pdf>
- CÁRITAS (1997). *Políticas sociales contra la exclusión social*. Madrid: Cáritas Española.
- CÁRITAS (2014). *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Madrid: Fundación FOESSA y Cáritas Española.
- CASTAÑEDA, P. (2015). Sistematización y generación de conocimientos en Trabajo Social. Aportes metodológicos a la formación profesional. *Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social*, 22, 23-32. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2015.22.02>.
- CASTEL, R. (1995). De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso. *Archipiélago*, 21, 27-36.

- CGTS (2012). *Código Deontológico de Trabajo Social*. Madrid: Consejo General de Trabajo Social. Recuperado de [https://www.cgtrabajosocial.es/codigo\\_deontologico](https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico)
- CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL (2018). *Herramienta de diagnóstico de situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión social. Manual de procedimiento*. Toledo: Servicio de Atención Primaria e inclusión, Dirección General de Acción Social y Cooperación, Junta de Comunidades de Castilla-la Mancha.
- CRUZ, B. (2015). Propuesta metodológica de sistematización de la práctica social para el Trabajo Social. En B. Cruz, J. Bembibre, J. Barranco (coords.), *Herramientas para la reflexión de la práctica de la intervención social* (pp. 107-124). Granada: El Genio Maligno. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=5521975>
- DUEÑAS, T. y VÉLEZ, G. (2016). Sistematización de experiencias como aporte al fortalecimiento profesional y disciplinar del Trabajo Social. *Margen: Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 80, 1-15. Recuperado de <https://www.margen.org/suscri/margen80/velez80.pdf>
- ESTIVILL, J. (2003). *Panorama de la lucha contra la exclusión social. Conceptos y estrategias*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/panorama-de-la-lucha-contr-la-exclusion-social.pdf>
- FANTOVA, F. (2017) Servicios sociales e inclusión social: análisis y perspectivas en el País Vasco. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria*, 64, 9-31. <https://doi.org/10.5569/1134-7147.64.01>
- FEDERACIÓN SARTU (2002). *Estudio de las trayectorias de incorporación social*. Observatorio de procesos de exclusión e incorporación social. Bilbao: Federación Sartu, Fondo Social Europeo y BBK Gaztelanbidea.
- FERNÁNDEZ, G. (2019). *VIII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Madrid: Fundación FOESSA y Cáritas Española.
- FERNÁNDEZ, J.S. y ROJAS, A.J. (2003). Escala de acción política no convencional. *Psicología Política*, 26, 41-55. Recuperado de <https://www.uv.es/garzon/psicologia%20politica/N26-3.pdf>
- FLYVBJERG, B. (2006). Five Misunderstandings about Case-Study Research. *Qualitative Inquiry*, 12(2), 219–245. <https://doi.org/10.1177/1077800405284363>
- GAGNETEN, M. (1990). *Hacia una metodología de sistematización de la práctica*. Buenos Aires: Humanitas.
- GAGNETEN, M. y COLOMBO, G. (2016). Producción colectiva de conocimientos: una propuesta. *Contenido. Cultura y Ciencias Sociales*, 7, 3-16. Recuperado de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/62591>
- GARCÍA, J.M. (2016). Los problemas teóricos y metodológicos del concepto de exclusión social. Una visión neofuncionalista. *Revista Internacional de Sociología (RIS)*, 74(2), e029. <http://dx.doi.org/10.3989/ris.2016.74.2.029>

- GIMÉNEZ, V., DOMENECH, Y. y MATEO, M.A. (2016). Exclusión social y Trabajo Social: diseño de un instrumento de diagnóstico para su uso en los servicios sociales de atención primaria en España. En E. Pastor y L. Cano (coord.), *Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Análisis comparado México-España* (pp. 189-208). Madrid: Dykinson.
- GINGRICH, L.G. y LIGHTMAN, N. (2015). The empirical measurement of a theoretical concept: Tracing social exclusion among racial minority and migrant groups in Canada. *Social Inclusion*, 3(4), 98-111. <http://dx.doi.org/10.17645/si.v3i4.144>
- GOBIERNO VASCO (2014). *Modelo de diagnóstico social e Instrumento de valoración de la exclusión social: Manual de uso del prototipo*. San Sebastián: Departamento de Empleo y Asuntos Sociales. Recuperado de [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento\\_valoracion/es\\_instrume/adjuntos/prototipo%20manual-octubre.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrume/adjuntos/prototipo%20manual-octubre.pdf)
- HERNÁNDEZ, M. (2008). *Exclusión social y desigualdad*. Murcia: Universidad de Murcia.
- HERNÁNDEZ, M. (2010). El estudio de la pobreza y la exclusión social. Aproximación cuantitativa y cualitativa. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 69, 25-46. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3361180>
- HERNÁNDEZ, M. (2014). *Evolución de la Exclusión Social en la Región de Murcia: Repercusiones sociales de la crisis*. Murcia: Universidad de Murcia.
- INE (2019). *Encuesta de condiciones de vida*. Instituto Nacional de Estadística. [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176807&menu=resultados&ridp=1254735976608](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176807&menu=resultados&ridp=1254735976608)
- LAPARRA, M. y PÉREZ, B. (2008). *Exclusión social en España: un espacio diverso y disperso en intensa transformación*. Madrid: FOESSA.
- LLANO, J.C. (2018). *El Estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España, 2008-2017*. Madrid: EAPN. Recuperado de <https://www.eapn.es/estadodepobreza/descargas.php>
- MARTÍNEZ, P.C. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, 20, 165-193, Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- NAVARRO, R. y LUQUE, O. (1996). Exclusión social: concepto y orientaciones en políticas de intervención social. *Intervención psicosocial*, 5(13), 39-54. Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/1996/vol1/arti4.htm>
- NAVAS, M., CUADRADO, I. y LÓPEZ-RODRÍGUEZ, L. (2012). Fiabilidad y evidencias de validez de la Escala de Percepción de Amenaza Exogrupal.

- Psicothema*, 24(3), 477-482 Recuperado de <http://www.psicothema.com/english/psicothema.asp?id=4042>
- ORBEGOZO, A. (2016). Regulación del diagnóstico social en el País Vasco: intenciones, resultados y vericuetos, *Zerbitzuan*, 61, 21-32 <https://doi.org/10.5569/1134-7147.61.02>
- PACT-PROJECT (2017). Guía de la Herramienta para el Diagnóstico Multidimensional de la Exclusión Social-HDME. Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León. Recuperado de <http://www.pact-project.eu/wp-content/uploads/2018/10/HDME-GU%C3%8DA-APLICACI%C3%93N-V-FINAL.pdf>
- PNUD (s.f.). *Sistematización para transferir conocimiento. Proyecto Compartir*. Centro Regional del PNUD para América Latina y El Caribe. Recuperado de [http://portalsiget.net/archivosSIGET/publicaciones/Archivos/2382017\\_PNUD.pdf](http://portalsiget.net/archivosSIGET/publicaciones/Archivos/2382017_PNUD.pdf)
- RAYA, E. (2006). *Indicadores de exclusión social. Una aproximación al estudio aplicado de la exclusión social*. Vitoria-Gasteiz: Universidad del País Vasco
- RAYA, E. (2007). Exclusión social: indicadores para su estudio y aplicación para el trabajo social. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 70, 155-172. Recuperado de [http://www.mitramiss.gob.es/es/publica/pub\\_electronicas/destacadas/revista/numeros/70/Inf01.pdf](http://www.mitramiss.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/70/Inf01.pdf)
- RAYA, E. (2010). Aplicaciones de una herramienta para el diagnóstico y la investigación en exclusión social. *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo y Acción Social*, 48, 117-136. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3655851.pdf>
- RAYA, E. y HERNÁNDEZ, M. (2014). Acompañar los procesos de inclusión social. Del análisis de la exclusión a la intervención social. *Revista Trabajo Social*, 16, 143-156 Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/47064>
- RAYA, E. (2017). *Elaboración de una herramienta de diagnóstico de situaciones de vulnerabilidad/o exclusión social*. Convocatoria de Proyectos de inclusión social. Toledo: Consejería de Bienestar Social, Castilla-La Mancha
- REGALADO, J. (2013). *CEES. Cuestionario para la evaluación de la exclusión social*. Material de Formación.
- REGALADO, J. (2014). *CECAS. Cuestionario para la evaluación del cambio de la situación social*. Material de Formación.
- RUBIO, M.L. y ADALID, C. (2005). Metodología para el análisis de casos. *Formación médica continuada en Atención Primaria*, 12(6), 372-374. [https://doi.org/10.1016/S1134-2072\(05\)74549-7](https://doi.org/10.1016/S1134-2072(05)74549-7)
- SILVER, H. (2007). *The Process of Social Exclusion: the Dynamics of an Evolvinganonym Concept (Working Paper n. 95)*. Manchester: IDPM/Chronic Poverty Research Centre (CPRC). <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1087789>



- SUBIRATS, J. (dir.) (2004). *Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea*. Barcelona: Fundación La Caixa. Recuperado de [https://obrasociallacaixa.org/documents/10280/240906/vol16\\_es.pdf/bcb45dce-1f36-4b5a-a6ea-8486a0e20246](https://obrasociallacaixa.org/documents/10280/240906/vol16_es.pdf/bcb45dce-1f36-4b5a-a6ea-8486a0e20246)
- VAN BERGEN, A.P.L. HOFF, S.J.M., VAN AMEIJDEN, E.J.C. y VAN HEMERT, A.M. (2014). Measuring social exclusion in routine public health surveys: Construction of a multidimensional instrument. *PLoS ONE*, 9(5), e98680. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0098680>
- VERDUGO, M.A., ARIAS, B., GÓMEZ L.E. y SCHALOCK, R.L. (2009). *Formulario de la Escala Gencat de Calidad de vida. Manual de aplicación de la Escala Gencat de Calidad de vida*. Barcelona: Generalitat de Cataluña. Recuperado de <https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/detalls/Article/Formulario-de-la-Escala-Gencat-de-Calidad-de-vida>
- VERDUGO, M.A., GÓMEZ, L. E., ARIAS, B., SANTAMARÍA, M., CLAVERO, D. y TAMARIT, J. (2013). Evaluación de la calidad de vida en personas con discapacidades intelectuales o del desarrollo: la Escala INICO-FEAPS. *Siglo Cero: Revista Española Sobre Discapacidad Intelectual*, 44(247), 6-20. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=4405823>
- VERDUGO, M.A.; GÓMEZ, L.E.; ARIAS, B.; SANTAMARIA, M.; NAVALLAS, E.; FERNÁNDEZ, S. y HIERRO, I. (2014). *Escala San Martín. Evaluación de la calidad de vida de personas con discapacidades significativas*. Santander: Fundación Obra San Martín – INICO. Recuperado de <https://sid.usal.es/libros/discapacidad/26729/8-1/escala-san-martin-evaluacion-de-la-calidad-de-vida-de-personas-con-discapacidades-significativas.aspx>
- VICENTE, E., VERDUGO, M.A., GÓMEZ, M., FERNÁNDEZ, R., y GUILLÉN-MARTÍN, V.M. (2015). Propiedades psicométricas de la escala ARC-INICO para evaluar la autodeterminación. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26(1), 8-24. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.26.num.1.2015.14339>
- VROOMAN, J.C. y HOFF, S.J.M. (2013). The Disadvantaged among the Dutch: A Survey Approach to the Multidimensional Measurement of Social Exclusion. *Social Indicators Research*, 113(3), 1261-1287. <https://doi.org/10.1007/s11205-012-0138-1>
- ZUBEIDAT, I.; SALINAS, J.M. y SIERRA, J.C (2007). Escala de miedo a la evaluación negativa y escala de evitación y malestar social. *Clínica y Salud*, 18(1), 57-81. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1130-52742007000100005&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742007000100005&lng=es&tlng=es)



Cita bibliográfica: López Rodríguez, J. A. y Torralba Roselló, J. M. (2020). Corrientes teóricas en Sociología que han contribuido a la formación de trabajadores/as sociales. El caso de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona. [Theoretical currents in Sociology that have contributed to social worker education. The case of the School of Social Work of the University of Barcelona]. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, 27, 71-90. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2020.27.04>

## CORRIENTES TEÓRICAS EN SOCIOLOGÍA QUE HAN CONTRIBUIDO A LA FORMACIÓN DE TRABAJADORES/AS SOCIALES. EL CASO DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA

### *THEORETICAL CURRENTS IN SOCIOLOGY THAT HAVE CONTRIBUTED TO SOCIAL WORKER EDUCATION. THE CASE OF THE SCHOOL OF SOCIAL WORK OF THE UNIVERSITY OF BARCELONA*

JOSÉ ANTONIO LÓPEZ RODRÍGUEZ  <https://orcid.org/0000-0001-9040-5244>  
Unidad de Formación e Investigación de Trabajo Social, Universitat de Barcelona  
JOSEP MARIA TORRALBA ROSELLÓ  <https://orcid.org/0000-0001-7759-2508>  
Unidad de Formación e Investigación de Trabajo Social, Universitat de Barcelona

#### Resumen

El presente artículo expone los principales resultados de una investigación que pretende evidenciar las principales corrientes teóricas provenientes de la Sociología, que han contribuido a la formación de trabajadores sociales, acotado a un estudio de casos, por lo que los resultados que se exponen no pueden ser extrapolables a otras situaciones análogas.

Como aportación innovadora se identifican las dimensiones más significativas asociadas a cada una de las corrientes teóricas, lo que permite profundizar en los elementos de la teoría que han sido nucleares en la formación de los trabajadores sociales, en la Escuela de Trabajos Social de la Universidad de Barcelona durante el período de 1955 al 2013.

El artículo consta de cuatro apartados: en el primer apartado se expone la pretensión de la investigación, los antecedentes del objeto de estudio y la posición investigadora de la que se parte; en la segunda parte se expone la metodología utilizada, que ha sido la *mixta secuencial*, se ha elaborado un instrumento métrico multidimensional para el *análisis y representación gráfica del contenido* de las fuentes primarias y secundarias; en la tercera parte se presentan algunos de los resultados más destacados de la investigación, evidenciando las tendencias teóricas en contextos socialmente indexados y las dimensiones asociadas; para finalizar en el último apartado se exponen las conclusiones.

**Palabras claves:** corrientes teóricas en sociología, dimensiones asociadas a las corrientes, trabajo social, formación, instrumento métrico multidimensional.

#### Abstract

The present article describes the main results of a study on the main theoretical currents in Sociology which have contributed to social worker training. The research was limited to a case study, so the results cannot be extrapolated to other similar situations.

As an innovative contribution, we identified the major dimensions of each theoretical current, which allowed us to delve into the specific theoretical elements underlying social worker education at the School of Social Work of the University of Barcelona over the 1955-2013 period.

The article is divided into four sections: the first section explains the purpose of the research, the background of the object of study and the adopted research approach; the second section describes the methodology used (the sequential mixed method). A multidimensional metric instrument was developed to analyse and graphically represent the primary and secondary source contents. The third section presents some of the most notable results of the research, highlighting the theoretical trends in socially indexed contexts and their associated dimensions. To finish, the conclusions are presented in the last section.

**Keywords:** theoretical currents in sociology, dimensions associated with currents, social work, training, multidimensional metric instrument.

Persona responsable de correspondencia: José Antonio López Rodríguez  
Dirección: Facultat d'Educació (UFR Trabajo Social). Campus de Mundet. Edifici Llevant, 3ª planta  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171. 08035 Barcelona. Dirección de correo electrónico: [tonilopez@ub.edu](mailto:tonilopez@ub.edu)

Recibido: 12/11/2019

Aceptado: 20/05/2020

Publicado: 01/12/2020



Este trabajo se publica bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional.

## Extended abstract

The present article presents the results of a study on the main theoretical currents in Sociology having contributed to the training of social workers. The work was limited to a case study, so the results cannot be extrapolated to other similar situations. As an innovative contribution, we identified the most significant dimensions of each theoretical current, allowing to delve into the theoretical elements underlying social worker education.

Social Work is grounded in several theoretical corpuses from different social sciences disciplines: Anthropology, Psychology, Sociology, Economics, among others. These influences have had a greater or lesser impact depending on the location, historical moment, and the country in which the Social Work has developed. In this sense, the present study invites us to reflect on the relationship between theory and practice in Social Work, which is close to the notion of total social faith of Mauss & Lévi-Strauss (1971), centred on the influence that Sociology has had on the discipline. The aim is to show which main theoretical currents, coming from Sociology, have influenced and contributed to the birth and shaping of the discipline of Social Work in Catalonia and its teaching at the University of Barcelona, over the 1955 to 2013 period.

The study followed a sequential mixed methods design. Sequential research adopts a qualitative approach in the gathering of information and uses qualitative analysis to develop quantitative research tools. The conversion of qualitative data into quantitative results allows representing the qualitative data graphically, reducing the complexity deriving from the time span required in the study. A multidimensional tool was developed to represent data on the Euclidean plane to better observe the trends between the primary and secondary sources used in the investigation versus the theoretical approach considered in the theoretical framework. To facilitate the hermeneutical interpretation of data, Correspondence Analysis was used to produce a graphical display of the data.

The present work introduces innovative elements. Indeed, the research was not limited to identifying the theoretical currents in Sociology that influenced Social Work Teaching over the period, but identified the specific different dimensions associated to each major theoretical current. Based on our literature review, this latter analysis seems not to have been performed systematically in past studies. The approach adds value to the current study because it allows an in-depth examination of the theoretical elements lying at the heart of the teaching of Social Work. We can thus approach the question of why and how, contextualised in time and space.

The results obtained led us to identify the theoretical trends having had the greatest influence on the teaching of Social Work

at the University of Barcelona, i.e. Structural-Functionalism and the Theory of Systems, as well as the theoretical current of Marxism. The current of Positivism was also relevant, though much less directly influential than the latter two. We had to wait until the end of the 1990s to identify the currents of Symbolic Interactionism and Phenomenology-Constructivism, which is when they started to be introduced into Social Work education.

Does this mean that the theoretical currents identified have affected the same aspects over time? As the results of the analysis of the mentioned subjects show, the identified dimensions reveal the different elements of the theoretical currents that have prevailed at different times in the temporal cohort contemplated in the study. This has allowed the core aspects of teaching to emerge, within socially indexed contexts.

The fact of revealing the relationship between theory and practice in Social Work education constitutes an epistemic act of rethinking the construct of knowledge in the construction of science. The fact of (re)considering the aspects of the Sociological currents that have prevailed in the training is an opportunity for the discipline to rethink the explanations in a way that is more consistent with "reality". To the extent that we ask ourselves "how do we know what we know", relating the knowledge to which we have access, we are expanding our opportunities to produce knowledge, both in the specific discipline and generally in the social sciences. As Adorno (2001) reminds us: there is no social *factum* that is not mediated by society. In this mediation directed towards interpretation, theories become tools that help to reduce the complexity, providing an interpretation of the social fact.

The results of the study allow us to question the potentialities and limitations of the Sociological currents underlying Social Work education. We can also ask whether they have responded and are responding today to the challenges of new social realities, what the starting approaches are and what they address.

This work restricted the object of study to three subjects, limited to the casuistry of the teachers interviewed. It would be interesting to extend the research or to conduct a similar study on all subjects in the Social Work Degree, which would shed light on where the teaching is going and what it addresses. This proposal would have to include not only Sociology's contributions to Social Work, but also that of other disciplines such as Psychology, Anthropology, History or Economics. In this sense, it would be very interesting to highlight the contribution of Social Work to the Social Sciences generally.

**Keywords:** theoretical currents in sociology, dimensions associated with currents, social work, training, multidimensional metric instrument.



## Introducción

En este artículo se presentan los principales resultados de la investigación llevada a cabo para la elaboración de la tesis doctoral<sup>1</sup>. Los resultados explicitan las principales corrientes teóricas, provenientes de la Sociología, que han contribuido a la formación de trabajadores sociales, acotado al estudio de casos llevado a cabo en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona (UB) durante el periodo comprendido entre los años 1955 hasta el 2013.

Se trata de una investigación que introduce elementos innovadores, no sólo identifica las *corrientes teóricas* de la Sociología que han contribuido a la formación de trabajadores sociales durante este periodo, como podemos encontrar en estudios similares llevados a cabo anteriormente en otros contextos<sup>2</sup>. En esta investigación, se identifican las dimensiones más significativas asociadas a cada una de las corrientes teóricas, matiz que no se ha encontrado de forma sistemática en la revisión bibliográfica realizada sobre el estado de la cuestión. Este último aspecto supone un valor añadido en los resultados de la investigación, porque permite profundizar en los elementos de la teoría que han sido nucleares para la formación de trabajadores sociales y plantearse sus posibles consecuencias en relación con el por qué y el cómo, contextualizados en un tiempo y un espacio.

Los resultados obtenidos, han permitido identificar las *corrientes teóricas* que han ejercido una mayor influencia en la formación de trabajadores sociales de la Formación de Trabajo Social de la UB, siendo el *Estructural-Funcionalismo* y la *Teoría de Sistemas*, junto a la corriente teórica del *Marxismo* las que han emergido con una mayor incidencia. También tiene relevancia, pero con mayor distancia respecto a la influencia de las dos primeras, la corriente del *Positivismo*. Debemos esperar hasta finales de la década de 1990, para identificar la corriente *Interaccionismo Simbólico* y la corriente *Fenomenología-Construccionismo*, que es cuando se empiezan a introducir dichas corrientes en la formación de trabajadores sociales. Todos los resultados tienen sentido indexados al estudio de casos al que se hace referencia, los resultados no pueden ser extrapolados a otros contextos.

---

1 Enlace para acceder a la Tesis Doctoral: <http://www.tdx.cat/handle/10803/454879>

2 El Sociólogo Robert Maciver (1931) en el libro titulado *The Contribution of Sociology to Social Work*, supone uno de los pocos intentos, por parte de la Sociología, para indagar en las relaciones de las dos disciplinas. Obras más contemporáneas, como la de Natividad de la Red (1993, p. 222) *Aproximaciones al trabajo social*, concluyen que conjuntamente con la Teoría Sistémica, las perspectivas interpretativas y concretamente el Interaccionismo Simbólico y la Fenomenología, han sido las corrientes teóricas que han ejercido una mayor influencia en el Trabajo Social a partir del año 1975.

Las dimensiones que se han identificado muestran los distintos aspectos de las *corrientes teóricas* que han tenido una mayor relevancia en diferentes momentos de la cohorte temporal que contempla la investigación. Este hecho ha permitido la emergencia de aspectos nucleares de la formación, en contextos socialmente indexados (Lizón, 2007).

El hecho de poner de manifiesto la relación entre la teoría y la práctica en la formación de trabajadores sociales, no deja de ser un acto *epistémico*, de repensar el constructo del conocimiento en la elaboración de la ciencia, y en cómo entender o intentar acercarse a la alteridad. (Re)plantear los aspectos de las *corrientes teóricas*, en los que ha contribuido la Sociología que han tenido más presencia en la docencia, es una oportunidad para la disciplina que permite replantear los *explanans* o explicaciones de forma más consistente con la “realidad”. En la medida que nos interrogamos «*cómo conocemos lo que conocemos*» y ponemos en relación el conjunto de saberes a los cuales tenemos acceso, el abanico de oportunidades para la producción de conocimiento aumenta, tanto para la disciplina en particular como para las ciencias sociales en general, tal y como nos recuerda Adorno (2001) cuando afirma que no hay hecho social que no se encuentre mediado por la sociedad. En esta mediación, para la posible interpretación, se encuentran las teorías como herramientas que auxilian en la reducción de la complejidad e interpretación del hecho social. La teoría nos ofrece un prisma concreto en el cual se puede ubicar nuestra investigación y/o acción social, y de esta forma mi posición como investigador se aleja de la del *inductivista ingenuo*<sup>3</sup> (Chalmers, 2000).

### Metodología

Para llevar a cabo esta investigación, no se ha optado por una metodología única de análisis, sino que se ha diseñado la metodología y se han aplicado las técnicas que han resultado necesarias y justificadas para la práctica de la investigación. No es imprescindible establecer una correlación directa entre el análisis de realidades complejas y la utilización de técnicas complejas de análisis de datos. Las técnicas pretenden auxiliar en la reducción de la complejidad de los datos obtenidos en el sistema social en el cual operan.

El periodo que contempla la investigación es desde el curso académico 1955-1956 hasta el curso 2012-2013. En este periodo, se originan varias reformas normativas que afectan los planes de estudio, hasta la más actual –entendiendo el momento del último curso que comprende la investigación–, englobada en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), más

---

3 Chalmers (2000) critica la visión del científico positivista que ha denominado como *inductivista ingenuo*, en el que la ciencia empieza con la observación y que esta proporciona una base segura de la cual se deriva el conocimiento.

conocida con el nombre de «Proceso de Bolonia», en el que se encuentra la implementación del Grado en Trabajo Social. La investigación comprende hasta el Curso 2012-2013 que es cuando se gradúa la primera promoción del Grado en Trabajo Social de la UB. Se trata de una investigación longitudinal que contempla un alcance temporal de 57 años.

La metodología utilizada ha sido la *mixta secuencial*, que contempla el enfoque cualitativo para la obtención de los datos y utiliza los resultados del análisis cualitativo para construir un instrumento cuantitativo con el objetivo de hacer frente a una investigación intencionada del conocimiento, de una forma ordenada y sistemática, vinculando los resultados de los datos con la teoría (Sautu, 2005; Hernández, Fernández y Baptista, 1998). Se ha realizado el análisis de contenido de la información obtenida, de las fuentes primarias y secundarias de la investigación, utilizando el análisis de tipo pragmático (Janis, 1965). Se han transformado los datos cualitativos en datos cuantitativos para su tratamiento y representación gráfica para facilitar la interpretación de los datos cualitativos, auxiliando en la reducción de la complejidad debido a la amplitud temporal que contemplaba la investigación. Este proceso permite la reducción de los datos, sin la distorsión de una elevada capacidad informativa, basada en las categorías elaboradas para el análisis (Anguera, 1986).

Para la elaboración de las categorías se parte de las corrientes teóricas entendidas como un conjunto de conceptos, lógicamente relacionados, que intentan representar lo que creen que sucede en el mundo, como producto del intelecto humano; que se utiliza como herramienta para intentar ofrecer una explicación ordenada y lógica a los acontecimientos sociales, lo que se convierte en una construcción selectiva de la “realidad”. Como criterio de inclusión y exclusión para la selección de las asignaturas de la Formación de Trabajo Social analizadas, se han establecido los siguientes criterios:

#### Criterios de inclusión:

1. Ser una asignatura catalogada como obligatoria y/o troncal en la formación.
2. Que la asignatura haga referencia exclusivamente a la disciplina del Trabajo Social; son asignaturas que hacen referencia a elementos teóricos y/o metodológicos del Trabajo Social.

#### Criterio de exclusión:

Las asignaturas que a pesar de cumplir los dos criterios de inclusión, su *corpus* teórico se basa principalmente en la disciplina de la Psicología.

Con estos criterios, las asignaturas que cumplen estos requisitos son las asignaturas de Trabajo Social identificadas mayoritariamente con la nomen-

clatura de: 1) *Conceptos Básicos del Trabajo Social*, 2) *Trabajo Social Individual y Familiar* y 3) *Trabajo Social Comunitario*<sup>4</sup> (ver Tabla 1, Tabla 2 y Tabla 3).

Tabla 1. Nombre de las asignaturas y períodos agrupadas según la nomenclatura de Conceptos Básicos del Trabajo Social

Conceptos Básicos del Trabajo Social	
Curs	Non de l'assignatura
1956-1957	Trabajo Social de Casos
1960-1961	Métodos de Trabajo Social "Case Work"
1963-1964	Introducción al Trabajo Social
1966-1967	Principios Generales y Metodología del Trabajo Social
1971-1972	Trabajo Social
1979-1980	Trabajo Social: Acción Social y Trabajo Social
1986-1987	Trabajo Social
1994-1995	Bases Conceptuales del Trabajo Social
2001-2002	Conceptos Básicos del Trabajo Social

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2. Nombre de las asignaturas y períodos agrupadas según la nomenclatura de Trabajo Social Individual y Familiar

Trabajo Social Individual y Familiar	
Curs	Non de l'assignatura
1959-1960	Trabajo Social de Casos
1960-1961	Asistencia Social
1966-1967	Servicio Social Individualizado y de Grupo
1974-1975	Metodología del Trabajo Social a nivel del individuo
1977-1978	Trabajo Social
1986-1987	Trabajo Social Individual y Familiar

Fuente: elaboración propia.

4 Para establecer un hilo conductor en las asignaturas seleccionadas para el análisis, se han agrupado bajo el epígrafe de *Conceptos Básicos del Trabajo Social*, las asignaturas con afinidades a los contenidos que contempla la asignatura que se cursa en la actualidad en el Grado en Trabajo Social se identifica con este nombre, comparten el objetivo de ofrecer una perspectiva global y de iniciación al Trabajo Social; otra de las agrupaciones hace referencia principalmente al contenido que se identifica con el *Trabajo Social Individual y Familiar*; y una tercera agrupación engloba el *Trabajo Social Comunitario* –siempre tomando como referencia el contenido y objetivos de estas asignaturas en el Grado en Trabajo Social–.

