



Universidad Internacional de La Rioja
Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades

Grado en Trabajo Social

**Buenas Prácticas en Intervención Social:
Políticas Públicas, Universidad y Entidades
Sociales**

Trabajo fin de estudio presentado por:	Rocío Arimon Sánchez
Tipo de trabajo:	Investigación Social
Director/a:	Juan Luis Chulilla Cano
Fecha:	07/07/2022

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, debo agradecer a mi director el Dr. Don Juan Luis Chulilla el exhaustivo acompañamiento que ha dedicado a este estudio, su paciencia y su capacidad para brindar sus conocimientos a mi saber.

En segundo lugar, a la jefa del Servicio de Prevención de la Dirección General de Infancia (Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía), Dña. Pilar Hidalgo Figueroa, por facilitar y dar vía libre a esta investigación.

En tercer lugar, a “nuestro” Servicio de Prevención de la Delegación Territorial de Córdoba por su labor profesional y humana; en especial a su jefa de Servicio, Belén Martínez Romero, sin cuya colaboración este trabajo no podría haberse realizado.

A