Tabla 3. Nombre de las asignaturas y períodos agrupadas según la nomenclatura de Trabajo Social Comunitario

Trabajo Social Comunitario	
Curs	Non de l'assignatura
1961-1962	Trabajo Social de Comunidad
1962-1963	Servicios Sociales de Comunidad y Organizaciones de Servicios Rurales
1972-1974	Trabajo Social de Comunidad
1976-1977	Trabajo Social
1994-1995	Trabajo Social Comunitario

Fuente: elaboración propia.

Esta investigación se adecuaba a lo que se denomina *estudio de casos*, dado que se centra en las asignaturas seleccionadas y en la entrevista focalizada mantenida con los docentes que han impartido la asignatura. Este enfoque ha permitido una aproximación empírica a cada caso, sin la posibilidad de realizar una extrapolación a casos generales (no se puede establecer una correlación con la misma asignatura que la imparte otro docente en el mismo periodo), sólo proporciona información de la asignatura seleccionada y con aquel profesor como docente, en un periodo temporal concreto. La potencialidad de este estudio es que permite la aproximación a la realidad de la formación de Trabajo Social a una casuística concreta (Stake & Filella, 1998).

Las fuentes primarias se han centrado en la realización de entrevistas focalizadas a los docentes, a los cuales hace referencia el plan docente de la asignatura –durante este periodo–, por ser los agentes privilegiados que pueden narrar en primera persona el contenido de las clases que impartían.

Las fuentes secundarias se han basado en los programas o planes docentes de las asignaturas seleccionadas. Los planes docentes se han dividido en dos apartados: uno es el contenido temático expuesto en el plan docente; y el otro apartado es la bibliografía referenciada en el plan docente. De la bibliografía referenciada en los planes docentes, se ha descartado la que hacía referencia principalmente a disciplinas como la Psicología, la Economía o la Antropología.

Las técnicas aplicadas han sido el análisis documental y la entrevista focalizada. Con el objetivo de evidenciar si hay vinculación o asociación en el contenido de las fuentes primarias y las fuentes secundarias con las corrientes teóricas utilizadas para el análisis, cada corriente se ha concebido como un gran concepto (Manheim y Rich, 1988). Las corrientes teóricas que se han

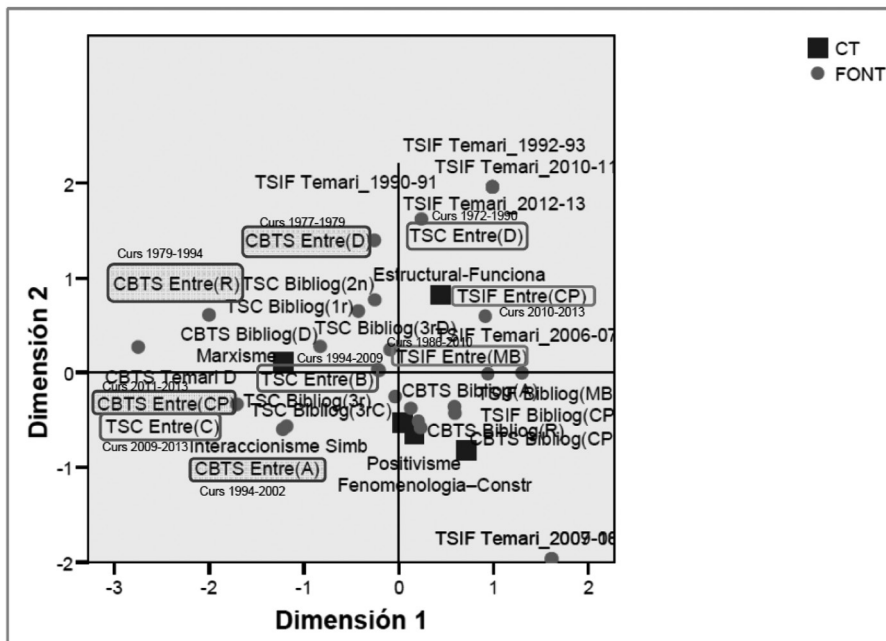
identificado para el análisis han sido las siguientes: el *Positivismo*, el *Estructural-Funcionalismo* y la *Teoría de Sistemas*, el *Neoestructuralismo*, el *Marxismo*, el *Interaccionismo Simbólico* y la *Fenomenología – Construcciónismo*.

La técnica utilizada de análisis de los datos, para poder aplicar el instrumento métrico multidimensional, ha sido el *análisis de contenido* de las fuentes primarias y secundarias, con la finalidad de proporcionar conocimientos nuevos e inteligibles, permitiendo su representación en un espacio euclídeo (Stone, 1966).

## Resultados y discusión

Para visualizar los resultados obtenidos en la investigación, se presenta el Gráfico 1 elaborado mediante el *análisis de correspondencia*, en el cual se muestran en dos dimensiones las asignaturas, el contenido del temario y la bibliografía de los planes docentes respecto a las corrientes teóricas\*

Gráfico 1. Representación gráfica mediante análisis de correspondencia de las asignaturas, el contenido del temario y la bibliografía de los planes docentes respecto a las corrientes teóricas\*



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del análisis de las entrevistas a los docentes, los resultados del análisis de los temarios y la bibliografía referenciada en los planes docentes de las asignaturas.

bibliografía de los planes docentes respecto a las corrientes teóricas. La dimensión 1 representa las entrevistas a los docentes por asignaturas y cursos, la bibliografía y el contenido del temario; y la dimensión 2 las corrientes teóricas identificadas para el análisis.

Con la intención de hacer emerger las posibles tendencias teóricas que han tenido un peso significativo en las asignaturas referenciadas en la formación de trabajadores sociales, objeto de este estudio, durante el periodo comprendido entre el curso 1955-1956 al curso 2012-2013 –57 años–, y considerando las entrevistas realizadas a los docentes seleccionados para el estudio como la fuente primaria que aporta una información más relevante

---

\*Nomenclatura:

- TSIF Entre(MB): Entrevista al profesor MB de la asignatura de Trabajo Social Individual y Familiar  
 TSIF Entre(CP): Entrevista al profesor CP de la asignatura de Trabajo Social Individual y Familiar  
 TSIF Bibliog(MB): Bibliografía referenciada en el periodo del profesor MB de la asignatura de Trabajo Social Individual y Familiar  
 TSIF Bibliog(CP): Bibliografía referenciada en el periodo del profesor CP de la asignatura de Trabajo Social Individual y Familiar  
 TSIF Temari: Temario referenciado en el curso que especifica de la asignatura de Trabajo Social Individual y Familiar  
 CBTS Entre(D): Entrevista al profesor D de la asignatura de Conceptos Básicos del Trabajo Social  
 CBTS Entre(R): Entrevista al profesor R de la asignatura de Conceptos Básicos del Trabajo Social  
 CBTS Entre(A): Entrevista al profesor A de la asignatura de Conceptos Básicos del Trabajo Social  
 CBTS Entre(CP): Entrevista al profesor CP de la asignatura de Conceptos Básicos del Trabajo Social  
 CBTS Bibliog(D): Bibliografía referenciada en el período del profesor D de la asignatura de Conceptos Básicos del Trabajo Social  
 CBTS Bibliog(R): Bibliografía referenciada en el período del profesor R de la asignatura de Conceptos Básicos del Trabajo Social  
 CBTS Bibliog(A): Bibliografía referenciada en el período del profesor A de la asignatura de Conceptos Básicos del Trabajo Social  
 CBTS Bibliog(CP): Bibliografía referenciada en el período del profesor CP de la asignatura de Conceptos Básicos del Trabajo Social  
 CBTS Temari D: Temarios referentes al período del profesor D de la asignatura de Conceptos Básicos del Trabajo Social  
 CBTS Temari 56-72: Temarios referentes al período 1956-72 de la asignatura de Conceptos Básicos del Trabajo Social  
 TSC Entre(D): Entrevista al profesor D de la asignatura de Trabajo Social Comunitario  
 TSC Entre(B): Entrevista al profesor B de la asignatura de Trabajo Social Comunitario  
 TSC Entre(C): Entrevista al profesor C de la asignatura de Trabajo Social Comunitario  
 TSC Bibliog(3rD): Bibliografía referenciada en el período del profesor D de la asignatura de Trabajo Social Comunitario  
 TSC Bibliog(1r): Bibliografía referenciada en el período del profesor B de la asignatura de Trabajo Social Comunitario, cuando se ubica en 1º.  
 TSC Bibliog(2n): ): Bibliografía referenciada en el período del profesor B de la asignatura de Trabajo Social Comunitario, cuando se ubica en 2º  
 TSC Bibliog(3r): ): Bibliografía referenciada en el período del profesor B de la asignatura de Trabajo Social Comunitario, cuando se ubica en 3º  
 TSC Bibliog(3rC): ): Bibliografía referenciada en el período del profesor C de la asignatura de Trabajo Social Comunitario, cuando se ubica en 3º

en comparación con las fuentes secundarias, se interpretará el Gráfico 1 de forma temporal ascendiente tomando como referencia las entrevistas a los docentes.

Si empezamos por la entrevista al profesor D<sup>5</sup>, en relación con la asignatura de *Trabajo Social Comunitario* que comprende desde el curso 1972-1973 al curso 1989-1990 (identificado como TSC Entre (D)), su disposición en el gráfico con respecto a las corrientes teóricas, se encuentra muy cercana de la corriente *Estructural-Funcionalismo y la Teoría de Sistemas*, lo que evidencia que esta corriente es la que ha ejercido una mayor influencia con relación a este periodo en la asignatura. También se identifica una leve aproximación al *Marxismo*, pero su influencia es muy marginal. La posición en el gráfico de la bibliografía referenciada en los planes docentes durante este periodo (identificado como TSC Bibliog (3rD)), se sitúa principalmente entre las corrientes *Estructural-Funcionalismo y la Teoría de Sistemas*, y el corriente *Marxismo*, con una tendencia a las corrientes heurísticas, el *Interaccionismo Simbólico* y la corriente *Fenomenología-Construccionismo*, reforzando los resultados obtenidos en el análisis del discurso del profesor D. La fuente anterior a esta cohorte temporal representada en el gráfico, son los resultados de los contenidos de los temarios de la asignatura de *Conceptos Básicos del Trabajo Social* que comprende desde el curso 1956-1957 al curso 1971-1972 (identificado como CBTS Temario 56-72), que se identifica con la corriente *Estructural-Funcionalismo y la Teoría de Sistemas*.

Cronológicamente, se pasaría a la asignatura de *Conceptos Básicos del Trabajo Social*, que hace referencia al curso 1977-1978 hasta el curso 1978-1979, siendo también el profesor D, el docente de referencia para este periodo (identificado como CBTS Entre (D)). En este caso, su posición en el gráfico, en relación con las corrientes, se encuentra prácticamente equidistante entre la corriente *Estructural-Funcionalismo y la Teoría de Sistemas*, y la corriente *Marxismo*, a pesar de que la aproximación a la primera corriente es mayor. En relación con el periodo anterior, se mantiene el *Estructural-Funcionalismo y la Teoría de Sistemas* como una corriente esencial y se incrementa la presencia de la corriente *Marxismo*. Los resultados del análisis de la bibliografía referenciada en la asignatura durante este periodo acentúan todavía más la influencia hacia la corriente *Marxismo*; en el gráfico lo localizamos mucho más cerca de esta corriente (identificado como CBTS Bibliog (D)). En el caso de los temarios, sigue identificándose una mayor tendencia a la corriente *Estructural-Funcionalismo y la Teoría de Sistemas* (identificado como CBTS Temario D).

---

5 Los profesores entrevistados se han identificado con una letra, para obtener más información se puede consultar la tesis doctoral.



Continuando con la misma asignatura, *Conceptos Básicos del Trabajo Social*, en este caso haciendo referencia al periodo que comprende desde el curso 1979-1980 al curso 1993-1994, con el profesor R como docente (identificado como CBTS Entre (R)), se puede visualizar en el gráfico como se mantiene presente la corriente *Estructural-Funcionalismo y la Teoría de Sistemas*, pero pasa a ser el *Marxismo* la corriente teórica con una mayor influencia en la asignatura; la correlación de fuerzas se ha invertido, pasando a ser la corriente *Marxismo* la que tiene una mayor presencia. En la bibliografía referenciada durante este periodo (identificado como CBTS Bibliog (R)) se mantiene el *Estructural-Funcionalismo y la Teoría de Sistemas* como uno de las corrientes identificadas con una presencia considerable, se incrementa la presencia de la corriente *Positivismo* y la presencia de la perspectiva más heurística que englobaría a la corriente *Interaccionismo Simbólico* y la corriente *Fenomenología-Construccionismo*.

Hasta ahora, hemos recorrido el periodo que comprende desde el año 1956 hasta el año 1994, en que se ha identificado una fuerte presencia en las asignaturas de la corriente teórica *Estructural-Funcionalismo y la Teoría de Sistemas*; y la presencia del *Marxismo* ha sido más modesta hasta el curso 1977-1978, donde estas dos corrientes se van equiparando para acabar decantando su presencia hacia la corriente *Marxismo* a partir del curso 1979-1980.

Si pasamos al periodo comprendido entre el curso 1986-1987 hasta el curso 2009-2010, que se concreta con la asignatura de *Trabajo Social Individual y Familiar*, con el profesor MB como docente (identificado como TSIF Entre (MB)), se puede identificar en el gráfico como la posición que ocupa respecto a las asignaturas del periodo mencionado anteriormente, oscila a una posición más centrípeta, lo que indica que las influencias de la corriente *Interaccionismo simbólico* y de la corriente *Fenomenología-Construccionismo* empiezan a emerger como unas de las corrientes que van ocupando un espacio en la asignatura; pero vuelve a ser la corriente *Estructural-Funcionalismo y la Teoría de Sistemas* la que ostenta una mayor influencia. En el caso de la bibliografía de este periodo, sigue prácticamente la misma tendencia que han mostrado los resultados de la entrevista con un incremento respecto a esta en la corriente *Positivismo* (identificado como TSIF Bibliog (MB)). Si nos fijamos en los resultados del análisis de los temarios de este periodo, podemos identificar como a partir del curso 2006-2007 empieza a introducirse la perspectiva de las corrientes más heurísticas en la asignatura (identificado como TSIF Temario 2006-07). Los temarios del curso 1974-1975, el curso 1990-1991 y el curso 1992-1993 se encuentran claramente vinculados por proximidad en la distribución del gráfico a la corriente *Estructural-Funcionalismo y la Teoría de*

*Sistemas* (identificado como TSIF Temario 1974-75, TSIF Temario 1990-91 y TSIF Temario 1992-93). En cambio, en el curso 2006-2007 se sitúa en un espacio intermedio entre la corriente *Estructural-Funcionalismo y la Teoría de Sistemas*, y la corriente *Fenomenología-Construccionismo* (identificado como TSIF Temario 2006-07). En los temarios del curso 2007-2008 y el curso 2009-2010, la corriente *Fenomenología-Construccionismo* es la que ostenta una mayor presencia, como se puede observar en el gráfico (identificado como TSIF Temario 2007-08 y TSIF Temario 2009-10).

El siguiente momento sería el que identifica la asignatura de *Trabajo Social Comunitario* durante el periodo que va del curso 1994-1995 hasta el curso 2008-2009, con el profesor B como docente de referencia (identificado como TSC Entre (B)). Se mantiene, como en la asignatura anterior, una fuerte presencia de la corriente *Estructural-Funcionalismo y la Teoría de Sistemas*; la corriente *Marxismo* vuelve a ser una de las corrientes con una fuerte presencia; pero como punto de inflexión, se identifica la fuerte presencia de la corriente *Interaccionismo simbólico* y de forma más modesta de la corriente *Fenomenología-Construccionismo*, donde la distribución espacial en el gráfico de la bibliografía identificada como TSC Bibliog (3r) muestra también este desplazamiento hacia el *Interaccionismo simbólico* y la corriente *Fenomenología-Construccionismo*. Estas dos asignaturas, TSIF Entre (MB) y TSC Entre (B), se podrían identificar como las que hacen de bisagra entre las que se encuentran entre los años 1956 hasta el 1994; y las asignaturas que encontramos a partir del año 1994 hasta el año 2013, harían de bisagra porque siguen conservando la fuerte presencia de la corriente *Estructural-Funcionalismo y la Teoría de Sistemas*, y de la corriente *Marxismo*, y empiezan a introducir la corriente *Interaccionismo Simbólico* y la corriente *Fenomenología-Construccionismo* que se consolidan en la etapa posterior.

La asignatura *Conceptos Básicos del Trabajo Social* que comprende el periodo que va del curso 1994-1995 hasta el curso 2001-2002 (identificado como CBTS Entre (A)), se encuentra en la representación espacial, próxima a la corriente *Marxismo* y al *Positivismo*, y se empieza a introducir el *Interaccionismo simbólico*.

La asignatura *Trabajo Social Comunitario* del periodo que comprende desde el curso 2009-2010 hasta el curso 2012-2013, con el profesor C como referente (identificado como TSC Entre (C)), sería la que mejor representa la tendencia de este último momento, que lo caracteriza porque acentúa la presencia de la corriente *Marxismo*, aumenta la presencia de la corriente *Interaccionismo simbólico* y de la corriente *Fenomenología-Construccionismo*. Los resultados del análisis de la bibliografía referenciada evidencian la consolidación de la perspectiva más heurística en la asignatura –corrien-

te *Interaccionismo Simbólico* y corriente *Fenomenología-Construccionismo*-, situándola mucho más cercana a esta corriente (identificado como TSC Biblio (3rC)).

La última asignatura que se encontraría en este grupo sería la de *Conceptos Básicos del Trabajo Social*, que comprende desde el curso 2011-2012 hasta el curso 2012-2013 con el profesor CP como docente de referencia (identificado como CBST Entre (CP)). En este caso, la asignatura tiene más afinidad con la corriente *Marxismo*, a pesar de que en la bibliografía encontramos una presencia más heterogénea, identificando la corriente *Positivismo*, el *Estructural-Funcionalismo* y la *Teoría de Sistemas*, el *Marxismo*, el *Interaccionismo Simbólico* y la corriente *Fenomenología-Construccionismo* (identificado como CBTS Biblio (CP)).

Para finalizar este apartado, se presentan los resultados de la asignatura de *Trabajo Social Individual y Familiar* que comprende desde el curso 2010-2011 hasta el curso 2012-2013, con el profesor CP como docente de referencia (identificado como TSIF Entre (CP)), si bien por temporalidad parecería que tendría que estar ubicada en el último periodo; el resultado del análisis de la entrevista sitúa la asignatura con unas características más cercanas a las del primer periodo, con una fuerte presencia de la corriente *Estructural-Funcionalismo* y la *Teoría de Sistemas*. La bibliografía referenciada se sitúa más cercana a las asignaturas coetáneas temporalmente, con presencia del *Interaccionismo Simbólico* y de la corriente *Fenomenología-Construccionismo* (identificado como TSIF Bibliog (CP)). Pero el resultado del análisis del contenido del temario, se acerca más a los resultados de la entrevista, situándose con una presencia considerable de la corriente *Estructural-Funcionalismo* y la *Teoría de Sistemas* (identificado como TSIF Temario 2012-13).

En este apartado se han mostrado las tendencias de las corrientes teóricas presentes en las asignaturas por cohortes temporales. A continuación, se presentan los resultados de las dimensiones identificadas en estos tres momentos o cohortes temporales que se han agrupado por afinidad, lo que tiene que permitir identificar los aspectos de la teoría que han tenido una mayor relevancia en la formación de Trabajo Social respecto a las asignaturas referenciadas.

### Aspectos de las corrientes teóricas que han tenido una mayor relevancia

Las dimensiones asociadas a las corrientes teóricas ayudan a aproximarse de una manera mucho más precisa que con una simple identificación de las corrientes, evidenciado la concepción con la que los docentes se aproximan al *explanandum* o fenómeno que se explica, y dándole sentido al *explanans* o explicaciones del fenómeno.

Hasta principios de la década del 1980, la dimensión que destaca del resultado del análisis de las entrevistas es la dimensión *Función del conflicto anti-funcional*, –vinculada a la corriente *Estructural-Funcionalismo y la Teoría de Sistemas*–. Esta dimensión suponía en la formación, aportar la visión que una de las tareas de las instituciones, sean públicas o privadas que trabajan en los servicios sociales, es compartir el mismo objetivo, que era el de contribuir positivamente a la estructura del sistema, al “buen funcionamiento” de la comunidad. Y esto se concretaba en apoyar los objetivos de la Administración pública. Esta concepción de la función que ejercen las instituciones en la estructura social es una visión que hace hincapié en los elementos de la estructura social que aseguran su conservación, contribuyendo a la “armonización” de la sociedad y con una visión del conflicto desintegrador, desestabilizador del orden social establecido, lo que no deja de ser una visión muy parsoniana del conflicto social (Parsons, 1966). Esta dimensión toma especial relevancia a principios de la década del 1980, donde el profesor D reconoce que tenía sentido en el contexto socio-político del momento, porque se trataba de crear la estructura de servicios sociales y su consolidación, asumiendo como propio el objetivo por parte de Administración y del Tercer Sector.

Uno de los autores que ha contribuido a esta visión en el Trabajo Social y que lo encontramos identificado en la bibliografía de los planes docentes de este periodo, con la propuesta que buscan estrategias de intervención no conflictivas, haciendo hincapié en el consenso, ha sido Marchioni (1969), con especial relevancia en el Trabajo Social Comunitario. Con esto no debe entenderse que el conflicto social estuviera desterrado en la formación de trabajadores sociales durante este periodo, donde también se ha identificado la dimensión *Función conflicto social*, pero tiene un espacio mucho más residual frente a la dimensión *Función del conflicto anti-funcional*. Los resultados del análisis del temario y la bibliografía referenciada de este periodo en los planes docentes, destaca esta dimensión como muy relevante, acompañada de la dimensión *Sociedad como sistema*; también se identifican otras, pero no han tenido tanta incidencia en la formación durante este periodo: *Proceso de concienciación*, *Clase social*, *Alienación* o la dimensión *Proceso social creador de realidades* –dimensiones vinculadas al corriente teórico *Marxismo* y al corriente *Interaccionismo Simbólico* respectivamente–.

En la década de los años 80, la dimensión *Proceso de concienciación* –vinculada a la corriente *Marxismo*– pasa a ser una de las que ostenta más presencia en la formación. Este viraje comporta abandonar la idea de que la respuesta a la situación tiene que venir primordialmente desde fuera, de los que “saben”, de la Administración, de las entidades, de los profesionales...

para hacer hincapié en el hecho que sean los agentes implicados los que tomen conciencia de su situación social, de la realidad que viven y sean capaces de “leerla” con sus propias palabras. Esta reflexión facilita nuevos escenarios de oportunidades para plantearse modificar la situación, pequeños cambios individuales que contribuyen a favorecer los cambios estructurales, a nivel social.

De forma más modesta, en relación con la dimensión *Proceso de concienciación*, se halla presente en esta década la dimensión *Sociedad como sistema*, en detrimento de la dimensión *Función del conflicto anti-funcional* que deja de ocupar un espacio relevante en la formación. La incorporación de la dimensión *Sociedad como sistema* parte de la premisa que el individuo tiene interrelaciones con grupos, con la comunidad, con la sociedad a la cual él también pertenece; de forma que la resultante de la interrelación explica la existencia de cada componente y del propio sistema. A partir de aquí, el sistema en que se desarrolla el individuo, la familia, los grupos, la comunidad, pasa a tener un interés primordial en la formación. Este abordaje implica acercarse a lo que Durkheim (1928) denomina *ideas, intereses y valores comunes*, «*estados de la conciencia colectiva*», para diferenciarlos, por su naturaleza, de los estados de la conciencia individual. La concepción sistémica de la sociedad, que han manifestado los docentes entrevistados, se aleja de lo que se ha conocido como el principio regulador de los sistemas, o en ciencias sociales el *principio de autopoiesis* de los sistemas sociales, desarrollado por Luhmann (1983) y atribuido a Maturana y Varela (1980). Han mostrado una concepción más cercana a la dimensión *Sociedad como sistema*, que han propuesto autores como Bertalanffy (1976), considerando que la *homeostasis* es inapropiada como principio explicativo para las actividades humanas, que no hacen referencia a aspectos utilitaristas con objetivos “conservacionales”.

La bibliografía de este periodo hace hincapié en las dimensiones *Metodología científica* y Positivismo pragmático –asociadas a la corriente *Positivismo*–, con una presencia destacable de las dimensiones *Función del conflicto anti-funcional* y *Sociedad como sistema* –asociada a la corriente *Estructural-Funcionalismo* y la *Teoría de Sistemas*–. También resulta interesante como empieza a crearse un espacio en la bibliografía referenciada de los planes docentes la perspectiva más heurística –la corriente *Interaccionismo Simbólico* y la corriente *Fenomenología-Construccionismo*–; en este caso asociada a la dimensión *Proceso social creador de realidades*, a la dimensión *Cambio permanente*, a la dimensión *Significado negociado* y a la dimensión *Significado subjetivo*.

A finales de la década de los 80 y aproximadamente hasta el curso 2009-2010, es un periodo en que la dimensión *Sociedad como sistema* es una de

las dimensiones centrales en la formación, destacando la entrevista realizada al profesor B y la entrevista realizada al profesor MB, donde en la coyuntura de la tensión individuo versus sociedad, se decantan claramente hacia la sociedad, como elemento que ejerce una mayor influencia en el individuo. Resulta interesante recordar que son docentes de la asignatura de *Trabajo Social Comunitario* y de la asignatura de *Trabajo Social Individual y Familiar*, respectivamente.

Las otras dos dimensiones centrales de este periodo hacen referencia a la corriente *Marxismo*, y son las dimensiones *Conciencia crítica* y *Proceso de concienciación*. Estas dimensiones suponen distanciarse de las propuestas de intervención más “armonizadoras”, contempladas en el primer periodo con la dimensión *Función del conflicto anti-funcional*. Esta propuesta se encuentra plenamente vinculada a Freire (1970), autor que entiende que la *conciencia crítica* se aleja de la *conciencia intransitiva*; haciendo referencia a la clasificación de ciertos niveles de conciencia que él propone, circunscrito en un pensamiento mágico, supersticioso, que imposibilita pasar a la acción. También se abandona lo que Freire (1970) denomina *conciencia ingenua*, con interpretaciones simplistas de la realidad y gregaria, favoreciendo una visión de la realidad estática, para centrarse en lo que él denomina la *conciencia crítica*, que ofrece oportunidades para interpelar el pasado y proyectar el futuro, incidiendo especialmente en la posibilidad de cambio social, en los colectivos, en los grupos. El *proceso de concienciación* favorece interpelar las situaciones sociales objetivadas y comprender la posición social en la cual se ubica cada cual respecto a los otros y a la estructura social; si uno se descubre oprimido, puede suponer un incentivo para plantearse ser un agente de cambio. En este sentido y de forma indisoluble respecto a la dimensión anterior –*Conciencia crítica*–, conforma el eje vertebrador de este periodo que estimula las intencionalidades de las acciones focalizadas al cambio social.

Con menos intensidad que las dimensiones identificadas hasta ahora, es en este periodo en el cual se empieza a poner un especial énfasis en la adecuación de la metodología utilizada en la formación de trabajadores sociales, para que se comprendan los criterios de lo que se considera una metodología científica, tendencia que encontramos en todos los cursos sucesivos. Este aspecto se ha englobado en la dimensión *Metodología científica*, que contempla la aplicación del método científico en el trabajo social, como un método que tiene que permitir acercarse a la “verdad”.

Otra de las innovaciones de este periodo, que trasciende a cursos posteriores, es la incorporación de la vivencia de la persona, como el otro lo interpreta, lo vive. Se incorpora la dimensión *Proceso social creador de realidades* –vinculado a la corriente *Interaccionismo Simbólico*–, incidiendo en la

importancia de los procesos sociales como susceptibles de manipulación por las conciencias individuales y teniendo en cuenta que los agentes operan en contextos socialmente indexados. Se refuerza el sentido de la conducta en un tiempo y en un espacio, suscribiéndose a la propuesta de autores como Thomas, Znaniecki y Zarco (2004). También supone una innovación, la incorporación de la dimensión *Significado subjetivo* –vinculado a la corriente *Fenomenología-Construccionismo*–, muy influenciada por la propuesta de Schutz y Luckmann (1977), que hace hincapié en lo que él ha denominado la *vida cotidiana*. En este sentido, los docentes han manifestado que le han otorgado importancia a los aspectos subjetivos de la persona, para acercarse al significado que esta le ofrece a su conducta, entendida como subjetivamente significativa y en relación a los otros aproximándose al concepto de *acción social* weberiano. Los resultados del análisis de la bibliografía y de los temarios también reflejan esta tendencia.

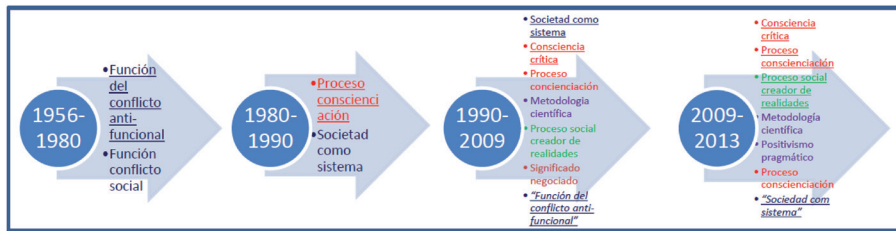
De las asignaturas que comprenden este periodo, cabe destacar que en el caso de *Trabajo Social Comunitario*, solamente en esta asignatura y en este periodo, la dimensión *Función conflicto social* –vinculada al corriente *Estructural-Funcionalismo* y la *Teoría de Sistemas*– ha resultado especialmente significativa en la asignatura, desde una perspectiva más cercana a la postura de Coser (1961) en la que el conflicto, lejos de atribuirle aspectos exclusivamente anti-funcionales, puede tener una función de cohesión de grupo, de dinamizador de la comunidad, y puede propiciar procesos de cooperación y de replanteamiento de la estructura social. Esta particularidad la encontramos en la entrevista del profesor B y con una especial atribución a la propuestas de autores como Alinsky (1976).

En el último periodo, que comprende del año 2009 al 2013, se mantiene la dimensión *Metodología científica* y se incorpora la dimensión *Positivismo pragmático* –asociada a la corriente *Positivismo*–. El eje central de este periodo, orbita en las dimensiones *Conciencia crítica* y *Proceso de concienciación* –asociadas a la corriente *Marxismo*–, lo que supondría la consolidación de la etapa anterior. Estas dimensiones se complementan con dimensiones más heurísticas, como la dimensión *Proceso social creador de realidades* –asociada a la corriente *Interaccionismo Simbólico*–, presente en el periodo anterior. En relación a la dimensión *Sociedad como sistema*, en esta etapa se identifica como una dualidad, donde asignaturas como *Conceptos Básicos del Trabajo Social* y *Trabajo Social Comunitario* se distancian de esta dimensión como eje vertebrador de la asignatura para centrarse en las que se han indicado. Sólo en el caso de la asignatura *Trabajo Social Individual y Familiar*, la dimensión *Sociedad como sistema* sigue manteniéndose como dimensión central y con menos representación de las dimensiones asociadas a las corrientes heurís-

ticas. Esta tendencia es la que también se identifica en los resultados del análisis de la bibliografía de este periodo.

A continuación, se presenta la Figura 1 donde se muestra de forma sintética la tendencia de las dimensiones identificadas por periodos (se han subrayado las que tienen una mayor relevancia).

Figura 1. Tendencia de las dimensiones identificadas por periodos



Fuente: Elaboración propia.

\* Nomenclatura:

Los colores se corresponden a las corrientes teóricas.

Estructural-Funcionalismo y la Teoría de Sistemas

Marxismo

Positivismo

Interaccionismo Simbòlic

Fenomenología – Construccinismo

## Conclusiones

El propósito de este artículo ha sido presentar algunos de los resultados más relevantes de la investigación llevada a cabo para la elaboración de la tesis doctoral en el contexto de la disciplina de Trabajo Social en la Universidad Barcelona, a partir de la siguiente pregunta inicial de investigación: ¿Cuáles han sido las principales corrientes teóricas, provenientes de la Sociología, que han influido y contribuido a la formación de trabajadores sociales, a propósito de un estudio de casos? Ello acotado a la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona, durante el periodo comprendido entre los años 1955 hasta el 2013.

Dicha cuestión se ha circunscrito a las asignaturas de Conceptos Básicos del Trabajo Social, Trabajo Social Individual y Familiar y Trabajo Social Comunitario. La metodología utilizada ha sido la mixta secuencial, lo que ha permitido la realización de un análisis de contenido de las fuentes primarias y secundarias, para posteriormente elaborar la representación gráfica mediante un análisis de correspondencia.



Uno de los aspectos más innovadores de la investigación es la identificación de las dimensiones asociadas a las diferentes corrientes teóricas, lo que ha favorecido la emergencia de los elementos nucleares en la formación de trabajadores sociales, de forma contextualizada en un tiempo y un espacio, acotado al estudio de casos. Como dicen algunos críticos, el investigador se encuentra atrapado en una red de preocupaciones de su época, de su entorno; el *explanans* no puede prescindir del contexto en el que el conocimiento se desarrolla (Claval, 1991).

Los resultados presentados permiten poner en cuestión las potencialidades y limitaciones de las corrientes teóricas en Sociología de las que se ha partido en la formación de trabajadores sociales, plantearse si han respondido y responden a los retos a los cuales nos abocan las nuevas realidades sociales, cuáles son las miradas de partida y a qué responden. La perspectiva de esta investigación se ha limitado a la influencia de las corrientes teóricas, provenientes de la Sociología, en la formación de trabajadores sociales, pero sería interesante, como líneas futuras poder ampliar esta investigación con una mirada más inclusiva, en la que se contemplara la contribución de otras disciplinas como la Psicología, la Antropología, la Historia o la Economía. En este sentido, también se propone evidenciar la aportación y la contribución de la disciplina del Trabajo Social a las Ciencias Sociales en general.

### Bibliografía

- Adorno, T. W. (2001). *Epistemología y ciencias sociales*. Madrid: Cátedra.
- Alinsky, S. (1976). *Manuel de l'animateur social: une action directe non violente* (du Seuil). Paris.
- Anguera Aguilaga, M. T. (1986). La investigación cualitativa. *Educar*, 10, 23-50. <https://doi.org/10.5565/rev/educar.461>
- Bertalanffy, L. von. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Chalmers, A. F. (2000). *¿Qué es esa cosa llamada ciencia?* (3ª ed.). Madrid: Siglo XXI.
- Claval, P. (1991). *Els mites fundadors de les ciències socials*. Barcelona: Herder.
- Coser, L. A. (1961). *Las Funciones del conflicto social*. México: Fondo de Cultura Económica.
- De la Red Vega, N. (1993). *Aproximaciones al trabajo social*. Madrid: Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- Durkheim, É. (1928). *La División del trabajo social*. Madrid: Jorro.
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Madrid: Siglo XXI.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

- Janis, I. L. (1965). The problem of validating content analysis. En H.D. Lasswell, N.C. Leites & R. Fadner (1965), *Language of Politics: studies in quantitative semantics* (pp. 55-82). Cambridge: The M.I.T. Press.
- Lizón Ramón, M. A. (2007). *La Otra sociología: una saga de empíricos y analíticos*. Barcelona: Montesinos.
- López Rodríguez, J. A. (2017). *Influència i contribució dels corrents teòrics en Sociologia al naixement i configuració de la disciplina del Treball Social: el cas de l'Escola de Treball Social de la Universitat de Barcelona (1955-2013)*. (Tesis doctoral publicada). Universitat de Barcelona, España. <http://hdl.handle.net/10803/454879>
- Luhmann, N. (1983). *Fin y racionalidad en los sistemas: sobre la función de los fines en los sistemas sociales*. Madrid: Editora Nacional.
- Maciver, R. (1931). *The Contribution of Sociology to Social Work*. New York: Columbia University Press.
- Manheim, J. B. y Rich, R. C. (1988). *Análisis político empírico: métodos de investigación en ciencia política*. Madrid: Alianza.
- Marchioni, M. (1969). *Comunidad y desarrollo*. Barcelona: Nova Terra.
- Maturana, H. R. y Varela, F. J. (1980). *Autopoiesis and cognition: the realization of the living*. Dordrecht: Reidel.
- Mauss, M. y Lévi-Strauss, C. (1971). *Sociología y antropología*. Madrid: Tecnos.
- Parsons, T. (1966). *Estructura y proceso en las sociedades modernas*. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.
- Sautu, R. (2005). *Manual de metodología: construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires: CLACSO.
- Schutz, A. y Luckmann, T. (1977). *Las Estructuras del mundo de la vida*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Stake, R. E. & Filella Escolà, R. (1998). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.
- Stone, P. J. (1966). *The General inquirer: a computer approach to content analysis*. Cambridge: The M.I.T. Press.
- Thomas, W. I., Znaniecki, F. y Zarco, J. (2004). *El Campesino polaco en Europa y en América*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Cita bibliográfica: Casado de Staritzky, T. y Cardona Cardona, J. (2020). Inventario para el desarrollo de prácticas colaborativas en Trabajo Social con Familias en situación de especial dificultad. Análisis factorial exploratorio. [Inventory for the development of collaborative practices in Social Work with Families in special distress. Exploratory factorial analysis]. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 27, 91-115. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2020.27.05>

## INVENTARIO PARA EL DESARROLLO DE PRÁCTICAS COLABORATIVAS EN TRABAJO SOCIAL CON FAMILIAS EN SITUACIÓN DE ESPECIAL DIFICULTAD. ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO

### INVENTORY FOR THE DEVELOPMENT OF COLLABORATIVE PRACTICES IN SOCIAL WORK WITH FAMILIES IN SPECIAL DISTRESS. EXPLORATORY FACTOR ANALYSIS

TATIANA CASADO DE STARITZKY  <https://orcid.org/0000-0003-2414-3877>  
Doctora. Profesora ayudante. Departamento de Filosofía y Trabajo Social.  
Universitat de les Illes Balears

JOSEFA CARDONA CARDONA  <https://orcid.org/0000-0001-6524-3132>  
Doctora. Profesora Titular de Escuela Universitaria. Departamento de Filosofía y Trabajo Social.  
Universitat de les Illes Balears

#### Resumen

Introducción. Se presenta un instrumento que recoge diferentes posturas relacionales, habilidades y actitudes relacionadas con las prácticas colaborativas, que los/las trabajadores/as sociales pueden poner en práctica en el proceso de intervención con familias en situación de especial dificultad.

Metodología. A partir del nivel de importancia otorgado a cada criterio del inventario (muestra de 121 trabajadores/as sociales), se realiza un análisis factorial exploratorio.

Resultados. El análisis factorial de componentes principales de seis factores explica el 46.88% de la varianza total acumulada. Se obtiene la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

Discusión. El inventario contiene criterios de intervención que han demostrado su eficacia en otras investigaciones, y los análisis demuestran la confiabilidad y validez del instrumento presentado.

Conclusiones. Los resultados muestran que este instrumento puede ser una opción para medir el nivel de valoración que otorgan los/as profesionales al enfoque colaborativo con familias en situación de especial dificultad.

**Palabras clave:** prácticas colaborativas; familias en situación de especial dificultad; relación de ayuda; trabajo social colaborativo; factores comunes.

#### Abstract

Introduction. We present an instrument which collects the various relational stances, skills, and attitudes associated with collaborative practices applied by social workers in their interventions with families in special distress.

Methods. Drawing from the level of importance attached to each criterion in the inventory (sample of 121 social workers), we conducted an exploratory factor analysis.

Results. A principal component factor analysis of six factors explained 46.88% of the total cumulative variance. Internal consistency was obtained by means of Cronbach's alpha coefficient.

Discussion. The present inventory contains a series of intervention criteria that have proven to be effective in previous studies; our statistical analyses also showed the reliability and validity of the inventory.

Conclusions. Results showed that this instrument is a possible option to assess the level of importance which professionals attach to this collaborative approach with families in special distress.

**Keywords:** collaborative practices; families in special distress; helping relationship; collaborative social work; common factors.

---

Persona responsable de correspondencia: Tatiana Casado de Staritzky  
Dirección: Universitat de les Illes Balears. Ctra. Valldemossa, km 7,5. Ed. Beatriu de Pinós. Despacho 1. CP 07122. Palma de Mallorca. Dirección de correo electrónico: [tatiana.casado@uib.es](mailto:tatiana.casado@uib.es)

---

Recibido: 16/09/2019

Aceptado: 25/05/2020

Publicado: 01/12/2020



Este trabajo se publica bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional.

## Extended abstract

Families in special distress (hereon FSD) pose a particular challenge to social workers, both for the specific characteristics of these families, and for the chronicity that is common in their relations with formal helping systems. We define families in special distress as those that, in addition to the idiosyncrasy inherent in any open system, share the following characteristics (Bachler et al., 2016, 2017; Campanini, 2017; Campanini & Luppi, 1996; Imber-Black, 2000; Escudero, 2013): two or more members show difficulties (whether physical, psychological or social); they interact with several professionals from various institutions; and they have extended experience with different personal services (chronicity). It should be noted that, typically, these families simultaneously interact with professionals from various services, so the proper coordination of the helping macrosystem is both necessary and challenging. These interventions tend to be fragmented, with each professional working on a certain aspect (Chagas, 2014; Imber-Black, 2000). Therefore, difficulties arise in gaining a full picture which would facilitate the development of holistic and integral action (Campanini, 2017; Sousa, 2005). It is worth noting that these families have also been referred to as 'multi-problem families'. The choice of the term in this study is not trivial. Thus, the concept of 'multi-problem' refers to the family's inherent characteristics, whereas the term 'in special distress' (Sharlin & Shamai, 2000) shifts the focus to the presence of different stressors and multiple difficulties. In this way, Sharlin & Shamai (2000) emphasize the 'extreme' process undergone by these families.

In the field of social work, as well as in other related areas, a series of evaluation instruments are available which help professionals to conduct an evaluation of the situation experienced by FSD. Accordingly, some instruments measure family function, such as the Apgar questionnaire (Smilkstein, 1978). Other instruments measure the helping relationship established in the intervention process, such as: *Helping Alliance Questionnaire* (Luborsky, 1994), *Working Alliance Inventory* (Horvath & Luborsky, 1993), *Session Rating Scale* (Duncan, Miller, Sparks, Claud, Reynolds, Brown & Johnson, 2003). Then there are instruments which measure the results obtained by the individual/families throughout the process of change: *Outcome Rating Scale* (Miller, Duncan, Brown, Sparks & Claud, 2003), *Outcome Questionnaire 45.2* (Lambert, 2013), *Clinical Outcomes in Routine Evaluation* (Evans et al., 1998). Nevertheless, we have not come across an instrument, in either national or international literature, that enables professionals to reflect on their relational stance both with the individual/family and with other involved colleagues. It is for this reason that we put forward this inventory in the present article. We also outline the key findings from more extensive research on the collaborative approach in the area of social work with FSD.

In Annex 1 we present the 67 items comprised in the inventory (ordered according to processual logic). The theoretical framework of the approach is also briefly explained in the outcomes section.

Methods. The instrument evaluates the assessment made by professionals of 67 intervention criteria that were considered essential for the development of a collaborative approach in social work with FSD. The selection of these intervention criteria draws from extensive research literature in the field.

The design procedure for the inventory was developed between 2015 and 2017. First, we conducted a thorough review of national and international literature on interventions with multi-problem families; simultaneously, we researched different collaborative practices in social work between 2015 and 2016. The authors' professional experience in family interventions in health and social services was also taken into account. The inventory was then submitted for review to a panel of expert judges. An initial review was conducted in the first half of 2017 by two active professionals. In the second half of 2017, a second review was carried out by four university professors who are

experts in the field. Following these reviews, some items were removed and others were re-formulated. In a second phase, data were collected on the level of importance and performance that the social workers of Mallorca (Illes Balears) attach to each of these criteria. Finally, we implemented a factor analysis and calculated reliability using Cronbach's alpha.

### Results. Inventory content

The designed inventory was initially structured into two main areas (family and larger systems). Below, we briefly outline the content of each of these two areas.

1. The family area, with 43 intervention criteria, focuses on the study process carried out collaboratively with the family. Such intervention criteria highlight the importance of the professional's relational stance as well as the development of conversations which reinforce the capacities and strengths of the individual/family. A key idea underlying this process is to guarantee that the family remains the main protagonist of the co-construction of the intervention context.

2. The area of larger systems than the family (SMAF) comprises 24 intervention criteria. These criteria are applied at three levels: practices to be carried out both with the family and with the SMAFs involved; possible tasks to be carried out with the family in relation to the SMAFs; and possible tasks to be carried out with the SMAFs. In addition to allowing to identify all the parties involved in the past and present of the helping process, these intervention criteria propose the creation of spaces for reflection -with all the parties involved in the helping macrosystem. The aim is to reflect on the relationships between the different professionals and members of the family system, both to value positive bonds and to be able to neutralize potential negative effects derived from relational conflicts between some of the people involved in the helping system.

A principal component factor analysis of six factors explained 46.88% of the total cumulative variance. The six factors have been named as follows: Factor 1: Assessment of the relationship between family and larger systems (items 14, 15, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 67); Factor 2: Assessment of interprofessional collaboration (items 47, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64); Factor 3: Assessment of the agreement with the family on objectives and tasks (items 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 50, 51); Factor 4: Assessment of the capacity-centered approach (items 3, 12, 13, 17, 18, 22, 48, 49, 65, 66); Factor 5: Assessment of the stance of an appreciative ally (items 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11); Factor 6: Assessment of family expectations (items 7, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26). Annex 1 shows the inventory with the 67 items that make up the instrument, including the Likert scale that was used to assess the level of importance that social workers attached to each intervention criterion.

The internal consistency was obtained by means of Cronbach's alpha coefficient, and the six dimensions have adequate values (between 0.70 and 0.90), thus confirming the instrument's reliability. Possible correlations between the six factors or dimensions were also analyzed, and statistically significant relationships were found between all of them.

Discussion. The present inventory contains intervention criteria that have been proven to be effective in other studies, and its reliability and validity were also demonstrated based on the analyses conducted in the present study. It would be desirable to conduct similar studies with other samples of social workers from different services/locations, in order to extend the instrument's validation and reliability.

Conclusions. The instrument was valid and reliable. It represents an optional method to assess the level of importance that professionals attach to this collaborative approach with families in special distress. It can be useful in professional supervision spaces, and may contribute to generating self-reflection, therefore improving social workers' performance. In addition, the analysis of the levels of importance and performance of each dimension could guide the improvement of professional intervention.

## Introducción

Las familias en situación de especial dificultad (FED de ahora en adelante) suponen un particular reto para los/as trabajadores/as sociales, tanto por las características específicas que presentan dichas familias, como por la cronicidad que habitualmente caracteriza sus relaciones con los sistemas de ayuda formal. Definimos a las familias en situación de especial dificultad como aquellas que, aun partiendo de la idiosincrasia inherente a cualquier sistema abierto, tienen en común las siguientes características (Bachler et al., 2016, 2017; Campanini, 2017; Campanini y Luppi, 1996; Imber-Black, 2000; Escudero, 2013): dos o más miembros presentan dificultades (ya sean de índole física, psicológica o social); interactúan con varios profesionales de diferentes instituciones; y tienen una amplia trayectoria con diferentes servicios personales (cronificación).

Estas familias, tradicionalmente conocidas como multiproblemáticas, tienden a mantener relaciones de largo recorrido con diferentes sistemas de ayuda formal, bien por crisis recurrentes, bien porque el cambio se ve estancado (Minuchin, Colapinto, y Minuchin, 2009). Por otro lado, las relaciones con los profesionales están habitualmente marcadas por la desconfianza y la desesperanza (Campanini y Luppi, 1996; Escudero, 2013; Sharlin y Shamai, 2000). Es relativamente sencillo que los profesionales, a su vez, entren también en esa espiral de desesperanza, surgiendo lo que Sharlin y Shamai (2000) denominan “coalición de desesperación”. En esta misma línea, cabe señalar las dificultades de conexión de estas familias con los sistemas más amplios: fronteras poco claras, canales de comunicación confusos, escasas habilidades para resolver conflictos (Minuchin, Colapinto, y Minuchin, 2009). Además, estas familias interactúan habitualmente con profesionales de diferentes servicios de modo simultáneo, por lo que la adecuada coordinación del macrosistema de ayuda resulta, a la par, necesaria y desafiante (Casado, 2016). La intervención de los sistemas formales se realiza, en muchas ocasiones, de forma fragmentada, con cada profesional trabajando un aspecto determinado, y con dificultades para mantener una visión de conjunto que permita el desarrollo de una actuación holística e integral (Campanini, 2017; Chagas, 2014; Imber-Black, 2000; Sousa, 2005). Por último, la elevada burocracia existente, así como las elevadas cargas de trabajo de los/as profesionales, contribuyen a que los/as profesionales se sientan desbordados en su día a día laboral (Santás, 2018). Campanini y Luppi (1996) remarcan la necesidad de que los/as profesionales puedan disponer de un tiempo de reflexión previo a la intervención con estas familias, precisamente para evitar quedar atrapados en esa espiral de impotencia.

Cabe señalar que a estas familias se les ha conocido, tradicionalmente, como “familias multiproblemáticas”. La elección del término por el que se ha

optado en este estudio (FED), no es baladí. Así, mientras el concepto “multiproblemática” alude a características de la familia, el término “en situación de especial dificultad” (Sharlin y Shamai, 2000) traslada el foco de atención a la presencia de diferentes estresores y dificultades múltiples, planteando esa situación “límite” por la que atraviesan estas familias, sin la carga estigmatizante de la palabra multiproblematicidad.

En cuanto a la intervención en Trabajo Social con estas familias, países como Portugal (Sousa, Ribeiro, y Rodrigues, 2006, 2007; Sousa y Rodrigues, 2008, 2012), Países Bajos (Bachler et al., 2016; Bachler et al., 2017) o Israel (Sharlin y Shamai, 2000) han implementado programas específicos para trabajar en Trabajo Social con familias especialmente vulnerables, y los resultados demuestran que una atención diferenciada, que responda a las especificidades de estas familias, aumenta la eficacia y la efectividad de las intervenciones que se llevan a cabo en Trabajo Social.

En Trabajo Social, así como en otras disciplinas afines, existen diferentes instrumentos de evaluación que ayudan a los/las profesionales a realizar una evaluación de la situación por la que atraviesan las FED. Así, hay instrumentos que miden la función familiar, como el cuestionario de función familiar Apgar (Smilkstein, 1978). También hay instrumentos que miden la alianza de ayuda que se establece en el proceso de intervención, como: *Helping Alliance Questionnaire* (Luborsky, 1994), *Working Alliance Inventory* (Horvath y Luborsky, 1993), *Session Rating Scale* (Duncan, Miller, Sparks, Claud, Reynolds, Brown y Johnson, 2003). También hay instrumentos que miden los resultados que la persona/familia va obteniendo a lo largo del proceso de cambio: *Outcome Rating Scale* (Miller, Duncan, Brown, Sparks y Claud, 2003), *Outcome Questionnaire 45.2* (Lambert, 2013), *Clinical Outcomes in Routine Evaluation* (Evans et al., 1998). Sin embargo, no hemos encontrado, en la literatura nacional e internacional, un instrumento que facilite al/a la profesional reflexionar acerca de su postura relacional tanto con la familia como con el resto de colegas implicados. Es por ello, que compartimos con los/as lectores/as el inventario que se presenta en este artículo, en el que además detallamos parte de los resultados de una investigación más amplia sobre el enfoque colaborativo desde el trabajo social con familias en situación de especial dificultad.

El desarrollo de un enfoque colaborativo desde el trabajo social implica la adopción de un paradigma post-estructuralista, modificando la clásica posición de experto del/de la profesional. La importancia de la colaboración entre cliente y profesional forma parte de la relación entre trabajador/a social y cliente desde los inicios de la profesión (Biestek, 1966; Hamilton, 1960; Hollis, 1964; Perlman, 1965; Robinson, 1936; Richmond, 1917). Sin embargo, la prevalencia del conocimiento del experto ha sido una constante en los

procesos de intervención en Trabajo Social con personas y familias, ya que nuestra disciplina se gestó con el modelo biomédico como telón de fondo. Han sido las vanguardias del Trabajo Social (enfoque sistémico, enfoque centrado en soluciones, prácticas narrativas, enfoque breve estratégico) las que han planteado prácticas basadas en una segunda cibernética. En efecto, a partir del enfoque sistémico, trabajadores/as sociales han ido liderando el surgimiento de diferentes modelos y enfoques (Moreno, 2014): enfoque estructural (Braulio Montalvo), intervención intergeneracional (Mónica McGoldrick y Betty Carteren), intervención breve del Mental Research Institute o MRI (Peggy Pap, Lynn Segal), enfoque centrado en soluciones (Insoo Kim Berg, Steve de Shazer, Matthew Selekman, Eve Lipchik), prácticas colaborativas (Michal Shamai) y prácticas narrativas (Michael White, David Epston).

Honrando el legado de las pioneras de nuestra profesión, y ampliándolo a las nuevas vanguardias, las prácticas colaborativas abogan por una relación más igualitaria, en la que profesional y cliente se adentran en una co-exploración de las experiencias de vida de éste. El respeto, la curiosidad genuina y el deseo honesto de resultar de utilidad en este proceso son elementos fundamentales que el profesional debe tener en cuenta (De Shazer, 1990; Lipchik, 2004; Madsen, 2007; Madsen y Gillespie, 2014; Selekman, 1996), y que se han integrado en diferentes criterios de intervención del inventario. La postura relacional del/de la trabajadora social cobra, pues, una importancia vital. En efecto, el establecimiento de una sólida alianza con la persona/familia es una condición necesaria, aunque no suficiente, para poder desarrollar un trabajo socio-relacional exitoso (Gaston, 1990; Escudero, 2013; Horvath y Symonds, 1991). Esta alianza forma parte de lo que se han denominado “factores comunes”, es decir, aquellos elementos que explican el cambio en procesos socio-relacionales (Duncan, 2014; Lambert, 1992; Rosenzweig, 1936). Lambert (1992) realiza una estimación de los porcentajes en que dichos factores contribuyen al cambio que se da en ese proceso socio-relacional. Así, estima que el 40% del cambio se explica por factores relacionados con el cliente; un 30% se explica por la relación de ayuda que se establece; un 15% se explica por las expectativas que genera el proceso de ayuda en el cliente (también denominado efecto placebo); y, finalmente, un 15% del cambio se explica por el modelo o técnicas utilizadas por el profesional. En este estudio hemos prestado especial atención a estos factores comunes, ya que el enfoque colaborativo se sustenta, en gran medida, en la postura relacional que adopta el profesional, en su capacidad para generar un espacio que permita al cliente acceder a sus recursos y capacidades, así como en la co-construcción con el cliente de todo el proceso de ayuda (Cardona, Cuartero, y Campos, 2017; Madsen, 2007, 2009; Madsen y Gillespie, 2014). También se han tenido en

cuenta, a la hora de construir este inventario, las especificidades relacionales de las familias en situación de especial dificultad, así como la complejidad inherente al hecho de trabajar con diferentes profesionales. Estos profesionales provienen de disciplinas tan diversas como medicina, psicología, derecho, educación social, etc. Además, suelen estar ubicados en otros servicios (cada uno con sus propios mandatos y competencias específicas). Así, el inventario recoge aspectos a tener en cuenta para el desarrollo de procesos de atención y acompañamiento que incluyan el trabajo que están realizando el resto de profesionales, a fin de evitar contradicciones y duplicidades, garantizando una atención integral.

Este inventario contiene, además, diferentes cuestiones relacionadas con la postura relacional del/de la profesional, así como otras cuestiones que, en diferentes momentos del proceso de intervención con las FED, contribuyen al desarrollo de una intervención colaborativa.

En el anexo 1 se presentan los 67 ítems que componen el inventario, ordenados siguiendo una lógica procesual, para facilitar la replicación de esta investigación. En el apartado de resultados detallamos brevemente los fundamentos teóricos subyacentes.

## **Metodología**

### *Diseño*

Se realizó un estudio instrumental, para obtener la validez factorial y la confiabilidad del instrumento “Inventario para el desarrollo de prácticas colaborativas desde el trabajo social con familias en situación de especial dificultad”.

### *Instrumento*

El instrumento evalúa la valoración que realizan los/las profesionales acerca de 67 criterios de intervención que, tras un análisis de la literatura en este campo, se consideraron esenciales para el desarrollo de un enfoque colaborativo desde el trabajo social con familias en situación de especial dificultad.

### *Procedimiento de elaboración del instrumento*

El procedimiento de diseño del inventario (disponible en el anexo 1) se desarrolló entre 2015 y 2017. En primer lugar, se realizó durante los años 2015 y 2016 una profunda revisión de la literatura nacional e internacional sobre la intervención con familias multi-problema, así como sobre las prácticas colaborativas desde el trabajo social. También se tuvo en cuenta la experiencia profesional de los investigadores en la intervención con familias en servicios



de salud y en servicios sociales. A continuación, el inventario fue sometido a revisión por un panel de jueces expertos. Se realizó una revisión inicial en el primer semestre de 2017 por parte de dos profesionales en activo, y una segunda revisión en el segundo semestre de 2017 con cuatro profesores universitarios expertos en la materia. En estas revisiones se eliminaron algunos ítems, y se re-formularon otros, pasando de los 110 ítems iniciales, a los 67 que componen actualmente el inventario. En una segunda fase, se recabaron datos acerca del grado de importancia que los/as trabajadores/as sociales de Mallorca (Illes Balears) otorgan a cada uno de estos criterios (N=121). Para ello, se utilizó una escala Likert de 5 puntos, donde 1 significaba “nada importante” y 5 “extremadamente importante”.

### *Participantes*

La muestra estuvo conformada por 121 trabajadoras/es sociales de Servicios Sociales Comunitarios Básicos de Mallorca (92.60% eran mujeres, mientras que el 7.40% eran hombres). La muestra supone el 82.88% de la población total objeto de estudio en el momento de la recogida de datos. El 47.10% de las personas participantes desarrollan su labor profesional en Palma, mientras que el 52.90% se ubican en otros municipios de la isla. La media de edad es de 42 años (DT=8.30), y el 52.10% de la muestra tiene más de quince años de experiencia profesional. El 81.00% de la muestra no ha realizado la adaptación al grado en trabajo social, mientras que un 4.10% cursó el grado directamente. El 76.90% de la muestra ha realizado, en los últimos cinco años, formación continua relacionada con la intervención social con familias.

### *Análisis*

Se ha realizado un análisis factorial exploratorio a partir de las respuestas dadas por las personas participantes, obteniendo 6 factores que explican el 46.88% de la varianza. Finalmente, se ha realizado un análisis de fiabilidad mediante el cálculo de las alfas de Cronbach de cada uno de los seis factores obtenidos mediante el análisis factorial, así como un análisis de correlaciones entre los diferentes factores, utilizando el estadístico Rho de Spearman, dado que no todos los factores se distribuyen de forma normal.

## **Resultados**

### *Contenido del inventario*

El inventario diseñado se estructuró inicialmente en dos áreas principales (familia y sistemas amplios). Señalamos a continuación, brevemente, el contenido de cada una de estas dos áreas.

1. El área de familia, con 43 criterios de intervención, se centra en el proceso de estudio, que se desarrolla de modo colaborativo con la familia. Dichos criterios de intervención remarcan la importancia de la postura relacional del profesional, la co-construcción del contexto de intervención, garantizando que la familia sea la verdadera protagonista del proceso, y el desarrollo de conversaciones que subrayen las capacidades y fortalezas de la persona/familia. Tengamos en cuenta que la forma en la que el/la profesional se aproxima a la familia tiene profundas implicaciones, no solo en la relación que se establece, sino que puede marcar el rumbo de la intervención. Madsen (2007) acuña el término de “aliado apreciativo”, entendiendo que el profesional toma una posición tal que el cliente siente que el/la profesional “está de su lado”. Es importante señalar que ser un aliado apreciativo no implica aceptar sin más todas las conductas de los clientes, pero el/la profesional solo podrá desarrollar un trabajo significativo cuando encuentre algún elemento que pueda reconocer o respetar de esa persona/familia. Esta postura relacional implica honrar la sabiduría de la familia, considerando que es la más experta en su vida. El/la profesional adopta entonces una “postura de no saber” (Anderson y Goolishian, 1992), manifestando la necesidad de “ser-informado-por” la familia acerca de sus deseos y necesidades, así como del significado que atribuyen a sus diferentes experiencias de vida. Por otra parte, en el marco de una relación de ayuda, la definición del contexto de intervención con la persona/familia “implica el desarrollo de estrategias y habilidades de cooperación, así como construir la relación a través de una alianza de ayuda entre cliente y trabajador social” (Cardona, 2012; p. 35). Entendemos, tal como plantea Bordin (1979), que acordar con la persona/familia los objetivos y tareas a desarrollar en el proceso de intervención son dos aspectos esenciales en la construcción de la alianza de ayuda. Por ello, en el inventario que presentamos a los/as lectores/as, prestamos especial atención a aquellas destrezas y actitudes que los/las profesionales pueden (y deben) activar en la definición del contexto de intervención. El/la trabajador/a social generará espacios que permitan subrayar competencias, capacidades y potenciales de todos los miembros del sistema familiar, y les acompañará en la delimitación de objetivos y tareas, puesto que la familia es la verdadera protagonista del proceso de cambio.

2. El área de sistemas más amplios que la familia (SMAF) cuenta con 24 criterios de intervención. Dichos criterios se centran en prácticas a desarrollar tanto con la familia como con los SMAF implicados, posibles tareas a desarrollar con la familia en relación a los SMAF, y posibles tareas a desarrollar con los SMAF. Se trata de criterios de intervención que, además de invitar a la identificación de todas las partes implicadas en el pasado y presente del

proceso de ayuda, proponen generar espacios de reflexión –con todas las partes implicadas en el macrosistema de ayuda– acerca de las relaciones entre los diferentes profesionales y miembros del sistema familiar, tanto para poner en valor los vínculos positivos, como para poder neutralizar posibles efectos negativos derivados de conflictos relacionales entre algunas de las personas involucradas en dicho sistema de ayuda. Por otra parte, para evitar una intervención fragmentada, se proponen criterios de intervención relacionados con el desarrollo de espacios de reunión a nivel interinstitucional, en los que puedan balancearse las necesidades y deseos de la familia, así como los medios y disposiciones de cada servicio y profesional implicado, de manera que se expliciten las expectativas y posibilidades reales de cada una de las partes.

#### *Análisis factorial exploratorio*

En primer lugar, se comprobó la adecuación muestral con la Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin, para determinar si el análisis factorial resultaba adecuado en esa muestra. El valor KMO fue superior a .70, y la prueba de esfericidad de Bartlett indicó un p valor inferior a .001, considerándose valores adecuados para desarrollar el análisis factorial.

Se optó en primer lugar por realizar un análisis factorial sin indicar un número de factores a extraer. Tras un análisis del gráfico de sedimentación, se optó por realizar de nuevo el análisis, indicando la extracción de seis factores o componentes.

Estos seis factores explican un 46.89% de la varianza.

Se presenta a continuación la matriz de componentes rotados; se han mantenido las saturaciones más elevadas de los ítems en cada uno de los seis componentes, a fin de facilitar la lectura (tabla 1). En el anexo 1 se detalla el contenido de cada uno de los ítems que componen el inventario, ordenados con lógica procesual, para su presentación a los profesionales.

Tabla 1. Matriz de componentes rotados<sup>a</sup>

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
14.	,34					
41.	,46					
46.	,46					
36.	,55					
35.	,56					
16.	,56					

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
67.	,56					
45.	,56					
40.	,56					
42.	,57					
15.	,57					
37.	,61					
38.	,65					
43.	,67					
44.	,68					
39.	,69					
47.		,35				
57.		,36				
60.		,41				
59.		,41				
55.		,45				
53.		,48				
58.		,49				
54.		,56				
63.		,58				
52.		,59				
56.		,60				
61.		,65				
62.		,69				
64.		,72				
33.			,36			
31.			,36			
34.			,37			
51.			,43			
32.			,50			
50.			,50			
29.			,62			
30.			,63			

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
27.			,69			
28.			,73			
22.				,34		
3.				,34		
13.				,40		
12.				,40		
65.				,42		
48.				,45		
17.				,56		
49.				,56		
66.				,60		
18.				,65		
11.					,47	
5.					,51	
10.					,52	
4.					,52	
8.					,53	
9.					,54	
6.					,60	
1.					,64	
2.					,70	
26.						,28
7.						,28
21.						,55
19.						,58
20.						,59
25.						,62
23.						,63
24.						,64

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 9 iteraciones.

Los 67 ítems se distribuyen en seis factores, cuya nomenclatura se detalla en la tabla 2.

Tabla 2. Factores e ítems

Factor	Nombre factor	Ítems
1	Valoración de las relaciones entre familia y sistemas amplios (16 ítems)	14,15,16,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,67
2	Valoración de la colaboración interprofesional (14 ítems)	47,52,53,54,55,56,57,58,59,60,61,62,63,64
3	Valoración del acuerdo con la familia en objetivos y tareas (10 ítems)	27,28,29,30,31,32,33,34,50,51
4	Valoración del enfoque centrado en capacidades (10 ítems)	3,12,13,17,18,22,48,49,65,66
5	Valoración de la postura de aliado apreciativo (9 ítems)	1,2,4,5,6,8,9,10,11
6	Valoración de las expectativas de la familia (8 ítems)	7,19,20,21,23,24,25,26

Se presentan las medias y desviaciones típicas, así como el alfa de Cronbach de cada uno de los seis factores (tabla 3). Las medias de todos los factores, en relación a las puntuaciones mínimas y máximas, muestran la importancia que las personas participantes otorgan los criterios del inventario. Las alfas de Cronbach muestran la fiabilidad de todos los factores.

Tabla 3. Mínimo y máximo, medias, desviaciones típicas y Alfas de Cronbach

	Mín/Máx	M	DT	Alfa de Cronbach
Factor 1	16-80	60,16	8,78	,91
Factor 2	14-70	61,17	5,72	,88
Factor 3	10-50	44,11	4,26	,84
Factor 4	10-50	43,43	4,28	,82
Factor 5	9-45	38,94	3,89	,81
Factor 6	8-40	34,28	3,88	,80

Finalmente, se presentan las correlaciones entre los seis factores (tabla 4). En todas ellas la correlación es significativamente estadística ( $p < .001$ ), es decir, todas las dimensiones están relacionadas entre sí.

Tabla 4. Rho de Spearman entre los factores resultantes

	F1	F2	F3	F4	F5	F6
F1		,62**	,60**	,66**	,48**	,56**
F2			,63**	,64**	,50**	,58**
F3				,56**	,53**	,58**
F4					,60**	,68**
F5						,61**
F6						

\*\* p< .001

## Discusión

El inventario presentado (anexo 1) se articula como una propuesta de trabajo para el desarrollo de prácticas colaborativas en la intervención social con familias en situación de especial dificultad. Se incluyen diferentes actitudes, estrategias y destrezas que permiten que los/as profesionales puedan adoptar una postura relacional de aliados apreciativos con las familias, construyendo colaborativamente el proceso de cambio, al tiempo que trabajan con todos/as los/as profesionales y servicios implicados. En efecto, hay diferentes estudios que dan cuenta de la eficacia de las prácticas colaborativas con familias que no han respondido a enfoques más tradicionales, centrados en una primera cibernética (Escudero, 2013; Leigh y Miller, 2004; Matos y Sousa, 2004; Reupert y Maybery, 2014; Sharlin y Shamai, 2000; Sutherland y Strong, 2011). También hay multitud de estudios que señalan correlaciones positivas entre el establecimiento de una sólida alianza de ayuda y un resultado positivo de la intervención socio-relacional (Andrade-González y Fernández-Liria, 2015a, 2015b; Baldwin, Wampold y Imel, 2007; Corbella y Botella, 2003; Stamoulos et al., 2016). Nuestra mirada hacia un trabajo social reflexivo con FED, nos llevó a construir el instrumento que presentamos, con la finalidad de agrupar y amplificar los diferentes aspectos a tener en cuenta cuando se realiza un proceso de intervención social y relacional con FED. De esta forma, esperamos contribuir a que los/as trabajadores/as sociales dispongan de un instrumento de partida, que les permita realizar una auto-reflexión sobre su postura relacional con FED. Este hecho fue el que motivó el comienzo de esta investigación que ahora compartimos con ustedes.

Los análisis estadísticos realizados muestran que es un instrumento válido y confiable. Así, las alfas de Cronbach se sitúan entre .80 y .91, es decir, en

niveles adecuados, tal como señala Frias-Navarro (2019). El análisis factorial muestra seis dimensiones, y los resultados muestran correlaciones significativamente estadísticas entre estas dimensiones. Por todo ello, confiamos en que esta propuesta de inventario, que ha demostrado ser válido y confiable, pueda contribuir a ampliar el desarrollo de prácticas colaborativas en los/as trabajadores/as sociales, y que esto pueda redundar en la obtención de mejores resultados en los procesos de cambio que inician estas familias, mejorando, por ende, su calidad de vida.

Consideramos que este inventario puede ayudar a los/as profesionales a desarrollar un espacio personal de auto-reflexión sobre las prácticas que valoran como más y menos importantes. ¿Significa esto que el inventario se puede utilizar solo a nivel individual? No, puesto que los/as trabajadores/as sociales mayoritariamente trabajan en equipo y, en el caso de trabajar con FED, siempre con la red. En estos casos, el inventario puede ser un buen aliado para reflexionar-evaluar conjuntamente con el equipo de trabajo y/o con la red. Esto permitirá: a) tener un conocimiento preciso sobre lo que en el equipo es más y menos valorado; b) identificar en cuáles de las seis dimensiones están ubicadas las prácticas más y menos valoradas; y, finalmente, c) identificar aquellos criterios de intervención menos valorados, ubicarlos en sus dimensiones respectivas y valorar la conveniencia de introducir espacios de formación y/o supervisión. En efecto, creemos que este inventario puede resultar de utilidad en espacios de supervisión. En este caso, para aprovechar al máximo la riqueza de estos espacios, es interesante poder establecer una relación dialéctica entre la importancia otorgada y la práctica realizada. Así, es recomendable que el/la profesional conteste al inventario en relación a los niveles de realización efectiva de esos criterios de intervención en su práctica diaria. De este modo, se puede identificar a qué dimensión o dimensiones corresponden los elementos que el/la profesional realiza en mayor y en menor medida. Si los criterios menos realizados se agrupan en una dimensión específica, supervisor/a y supervisado/a podrán valorar posibles causas subyacentes a esos bajos niveles de realización. Tal vez esas bajas puntuaciones se deban a limitaciones propias del servicio. Por ejemplo, podría haber una falta de espacios para desarrollar un adecuado trabajo en red, o una carga de casos demasiado elevada que impida disponer de espacios de reflexión; en estos casos, la respuesta debería darse en el marco de la institución o servicio. Pero también puede ocurrir que el servicio sí que facilite la realización de esos criterios de intervención, en cuyo caso podría valorarse aumentar la formación específica de esos profesionales, para que puedan asentar en mayor medida los elementos fundamentales del enfoque colaborativo. El uso del inventario en la formación y/o supervisión, puede favorecer la adquisición de



una práctica profesional colaborativa a partir de integrar conceptos teóricos a la práctica.

Este estudio cuenta con ciertas limitaciones, ya que su elaboración se ha realizado teniendo en cuenta el trabajo social que se desarrolla en servicios sociales de atención primaria, por lo que sería recomendable, en futuras investigaciones, realizar las adaptaciones necesarias para facilitar su aplicación en servicios especializados (por ejemplo, servicios de salud mental, servicios de protección de menores o servicios de atención a drogodependencias), detallando criterios de intervención relacionados con los mandatos o competencias específicas de cada centro, y que pudieran facilitar la elaboración de protocolos adaptados a la realidad de dichos servicios.

### Conclusiones

Este inventario agrupa criterios de intervención que los/as trabajadores/as sociales pueden desarrollar con FED. Cabe señalar que, como tal, es la primera propuesta a nivel nacional (y, que sepamos, también a nivel internacional) que aúna criterios de intervención esenciales para desarrollar prácticas colaborativas con FED. Por otra parte, la organización del inventario en dimensiones, a partir del análisis factorial realizado, facilita que este pueda convertirse en una guía para el trabajo social con FED, contribuyendo a la auto-reflexión del/de la profesional. Puede ser especialmente útil en espacios de supervisión y de coordinación de casos, porque facilita a los/as trabajadores/as sociales identificar qué prácticas ya están realizando (empowerment), así como qué dimensiones pueden potenciarse más (intervenciones proactivas). Por todo ello, consideramos que su uso puede contribuir a ensanchar nuestra identidad profesional, porque promueve la reflexión crítica en diferentes espacios profesionales y porque el inventario, en su detalle, honra el conocimiento de los clásicos y agrupa y amplifica el de las vanguardias, convirtiéndose en un legado del trabajo social más refinado. Así, consideramos que, si se pueden identificar qué prácticas ya están realizando los/as trabajadores/as sociales, así como qué dimensiones pueden potenciarse, podría suponer un impacto positivo en sus intervenciones, incidiendo en un mayor desarrollo de estas prácticas colaborativas. Por último, el diseño de planes de formación continua, así como la integración de los modelos colaborativos en el currículum académico del Grado en Trabajo Social de las diferentes universidades españolas, contribuirá, a nuestro entender, al desarrollo de prácticas de trabajo social colaborativo.

## Bibliografía

- Anderson, H. & Goolishian, H. (1992). The client is the expert: a not-knowing approach to therapy. En S. McNamee y K. J. Gergen (Eds.), *Therapy as social construction* (pp. 25-39). California: SAGE.
- Andrade-González, N. & Fernández-Liria, A. (2015a). Spanish adaptation of the Revised Helping Alliance Questionnaire (HAQ-II). *Journal of Mental Health, 24*(3), 155-161. <https://doi.org/10.3109/09638237.2015.1036975>
- Andrade-González, N. & Fernández-Liria, A. (2015b). Spanish Adaptation of the Working Alliance Inventory (WAI). Psychometric properties of the patient and therapist forms (WAI-P and WAI-T). *Anales de Psicología, 31*(2), 524-533. <https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.177961>
- Bachler, E., Frühman, A., Bachler, H., Aas, B., Strunk, G. & Nickel, M. (2016). Differential effects of the working alliance in family therapeutic home-based treatment of multi-problem families. *Journal of Family Therapy, 38*(1), 120-148. <https://doi.org/10.1111/1467-6427.12063>
- Bachler, E., Frühman, A., Bachler, H., Aas, Nickel, M. & Schiepek, G.K. (2017). Patterns of change in collaboration are associated with baseline characteristics and predict outcome and dropout rates in treatment of multi-problem families. A validation study. *Frontiers in Psychology, 8*, 1221. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01221>
- Baldwin, S.A., Wampold, B.E. & Imel, Z.E. (2007). Untangling the alliance-outcome correlation: Exploring the relative importance of therapist and patient variability in the alliance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 75*(6), 842-852. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.75.6.842>
- Biestek, F.P. (1966). *Las relaciones de "casework"*. Madrid: Aguilar.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice, 16*(3), 252-260. <https://doi.org/10.1037/h0085885>
- Campanini, A. (2017). *La intervención sistémica. Un modelo operativo para el servicio social*. Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Campanini, A. y Luppi, F. (1996). *Servicio social y modelo sistémico*. Barcelona: Paidós.
- Cardona, J., Cuartero, M. E. y Campos, J.F. (2017). El diagnóstico relacional colaborativo (I). *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, 24*, 67-90. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2017.24.05>
- Cardona, J. (2012). *La definición del contexto de intervención en el trabajo social de casos*. Tesis doctoral publicada. Universitat de les Illes Balears, Illes Balears, España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10803/108691>
- Casado, T. (2016). La relación de ayuda entre una familia multiproblemática y los sistemas más amplios. En C. Guniot y A. Ferran (eds.), *Trabajo*

- Social: arte para generar vínculos* (pp. 755-764). Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Chagas, E. (2014). *Trabajo social con familias: un estudio comparado sobre la intervención en los CRAS de Fortaleza-CE-Brasil y los CSS de Barcelona-ES*. Tesis doctoral publicada. Universitat de Barcelona, Barcelona, España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10803/134823>
- Corbella, S. y Botella, L. (2003). La alianza terapéutica: historia, investigación y evaluación. *Anales de Psicología*, 19(2), 205-221. Recuperado de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N101-2.pdf>
- De Shazer, S. (1990). *Claves para la solución en terapia breve*. Barcelona: Paidós.
- Duncan, B. L. (2014). *On becoming a better therapist: Evidence-based practice one client at a Time*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Duncan, B.L., Miller, S.D., Sparks, J.A., Claud, D.A., Reynolds, L.R., Brown, J. & Johnson, L.D. (2003). The Session Rating Scale: Preliminary Psychometric Properties of a “Working” Alliance Measure. *Journal of Brief Therapy*, 3(1), 3-12. Recuperado de <https://www.scottdmiller.com/wp-content/uploads/documents/SessionRatingScale-JBTv3n1.pdf>
- Escudero, V. (2013). *Guía práctica para la intervención familiar II. Contextos familiares cronificados o de especial dificultad*. España: Junta de Castilla y León. Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Gerencia de Servicios Sociales. Recuperado de [https://serviciossociales.jcyl.es/web/jcyl/ServiciosSociales/es/Plantilla100Detalle/1246991411473/\\_/1284280588716/Redaccion](https://serviciossociales.jcyl.es/web/jcyl/ServiciosSociales/es/Plantilla100Detalle/1246991411473/_/1284280588716/Redaccion)
- Evans, C., Connell, J., Barkham, M., Mellor-Clark, J., Margison, F., McGrath, G. & Audin, K. (1998). *The CORE outcome measure: user's manual (version 2.1)*. Leeds: Core System Group.
- Frias-Navarro, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España. Recuperado de <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gaston, L. (1990). The concept of the alliance and its role in psychotherapy: theoretical and empirical considerations. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 27(2), 143-153. <https://doi.org/10.1037/0033-3204.27.2.143>
- Hamilton, G. (1960). *Teoría y práctica del Trabajo Social*. México: Prensa Médica Mexicana.
- Hollis, F (1964). *Casework: A psychosocial therapy*. New York: Random House.
- Horvath, A. O. & Luborsky, L. (1993). The role of the therapeutic alliance in psychotherapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 61(4), 561-573. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.61.4.561>
- Horvath, A. O. & Symonds, B. D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: a meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 38(2), 139-149. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.38.2.139>

- Imber-Black, E. (2000). *Familias y sistemas amplios*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Lambert, M. J. (1992). Implications of outcome research for psychotherapy integration. En J.C. Norcross & M.R. Goldfried (Eds.), *Handbook of psychotherapy integration* (pp. 94-129). New York: Basic Books.
- Lambert, M. J. (2013). Outcome in psychotherapy: The past and important advances. *American Psychologist*, 50(1), 42-51.  
<https://doi.org/10.1037/a0030682>
- Leigh, S. & Miller, C. (2004). Is the third way the best way?: Social Work Intervention with Children and Families. *Journal of Social Work*, 4(3), 245-267. <https://doi.org/10.1177%2F1468017304047744>
- Lipchik, E. (2004). *Terapia centrada en la solución. Más allá de la técnica*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Luborsky, L. (1994). Therapeutic alliances as predictors of psychotherapy outcomes: factors explaining the predictive success. En A. O. Horvath & L. S. Greenberg (Eds.), *The working alliance: Theory, research, and practice* (pp. 38-50). Oxford, England: John Wiley & Sons.
- Madsen, W. C. (2007). *Collaborative therapy with multi-stressed families*. New York: The Guilford Press.
- Madsen, W.C. (2009). Collaborative helping: A practice framework for family-centered services. *Family Process*, 48(1), 103-116.  
<https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.2009.01270.x>
- Madsen, W. C. & Gillespie, K. (2014). *Collaborative helping; a strengths framework for home-based services*. New York: John Wiley & Sons.
- Matos, A. R. & Sousa, L. (2004). How multiproblem families try to find support in social services. *Journal of Social Work Practice*, 18(1), 65-80.  
<https://doi.org/10.1080/0265053042000180590>
- Miller, S.D., Duncan, B.L., Brown, J., Sparks, J. & Claud, D. (2003). The Outcome Rating Scale: A Preliminary Study of The Reliability, Validity, and Feasibility of a Brief Visual Analog Measure. *Journal of Brief Therapy*, 2(2), 91-100. Recuperado de <https://scottdmiller.com/wp-content/uploads/documents/OutcomeRatingScale-JBTV2n2.pdf>
- Minuchin, P., Colapinto, J. y Minuchin, S. (2009). *Pobreza, institución, familia*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Moreno, A. (Ed.). (2014). *Manual de Terapia Sistémica. Principios y herramientas de intervención*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Perlman, H.H. (1965). *El trabajo social individualizado*. Madrid: Ediciones RIALP.
- Reupert, A. & Maybery, D. (2014). Practitioners' experience of working with families with complex needs. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 21(7), 642-651. <https://doi.org/10.1111/jpm.12149>

- Richmond, M. (1917). *Social diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation.
- Robinson, V. (1936). *Supervision in social case work: A problem in professional education*. Chapel Hill, Carolina del Norte: University of North Carolina Press.
- Rosenzweig, S. (1936). Some implicit common factors in diverse methods of psychotherapy. *American Journal of Orthopsychiatry*, 6(3), 412-415. <https://doi.org/10.1111/j.1939-0025.1936.tb05248.x>
- Santás, J.I. (2018). Gestionar más para intervenir mejor en servicios sociales de Atención Social Primaria. *Revista de Treball Social (RTS)*, 213, 25-40. Recuperado de <https://www.tscat.cat/content/rts-213-castellano>
- Selekman, M. (1996). *Abrir caminos para el cambio*. Barcelona: Gedisa.
- Sharlin, S. A., y Shamai, M. (2000). *Therapeutic intervention with poor, unorganized families*. London: Haworth.
- Smilkstein, G. (1978). The Family APGAR: A proposal for family function test and its use by physicians. *The Journal of Family Practice*, 6(6), 1231-1239. Recuperado de <https://www.mdedge.com/familymedicine/article/181199/family-apgar-proposal-family-function-test-and-its-use-physicians>
- Sousa, L. (2005). Building on personal networks when intervening with multi-problem poor families. *Journal of Social Work Practice*, 19(2), 163-179. <https://doi.org/10.1080/02650530500144766>
- Sousa, L., Ribeiro, C. & Rodrigues, S. (2006). Intervention with multi-problem poor clients: towards a strengths-focused perspective. *Journal of Social Work Practice*, 20(2), 189-204. <https://doi.org/10.1080/02650530600776913>
- Sousa, L., Ribeiro, C. & Rodrigues, S. (2007). Are practitioners incorporating a strengths-focused approach when working with multi-problem families? *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 17(1), 53-66. <https://doi.org/10.1002/casp.875>
- Sousa, L. & Rodrigues, S. (2008). Promoting success in social intervention with multi-problem poor families. En L. T. Kane y M. R. Poweleer (Eds.), *Citizenship in the 21st Century* (pp. 55-91). New York: Nova Science Publishers.
- Sousa, L. & Rodrigues, S. (2012). The collaborative professional: towards empowering vulnerable families. *Journal of Social Work Practice*, 26(4), 411-425. <https://doi.org/10.1080/02650533.2012.668878>
- Stamoulos, C.; Trepanier, L; Bourkas, S.; Bradley, S.; Stelmaszczyk, K.; Schwartzman, D. et al. (2016). Psychologists' perceptions of the importance of common factors in psychotherapy for successful treatment outcomes. *Journal of Psychotherapy Integration*, 26(3), 300-317. <https://doi.org/10.1037/a0040426>
- Sutherland, O. & Strong, T. (2011). Therapeutic collaboration: a conversation analysis of constructionist therapy. *Journal of Family Therapy*, 33(3), 256-278. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6427.2010.00500.x>

## Anexo 1

## Inventario sobre el desarrollo de prácticas colaborativas desde el trabajo social con familias en situación de especial dificultad

Criterio de intervención	Nivel importancia				
	1	2	3	4	5
1. Demostrar interés genuino por la persona/familia, más allá del problema.	1	2	3	4	5
2. Activar la escucha activa, atendiendo y conectando con la narrativa de la persona/familia, suspendiendo los juicios de valor.	1	2	3	4	5
3. Mostrar respeto incondicional hacia la persona/familia, independientemente de lo que haga, crea o sienta.	1	2	3	4	5
4. Mantener una posición neutral con respecto a los diferentes miembros de la familia, evitando coaliciones y alianzas.	1	2	3	4	5
5. Compartir con la persona/familia lo que siente (empatía) en relación a las dificultades que manifiesta.	1	2	3	4	5
6. Demostrar interés por conocer si, además del motivo inicial de la consulta, existen otras preocupaciones que quiera/n compartir en este espacio.	1	2	3	4	5
7. Transmitir a la persona/familia que ella es la protagonista del proceso, invitarles a ser activos en la toma de decisiones en relación al proceso de intervención.	1	2	3	4	5
8. Transmitir la necesidad de comprender lo que nos dicen, desde una posición de “no saber”, de curiosidad genuina.	1	2	3	4	5
9. Tener en cuenta a todo el sistema familiar, aunque no estén todos presentes en los encuentros.	1	2	3	4	5
10. Acercarse a esa persona/familia única: solicitar su permiso para adentrarse en esa “nueva cultura”.	1	2	3	4	5
11. Potenciar, en la fase de estudio, valores y competencias de la persona/familia, al tiempo que se construye conjuntamente una comprensión de la situación.	1	2	3	4	5
12. Reconocer la sabiduría de la persona/familia, y honrarla manifestándole que ella es la verdadera experta de su vida, solicitando su ayuda para poder comprender la situación-problema.	1	2	3	4	5
13. Transmitir a la persona/familia la esperanza de que el cambio es posible, con expresiones alentadoras y honestas acerca de sus posibilidades de cambio.	1	2	3	4	5

Criterio de intervención	Nivel importancia				
	1	2	3	4	5
14. Hacer uso del humor, cuando la situación lo permita.	1	2	3	4	5
15. Si cabe, compartir sentimientos personales con la persona/familia en relación a la situación que atraviesan.	1	2	3	4	5
16. Compartir similitudes con el cliente en sus valores o experiencias.	1	2	3	4	5
17. Introducir preguntas que permitan a los miembros escucharse a sí mismos, sentirse escuchados por otros, generando un espacio de conexión emocional entre los miembros y el profesional.	1	2	3	4	5
18. Considerar que la persona/familia dispone de las capacidades y recursos necesarios para el cambio, y manifestárselo explícitamente.	1	2	3	4	5
19. Reconocer y normalizar la hostilidad de los clientes involuntarios, escuchando sus razones y negociando con ellos unos objetivos mínimos.	1	2	3	4	5
20. Potenciar las interacciones que aparecen en las conversaciones, que reflejan fuerza y competencia, y ponerlas en valor.	1	2	3	4	5
21. Reformular las afirmaciones negativas que se dan en la expresión de la queja, transformándolas en peticiones sobre lo que necesitan o desean los miembros de la familia (“yo necesito que”, “a mí me gustaría que”, etc.).	1	2	3	4	5
22. Escuchar la historia de vida que narra la persona/familia, sin perder de vista que esa narrativa está inscrita en un sistema cultural y de valores dominantes, propios de un contexto socio-cultural más amplio.	1	2	3	4	5
23. Interesarse por la vida de la persona/familia más allá de la influencia del problema, subrayando y amplificando sus recursos y competencias, así como su disposición al cambio.	1	2	3	4	5
24. Interesarse por conocer las expectativas que tiene la persona/familia en relación al servicio.	1	2	3	4	5
25. Interesarse por conocer las expectativas que tiene la persona/familia en relación al profesional.	1	2	3	4	5
26. Concretar con la familia un acuerdo inicial de trabajo: clarificar en el acuerdo los objetivos iniciales (que justifican que la relación de ayuda se inicie), es decir, qué cosas acordamos que trabajaremos juntos.	1	2	3	4	5

Criterio de intervención	Nivel importancia				
	1	2	3	4	5
27. Explicitar qué características va a tener la relación de ayuda (cómo trabajaremos), en base a cada uno de los objetivos iniciales acordados.	1	2	3	4	5
28. Al explicar cómo trabajaremos, acordar con la persona/familia cuestiones transversales relativas al proceso de ayuda: acompañamiento por parte del profesional, toma de decisiones y liderazgo del proceso por parte de la familia, confidencialidad del proceso, conexión con el resto de profesionales implicados, y trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
29. Manifiestar a la persona/familia que nos vamos a interesar durante todo el proceso por su opinión sobre cómo va dicho proceso, si le está resultando útil, si considera que va generando pequeños cambios, si siente que el trato recibido es respetuoso, etc. (retroalimentación o feedback).	1	2	3	4	5
30. A partir del feedback recibido por parte de la persona/familia sesión a sesión, ambos iremos introduciendo las reflexiones y los cambios que se consideren adecuados.	1	2	3	4	5
31. Considerar que la persona/familia no es el problema, sino que “mantiene una relación con” el problema.	1	2	3	4	5
32. Manifiestar interés en conocer los esfuerzos que la persona/familia ha realizado para desarrollar un cambio en la relación con el problema.	1	2	3	4	5
33. Identificar a los servicios implicados que mantienen una relación con los diferentes miembros de la familia.	1	2	3	4	5
34. Identificar el número de profesionales implicados, desde cuándo intervienen, y la frecuencia con que interaccionan con los miembros de la familia.	1	2	3	4	5
35. Reflexionar, junto a la persona/familia, acerca de sus relaciones con los sistemas más amplios que la familia (SMAF) implicados, elaborando conjuntamente un ecomapa que permita visualizar ese macrosistema de ayuda.	1	2	3	4	5
36. Identificar posibles sentimientos negativos en relación con algún servicio o profesional, reflexionando con la familia sobre ello.	1	2	3	4	5
37. Detectar relaciones caracterizadas por un vínculo positivo con algún servicio o profesional, poniendo en valor la generación de ese vínculo.	1	2	3	4	5



Criterio de intervención	Nivel importancia				
	1	2	3	4	5
38. Conversar con la familia acerca de cómo creen que serán las relaciones en el futuro con los diferentes SMAF.	1	2	3	4	5
39. Detectar posibles conflictos entre la familia o alguno de sus miembros y los diferentes SMAF implicados, tratando de comprender, junto a la familia, cómo se ha iniciado el conflicto, y cómo se ha mantenido hasta el momento actual.	1	2	3	4	5
40. Detectar posibles mensajes contradictorios de diferentes profesionales, reflexionando junto a la persona/familia acerca de la naturaleza de la contradicción y acerca de su posible gestión.	1	2	3	4	5
41. Detectar sistemas más amplios que la familia que proporcionan soporte informal, poniendo en valor esas fuentes de apoyo social.	1	2	3	4	5
42. Detectar las competencias de la familia y sumarlas a las de otros profesionales para generar sinergias de cambio.	1	2	3	4	5
43. Reflexionar, junto con el resto de profesionales, acerca de las relaciones existentes entre la familia (o algunos de sus miembros) y los SMAF, teniendo en cuenta los mandatos de los diferentes servicios e instituciones implicados.	1	2	3	4	5
44. Detectar posibles vínculos positivos entre los diferentes SMAF implicados y la familia, identificando los aspectos que han facilitado la generación de dicho vínculo.	1	2	3	4	5
45. Valorar posibles estrategias que puedan neutralizar cualquier efecto negativo en la relación SMAF-persona/familia.	1	2	3	4	5
46. Convocar a los SMAF implicados en el caso (o asistir a la reunión si la convoca otro SMAF) para conocer la definición del problema que cada SMAF realiza, las intervenciones ya realizadas y las que se han planificado.	1	2	3	4	5
47. Reflexionar junto al resto de profesionales acerca de los posibles desajustes entre las visiones de todas las partes implicadas (los SMAF y la familia), construyendo una visión consensuada.	1	2	3	4	5
48. Cuando la comprensión de la situación se considera suficiente, dar paso a una entrevista para construir de manera compartida con la persona/familia el diagnóstico.	1	2	3	4	5

Criterio de intervención	Nivel importancia				
49. Respetar los deseos de la persona/familia, y trabajar junto a ella para la construcción conjunta de objetivos y tareas.	1	2	3	4	5
50. Definir conjuntamente los objetivos a alcanzar, teniendo en cuenta los otros proyectos de intervención presentes en otros servicios que están interviniendo con esta persona/familia.	1	2	3	4	5
51. Ajustar con la persona/familia y los otros sistemas implicados, la dirección de los objetivos, sin perder de vista el balance entre los deseos, competencias, puntos fuertes y las posibilidades reales de cada servicio y de la persona/familia.	1	2	3	4	5
52. Redactar conjuntamente con la persona/familia objetivos y tareas de modo que sean fácilmente comprensibles, alcanzables, y que estén lo suficientemente acotados como para poder evaluar su grado de cumplimiento.	1	2	3	4	5
53. Establecer temporalización (flexible) para cada uno de los objetivos y tareas acordados.	1	2	3	4	5
54. Valorar la disposición y el momento vital de cada miembro de la familia para ampliar o mejorar sus conexiones con el exterior.	1	2	3	4	5
55. Utilizar los recursos disponibles a nivel local y comunitario, de modo que el proceso de intervención contribuya a mejorar y/o a aumentar la red de apoyo social de esa persona/familia.	1	2	3	4	5
56. Construir conjuntamente y firmar un acuerdo/plan de intervención, de modo que tanto el profesional como la persona/familia asuman una responsabilidad compartida en ese plan acordado.	1	2	3	4	5
57. En la reunión de red, una vez construida de forma conjunta la definición de la situación, planificar conjuntamente estrategias de intervención que eviten duplicidades y contradicciones en las intervenciones de los diferentes SMAF implicados.	1	2	3	4	5
58. En base a la dirección del cambio acordada, proponer a la persona/familia, si cabe, la realización de determinadas tareas entre sesiones.	1	2	3	4	5
59. Solicitar a la persona/familia una retroalimentación al final de cada encuentro, interesándose por saber si el proceso se ajusta a sus expectativas, si el proceso les está resultando útil.	1	2	3	4	5





Criterio de intervención	Nivel importancia				
60. En caso de que sea necesario modificar el contexto de intervención profesional (por ejemplo, ante situaciones de desprotección de menores), explicar a la persona/familia las responsabilidades legales y éticas del profesional, manteniendo una posición honesta ante la persona/familia, de manera que se faciliten alternativas de acción que no pongan en peligro la continuidad en la relación de ayuda.	1	2	3	4	5
61. Acordar periódicamente reuniones de red entre los diferentes profesionales que están trabajando con la persona/familia, ajustando las diferentes intervenciones, y compartiendo cualquier tipo de avance, por pequeño que éste sea.	1	2	3	4	5
62. Mantener contacto telefónico o por correo electrónico entre profesionales para compartir informaciones y avances de la familia, así como para ir ajustando las diferentes intervenciones.	1	2	3	4	5
63. En un marco de colaboración, decidir conjuntamente qué profesional va a liderar la coordinación del macro-sistema de ayuda creado.	1	2	3	4	5
64. En caso de conflicto relacional, plantear un encuentro entre los/las profesionales afectados/as y la persona/familia, a fin de poder reflexionar sobre el proceso de ayuda y tomar conjuntamente las decisiones que se precisen.	1	2	3	4	5
65. Ante atascos y trabas que puedan darse en el proceso de ayuda, entender que la dificultad está en la interacción, más que en la familia o en el profesional.	1	2	3	4	5
66. Construir con la persona/familia conversaciones sobre sus valores y potencialidades, de modo que la familia pueda anclar narrativas alternativas que rescaten sus competencias por encima de sus déficits.	1	2	3	4	5
67. Apoyar y/o acompañar a la red de soporte formal e informal, de forma que los cambios, por pequeños que sean, se vean reconocidos y ampliados.	1	2	3	4	5



Cita bibliográfica: Millán-Franco, M., Orgambidez Ramos, A., Domínguez de la Rosa, L. y Martínez Martínez, S.L. (2020). Inteligencia emocional y felicidad subjetiva en estudiantes de Trabajo Social. [Emotional intelligence and subjective happiness in social work students]. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 27, 117-132. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2020.27.06>

## INTELIGENCIA EMOCIONAL Y FELICIDAD SUBJETIVA EN ESTUDIANTES DE TRABAJO SOCIAL\*

### EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SUBJECTIVE HAPPINESS IN SOCIAL WORK STUDENTS

MARIO MILLÁN-FRANCO  <https://orcid.org/0000-0002-5536-7139>  
Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo de la Universidad de Málaga (España)  
ALEJANDRO ORGAMBÍDEZ RAMOS  <https://orcid.org/0000-0003-3785-4336>  
Facultad de Psicología y Logopedia de la Universidad de Málaga (España)  
LAURA DOMÍNGUEZ DE LA ROSA  <https://orcid.org/0000-0002-2172-6383>  
Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo de la Universidad de Málaga (España)  
SOFÍA LOUISE MARTÍNEZ MARTÍNEZ  <https://orcid.org/0000-0002-5093-9177>  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga (España)

#### Resumen

La felicidad subjetiva es uno de los indicadores de la calidad de vida laboral más importantes en Trabajo Social, que depende del desarrollo de la inteligencia emocional. El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre inteligencia emocional (atención, claridad y reparación emocional) y felicidad subjetiva en una muestra de 187 estudiantes de Trabajo Social del sur de España (Edad media = 20.38 años, 89.30% mujeres), usando un diseño transversal y mediante el uso de cuestionarios. Mayores niveles de felicidad subjetiva se asociaron positiva y significativamente con mayores puntuaciones en claridad y reparación emocional, pero no con atención. La formación debería otorgar mayor peso a la inteligencia emocional. El desarrollo de la inteligencia emocional por medio de cursos implementados en facultades y en centros de servicios sociales posibilitaría a estudiantes y profesionales de Trabajo Social adquirir mecanismos de afrontamiento más eficaces y, por tanto, aumentar su felicidad y calidad de vida.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, Felicidad subjetiva, Calidad de vida laboral, Trabajo Social, España.

#### Abstract

In the discipline of Social Work, subjective happiness is regarded as a major indicator of quality of work life. Subjective happiness depends on the development of emotional intelligence. The objective of this study was to analyse the relationship between emotional intelligence (attention, clarity and emotional repair) and subjective happiness in a sample of 187 social work students from southern Spain (Average age = 20.38 years, 89.30% women), using questionnaires and a cross-sectional design. Higher levels of subjective happiness were positively and significantly associated with higher scores on clarity and emotional repair but were not associated with attention. Thus, Social Work training should give a greater weight to emotional intelligence. In this sense, developing emotional intelligence by implementing courses in faculties and social service centres would enable social work students and professionals to acquire more effective coping mechanisms and, therefore, increase their happiness and quality of life.

**Keywords:** Emotional intelligence, Subjective happiness, Quality of work life, Social Work, Spain.

---

\* A lo largo del texto se intenta utilizar un lenguaje inclusivo. En cualquier caso, el uso del “masculino” se ha considerado genérico y se ha empleado en algunas situaciones por razones de estilo, así como por el principio de “economía lingüística”.

---

Persona responsable de correspondencia: Mario Millán Franco  
Dirección: Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo. Universidad de Málaga.  
Av Francisco Trujillo Villanueva s/n. 29001 Málaga (España)  
Dirección de correo electrónico: mmillan@uma.es

---

Recibido: 02/01/2020

Aceptado: 01/06/2020

Publicado: 01/12/2020



Este trabajo se publica bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional.

## Extended abstract

Social workers are one of the professional groups with the highest risk of experiencing low levels of quality of work life (QWL) (e.g., emotional exhaustion, discomfort, lack of happiness) (Campos-Vidal, Cardona-Cardona & Cuartero-Castañer, 2017; Esteban, 2014; Gómez, Alonso & Llamazares, 2019; Veloso-Besio, Cuadra-Peralta, Antezana-Saguez, Avendaño-Robledo & Fuentes-Soto, 2013), due to the characteristics of the work context (e.g. chronification, lack of material and temporal resources) and the high interpersonal and emotional demands of their welfare efforts (Schmitz & Schmitz, 2012). As a consequence, during their training, social work students must learn strategies that allow them to manage their own emotions and adequately meet the demands of the social service system's users (Augusto, Aguilar-Luzón & Salguero, 2008; Millán-Franco, Gómez-Jacinto, Hombrados-Mendieta & García-Cid, 2019; Morrison, 2007). Numerous researchers have emphasised the relevance of studying emotional intelligence (EI), welfare and health in Social Work (e.g., Seligman & Csikszentmihalyi, 2000; Souto, Torres-Coronas & Arias-Oliva, 2015; Urquijo, Extremera & Villa, 2016). These authors also point out that the underlying mechanisms of the relationship between these variables are still unclear. EI is conceptually and empirically related to numerous indicators of QWL (e.g. subjective happiness); it has been found to be a major predictor of mental health (Martins, Ramalho & Morin, 2010); and is regarded as an essential metacompetence for professional adaptability in a work context which is today so highly unpredictable (Parmentier, Pirsoul & Nils, 2019; Salessi & Omar, 2017).

It is thus important to examine EI and subjective happiness in social work students due the crucial impact on these professionals' well-being and future work performance. The objective of this study was therefore to analyse the relationship between emotional intelligence and subjective happiness in a sample of social work students from southern Spain. The following hypotheses were raised:

H1a - Higher levels of emotional attention are not significantly associated with higher scores in subjective happiness.

H1b - Higher levels of emotional clarity are positively and significantly associated with higher scores in subjective happiness.

H1c - Higher levels of emotional repair are positively and significantly associated with higher scores in subjective happiness.

A cross-sectional, descriptive and correlational study was conducted using questionnaires. The sample was composed of 187 students enrolled in the social work degree of a public university in southern Spain, aged between 18 and 46 years (Mean = 20.38 years; Standard Deviation = 3.35 years). Around 89.30% of the participants (n = 167) were women. Students were grouped as follows: 105 in the first year and 82 in the second year of the degree. To evaluate emotional intelligence, the Spanish version (Fernández-Berrocá, Extremera & Ramos, 2004) of the Trait Meta-Mood Scale (TMMS) by Salovey, Mayer, Goldman, Turvey & Palfai (1995) was used. To evaluate subjective happiness, the Spanish version (Extremera & Fernández-Berrocá, 2014) of the Subjective Happiness Scale (SHS) by Lyubomirsky & Lepper (1999) was applied.

The questionnaires were applied during the months of March and April 2019, after having obtained the authorisation of the teachers who were responsible for the groups of students. Participation was voluntary and confidentiality and anonymity were guaranteed. The precepts of ethics and professional conduct of the discipline of Social Work in Spain, especially

those included in the Deontological Code of Social Work and in the White Paper of the degree of Social Work, were respected at all times (Consejo General del Trabajo Social, 2012; Giménez, 2014; Vázquez, 2005).

The correlation analysis showed a significant relationship ( $p < .01$ ) between subjective happiness and emotional clarity ( $r = .33$ ), and between subjective happiness and emotional repair ( $r = .50$ ), confirming hypotheses H1b and H1c. There was no significant relationship between subjective happiness and emotional attention ( $r = -.13$ ), so the H1a hypothesis was also accepted.

Regarding hypotheses H1b and H1c, clarity and emotional repair were positively correlated with perceived subjective happiness, which was more intense in the case of emotional repair. The relationships between these two EI dimensions and subjective happiness are consistent with studies conducted with workers of centres for people with intellectual disabilities (Extremera, Durán & Rey, 2005) and with pre-adolescents and adolescents (Ferragut & Fierro, 2012; Rey & Extremera, 2012). In this sense, high levels of emotional clarity and the ability to repair one's emotions favour the reduction of subjective discomfort and the maintenance of positive moods (Extremera *et al.*, 2005).

In relation to Hypothesis H1a, this absence of a relationship between emotional attention and subjective happiness has also been observed in other studies (Cejudo, López-Delgado & Rubio, 2016; Extremera, Salguero & Fernández-Berrocá, 2011). Regarding this issue, it has been pointed out that excessive emotional attention could generate an increase in ruminating and even discomfort, acting as a predictor of negative emotional consequences (Esteban, 2014; Extremera *et al.*, 2005). Thus, each EI dimension, in university students, could be considered to be differentially related to subjective happiness (Extremera *et al.*, 2011). EI is related to the psychological adjustment of emotional experience: emotional intelligence, therefore, can be considered as a notable protection factor, especially in groups with high interpersonal and emotional demands such as social workers (Millán-Franco, Gómez-Jacinto, Hombrados-Mendieta, González-Castro, & García-Cid, 2019; Schmitz & Schmitz, 2012). EI can be the melting pot that "unites" social workers' hearts and minds (Fernández-Berrocá & Extremera, 2009), acting as a formidable link between the two capacities.

This study presented a number of limitations. First, its cross-sectional design made it impossible to refer to cause-effect relationships between the variables analysed, limiting the analysis of the hypotheses and covariance relationships. Secondly, the sample reflected the feminisation of the Social Work profession, as it consisted mostly of women, making it difficult to generalise the results to men. Lastly, self-reported measures are sensitive to response biases, such as social desirability bias or fatigue in completing the questionnaires.

To conclude, a significant positive relationship between emotional clarity and repair and the subjective happiness of future social workers can be established. In this sense, understanding and regulating emotions is likely to facilitate the development of self-esteem and positive affect during work students' self-assessments. The latter partially neutralises the effects of unpleasant experiences and enhances the influence of positive situations. For this reason, developing emotional intelligence through training, implementing courses in faculties and social service centres would enable social work students and professionals to acquire more effective coping mechanisms and, therefore, increase their happiness and quality of life.

## 1. Introducción

Los profesionales de Trabajo Social constituyen uno de los colectivos con mayor riesgo de experimentar bajos niveles de calidad de vida laboral (CVL) (i.e., desgaste emocional, malestar, falta de felicidad) (Campos-Vidal *et al.*, 2017; Esteban, 2014; Gómez *et al.*, 2019; Veloso-Besio *et al.*, 2013). Esto se debe a las características del contexto de trabajo (i.e., cronificación, pocos recursos materiales y temporales) y a las elevadas demandas interpersonales y emocionales en su labor asistencial (Schmitz & Schmitz, 2012). Como consecuencia, durante su formación las personas que estudian Trabajo Social deben aprender estrategias que les permitan manejar sus propias emociones para afrontar adecuadamente las exigencias de los usuarios de los servicios sociales (Augusto *et al.*, 2008; Millán-Franco *et al.*, 2019; Morrison, 2007). Así, destaca el papel de la emoción en el proceso formativo del estudiante de Trabajo Social (Dore, 2019).

A través del autoanálisis constante, los profesionales del Trabajo Social deben reconocer y comprender sus propios estados emocionales si pretenden comprender y empatizar con las emociones y necesidades de sus usuarios (Ferguson, 2018; Sicora, 2012). Además, el aumento de las habilidades y competencias personales elevan los niveles de participación, salud y bienestar del profesional de Trabajo Social, mejorando a su vez la calidad de la atención a los usuarios de los centros sociales y comunitarios (Bunce, Lonsdale, King, Childs & Bennie, 2019). La pertinencia del estudio de la inteligencia emocional (IE), el bienestar y la salud en Trabajo Social ha sido apuntada por numerosas investigaciones (i.e., Seligman & Csikszentmihalyi, 2000; Souto *et al.*, 2015; Urquijo *et al.*, 2016), que evidencian que todavía no están claros los mecanismos subyacentes de la relación entre dichas variables. La IE está relacionada conceptual y empíricamente con numerosos indicadores de la CVL (i.e. felicidad subjetiva), se ha mostrado como una importante predictora de la salud mental (Martins *et al.*, 2010) y es considerada una metacompetencia crucial para la adaptabilidad profesional en un contexto laboral tan imprevisible como el actual (Parmentier *et al.*, 2019; Salessi y Omar, 2017).

La IE puede entenderse como “la capacidad de percibir con precisión, evaluar y expresar emociones; la capacidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan el pensamiento, la capacidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la capacidad de regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual” (Mayer & Salovey, 1997, p. 10). De acuerdo con el modelo de Salovey & Mayer (1990), la IE se manifiesta en las siguientes habilidades o competencias: (a) percepción emocional o la habilidad para identificar las emociones propias y ajenas; (b) facilitación emocional o la habilidad para usar la emoción para favorecer el razonamien-

to; (c) comprensión emocional o la habilidad para solucionar problemas e identificar emociones análogas; y (d) dirección emocional o la habilidad para comprender las implicaciones de los actos sociales en las emociones y la regulación de las emociones propias y de los demás.

Diversas investigaciones han apuntado que la materialización de las competencias vinculadas a la IE tiene como punto de partida la predisposición del individuo para prestar atención a sus emociones e identificar con claridad sus emociones y estados de ánimo (Millán, García-Álvarez y D'Aubeterre, 2014; Salovey *et al.*, 1995), proponiendo el concepto de *meta-mood experience* para su estudio y medida. Utilizando la *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS), Salovey *et al.* (1995) distinguen tres aspectos fundamentales en el modo en que las personas atienden, diferencian y regulan sus estados de ánimo: (a) atención emocional (*attention to feelings*) o el grado en que una persona es consciente, observa y piensa sobre sus emociones y estados de ánimo; (b) claridad emocional (*clarity in discrimination*) o el grado en que una persona entiende y comprende sus estados de ánimo; y (c) reparación emocional (*mood repair*) o el grado en que un individuo regula y modera sus estados de ánimo. Según Salovey *et al.* (1995), la TMMS es una razonable operacionalización de la IE: atención, claridad y reparación son aspectos fundamentales para el manejo y la comprensión de las emociones.

Diferentes estudios han subrayado la importancia de la inteligencia emocional para explicar la felicidad de las personas debido a su capacidad para potenciar el manejo adecuado de las emociones tanto propias como ajenas (Chamorro-Premuzic, Bennett & Furnham, 2007; Fernández-Berrocal y Extremera, 2009). En este sentido, la felicidad puede definirse como la combinación de tres componentes o elementos relacionados entre sí (Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999): afecto negativo poco frecuente, casos frecuentes de afecto positivo y un elevado nivel de satisfacción con la vida. Se ha observado que la IE es una importante predictora de la felicidad subjetiva incluso tras controlar el efecto de los rasgos de personalidad (Carmeli, Yitzhak-Halevy & Weisberg, 2009; Petrides & Furnham, 2006). Merino-Soto & Ruiz-del Castillo (2018) y Calleja, De Rosa, Ferri, Lipari & Costanzi (2019) registraron relaciones positivas entre IE, satisfacción con la vida y felicidad subjetiva en población general. Igualmente, la IE se ha asociado positivamente con la satisfacción vital y con la felicidad subjetiva de estudiantes universitarios (Cejudo *et al.*, 2016; Extremera *et al.*, 2011; Ruiz-Aranda, Extremera & Pineda-Galán, 2014).

Teniendo en cuenta las dimensiones de la TMMS anteriormente indicadas, la claridad y la reparación emocional son aquellas que más intensamente se han relacionado con la satisfacción con la vida (Extremera, Du-



rán y Rey, 2007; Rey, Extremera & Pena, 2011; Thompson, Waltz, Croyle & Pepper, 2007) y con la felicidad subjetiva (Chamorro-Premuzic *et al.*, 2007; Ferragut y Fierro, 2012; Rey y Extremera, 2012) en preadolescentes y adolescentes españoles. En el contexto de Trabajo Social, Esteban (2014) observó una relación positiva entre claridad emocional, reparación emocional e ilusión por el trabajo o *engagement*. Augusto *et al.* (2008) indicaron que las personas que estudiaban Trabajo Social con elevados niveles de claridad emocional y actitudes optimistas mostraron una mejor preparación para afrontar y resolver problemas sociales. En profesionales de centros para personas con discapacidad intelectual en España se demostró que la claridad, y, especialmente, la reparación de las emociones correlacionó positivamente con la felicidad subjetiva, mientras que la atención emocional no evidenció relaciones significativas (Extremera *et al.*, 2005). En este sentido, estudios anteriores han evidenciado resultados contradictorios o nulos de la atención emocional en la predicción de los indicadores de bienestar (Cejudo *et al.*, 2016; Esteban, 2014; Extremera *et al.*, 2011). En la misma línea, investigaciones realizadas con muestras de estudiantes en el ámbito universitario han mostrado que mayores niveles de IE se asocian con mayores niveles de bienestar independientemente del sexo y de la edad (Khodarahimi, 2014; Kong & Zhao, 2013; Merino-Soto & Ruiz-del Castillo, 2018).

Dada la importancia del estudio de la IE y de la felicidad subjetiva en estudiantes de Trabajo Social por sus relevantes consecuencias para su bienestar y para su futuro desempeño laboral, el objetivo de este estudio fue analizar la relación entre inteligencia emocional y felicidad subjetiva en una muestra de estudiantes de Trabajo Social del sur de España. Se plantearon las siguientes hipótesis:

H1a – Mayores niveles de atención emocional no se asocian significativamente con mayores puntuaciones en felicidad subjetiva.

H1b – Mayores niveles de claridad emocional se asocian positiva y significativamente con mayores puntuaciones en felicidad subjetiva.

H1c – Mayores niveles de reparación emocional se asocian positiva y significativamente con mayores puntuaciones en felicidad subjetiva.

## 2. Metodología

### 2.1. Diseño y participantes

Se llevó a cabo un estudio transversal, descriptivo y correlacional mediante el uso de cuestionarios. La muestra estuvo compuesta por 187 estudiantes del Grado en Trabajo Social de una universidad pública del sur de España

(Universidad de Málaga), con edades comprendidas entre 18 y 46 años ( $M = 20.38$ ;  $DT = 3.35$ ). El 89.30% de los participantes ( $n = 167$ ) fueron mujeres. Los estudiantes estuvieron agrupados del siguiente modo: 105 en primer curso y 82 en segundo curso.

## 2.2. Instrumentos

Para evaluar la inteligencia emocional se utilizó la *Trait Meta-Mood Scale-24* (TMMS-24, Fernández-Berrocal *et al.*, 2004; adaptación del cuestionario elaborado por Salovey *et al.*, 1995). Este instrumento confeccionado en español consta de 24 ítems que miden la inteligencia emocional percibida y se responde a través de una escala tipo Likert que va desde 1 (nada de acuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo). Dicha escala incluye tres subfactores con ocho ítems cada uno: atención, i.e., presto mucha atención a los sentimientos, claridad, i.e., tengo claros mis sentimientos, y reparación emocional, i.e., cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo; en donde elevados puntajes reflejan mayores niveles en las respectivas dimensiones de la inteligencia emocional de las personas (Fernández-Berrocal *et al.*, 2004). La atención emocional mide el grado en el que un individuo cree prestar atención a sus sentimientos, la claridad emocional describe cómo consideran las personas que perciben sus emociones y la reparación de las emociones se refiere a la creencia del sujeto en torno a su capacidad para prolongar los estados emocionales positivos e interrumpir los negativos (Extremera *et al.*, 2005).

La consistencia interna de las subescalas de esta adaptación del cuestionario elaborado por Salovey *et al.* (1995) fue más elevada que los estudios de fiabilidad de la versión original en inglés (Fernández-Berrocal *et al.*, 2004). De esta forma, en la versión en español las subescalas fueron muy fiables (coeficientes  $\alpha$  de Cronbach: .90 atención, .90 claridad y .86 reparación) y las correlaciones test-retest después de cuatro semanas fueron adecuadas (atención,  $r=.60$ ; claridad,  $r=.70$ ; reparación,  $r=.83$ ) (Fernández-Berrocal *et al.*, 2004).

Para evaluar la felicidad subjetiva se usó la versión en español (Extremera & Fernández-Berrocal, 2014) de la *Subjective Happiness Scale* (SHS) de Lyubomirsky & Lepper (1999). Este instrumento mide la felicidad subjetiva global a través de declaraciones en las que una persona se autoevalúa o se compara con las demás y se compone de 4 ítems que se responden a través de una escala tipo Likert que va desde 1 a 7: 1. En general, me considero (1. Una persona no muy feliz-7. Una persona muy feliz), 2. Comparado con la mayoría de la gente que me rodea, me considero (1. Menos feliz-7. Más feliz), 3. Algunas personas suelen ser muy felices. Disfrutan la vida a pesar de lo

que ocurra, afrontando la mayoría de las cosas. ¿En qué medida te consideras una persona así? (1. Nada en absoluto-7. En gran medida), 4. Algunas personas suelen ser muy poco felices. Aunque no están deprimidas, no parecen tan felices como ellas quisieran. ¿En qué medida te consideras una persona así? (1. Nada en absoluto-7. En gran medida) (Extremera & Fernández-Berrocal, 2014). El coeficiente de consistencia interna ( $\alpha$  Cronbach) para la muestra total en la versión original en español de la SHS fue de .81 y las correlaciones entre las medias test-retest (8 semanas) fueron de .72, evidenciando que la confiabilidad se encontraba dentro de los límites adecuados (Extremera & Fernández-Berrocal, 2014).

### 2.3. Procedimiento

Tras la autorización del profesorado responsable de las asignaturas, los cuestionarios fueron aplicados durante los meses de marzo y abril de 2019. La participación fue voluntaria y se garantizó la confidencialidad y el anonimato de todos los datos, respetándose en todo momento los preceptos de ética y conducta profesional de la disciplina del Trabajo Social en el territorio español; especialmente los recogidos en el Código Deontológico del Trabajo Social y en el Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social (Consejo General del Trabajo Social, 2012; Giménez, 2014; Vázquez, 2005). Se obtuvo el consentimiento verbal de los participantes y se les informó que tenían derecho a negarse a participar o retirarse en cualquier momento. A los estudiantes que decidieron participar, en el contexto del aula, se les proporcionó una copia con los cuestionarios *Trait Meta-Mood Scale-24* (TMMS-24) y *Subjective Happiness Scale* (SHS). De la misma forma, se adjuntó un documento que incluía una breve descripción de la investigación, unas instrucciones generales que rubricaban el anonimato y el exclusivo fin investigador, y un conjunto de cuestiones sociodemográficas (edad, sexo, curso). Se proporcionó todo el tiempo necesario para la compilación de los cuestionarios y posteriormente se introdujeron en sobres precintados sin identificación alguna. En última instancia, se agradeció a las personas participantes su colaboración.

### 2.4. Análisis de datos

El análisis de datos fue realizado con el programa estadístico STATA v.13, asumiendo un nivel de significatividad de .05 (bilateral). Se obtuvieron los estadísticos descriptivos de las variables (media, desviación típica, asimetría y curtosis) y se calcularon los coeficientes de correlación ( $r$  de Pearson) entre las variables y los coeficientes de fiabilidad ( $\alpha$  de Cronbach) de las escalas.

En base a la naturaleza relacional del objetivo y de las hipótesis de este estudio y teniendo en cuenta que se cumplieron los supuestos de normalidad en las variables, se consideró adecuado utilizar el coeficiente de correlación de Pearson para analizar los datos. De la misma forma, se estimó pertinente calcular, además de la media y la desviación típica, la asimetría y la curtosis para observar cómo eran las distribuciones de las respectivas variables.

### 3. Resultados

En la Tabla 1 se presentan los estadísticos descriptivos de las variables, las correlaciones entre ellas y los coeficientes de fiabilidad de las escalas. Todos los coeficientes alpha de Cronbach obtenidos, se situaron por encima del valor de .70 recomendado por Nunnally (1978). Los coeficientes de fiabilidad obtenidos en esta investigación para atención, claridad y reparación emocional (subfactores de la IE) fueron respectivamente .86, .90 y .84. Para la felicidad subjetiva, el coeficiente de fiabilidad (alpha de Cronbach) fue de .81. Se concluye que todos los instrumentos utilizados manifestaron adecuadas propiedades psicométricas.

En relación con la inteligencia emocional, la media más elevada correspondió a la atención emocional ( $M = 3.66$ ,  $DT = 0.74$ ), con valores de asimetría negativos e indicativos de mayor frecuencia de valores elevados ( $Sk = -0.45$ ) y valores de curtosis negativos ( $Ku = -0.05$ ). En segundo término, se situó la reparación de las emociones ( $M = 3.40$ ,  $DT = 0.76$ ) con valores de asimetría negativos e indicativos de mayor frecuencia de valores elevados ( $Sk = -0.13$ ) y valores de curtosis negativos ( $Ku = -0.49$ ). En última instancia, la media más baja perteneció a la claridad emocional ( $M = 3.32$ ,  $DT = 0.83$ ), con valores de asimetría positivos e indicativos de mayor frecuencia de valores bajos ( $Sk = 0.04$ ) y valores de curtosis negativos ( $Ku = -0.70$ ) señal de una baja concentración de valores en la región central de la distribución.

La puntuación media en felicidad subjetiva fue de 5.28 ( $DT = 1.04$ ), con valores de asimetría negativos e indicativos de mayor frecuencia de valores elevados ( $Sk = -0.88$ ) y valores de curtosis positivos ( $Ku = 0.86$ ) indicativos de una gran concentración de valores en la región central de la distribución. En general, los estudiantes expresaron moderados niveles de inteligencia emocional y de felicidad subjetiva.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos y correlaciones de las variables del estudio

	Atención emocional	Claridad emocional	Reparación de las emociones	Felicidad subjetiva
Atención emocional <sup>1</sup>	1			
Claridad emocional <sup>1</sup>	.08	1		
Reparación de las emociones <sup>1</sup>	-.01	.39**	1	
Felicidad subjetiva	-.13	.33**	.50**	1
Media	3.66	3.32	3.40	5.28
Desviación Típica	0.74	0.83	0.76	1.04
Curtosis	-0.05	-0.70	-0.49	0.86
Asimetría	-0.45	0.04	-0.13	-0.88
Alfa de Cronbach	.86	.90	.84	.81

<sup>1</sup> Dimensiones de la inteligencia emocional

\*\*  $p < .01$

Los análisis de correlación mostraron una relación significativa ( $p < .01$ ) entre felicidad subjetiva y claridad emocional ( $r = .33$ ), y entre felicidad subjetiva y reparación emocional ( $r = .50$ ), confirmandose las hipótesis H1b y H1c. No se observó una relación significativa entre felicidad subjetiva y atención emocional ( $r = -.13$ , n.s.), por lo que, también, se encontró apoyo para la hipótesis H1a. De acuerdo con Cohen (1988), la relación entre claridad emocional y felicidad subjetiva puede ser considerada como mediana, y la relación entre reparación emocional y felicidad subjetiva puede ser evaluada como elevada. Altas puntuaciones en claridad y reparación emocional se asociaron significativamente con altas puntuaciones en felicidad subjetiva.

#### 4. Discusión y conclusiones

El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre la inteligencia emocional (atención, claridad y reparación) y la felicidad subjetiva en una muestra de estudiantes de Trabajo Social del sur de España. Los resultados dieron apoyo a las Hipótesis 1b y 1c: los estudiantes con mayores niveles de claridad y reparación emocional mostraron mayores niveles de felicidad subjetiva. De la misma forma, la Hipótesis 1a pudo ser confirmada: no se observó una relación significativa entre mayores niveles de atención emocional y mayores puntuaciones en felicidad subjetiva.

En referencia a las Hipótesis 1b y 1c, la claridad y la reparación emocional correlacionaron positivamente con la felicidad subjetiva percibida. Las

relaciones entre estas dos dimensiones de la IE y la felicidad subjetiva, más intensa en el caso de la reparación emocional, son consistentes con estudios desarrollados con profesionales de centros para personas con discapacidad intelectual (Extremera *et al.*, 2005) y con pre adolescentes y adolescentes (Ferragut y Fierro, 2012; Rey y Extremera, 2012). La especial trascendencia positiva de la capacidad para reparar emociones sobre los niveles de felicidad manifestada ha sido apoyada en investigaciones previas con estudiantes en el ámbito universitario (Thompson *et al.*, 2007). Según Chamorro-Premuzic *et al.* (2007), la IE en términos de reparación ocupa un lugar destacado para explicar la felicidad de estudiantes. En este sentido, niveles altos de claridad emocional y de capacidad para reparar las propias emociones favorecen la reducción del malestar subjetivo y el mantenimiento de estados de ánimo positivos (Extremera *et al.*, 2005).

La comprensión y la regulación emocional facilitarían la potenciación del afecto positivo durante los procesos de autoevaluación, contrarrestando parte de la influencia de las situaciones negativas y maximizando la influencia de las positivas (Rey *et al.*, 2011). De la misma forma, las personas convencidas de su capacidad para distinguir y reparar sus emociones podrían ser más propensas a ejecutar procesos de regulación emocional más efectivos, como puede ser el uso frecuente de estrategias de distracción placenteras (i.e., ir al cine con un amiga), que a su vez pueden favorecer la reducción de síntomas depresivos y ansiosos (Rey y Extremera, 2012; Sicora, 2012). Esto es especialmente importante en futuros profesionales de Trabajo Social, en los que niveles elevados de claridad y de reparación emocional se relacionan de manera directa con su propio *engagement*, o compromiso, considerándose un potencial factor de protección contra el *burnout*, o síndrome de quemarse en el trabajo (Esteban, 2014), y en donde una elevada claridad emocional proporciona mejores condiciones para afrontar y resolver problemas sociales (Augusto *et al.*, 2008).

Con respecto a la Hipótesis 1a, la ausencia de relación entre atención emocional y felicidad subjetiva ha sido, igualmente, observada en otros estudios (Cejudo *et al.*, 2016; Extremera *et al.*, 2011). En este sentido, se ha señalado que una excesiva atención emocional podría generar un aumento de los pensamientos rumiativos e incluso malestar, actuando como predictora de consecuencias emocionales negativas (Esteban, 2014; Extremera *et al.*, 2005). De esta forma, podría plantearse que cada dimensión de la IE se relaciona de un modo diferencial con la felicidad subjetiva en estudiantes del ámbito universitario (Extremera *et al.*, 2011). La IE se relaciona con el ajuste psicológico de la experiencia emocional, así que la inteligencia emocional puede ser considerada como un importante factor de protección, especial-

mente en colectivos con elevadas demandas interpersonales y emocionales como los profesionales de Trabajo Social (Millán-Franco *et al.*, 2019; Schmitz & Schmitz, 2012). La IE puede ser el crisol que “una” el corazón y la cabeza en los profesionales de Trabajo Social (Fernández-Berrocal y Extremera, 2009), postulándose como un formidable nexo de unión entre dichas capacidades emocionales e intelectuales. El desarrollo de habilidades emocionales a través de programas implementados en el seno de facultades y organizaciones de servicios sociales permitiría a estudiantes y profesionales de Trabajo Social adquirir estrategias de afrontamiento más eficaces y, por tanto, aumentar su felicidad y su bienestar.

Entre las limitaciones del estudio podemos señalar las siguientes. En primer lugar, el diseño transversal imposibilita hacer referencia a relaciones de causa-efecto entre las variables analizadas, limitándonos a considerar únicamente hipótesis y relaciones de covarianza. En segundo término, si bien la muestra refleja la feminización de la disciplina del Trabajo Social al estar formada mayoritariamente por mujeres, este hecho dificulta la generalización de los resultados. Y en tercera y última instancia, las medidas de autoinforme son sensibles a sesgos en las respuestas, como el sesgo de deseabilidad social o la fatiga en la cumplimentación de los cuestionarios.

La competencia emocional posee un papel fundamental en el contexto educativo de la educación superior, especialmente en Trabajo Social. No obstante, existe un vacío tanto en la investigación como en el entrenamiento del estudiante en habilidades propias de la IE, claves para el desarrollo personal y laboral. El entrenamiento en IE debe ser considerado como un elemento transversal en todas las materias de la formación en Trabajo Social. Por ejemplo, las conversaciones sobre las emociones entre estudiantes y profesionales de Trabajo Social con funciones de tutorización de prácticas son una excelente oportunidad pedagógica para la comprensión de los estados emocionales tanto propios como ajenos (i.e., usuarios, compañeros, supervisoras...), la disminución de la sensación de vulnerabilidad y la potenciación del crecimiento profesional y de la felicidad subjetiva (Dore, 2019). Paralelamente, otra línea de actuación se podría centrar en la implementación de la competencia emocional como una materia más en el currículo formativo de los futuros profesionales de Trabajo Social, permitiendo una vinculación más directa entre la formación y las necesidades laborales (Salessi y Omar, 2017; Souto *et al.*, 2015).

En conclusión, se puede afirmar que existe una relación significativa positiva entre la claridad y la reparación emocional y la felicidad subjetiva de los futuros profesionales del Trabajo Social. En este sentido, es probable que la comprensión y la regulación de las emociones faciliten el afecto positivo

durante los procesos de autoevaluación de los estudiantes de Trabajo Social, neutralizando, parcialmente, el influjo de las situaciones desagradables y potenciando la influencia de las situaciones positivas. El desarrollo de la inteligencia emocional por medio de cursos implementados en facultades y en centros de servicios sociales posibilitaría a estudiantes y profesionales de Trabajo Social adquirir mecanismos de afrontamiento más eficaces y, por tanto, aumentar su felicidad y su calidad de vida.

## 5. Agradecimientos

Mario Millán Franco señala que este artículo se ha elaborado durante la estancia de investigación posdoctoral realizada en la Universidad Nacional de Irlanda (Maynooth), 2019, financiada por el Plan Propio de Investigación y Transferencia de la Universidad de Málaga.

## 6. Bibliografía

- Augusto, J. M., Aguilar-Luzón, M. C. y Salguero, M. F. (2008). El papel de la IEP y del Optimismo/Pesimismo disposicional en la resolución de problemas sociales: Un estudio con alumnos de trabajo social. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 6(15), 363-382.
- Bunce, L., Lonsdale, A. J., King, N., Childs, J. & Bennie, R. (2019). Emotional Intelligence and Self-Determined Behaviour Reduce Psychological Distress: Interactions with Resilience in Social Work Students in the UK. *British Journal of Social Work*, 49(8) 2092-2111. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz008>
- Callea, A., De Rosa, D., Ferri, G., Lipari, F. & Costanzi, M. (2019). Are More Intelligent People Happier? Emotional Intelligence as Mediator between Need for Relatedness, Happiness and Flourishing. *Sustainability*, 11(4), 1022. <https://doi.org/10.3390/su11041022>
- Campos-Vidal, J. F., Cardona-Cardona, J. y Cuartero-Castañer, M. E. (2017). Afrontar el desgaste: cuidado y mecanismos paliativos de la fatiga por compasión. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 119-136. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2017.24.07>
- Carmeli, A., Yitzhak-Halevy, M. & Weisberg, J. (2009). The relationship between emotional intelligence and psychological wellbeing. *Journal of Managerial Psychology*, 24(1), 66-78. <https://doi.org/10.1108/02683940910922546>
- Cejudo, J., López-Delgado, M. L. y Rubio, M. J. (2016). Inteligencia emocional y resiliencia: su influencia en la satisfacción con la vida en estudiantes universitarios. *Anuario de Psicología*, 46(2), 51-57. <https://doi.org/10.1016/j.anpsic.2016.07.001>



- Chamorro-Premuzic, T., Bennett, E. & Furnham, A. (2007). The happy personality: Mediational role of trait emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 42(8), 1633-1639.  
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2006.10.029>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2ª ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Consejo General del Trabajo Social (2012). *Código deontológico de Trabajo Social*. Recuperado de [https://www.cgtrabajosocial.es/codigo\\_deontologico](https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico)
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E. & Smith, H. L. (1999). Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.  
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.125.2.276>
- Dore, I. (2019). Talking about emotion: how are conversations about emotion enabled in the context of social work practice education? *Social Work Education*, 38(7), 846-860. <https://doi.org/10.1080/02615479.2019.1591361>
- Esteban, B. (2014). Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social. *Azarbe*, 3, 123-131. Recuperado de <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/198451>
- Extremera, N., Durán, A. y Rey, L. (2005). La inteligencia emocional percibida y su influencia sobre la satisfacción vital, la felicidad subjetiva y el “engagement” en trabajadores de centros para personas con discapacidad intelectual. *Ansiedad y Estrés*, 11(1), 63-73.
- Extremera, N., Durán, A. & Rey, L. (2007). Perceived emotional intelligence and dispositional optimism-pessimism: Analyzing their role in predicting psychological adjustment among adolescents. *Personality and Individual Differences*, 42(6), 1069-1079. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2006.09.014>
- Extremera, N. & Fernández-Berrocal, P. (2014). The Subjective Happiness Scale: Translation and Preliminary Psychometric Evaluation of a Spanish Version. *Social Indicators Research*, 119(1), 473-481.  
<https://doi.org/10.1007/s11205-013-0497-2>
- Extremera, N., Salguero, J. M. & Fernández-Berrocal, P. (2011). Trait Meta-Mood and Subjective Happiness: A 7-week Prospective Study. *Journal of Happiness Studies*, 12(3), 509-517. <https://doi.org/10.1007/s10902-010-9233-7>
- Ferguson, H. (2018). How social workers reflect in action and when and why they don't: the possibilities and limits to reflective practice in social work. *Social Work Education*, 37(4), 415-427.  
<https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1413083>
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 23(3), 85-108. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3098211>

- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. & Ramos, N. (2004). Validity and Reliability of the Spanish Modified Version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94(3), 751-755.  
<https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>
- Ferragut, M. y Fierro, A. (2012). Inteligencia emocional, bienestar personal y rendimiento académico en preadolescentes. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 44(3), 95-104. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-05342012000300008&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-05342012000300008&script=sci_abstract&tlng=es)
- Giménez, V. M. (2014). Cuestiones éticas en la investigación en Trabajo Social y estrategias para una investigación éticamente responsable. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social Y Bienestar*, 3, 187-195. Recuperado de <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/198541/161801>
- Gómez, R., Alonso, M. & Llamazares, M. L. (2019). Factorial Validity of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) in a Sample of Spanish Social Workers. *Journal of Social Service Research*, 45(2), 207-219. <https://doi.org/10.1080/01488376.2018.1480549>
- Khodarahimi, S. (2014). The Role of Gender on Positive Psychology Constructs in a Sample of Iranian Adolescents and Young adults. *Applied Research in Quality of Life*, 9(1), 45-61.  
<https://doi.org/10.1007/s11482-013-9212-3>
- Kong, F. & Zhao, J. (2013). Affective mediators of the relationship between trait emotional intelligence and life satisfaction in young adults. *Personality and Individual Differences*, 54(2), 197-201.  
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2012.08.028>
- Lyubomirsky, S. & Lepper, H. S. (1999). A measure of subjective happiness: Preliminary reliability and construct validation. *Social Indicators Research*, 46(2), 137-155. <https://doi.org/10.1023/A:1006824100041>
- Martins, A., Ramalho, N. & Morin, E. (2010). A comprehensive meta-analysis of the relationship between Emotional Intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, 49(6), 554-564.  
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2010.05.029>
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). What is Emotional Intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). New York: Basic Book.
- Merino-Soto, C. & Ruiz-del Castillo, C. G. (2018). Explorando el vínculo de la inteligencia emocional y la satisfacción con la vida en adultos peruanos. *Ansiedad y Estrés*, 24(2-3), 140-143.  
<https://doi.org/10.1016/j.anyes.2018.03.004>
- Millán, A. C., García-Álvarez, D. J. y D'Aubeterre, M. E. (2014). Efecto de la Inteligencia Emocional y Flujo en el Trabajo Sobre Estresores y

- Bienestar Psicológico: Análisis de Ruta en Docentes. *Revista Colombiana de Psicología*, 23(1), 207-228. <https://doi.org/10.15446/rcp.v23n1.37676>
- Millán-Franco, M., Gómez-Jacinto, L., Hombrados-Mendieta, I., González-Castro, F. & García-Cid, A. (2019). The Effect of Length of Residence and Geographical Origin on the Social Inclusion of Immigrants. *Psychosocial Intervention*, 28(3), 119-130. <https://doi.org/10.5093/pi2019a10>
- Millán-Franco, M., Gómez-Jacinto, L., Hombrados-Mendieta, M. I. & García-Cid, A. (2019). The online and offline social support networks for immigrants in Malaga (Spain). *Migraciones*, 47, 119-149. <https://doi.org/10.14422/mig.i47y2019.005>
- Morrison, T. (2007). Emotional Intelligence, Emotion and Social Work: Context, Characteristics, Complications and Contribution. *British Journal of Social Work*, 37(2), 245-263. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl016>
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Parmentier, M., Pirsoul, T. & Nils, F. (2019). Examining the impact of emotional intelligence on career adaptability: A two-wave cross-lagged study. *Personality and Individual Differences*, 151, 109446. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.05.052>
- Petrides, K. V. & Furnham, A. (2006). The Role of Trait Emotional Intelligence in a Gender-Specific Model of Organizational Variables. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(2), 552-569. <https://doi.org/10.1111/j.0021-9029.2006.00019.x>
- Rey, L. y Extremera, N. (2012). Inteligencia emocional percibida, felicidad y estrategias distractoras en adolescentes. *Boletín de Psicología*, 104, 87-101. Recuperado de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N104-5.pdf>
- Rey, L., Extremera, N. & Pena, M. (2011). Perceived Emotional Intelligence, Self-Esteem and Life Satisfaction in Adolescents. *Psychosocial Intervention*, 20(2), 227-234. <https://doi.org/10.5093/in2011v20n2a10>
- Ruiz-Aranda, D., Extremera, N. & Pineda-Galán, C. (2014). Emotional intelligence, life satisfaction and subjective happiness in female student health professionals: the mediating effect of perceived stress. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 21(2), 106-113. <https://doi.org/10.1111/jpm.12052>
- Salessi, S. y Omar, A. (2017). Satisfacción laboral: un modelo explicativo basado en variables disposicionales. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(2), 329-345. <https://doi.org/10.15446/rcp.v26n2.60651>
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C. & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, & health* (pp. 125-154). Washington : American Psychological Association.
- Schmitz, P. G. & Schmitz, F. (2012). Emotional Intelligence and Acculturation. *Behavioral Psychology*, 20(1), 15-41.
- Seligman, M. E. P. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.  
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5>
- Sicora, A. (2012). Práctica reflexiva y profesiones de ayuda. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 19, 45-58.  
<https://doi.org/10.14198/ALTERN2012.19.03>
- Souto, M., Torres-Coronas, T. y Arias-Oliva, M. (2015). Barreras para la inclusión de las competencias emocionales en la educación superior. *Opción*, 31(5), 1140-1158. Recuperado de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/20804>
- Thompson, B. L., Waltz, J., Croyle, K. & Pepper, A. C. (2007). Trait meta-mood and affect as predictors of somatic symptoms and life satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 43(7), 1786-1795.  
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2007.05.017>
- Urquijo, I., Extremera, N. & Villa, A. (2016). Emotional Intelligence, Life Satisfaction, and Psychological Well-Being in Graduates: the Mediating Effect of Perceived Stress. *Applied Research Quality Life*, 11, 1241-1252.  
<https://doi.org/10.1007/s11482-015-9432-9>
- Vázquez, O. (coord.) (2005). *Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social*. Madrid: Agencia Española de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Recuperado de [http://www.aneca.es/var/media/150376/libroblanco\\_trbjsocial\\_def.pdf](http://www.aneca.es/var/media/150376/libroblanco_trbjsocial_def.pdf)
- Veloso-Besio, C., Cuadra-Peralta, A., Antezana-Saguz, I., Avendaño-Robledo, R. y Fuentes-Soto, L. (2013). Relación entre Inteligencia Emocional, Satisfacción Vital, Felicidad Subjetiva y Resiliencia en funcionarios de Educación Especial. *Estudios Pedagógicos (Valdivia)*, 39(2), 355-366.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-07052013000200022>

## ENFOQUE Y ALCANCE. DIRECTRICES PARA AUTORES/AS

### Enfoque y alcance

*Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* tiene como objeto fundamental contribuir a la difusión de investigaciones, experiencias, trabajos teóricos y metodológicos, tanto de carácter académico como profesional, que se realizan en nuestro país y en el ámbito internacional, relativos al Trabajo Social, a la política social y a los Servicios Sociales, así como a otras disciplinas y profesiones que, desde un punto de vista multi e interdisciplinar, enriquecen y complementan la disciplina y la acción profesional del Trabajo Social en el ámbito de las Ciencias Sociales.

Los trabajos deben ser originales, no publicados ni estar siendo considerados en otra revista para su publicación, escritos en español, inglés, francés o portugués. El autor/a es el único responsable de las afirmaciones sostenidas en su artículo. De manera excepcional, los artículos que no sean inéditos se publicarán bajo la valoración del Comité Editorial y en función de: que su difusión haya sido en algún medio de difícil acceso y de que se consideren de particular relevancia e interés científico profesional.

La revista está integrada en *RUA, Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante* y cumple con el estándar de metadatos Dublin Core (<http://www.dublincore.org>) y con el protocolo OAI-PMH (Open Archives Initiative - Protocol for Metadata Harvesting: <http://www.openarchives.org>) para la transmisión de contenidos en Internet.

Cada uno de sus números se edita tanto en versión impresa como en versión electrónica: esta última disponible en esta plataforma y en el *Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante*.

En la sección Próximos artículos de esta edición electrónica se puede acceder a los manuscritos evaluados y aceptados para publicación en formato 'postprint'. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* está abierta a intercambios con otras publicaciones.

### Directrices para autores/as

#### 1. Propuestas de artículos

Se aceptan propuestas de artículos para publicar en la revista, ajustadas a su objeto y a sus normas de publicación:

- *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* tiene como objeto fundamental contribuir a la difusión de investigaciones, experiencias, trabajos teóricos y metodológicos, tanto de carácter académico como profesional, que se realizan en nuestro país y en el ámbito internacional, relativos al Trabajo Social, a la política social y a los Servicios Sociales, así como a otras disciplinas y profesiones que, desde un punto de vista multi e interdisciplinar, enriquecen y complementan la disciplina y la acción profesional del Trabajo Social en el ámbito de las Ciencias Sociales.
- La revista adopta y se adhiere a las normas de publicación establecidas en el Manual de la APA, adaptadas a las necesidades editoriales de la revista. Es preciso recordar que el cumplimiento de los requisitos del Manual de la APA facilita la indización de la revista en las principales bases de datos de la especialidad, con lo que ello supone de beneficio para los autores y sus centros por la mayor difusión que alcanzan los trabajos publicados.
- Los trabajos serán originales e inéditos. No deberán haber sido publicados ni en todo ni en parte por cualquier otro medio, ni estar en vías de consideración para publicación en otra revista.

Serán considerados para su publicación los siguientes tipos de trabajos: investigaciones originales, trabajos teóricos, experiencias prácticas y notas técnicas.

- **Investigaciones originales:** Estarán estructuradas de la siguiente manera: resumen, palabras clave, texto (introducción, metodología, resultados, discusión y conclusiones), agradecimientos y bibliografía. La extensión máxima del texto será de 8.000 palabras (en formato .doc), escritas a doble espacio, cuerpo de letra 12, tipo Times New Roman, admitiéndose 4 figuras y 6 tablas. Todas las ilustraciones, figuras y tablas se encuentran colocadas en los lugares del texto apropiados, en vez de al final, numerándose correlativamente. Si se utilizan, han de ser aquellas que, por su relevancia, sean necesarias para apoyar los argumentos recogidos en el texto. Es aconsejable que el número de autores/as no sobrepase los seis.
- **Trabajos teóricos y experiencias prácticas:** Los trabajos teóricos consistirán en un análisis crítico de temáticas relevantes para el Trabajo Social, la política social y los servicios sociales. Las experiencias prácticas consistirán en una sistematización rigurosa del proceso y resultados de las mismas. Ambas, revisiones y experiencias, deberán incluir un apartado con aportaciones o propuesta de aplicación o transferencia al

Trabajo Social, la política social, los servicios sociales o la intervención social. Los trabajos dirigidos a esta sección se estructurarán del mismo modo que las investigaciones originales (introducción, metodología, resultados, discusión y conclusiones), con las adaptaciones necesarias para facilitar su comprensión. Los textos tendrán una extensión máxima de 4.000 palabras en formato .doc, escritas a doble espacio, cuerpo de letra 12 y tipo Times New Roman. Opcionalmente el trabajo podrá incluir tablas y figuras.

- **Notas técnicas:** Describirán de forma resumida normativas o políticas, investigaciones en curso, así como crónicas de congresos, seminarios o jornadas relevantes para el Trabajo Social, la política social y los servicios sociales. Tendrán una extensión máxima de 1.000 palabras (en formato .doc), escritas a doble espacio, cuerpo de letra 12 y tipo Times New Roman.

## 2. Envío de los trabajos

La recepción de artículos está abierta durante todo el año, a excepción del mes de agosto. Tanto el envío como la publicación de artículos son gratuitos.

## 3. Idioma y formato de los trabajos

Los trabajos podrán estar escritos en español, inglés, francés o portugués.

Los manuscritos deberán ajustarse al formato indicado antes para cada tipo de trabajo (investigaciones originales, trabajos teóricos, experiencias prácticas y notas técnicas).

Todo original se somete al arbitraje por pares académicos. Con la finalidad de garantizar la imparcialidad en la selección de los artículos para publicar, se observa el anonimato tanto de autores como de evaluadores. Para ello, el texto de los artículos deberá enviarse **anonimizado**: no debe incluirse el nombre de los/as autores/as ni su filiación, y se suprimirán (bajo el rótulo de \*anonimizado\*) todos los agradecimientos, referencias a proyectos financiadores o cualquier otro elemento que pudieran permitir directa o indirectamente la identificación del autor/a. La redacción de *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* se asegurará de que los textos cumplen con esta condición. Si el artículo es aceptado para su publicación, la revista solicitará la versión no anonimizada junto a las eventuales modificaciones requeridas tras el proceso de revisión.

## 4. Estructura de los trabajos

Los manuscritos se presentarán según el siguiente orden y estructura:

#### 4.1. *Página de título. Primera página del manuscrito*

A modo de portada del manuscrito, esta primera página contendrá:

- a) Título del artículo (conciso pero informativo), en español e inglés, conformado con el mayor número de términos significativos posibles (a ser posible tomados de un vocabulario controlado o tesaurus de la especialidad). Si es necesario, se añadirá un subtítulo no superior a 40 letras y espacios, en español e inglés.
- b) Nombre y dos apellidos de cada uno de los autores o autoras teniendo en cuenta la forma de firma para indexación en bases de datos internacionales (véanse en la sección “¿Sabes qué tienes que hacer para identificar tus publicaciones científicas?” las recomendaciones formuladas en <http://www.accesowok.fecyt.es/>).
- c) Nombre completo del centro de trabajo de cada uno de los/as autores/as, el cual tendrá su referencia al lado del nombre del/de la autor/a con números arábigos entre paréntesis (o en superíndice). Código ORCID de cada uno de los/as autores/as.
- d) Nombre y dirección completa de la persona responsable del trabajo o del/de la primer/a autor/a como responsable de correspondencia, incluyendo número de teléfono, así como dirección de correo electrónico si se dispone de ella.
- e) Información sobre becas, ayudas o soporte financiero con el que se ha contado (Proyectos de Investigación) para la subvención del trabajo y otras especificaciones, cuando sea el caso.

#### 4.2. *Páginas de resumen y palabras-clave. Segunda página del manuscrito*

Una segunda página independiente deberá contener los nombres y apellidos de los/as autores/as, el título del artículo y el de la revista, un resumen del contenido del artículo en español y el listado de palabras clave. Tanto el resumen como las palabras clave tendrán una versión en inglés revisada por persona experta.

Para aquellos textos cuyo idioma sea diferente del inglés se debe enviar, además del resumen reducido de *150 palabras*, un resumen extenso *en inglés* del orden de *1000 a 1500 palabras* (revisado por persona experta) en el que se describa con algo más de profundidad los métodos, datos, hallazgos e implicaciones del trabajo.

- a) En el caso de los artículos originales, el contenido del resumen consistirá de: introducción, metodología, resultados, discusión y conclusiones. En cada uno de ellos se describirán, de forma concisa, respectivamente, el motivo y el objetivo de la investigación, la metodología



empleada, los resultados más destacados y las principales conclusiones y/o recomendaciones que se pueden extraer del trabajo. Se enfatizarán los aspectos novedosos y relevantes del trabajo.

- b) Palabras clave: a continuación del resumen se especificarán cinco palabras clave o frases cortas que identifiquen el contenido del trabajo para su inclusión en los repertorios y bases de datos nacionales e internacionales. Se procurará poner el mayor número posible hasta un máximo de cinco. Deberán utilizarse términos controlados de referencia (a ser posible tomados de un vocabulario controlado o tesauro de la especialidad).

*4.3. Texto del manuscrito. Tercera página, que será la del arranque del texto del manuscrito.*

La tercera página y siguientes serán las que se dediquen al texto del manuscrito, que se ajustará a las especificaciones de las instrucciones indicadas para cada tipo de trabajo. Los trabajos deben ajustarse en la medida de lo posible a los apartados ya indicados: Introducción, metodología, resultados, discusión, conclusiones y bibliografía:

- **Introducción:** Debe incluir los fundamentos y el propósito del estudio, utilizando las citas bibliográficas estrictamente necesarias. No incluirá datos o conclusiones del trabajo presentado. No debe realizarse una revisión bibliográfica detallada.
- **Metodología:** Será presentado con la precisión que sea conveniente para que el lector comprenda y confirme el desarrollo de la investigación. Fuentes y métodos previamente publicados deben describirse sólo brevemente y aportar las correspondientes citas, excepto si se han realizado modificaciones en los mismos. Cuando así proceda, se describirá el cálculo del tamaño de la muestra y la forma de muestreo utilizada en cada caso. Se hará referencia al tipo de análisis documental, crítico, estadístico, etc. empleado. Si se trata de una metodología original, será necesario exponer las razones que han conducido a su empleo y describir sus posibles limitaciones.

Cuando se trate de trabajos experimentales en los que se hayan utilizado grupos humanos, se indicará si se han tenido en cuenta los criterios éticos correspondientes. No deben utilizarse los nombres ni las iniciales de las personas que hayan participado formando parte de la muestra estudiada.

- Resultados: Aparecerán en una secuencia lógica en el texto, tablas o figuras, no debiendo repetirse en todas ellas los mismos datos. Se procurará resaltar las observaciones importantes. Se describirán, sin interpretar ni hacer juicios de valor, las observaciones efectuadas con el material y métodos empleados.
- Discusión: Resumirán los hallazgos, relacionando las propias observaciones con otros estudios de interés y señalando las aportaciones y limitaciones de unos y otros. No deben repetirse con detalle los datos u otro material ya comentado en otros apartados. Se mencionarán las inferencias de los hallazgos y sus limitaciones, incluyendo las deducciones para una investigación futura.
- Conclusiones: Resumirán las ideas-fuerza que se pueden extraer de los resultados y su discusión y sus posibles transferencias a la sociedad o a la práctica, así como las posibles recomendaciones, si las hubiere. Se enlazarán las conclusiones con los objetivos del estudio, evitando las afirmaciones gratuitas y las conclusiones no apoyadas completamente por los datos del trabajo.
- Agradecimientos: Únicamente se agradecerá su colaboración a aquellas personas que hayan hecho contribuciones sustanciales al estudio, pero sin llegar a merecer la calificación de autor, debiendo disponer el autor de su consentimiento por escrito. Asimismo, se recomienda a los autores, en su caso, una declaración explícita de la fuente de financiación de la investigación, y que ésta se encuentre en los agradecimientos.
- Bibliografía: La bibliografía debe aparecer a continuación de la discusión y conclusiones, o de los agradecimientos si los hubiere, según el orden alfabético de autores y siguiendo el estilo basado en las normas de la APA, y:
  - Los artículos de revistas deben incluir el DOI, siempre que esté disponible (preferentemente en formato <https://>). Para ello se puede utilizar la herramienta disponible en la siguiente dirección: <https://doi.crossref.org/simpleTextQuery>
  - Las publicaciones electrónicas deben incluir la URL desde la que han sido recuperadas, precedida de la expresión “Recuperado de”.
  - Los sitios web y los documentos en lenguaje HTML deben incluir la fecha de consulta.

A fin de asegurar la coherencia, en cualquier momento del proceso editorial, la dirección de la revista podrá requerir a los autores el envío de la primera página (fotocopia) de cada uno de los artículos citados en la bibliografía.

La bibliografía debe ser corregida por el autor, comparándola con la copia en su poder. Se evitará utilizar frases imprecisas como citas bibliográficas. No pueden emplearse como tales las que precisen de aclaraciones del tipo “observaciones no publicadas”, ni “comunicación personal”, aunque sí podrán citarse dentro del texto entre paréntesis. Los trabajos aceptados, pero aún no publicados, se incluirán en las referencias bibliográficas especificando el nombre de la revista, seguido por la expresión “en prensa”.

Las citas bibliográficas en el cuerpo del manuscrito, cuyo número ha de ser el suficiente y necesario, se presentarán identificando autor y año entre paréntesis y separados por una coma (ejemplo: Coob, 1989).

Las citas textuales deben ir entrecomilladas cuando sean inferiores a tres líneas. Si tienen más de 3 líneas irán sin entrecomillar y sangradas por el margen izquierdo. En ambos casos se indicará entre paréntesis el apellido del autor o autores del texto, el año de publicación y la página (ejemplo: Coob, 1989: 25-27).

Para las revistas, dada su trascendencia para los índices de citas y los cálculos de los factores de impacto, se citarán: a) autor(es), con su(s) apellido(s) e inicial(es) de nombre(s), separando los apellidos del nombre con una coma. Si hay más de un autor, entre ellos se pondrá una coma. Todos hasta un máximo de seis, y cuando sean más de seis se pondrán sólo los seis primeros y se añadirá et al. Tras el último autor se pondrá el año entre paréntesis y un punto; b) título del artículo en su lengua original, y con su grafía y acentos propios. Tras el título se pondrá un punto; c) nombre correcto de la revista; d) número de volumen (nº) (la separación entre este apartado y el siguiente se hará con coma); y e) páginas primera y última, separadas por un guión.

#### 4.4. Carta de presentación, de cesión de derechos y de declaración de conflicto de intereses

Sr./Sra. director/a de la Revista Alternativas. *Cuadernos de Trabajo Social*

Leídas atentamente las instrucciones a autores, y analizada la cobertura de la revista, considero que la publicación que Vd. dirige es la adecuada para la difusión de nuestro trabajo, por lo que le ruego someta a la consideración de su posible publicación en la sección de \_\_\_\_\_ el manuscrito que adjunto le remito titulado \_\_\_\_\_, cuyos autores son \_\_\_\_\_, de los cuales \_\_\_\_\_ será el encargado de correspondencia.

Las aportaciones originales y novedades que en nuestra opinión el referido manuscrito aporta al estudio de \_\_\_\_\_ son, en síntesis, las siguientes: \_\_\_\_\_

El trabajo ha sido financiado por: \_\_\_\_\_

Los autores certifican que este trabajo no ha sido publicado ni en todo ni en parte por cualquier otro medio, ni está en vías de consideración para publicación en otra revista.

Los autores se responsabilizan de su contenido y de haber contribuido a la concepción, diseño y realización del trabajo, análisis e interpretación de datos, y de haber participado en la redacción del texto y sus revisiones, así como en la aprobación de la versión que finalmente se remite.

Asimismo, aceptamos la introducción de cambios en el contenido si hubiere lugar tras la revisión y de cambios en el estilo del manuscrito por parte de la redacción de la revista.

### Cesión de derechos y declaración de conflicto de intereses

Los autores conservan los derechos sobre sus trabajos, aunque ceden de forma no exclusiva los derechos de explotación (reproducción, edición, distribución, comunicación pública y exhibición) a la revista Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social.

Los trabajos se publican bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional, salvo que se indique lo contrario. Esto es que se puede compartir y adaptar el material siempre que medie atribución del autor/es, del primer medio que publica y se proporcione un enlace a la licencia. Igualmente hay que indicar si se han realizado cambios. No se permite el uso del material con fines comerciales.

Declaramos además estar libres de cualquier asociación personal o comercial que pueda suponer un conflicto de intereses en conexión con el artículo remitido, así como el haber respetado los principios éticos de investigación.

Firmado:

Autor/a XXXX-XXXXX; Autor/a XXXXXXXX; Autor/a XXXXX-XXXXXXX

### Lista de comprobación para la preparación de envíos

Como parte del proceso de envío, los autores/as están obligados a comprobar que su envío cumpla todos los elementos que se muestran a continuación. Se devolverán a los autores/as aquellos envíos que no cumplan estas directrices.

- 1) El texto ha sido **anonimizado**: no incluye el nombre de los/as autores/as ni su filiación, y se han suprimido (bajo el rótulo de *\*anonimizado\**) todos los agradecimientos, referencias a proyectos financiadores o cualquier otro elemento que pudieran permitir directa o indirectamente la identificación del autor/a.
- 2) Se envía el manuscrito en formato .doc, incluidas las citas bibliográficas, tablas y figuras.
- 3) Se han seguido las instrucciones para Asegurar una evaluación anónima.
- 4) Se adjunta como archivo complementario la carta de presentación, indicando originalidad, novedad del trabajo, sección de la revista a la que se dirige, responsabilidad de la autoría, no haber sido publicado ni en todo ni en parte por cualquier otro medio, ni estar en vías de consideración en otra revista, aceptación de la introducción de cambios en el contenido si hubiere lugar tras la revisión y de cambios en el estilo del manuscrito por parte de la redacción de la revista, cesión de los derechos de autor al editor, no existencia de conflicto de intereses así como haber respetado los principios éticos de investigación.
- 5) El texto tiene interlineado doble; 12 puntos de tamaño de fuente; se utiliza cursiva en lugar de subrayado (excepto en las direcciones URL); y todas las ilustraciones, figuras y tablas se encuentran colocadas en los lugares del texto apropiados, en vez de al final, numerándose correlativamente. En su caso, las figuras y tablas aportan información adicional y no repetida en el texto.
- 6) El texto se adhiere a los requisitos estilísticos y bibliográficos resumidos en las Directrices del autor/a, que aparecen en la sección Acerca de la revista.
- 7) Se incluye el título completo, un resumen reducido y las palabras clave (entre 1 y 5 palabras clave), todo ello en español e inglés y, en su caso, francés o portugués. Cuando el texto completo no esté escrito en lengua inglesa, se incluirá un resumen extenso en inglés. Los textos en lenguas extranjeras deberán estar revisados por personas expertas. Ambos resúmenes se ajustan a las normas.
- 8) Se incluyen las filiaciones institucionales y/o profesionales de cada uno de los autores, así como la dirección del autor principal o responsable

- de correspondencia, número de teléfono, fax y dirección de correo electrónico.
- 9) En su caso, se declaran becas, ayudas o soporte financiero y su procedencia.
  - 10) El manuscrito responde a la estructura exigida en las normas de publicación y a las especificaciones de la sección a la que se dirige.
  - 11) El manuscrito describe todas las fuentes, materiales, equipo y elementos usados, tanto en términos de grupos investigados como la globalidad del estudio. En su caso, una persona experta en el contenido del manuscrito podría reproducir su estudio, experimento, análisis, etc., a partir de la metodología descrita. En su caso, se han utilizado análisis estadísticos, y estos han sido revisados por persona experta en la materia. Las conclusiones se apoyan en los resultados obtenidos.
  - 12) Se citan las normas éticas utilizadas.
  - 13) Se han revisado las referencias bibliográficas, y se ajustan en su estilo y formato a las normas internacionales APA exigidas por la revista.
  - 14) Los artículos de revistas incluyen el DOI, si está disponible (preferentemente en formato <https://>) (se puede comprobar en: <https://doi.crossref.org/simpleTextQuery>). Las publicaciones electrónicas incluyen la URL desde la que han sido recuperadas, precedida de la expresión “Recuperado de”. Los sitios web y los documentos en lenguaje HTML incluyen la fecha de consulta.
  - 15) Se ha verificado mediante una comprobación cruzada que todas las fuentes citadas en el texto lo están en la bibliografía y viceversa, es decir, que todas las fuentes citadas en la bibliografía están citadas al menos una vez en el texto.

#### Aviso de derechos de autor/a

- 1) Los autores conservan los derechos sobre sus trabajos, aunque ceden de forma no exclusiva los derechos de explotación (reproducción, edición, distribución, comunicación pública y exhibición) a la revista *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*.
- 2) Los trabajos se publican bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0), salvo que se indique lo contrario. Esto es que se puede compartir y adaptar el material siempre que medie atribución del autor/es, del primer medio que publica y se proporcione un enlace a la licencia. Igualmente hay que indicar si se han realizado cambios. No se permite el uso del material con fines comerciales.

- 3) Se anima a los autores a difundir su obra electrónicamente tras su publicación en *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* (en repositorios institucionales, en su página web...) con el fin de lograr intercambios productivos y conseguir que la obra logre mayor citación (The Effect of Open Access).
- 4) A efectos de lo estipulado en los artículos 138-143 de la Ley de Propiedad Intelectual, la publicación de un trabajo que atente contra dichos derechos será responsabilidad del autor/a. El Comité Editorial de *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* no se hace responsable, en ningún caso, de la credibilidad y autenticidad de los trabajos. Del mismo modo, las opiniones y hechos expresados en cada artículo son de exclusiva responsabilidad de sus autores/as y *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* no se identifica necesariamente con ellos.

### Declaración de privacidad

De acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, se comunica que la Universidad de Alicante tratará los datos recopilados de los usuarios registrados y no registrados en esta revista, para la gestión, edición y difusión de artículos científicos y de revistas científicas revisadas por pares. Para ello, se recoge la información necesaria para la comunicación con los implicados en la autoría, el proceso editorial y la edición de contenido, así como, para poder mantener informados a lectores registrados.

En el marco de los tratamientos mencionados, los datos no se cederán a terceros, salvo obligación legal de hacerlo.

Puede ejercer los derechos relacionados con el tratamiento de sus datos personales presentando una solicitud dirigida a la Gerencia de la Universidad en el Registro General de la Universidad de Alicante, según lo establecido por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Los canales de presentación de la solicitud son presencialmente en las oficinas de registro de la Universidad identificadas en <https://sar.ua.es/es/registro/> o telemáticamente en el Registro electrónico de la Universidad de Alicante ubicado en la Sede Electrónica de la Universidad, accesible en <https://seuelectronica.ua.es/>.

Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos y la Política de Privacidad de la Universidad de Alicante en el siguiente enlace: <https://seuelectronica.ua.es/es/normativa.html>.





## FOCUS AND SCOPE. AUTHOR GUIDELINES

### Focus and Scope

The main purpose of *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* is to contribute to the dissemination of research findings, experiences, theoretical and methodological work of an academic and professional nature which are carried out in Spain and at an international level. They are also related to social work, social policy and social services, as well as to other disciplines and professions that from a multi- and interdisciplinary point of view to enrich and complement the discipline and the professional activity of social work in the field of social sciences.

The work must be original, unpublished and not be under consideration by any other journal in order to be published. They must be written in Spanish, English, French or Portuguese. The author is solely responsible for the statements in the article. Exceptionally, previously published articles will be only be republished under assessment of the Editorial Board and depending on whether its dissemination occurred through an inaccessible media or depending on its relevance and professional scientific interest.

The journal is available in RUA, Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante (Institutional Repository of the University of Alicante) and complies with the Dublin Core metadata standard (<http://www.dublincore.org>) and with the OAI-PMH protocol (Open Archives Initiative - Protocol for Metadata Harvesting: <http://www.openarchives.org>) for the transmission of content on the Internet.

Each of its issues is edited in paper format as well as in digital format: the latter is available on this platform and in the Institutional Repository of the University of Alicante.

In the section Next articles of this electronic edition, you can find all the evaluated and accepted manuscripts in order to be published in 'postprint' format. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* is open to exchanges with other publications.

### Author Guidelines

#### 1. Article proposal

Articles to be published must be in accordance with the purpose and publication rules of the journal:

- The main purpose of *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* is to contribute to the dissemination of research findings, experiences, theoretical and methodological work of an academic and professional nature which are carried out in Spain and at an international level. They are also related to social work, social policy and social services, as well as to other disciplines and professions that from a multi- and interdisciplinary point of view enrich and complement the discipline and the professional activity of social work in the field of social sciences.
- The journal adopts and adheres to the publication rules established in the APA manual, adapted to the editorial needs of the journal. It should be recalled that the fulfilment of the APA manual requirements enhances the indexation of the journal in the principal data bases of the specialty, which is beneficial for the authors and its centres because of the broadest dissemination that the published works can reach.
- Articles will be original and unpublished. They will not have been published before (totally or partially), neither will have been sent for their consideration in another journal.

The following kinds of works will be considered to be published: original research, theoretical works, practical experiences and technical notes.

- **Original research:** They will be structured in the following manner: abstract, key words, text (introduction, methodology, results, discussion, conclusions) acknowledgements and bibliography. The maximum length of the text must be 8.000 words (in .doc format), typed with double-spacing, font size 12, type Times New Roman, being admitted 4 figures and 6 tables. All the images, figures and tables must be properly placed along the text, instead of at the end, numbered correlatively. If they are used, they must be those that, according to its relevance, are needed to support the arguments shown in the text. It is advisable that the number of authors is not higher than six.
- **Theoretical works and practical experiences:** the theoretical works will consist in a critical analysis of relevant topics for social work, social policy and social services. The practical experiences will consist in a rigorous systematization of the process and of the results. Both, reviews and experiences, will include a section with contributions or implementation proposal or its possible uses in social work, social policy, social services or social intervention. The works directed to this

section will be structured in the same way as the original investigations (introduction, methodology, results, discussion and conclusions), with the necessary adaptations to facilitate their understanding. The maximum length of the text will be 4.000 words in .doc format), typed with double-spacing, font size 12 and type Times New Roman. Optionally the work will include tables and figures.

- **Technical notes:** they will describe in a summarised form regulations and policies, in-progress investigations, as well as reports on congress, seminars and conferences that are relevant for social work, social policies and social services. The maximum length will be 1.000 words (in .doc format), typed with double-spacing, font size 12 and type Times New Roman.

## 2. Submission of works

Articles will be received along the whole year, except in August. Both the submission and the publication of the articles are free of charges.

## 3. Language and format

The works can be written in Spanish, English, French or Portuguese.

The manuscripts must be adjusted to the format previously indicated for each type of work (original investigation, theoretical works, practical experiences and technical notes).

All the original articles are subject to arbitration by academic peers. In order to ensure the impartiality of the selection of articles to be published, the authors and the evaluators always remain anonymous. For this purpose, the text of the articles must be sent anonymized: it must not include the name of the author(s) or their filiation, and all acknowledgements will be removed (by using the word **anonymized**), as well as all references to funded projects or any other element that could reveal directly or indirectly the author's identity. The editorial team of *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* will ensure that all the texts meet this condition. If the article is accepted to be published, the journal will ask for a non-anonymized version of the article along with the possible required modifications after the review process.

## 4. Structure of the works

The manuscripts will be presented with the following order and structure:

### 4.1. Title page. First page of the manuscript

As title page of the manuscript, this first page will have:

- a) Name of the article (concise and informative), in Spanish and English, written with as much significant terms as possible (if possible using a controlled vocabulary and thesaurus of the speciality). When needed, it will be added a subtitle that is not longer than 40 words (spaces included) in Spanish and English.
- b) Name and surname of each of the authors taking into account their signature for indexation in international databases (refer to the section “¿Sabes qué tienes que hacer para identificar tus publicaciones científicas?” and see the suggestion made in <http://www.accesowok.fecyt.es/>).
- c) Whole name of the workplace of each author(s), which will have its reference next to the name of the author(s) with Arabic numeral in brackets (or superscripted). Open Researcher and Contributor ID (ORCID) of each author(s).
- d) Name and whole address of the responsible person for the work or the first author as the responsible of correspondence, including telephone number, as well as e-mail address when available.
- e) Information about scholarships, grants or financial aids received (Research Projects) for the subvention of the work and other specifications, when needed.

#### 4.2. Abstract pages and key-words. Second page of the manuscript.

An independent second page must have the whole name of the author(s) written, the title of the article and of the journal, an abstract of the content of the article in Spanish and a list of key-words. Both the abstract and the words must have a translation into English reviewed by an expert in the field.

For those texts which language is other different than English will need, apart from the brief abstract of 150 words, an extended abstract *in English* of 1000-1500 words (reviewed by an expert in the field) in which the methods, data, results and implication of the work are described in detail.

- a) In the case of original articles, the content will consist of: introduction, methodology, results, discussion and conclusions. In each of them will be described in a concise manner the reason and objective of the investigation, the methodology used, the most significant results and the main conclusions and/or recommendations that can be drawn from the work, respectively. The new and relevant aspects of the work will be emphasized.
- b) Key words: after the abstract, five key words or short sentences will be specified, identifying the content of the work in order to include it in indexes and national and international databases. The article should

include the highest possible number of words, up to a maximum of five. Controlled terms of reference must be used (if possible from a controlled vocabulary or a thesaurus of the speciality).

4.3. *Text of the manuscript.* The third page will be the beginning of the text of the manuscript.

The third page and the following will contain the text of the manuscript, conforming to the specifications of the instructions given for each type of work. Works must have the following sections (as previously indicated): introduction, methodology, discussion, conclusions and bibliography.

- Introduction: it must include the fundamentals and purpose of the study, using the strictly needed bibliographic citations. It won't include data or conclusions of the presented work. A detailed bibliographical review is not needed.
- Methodology: it will be presented with the convenient precision for the reader to understand and confirm the development of the investigation. Sources and methods previously published must be described briefly and provide the corresponding citation, except when changes were made. Where appropriate, the calculation of the sample size will be described along with the sampling mode used in each case. The type of analysis used (documental, critical, statistic, etc.) will be mentioned. In case of an original methodology, it will be necessary to explain the reasons that lead to its use and describe its possible limitations.

When human samples are used, it will be indicated whether the correspondent ethical criteria were taken into account. No names nor initials of the people from the sample should be used.

- Results: they will appear in a logic order in the text, tables or figures, not repeating the same data in them. Important observations should be highlighted. The observation made with the material and methodology will be described, without interpretation nor value judgements.
- Discussion: findings will be summarised, linking own observation with other studies of interest, pointing out the contributions and limitations of both. Detail of the data must not be repeated nor from other material previously mentioned. The implications of the findings and its limitations should be included, as well as the deductions for future investigations.

- Conclusions: the main ideas obtained from the results, its discussion and its possible applications will be summarised, as well as the possible suggestions, where they exist.
- Acknowledgments: only those who made substantial contributions to the study without being considered author will be acknowledge, when the author gives the correspondent written consent. Furthermore, it is recommended, where necessary, that authors explicitly declare their source of financing for the investigation, and also that it is found in the acknowledgements.
- Bibliography: The bibliography must appear after the discussion or conclusions (or after the acknowledgments if any, in alphabetical order of the authors and following the APA rules, and:
  - Journal articles should include the DOI, whenever available (preferably in <https://> format). For this, the tool available at the following address can be used: <https://doi.crossref.org/simpleTextQuery>
  - Electronic publications must include the URL from which they have been retrieved, preceded by the expression “Retrieved from”.
  - Websites and documents in HTML language must include the date of consultation.

To assure coherence, in any moment of the editing process, the direction of the journal can request that the authors send the first page (photocopy) of all of the articles mentioned in the bibliography.

The bibliography must be corrected by the author, comparing it with the one in his possession. Imprecise sentences, such as bibliographical references, should not be used. Bibliography cannot be those which need clarification such as “non-published observations”, nor “personal communication”, though they may be used along the text in parenthesis. The accepted works, which are not published yet, will be included in the bibliography specifying the name of the journal, followed by the expression “in press”.

Citations in the body of the manuscript (there must be enough) will be presented identifying the author and the year in parenthesis and separated with a comma (example: Coob, 1989).

Quotes must be enclosed within double quotation marks when they are no longer than three lines. If they are longer that three lines they will not be enclosed with quotation mark and left indented. In both cases it will be indicated in parenthesis the surname of the author or authors of the text, the publication year and the page (example: Coob, 1989: 25-27).

For journals, in accordance with its relevance to citations index and the calculation of the impact factors, it should be quoted: a) author(s), with

their surname(s) and name's initial, separating the surnames with a comma. If there is more than one author, the names will be separated with a comma. When there are more than six authors, only the first six will be written followed by et al. After the last author the year will be written in parenthesis and a full stop; b) title of the article in its original language, and with its own spelling and grammar. After the title a full stop will be written; c) correct name of the journal; d) number of the volume (nº) (the division between this section and the following will be made with a comma); and e) first and last page, separated with a hyphen.

For the examples of bibliographical references quoted according to the necessities of the journals, see this [link](#).

#### 4.4. Letter of presentation, copyright form and disclosure of conflict of interest

#### COVER LETTER, RIGHTS TRANSFER AND CONFLICT OF INTERESTS STATEMENT

To the Editor in Chief of the Journal *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*

Having carefully read Authors' Instructions and analyzed the coverage of the Journal, I believe that the publication that you manage is appropriate for disseminating our work. I therefore request that you take into consideration for possible publication in the \_\_\_\_\_ section the attached manuscript titled \_\_\_\_\_.

Authors are \_\_\_\_\_, with \_\_\_\_\_ being responsible for correspondence.

The original and new contributions made, in our opinion, be that above-mentioned manuscript to the study of \_\_\_\_\_ are summarized below:

---



---



---

This work has been financed by \_\_\_\_\_

---

Authors certify that this work has not been published, in whole or in part, in any other medium, nor is it under consideration for publication in any other journal.

Authors are liable for its content and for having contributed to the conception, design and execution of the work, analysis and data interpretation, and for having participated in writing and reviewing the text, as well as approving the final version to be submitted.

Likewise, we accept the introduction of changes to the content, if necessary subsequent to review, and of changes to the style of the manuscript by the journal's editorial staff.

#### COPYRIGHT TRANSFER AND CONFLICT OF INTEREST STATEMENT

Authors retain the copyright of their works, but agree to grant the journal non-exclusive exploitation rights (reproduction, publishing, distribution, public communication and exhibition).

Works are published with a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International Public License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/), unless stated otherwise. This means that the material can be shared and adapted provided that acknowledgement is given to the authors, to the first medium that has published the work, and that a link is provided to the licence. It should also be made clear whether any changes have been made. Use of the material for commercial purposes is not permitted.

We further state that we are free of any personal or business association that could represent a conflict of interest regarding the article submitted, and we have respected the research ethics principles.

Signed:

Author XXXX-XXXXX; Author XXXXXXXX; Author XXXXX-XXXXXXXX

#### Submission Preparation Checklist

As part of the submission process, authors are required to check off their submission's compliance with all of the following items, and submissions may be returned to authors that do not adhere to these guidelines.

- 1) The text has been **anonymized**: the name(s) of the author(s) or their affiliation is not included and all acknowledgements have been removed (by using the word *\*anonymized\**), as well as all references to funded projects or any other element that could reveal directly or indirectly the author's identity.
- 2) The manuscript must be sent in .doc format, including bibliographical references, tables and figures.



- 3) The instructions to Ensure an anonymous evaluation must be followed.
- 4) A letter of presentation must be attached with the following: an explanation of the originality and novelty of the work, the section of the journal to which it's addressed, and authorship responsibility. It must certify that the work has not been previously published neither completely nor partly in any other means, or be in process of consideration by any other journal. It must state that the authors accept changes in the content (if any) after the revision and changes in style by the editors of the journal, as well as, transfer of copyright from the author to the editor, no conflict of interests and respected ethical research principles have been respected.
- 5) The text must have double line spacing; size 12 font; italics are used instead of underlining (except URL addresses); and all the images, figures and tables must be properly placed along the text, instead of at the end, numbered correlatively. The figures and tables must provide additional information not repeated in the text.
- 6) The text follows the style and bibliographical requirements summarized in the Guidelines for Authors, that can be found in the section *About the journal*.
- 7) The whole title, a reduced abstract, the key words (1-5 key words) in Spanish and English or in French or Portuguese must be included. An extended abstract in English must be included. All texts written in foreign languages must be revised by an expert. Both abstracts must comply with the publication norms.
- 8) The institutional and/or professional affiliations of each of the authors must be included, as well as, the address, telephone number, fax and email address of the main author or the person in charge of the correspondence.
- 9) Information about scholarships, grants or financial support must be stated.
- 10) The manuscript complies with the required structure in the publication standards and with the specifications of the section to which it's addressed.
- 11) The manuscript describes all the sources, materials, equipment and elements used, both in terms of researched groups and the complete study. An expert in the content of the manuscript could repeat the study, experiment, analysis, etc. based on the methodology described. If necessary, statistical analysis has been used and has been reviewed by an expert in the field. The conclusions are based on the results obtained.

- 12) Ethical standards used must be quoted.
- 13) The bibliographical references have been reviewed and comply in style and format with the international APA standards required by the journal. Abbreviations must be explained when first used in the text.
- 14) Journal articles include the DOI, if available (preferably in https:// format) (can be checked at: <https://doi.crossref.org/simpleTextQuery>). Electronic publications include the URL from which they have been retrieved, preceded by the expression "Retrieved from". Websites and documents in HTML language include the date of consultation.
- 15) It has been verified by cross checking that all references in the text are in the bibliography and vice versa, that is, that all references in the bibliography are at least once in the text.

### Copyright Notice

- 1) Authors retain the copyright of their works, but agree to grant the journal non-exclusive exploitation rights (reproduction, publishing, distribution, public communication and exhibition).
- 2) Works are published with a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International licence (CC BY-NC 4.0), unless stated otherwise. This means that the material can be shared and adapted provided that acknowledgement is given to the authors, to the first medium that has published the work, and that a link is provided to the licence. It should also be made clear whether any changes have been made. Use of the material for commercial purposes is not permitted.
- 3) Authors are encouraged to disseminate their work electronically following publication in *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* (in institutional repositories, on their website, etc.) with a view to creating productive exchanges and ensuring the work receives greater citation (The Effect of Open Access).
- 4) For the purposes laid down in the articles 138-143 of Intellectual Property Law, the publication of a work which violates these rights will be responsibility of the author. The Editorial Board of *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* is not responsible in any case for the credibility and authenticity of the works. In the same way, the opinions and facts mentioned in the articles are the sole responsibility of their authors and *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* do not necessarily identify with them.

### Privacy Statement

Pursuant to the data protection legislation in force, you are hereby informed that the University of Alicante will process the data collected about registered and non-registered users of this journal for managing, publishing and disseminating scientific articles and peer-reviewed scientific journals. The information collected is needed to contact those involved in the editorial process, authorship and content publishing, as well as to keep registered users informed.

In the framework of the above processing, your data will not be shared with third parties, unless there is a legal obligation to do so.

You are hereby informed that you may exercise your rights regarding the processing of your personal data by submitting an application addressed to the University of Alicante Office of the Comptroller at the UA Records Office, either personally at the UA records offices or via the UA e-Records Office (<https://seuelectronica.ua.es/es/index.html>), pursuant to Spanish Act 39/2015, of 1 October, on the Common Administrative Procedure of Public Administrations.

Further information on data protection and the University of Alicante's privacy policy available at: <https://seuelectronica.ua.es/es/normativa.html>



## PROCESO DE EVALUACIÓN POR PARES

Se trata de una revista arbitrada que utiliza el sistema de revisión externa por expertos/as (*peer-review*) en el conocimiento de los objetos investigados y en las metodologías utilizadas en las investigaciones, con la finalidad de alcanzar los mayores estándares de calidad científica en los trabajos publicados.

El Comité Editorial de *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* no se hace responsable, en ningún caso, de la credibilidad y autenticidad de los trabajos. Del mismo modo, las opiniones y hechos expresados en cada artículo son de exclusiva responsabilidad de sus autores/as y *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* no se identifica necesariamente con ellos.

Las obras recibidas pasarán por el siguiente proceso editorial en el que cada paso requiere la superación del anterior:

**Acuse de recibo.** La revista acusa recepción de todos los trámites realizados para tener informados a los autores/as de la situación en la que se encuentra su manuscrito y, posteriormente, informará de su aceptación o rechazo.

**Revisión del Comité Editorial.** El Comité Editorial pasará a considerar el trabajo para su publicación, comprobando si se adecua a la cobertura de la revista y cumple las normas de publicación. En tal caso, se procederá a su revisión externa (*peer-review*).

**Revisión por pares.** Los manuscritos serán revisados de forma anónima (*doblo ciego*) por dos personas externas, expertas en el objeto de estudio y/o metodología empleada, con arreglo al [formulario de revisión de originales](#). El Comité Editorial de la revista, a la vista de los informes externos, se reserva el derecho de aceptar / rechazar los artículos para su publicación, así como el de introducir modificaciones de estilo y/o acortar los textos que sobrepasen la extensión permitida, comprometiéndose a respetar el contenido del original.

En el caso de juicios dispares entre las dos personas evaluadoras, los trabajos se remitirán a un tercer evaluador/a. Los trabajos que sean revisados y pudieran ser considerados para publicación previa modificación, deberán ser devueltos en el plazo de 30 días tanto si se solicitan correcciones menores como mayores. Cuando sea necesario, la nueva versión del texto será enviada otra vez a las personas evaluadoras, procedimiento que se seguirá hasta la aceptación definitiva del trabajo por la revista. Los autores/as recibirán los

informes de evaluación de los revisores/as (de acuerdo con el protocolo de evaluación de la revista) de forma anónima, para que puedan realizar las correcciones o réplicas oportunas.

**Decisión del Comité Editorial.** En general, una vez vistos los informes externos, los factores en los que se funda la decisión sobre la aceptación-rechazo de los trabajos por parte de la Redacción de la revista son los siguientes:

- a) originalidad: totalmente original, información valiosa, repetición de resultados conocidos;
- b) actualidad y novedad;
- c) relevancia: aplicabilidad de los resultados para la resolución de problemas concretos;
- d) significación: avance del conocimiento científico;
- e) fiabilidad y validez científica: calidad metodológica contrastada;
- f) presentación: buena redacción, organización (coherencia lógica y presentación material).

**Revisión de los artículos aceptados.** Una vez maquetado el artículo se le enviará al autor o autora una copia en formato pdf para que compruebe si es correcto, o hace falta alguna modificación. Únicamente se pueden realizar correcciones relacionadas con la prueba de maquetación del manuscrito original. Si en 72 horas no hay respuesta, se entenderá que el artículo está listo para su publicación. No se pueden realizar cambios en el mismo después de su publicación online.

**Duración del proceso editorial.** El proceso de evaluación puede tener una duración de entre 4 y 6 meses.

**Publicación de los artículos aceptados.** Los artículos evaluados y aceptados serán publicados tanto en la versión impresa como en la versión electrónica de la revista: esta última disponible en esta plataforma y en el [Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante \(RUA\)](#). Entre tanto se publica la versión definitiva de cada número, los artículos evaluados y aceptados serán publicados en formato “*postprint*” en la sección “[Próximos artículos](#)” de la edición electrónica de la revista, con su correspondiente DOI.

En su caso, el autor/a o primer firmante recibirá un ejemplar de la revista en papel después de su publicación.

**Dudas o aclaraciones.** Para cualquier duda o aclaración, pueden dirigirse a la página de [contacto](#).

## Frecuencia de publicación

Fundada con el mismo título en 1992 (números 1 al 15) por la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad de Alicante, se publica desde el año 2009 (desde el número 16) por el Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de dicha universidad.

Su periodicidad es anual (Diciembre). La recepción de artículos está abierta durante todo el año, a excepción del mes de agosto. Tanto el envío como la publicación de artículos son gratuitos.

Entre tanto se publica la versión definitiva de cada número, los artículos evaluados y aceptados serán publicados en formato “postprint” en la sección “Próximos artículos” de la edición electrónica de la revista, con su correspondiente DOI.

## Política de acceso abierto

Esta revista proporciona un acceso abierto inmediato a su contenido, basado en el principio de que ofrecer al público un acceso libre a las investigaciones ayuda a un mayor intercambio global de conocimiento.

## Archivar

### ARCHIVO Y PRESERVACIÓN DIGITAL

Además de los procedimientos habituales de copia de seguridad múltiple y versionada, el contenido de la revista se replica en el repositorio institucional de la Universidad de Alicante (basado en Dspace, <https://duraspace.org/dspace/>). La página principal de la revista en el citado repositorio es: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/5269?locale=es>

### PROTOCOLOS DE INTEROPERABILIDAD

La revista implementa el protocolo OAI-PMH (Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting, <https://www.openarchives.org/pmh/>), un mecanismo para la recolección de metadatos de repositorios. Esta característica se puede comprobar mediante la siguiente petición: <https://alternativasts.ua.es/oai>

## Responsabilidades éticas

La publicación de artículos en una revista con revisión por pares es un reflejo directo de la calidad del trabajo de sus autores/as, y del compromiso y cualificación de los investigadores e investigadoras que actúan como revisores/as. Por ello, es responsabilidad y deber del Comité Editorial de la revista *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* recordar a los/as autores/as que es una

publicación comprometida con los principios éticos de la actividad científica en los siguientes términos:

### 1. Publicación y autoría

Todos los artículos deben incluir un listado de referencias, así como indicar si han recibido apoyo económico. Los trabajos deben estar libres de plagio o fraude científico, cuyos supuestos\* se enumeran de manera no exhaustiva a continuación:

- Plagio: copia literal sin entrecomillar y citar la fuente; copia sustancial (materiales de investigación, procesos, tablas...); parafrasear o reproducir ideas sin citar la fuente y/o cambiando el significado original; reutilizar y enviar textos propios ya publicados sin indicar la fuente y el parafraseo abusivo incluso citando la fuente.
- Fraude científico: no reconocimiento de todos los investigadores/as participantes en la elaboración del trabajo, el envío simultáneo a varias publicaciones, la división de un trabajo en partes diferentes que comparten las mismas hipótesis, población y métodos, así como la utilización de datos falsos o no probados. Finalmente, los autores/as deben declarar a la revista los potenciales conflictos de interés cuando envían un trabajo.

\* Fuente: <http://www.ethics.elsevier.com/>

### 2. Responsabilidad de los autores/as

El envío de trabajos a *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* supone la lectura y aceptación de las normas editoriales y de publicación de la revista, incluida la participación en un proceso anónimo de evaluación por pares.

Todos/as los/as autores/as que firman un trabajo deben haber contribuido de manera significativa a su elaboración y deben estar de acuerdo con el resultado final y con el envío del trabajo para su evaluación. Haber ayudado en la recolección de datos o haber participado en alguna técnica no son, por sí mismos, criterios suficientes para figurar como autor/a. En general, para figurar como autor/a deben cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Haber participado en la concepción y realización del trabajo que ha dado como resultado el artículo en cuestión.
- b) Haber participado en la redacción del texto y en las posibles revisiones del mismo.
- c) Haber aprobado la versión que finalmente va a ser publicada.



La revista declina cualquier responsabilidad sobre posibles conflictos derivados de la autoría de los trabajos a publicar.

Los trabajos deben reconocer a todos/as los/as autores/as que han participado en su elaboración.

- Los datos utilizados en el artículo deben ser reales y auténticos.
- Los/as autores/as asumen la obligación de corregir y/o retractarse ante posibles errores detectados posteriormente.
- Los artículos han de ser inéditos y no pueden ser enviados simultáneamente a ninguna otra publicación.
- Los/as autores/as han de declarar cualquier asociación comercial que pueda suponer un conflicto de intereses en conexión con el artículo remitido.
- Los/as autores/as deben mencionar, en la sección de metodología, que los procedimientos utilizados con las personas participantes han sido realizados tras obtención de un consentimiento informado, cuando así proceda.
- Los/as autores/as deben contar con permiso de publicación por parte de la institución financiadora de la investigación, cuando proceda.
- Los/as autores/as son responsables de obtener los oportunos permisos para reproducir parcialmente material (texto, tablas o figuras) de otras publicaciones y de citar su procedencia correctamente.
- Cuando se describen experimentos realizados en seres humanos debe indicarse si los procedimientos seguidos son conformes a las normas éticas del comité de experimentación humana responsable (institucional o regional) y a la Declaración de Helsinki de 1975 revisada en el 2000. No se deben utilizar nombres, iniciales u otros datos de identificación de los centros donde se ha realizado.

### 3. Proceso de revisión

Todos los artículos enviados a la revista se someten a un proceso de revisión por pares con las siguientes características:

- La selección de los revisores se realiza en función de normas y principios previos basados tanto en su cualificación como en la calidad de su producción científica.
- El proceso de revisión será totalmente anónimo tanto para los autores como para los revisores. Los artículos y sus revisiones serán tratados confidencialmente.
- Los revisores consideran, entre sus criterios de evaluación, el respeto a los principios éticos esenciales en la investigación científica.

- Los juicios expresados en las revisiones deben ser objetivos.
- Tanto autores como revisores deben revelar las relaciones y fuentes de financiación que puedan generar potenciales conflictos de intereses.

#### 4. Responsabilidades de los editores

- El Comité Editorial tiene la responsabilidad y autoridad para aceptar o rechazar un artículo basándose en las revisiones.
- El Comité Editorial revelará en su caso las relaciones o fuentes de financiación que puedan ser potencialmente consideradas como conflictos de intereses respecto a los artículos que rechaza o acepta.
- Sólo se aceptarán los artículos en los que existe una evidencia cierta sobre el cumplimiento de las normas editoriales.
- El Comité Editorial se reserva el derecho de retirar cualquier trabajo recibido, aceptado o ya publicado en caso de constatarse plagio, falsificación o publicación duplicada, así como los diversos supuestos de fraude científico anteriormente enumerados. Del mismo modo, promoverá la publicación de correcciones o retractaciones frente a errores detectados.
- El Comité Editorial se compromete a preservar el anonimato de los revisores de manera que nunca puedan asociarse con los artículos revisados.

#### 5. Cuestiones éticas de publicación

El Comité Editorial se compromete a:

- Vigilar y preservar los principios éticos de publicación.
- Evitar la publicación de material plagiado o elaborado de manera fraudulenta.
- Estar abierto a la publicación de correcciones, clarificaciones, retractaciones y disculpas siempre que sea necesario.
- Ofrecer apoyo en el proceso de retractación de artículos.
- Realizar todas las acciones necesarias para cumplir los estándares de compromiso intelectual y ético.

#### Política antiplagio

*Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* mantiene una política que garantiza la originalidad de todos sus artículos mediante el uso del software antiplagio Turnitin. Este instrumento permite detectar coincidencias o similitudes entre los originales enviados para publicar y trabajos publicados previamente en

---

otras fuentes. El Comité Editorial someterá a revisión antiplagio los artículos propuestos antes de proceder a su revisión formal y a su evaluación externa. En caso de detectar una posible práctica de plagio, el artículo será descartado para su publicación y se informará de ello a sus autores/as.

### **Exención de responsabilidad**

Tanto el Comité Editorial como la empresa editora declinan cualquier responsabilidad sobre el material publicado. Ni el Comité Editorial ni la empresa editora garantizan o apoyan ningún producto que se anuncie en la revista, ni garantizan las afirmaciones realizadas por el fabricante sobre dicho producto o servicio.



## PEER REVIEW PROCESS

*Alternativas* is an arbitrated journal which uses an external review process carried out by experts (*peer-review*). These experts are specialized in the knowledge of the researched subjects and in the methodologies used during research with a view to achieve the greatest quality standards in scientific quality in the published works.

The Editorial Board of *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* is in no case responsible for the credibility and authenticity of the works. In the same way, the opinions and facts presented in each article are the sole responsibility of their authors.

The received works are subject to the following editing process, in which each step requires to overcome the previous one:

**Acknowledgement of receipt.** The journal acknowledges the receipt of the completed procedures in order to keep the authors informed about the situation of their manuscripts and subsequently they will be informed about its approval or rejection.

**Review of the Editorial Board.** The Editorial Board will consider the work for publication by verifying if the work is appropriate for the coverage of the journal and if it satisfies the publication standards. In that case, the external review (*peer-review*) will take place.

**Peer-review.** The manuscripts will be reviewed anonymously (double blind) by two external reviewers, who are experts in the object of study and/or methodology used following the revision form of the original. In the view of external reports, the Editorial Board of the journal reserves the right to accept/refuse the articles for their publication, as well as the right to introduce style modifications and/or to shorten the texts, which exceed the text length permitted, by committing itself to respect the original content.

In the case of different opinions between the two evaluators, the works will be sent to a third evaluator. The works reviewed that could be considered to be published with prior modification must be returned within a period of 30 days, in the case of either minor or major corrections. When necessary, the new version of the text will be sent again to the evaluators. This process will be followed until there is definitive approval of the work

by the journal. The author(s) will receive the evaluation reports of the evaluators anonymously (according to the protocol of the journal) so that they can make the appropriate corrections or copies.

**Decision of the Editorial Board.** In general, once the external reports are seen, the decision of approval-rejection of works on the part of the Editorial Board is based on the following:

- a) originality: totally original, valuable information, repetition of known results;
- b) current and new;
- c) relevance: applicability of the results for specific problem-solving;
- d) significance: progress of scientific knowledge;
- e) reliability and scientific validity;
- f) presentation: good writing skills, organization (logical coherence and presentation).

**Review of the accepted articles.** When the article is ready for print, proofs will be sent to the author in a pdf file for revision. The only corrections allowed concern the formatting of the article. Authors have 72 hours to reply. If there is no reply, it is understood that the article is ready for publication. No changes are allowed to articles after publication online.

**Duration of the editing process.** The editing process can last between 4 and 6 months.

**Publication of the accepted articles.** The evaluated and accepted articles will be published in paper format as well as in digital format: the latter is available in this platform and in the [Institutional Repository of the University of Alicante \(RUA\)](#). As long as the definitive version of each issue is published, the evaluated and accepted articles will be published with its respective DOI in “postprint” format in the section “[Next articles](#)” in the electronic edition of the journal.

After the publication, the author or first signatory will receive a copy of the journal in paper format.

**Doubts and questions.** If you have any doubt or question, please [contact us](#) (see Contact section).

## Publication Frequency

The journal was founded with the same name in 1992 (issues from 1 to 15) by the Graduate School of Social Work of the University of Alicante. The journal has been published since 2009 (from issue 16) by the Department of Social Work and Social services of the same university.

It's published annually (December). The receipt of articles is open throughout the year, with the exception of August. The submission and publication of an article is free of charge.

As long as the definitive version of each issue is published, the evaluated and accepted articles will be published with its respective DOI in "postprint" format in the section "Next articles" in the electronic edition of the journal.

## Open Access Policy

Immediate access to the journal's contents is granted upon the belief that free access to research results can help foster global knowledge exchange.

## Archiving

### ARCHIVING AND DIGITAL PRESERVATION

In addition to the usual multiple version backup copy procedures, the journal contents are replicated in the institutional repository of the University of Alicante (based on Dspace, <https://duraspace.org/dspace/>). The journal website in such repository is: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/5269?locale=en>

### INTEROPERABILITY PROTOCOLS

The journal implements the OAI-PMH (Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting, <https://www.openarchives.org/pmh/>), <https://www.openarchives.org/pmh/>), protocol, a tool for metadata harvesting from repositories. This feature may be verified through the following request: <https://alternativasts.ua.es/oai>

## Ethical responsibilities

The publication of peer-reviewed articles in a journal is a direct reflection of the work quality of its author(s), as well as of the commitment and qualification of the researchers and investigators who act as evaluators. For this reason, is under the responsibility and duty of the Editorial Board of the journal *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* to remember the author(s) that the publication must always be committed to the ethical principles of scientific activity in the following terms:

## 1. Publication and authorship

All the articles must include a list of references, as well as indicate if the authors have received any financial support. The works must be free of plagiarism and scientific misconduct. Both assumptions\* are listed below in a non-exhaustive manner:

- Plagiarism: verbatim copy without quotation marks or not citing the source; substantial copy (investigation materials, processes, tables...); to paraphrase or reproduce ideas without citing the source and/or changing its original meaning; to reuse and send your own published texts without indicating the source and constantly paraphrasing.
- Scientific misconduct: non recognition of all the investigators involved in the elaboration of the work, simultaneously submit to different journals, division of a work in different parts which have the same hypothesis, population and methods, as well as the utilization of false or not proved information. Finally, when the authors send a work, they must announce to the journal the main conflicts of interest.

\* Source: <http://www.ethics.elsevier.com/>

## 2. Responsibility of the authors

The submission of works to *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* implies the lecture and acceptance of the editing and publication standards of the journal, included the participation in an anonymous peer-review process.

All the signatories of a work must have contributed in its elaboration in a meaningful way and they agree with its final result and submission. Helping in data collection or taking part in the development of some technique are not enough criteria to figure as an author. In general, to figure as one of the authors, you must fulfil the following requirements:

- a) You must have taken part in the conception and realization of the work that has resulted in the article in question.
- b) You must have taken part in the writing of the text and in the possible reviews.
- c) You must have approved the version which is finally going to be published.

The journal cannot accept responsibility for possible conflicts arising from the authorship of the works to be published.



- The author(s) who have taken part in this work are showed in the article.
- The information used in the article must be real and authentic.
- The authors assume the obligation to correct and/or recant possible mistakes found subsequently.
- The articles must be unpublished and cannot be sent to any other journal simultaneously.
- The author(s) must declare any commercial partnership that could mean a conflict of interest in connection to the article referred.
- In the section of methodology, the author(s) must mention that, where appropriate, the methods used with the people involved have been carried out with a prior and informed consent.
- Where appropriate, the author(s) must have permission to publish on the part of the funding institution of the research.
- The author(s) are responsible for the obtaining of appropriate licenses in order to reproduce material (text, tables or figures) of other publications partially and quote its source correctly.
- When the experiments carried out on human beings are described, the author(s) must indicate if the procedure followed is in accordance with the ethical standards of the responsible committee on human experimentation (institutional or regional) and with the Declaration of Helsinki of 1975 and reviewed in 2000. Do not include names, initials or any other identification data of the centres where the experiment was carried out.

### 3. Review process

All the articles sent to the journal are subject to a peer-review process with the following characteristics:

- The selection of evaluators is made according to the previous standards and principles based on their qualification, as well as on the quality of their scientific production.
- The review process will be totally anonymous for the authors, as well as for the reviewers. The articles and their reviews will be treated confidentially.
- The reviewers consider, among the assessment criteria, respect for essential ethical principles in scientific research.
- The opinions expressed in the reviews must be objective.
- The authors as well as the reviewers must reveal the relations and sources of funding that could generate potential conflicts of interest.

#### 4. Editors' responsibility

- The Editorial Board has the responsibility and authority to accept or refuse an article based on the reviews.
- If necessary, the Editorial Board will reveal the relations or sources of funding that could be considered as potential conflicts of interest regarding the accepted or refused articles.
- The articles will be only accepted, if there is some evidence of compliance with the editing rules.
- In case of plagiarism, falsification or duplicate publication, as well as the assumptions of scientific misconduct cited above, the Editorial Board reserves the right to withdraw a received, accepted or already published article. In the same way, the publication of corrections and retractions will be promoted against mistakes found.
- The Editorial Board commits itself to preserve the anonymity of the reviewers so that they can never be related to the reviewed articles.

#### 5. Publication ethical issues

The Editorial Board commits itself to:

- Protect and preserve the ethical principles of publication.
- Avoid the publication of plagiarized material or elaborated under false pretences.
- Be open to the publication of corrections, clarifications, retractions and apologies, where necessary.
- Provide support in the retraction process of the articles.
- Do whatever is possible to meet the standards of intellectual and ethical commitment.

#### Anti-plagiarism Policy

*Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* has an anti-plagiarism policy in place to guarantee the originality of all manuscripts using specialised anti-plagiarism software [Turnitin](#). This tool detects coincidences and similarities between texts submitted for publication and those previously published in other sources. Before proceeding with formal review and external assessment, the Editorial Committee will run plagiarism checks on submitted manuscripts. If suspected cases of plagiarism are detected, the manuscript will not be published and authors will be informed.

**Exemption from liability**

The Editorial Board as well as the publishing company decline any responsibility for the published material. Neither the Editorial Board nor the publishing company guarantee or support any product that is advertised in the journal or ensure the statements made about that product or service by the manufacturer.



## LISTADO DE PERSONAS EVALUADORAS 2019-2020

Aguilar Idáñez, M <sup>a</sup> José	Universidad de Castilla-La Mancha
Amezcuaga Aguilar, Teresa	Universidad de Jaén
Anaut Bravo, Sagrario	Universidad Pública de Navarra
Arias Astray, Andrés	Universidad Complutense de Madrid
Barahona Gomariz, María José	Universidad Complutense de Madrid
Campanini, Annamaria	Università degli Studi di Milano-Bicocca (Italia)
Campos Vidal, José Francisco	Universidad de las Islas Baleares
Castillo de Mesa, Joaquín	Universidad de Málaga
Cortês, Alexandra	ISCTE-IUL (Portugal)
Cury, Silvia Patricia	Universidad Complutense de Madrid
De la Red Vega, Natividad	Universidad de Valladolid
De la Rosa Gimeno, Pablo	Universidad de Valladolid
de Lucas y Murillo de la Cueva, Fernando	Universidad de Alicante
Delavalle, Marilena	Università di Torino (Italia)
Díaz Jiménez, Rosa M <sup>a</sup>	Universidad Pablo de Olavide
Dos Santos Ribeiro Neves de Abreu, Sonia Guadalupe	Instituto Superior Miguel Torga (Portugal)
Ferreira, Jorge	ISCTE-IUL (Portugal)
Fombuena Valero, Josefa	Universidad de Valencia
Gómez Ciriano, Emilio José	Universidad de Castilla-La Mancha
González Rio, M <sup>a</sup> José	Universidad de Alicante
Hidalgo Moratal, Moisés	Universidad de Alicante
Langarita Adiego, José Antonio	Universidad de Girona
Lascorz, Aurelio	Universidad de Castilla-La Mancha
Lázaro Fernández, Santa	Universidad Pontificia de Comillas
Lorente Molina, M <sup>a</sup> Belén	Universidad de Málaga
Martínez Martínez, Lucía	Universidad de Valencia
Mateo Pérez, Miguel Angel	Universidad de Alicante
Melgar Alcantud, Patricia	Universidad de Girona
Mesquida González, Josep Maria	Universidad de Barcelona
Miranda Aranda, Miguel	Universidad de Zaragoza
Morata-García de la Puebla, Belén	Universidad de Granada
Mosteiro Pascual, Amaia	Universidad de Deusto
Mota López, Rosalía	Universidad Pontificia Comillas
Munté Pascual, Ariadna	Universidad de Barcelona
Ovejas Lara, Rosario	Universidad del País Vasco

Palma García, M<sup>a</sup> de las Olas  
Pastor Seller, Enrique  
Pérez Eransus, Begoña  
Ponce de León Romero, Laura  
Ramos Feijóo, Clarisa  
Raya Díez, Esther  
Risquezu Buonaffina, Marielva  
Ródenas Rigla, Francisco  
Sánchez Moreno, Esteban  
Santos Ruiz, Ana M<sup>a</sup>  
Soler Javaloy, Patricia  
Sotomayor Morales, Eva  
Uriz Pemán, M<sup>a</sup> Jesús  
Vázquez Aguado, Octavio  
Zganec, Nino

Universidad de Málaga  
Universidad de Murcia  
Universidad Pública de Navarra  
Universidad Nacional de Educación a Distancia  
Universidad de Alicante  
Universidad de La Rioja  
Universidad Nacional de Educación a Distancia  
Universidad de Valencia  
Universidad Complutense de Madrid  
Universidad de Alicante  
Universidad de Alicante  
Universidad de Jaén  
Universidad Publica de Navarra  
Universidad de Huelva  
University of Zagreb (Croatia)

# A

## Alternativas



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

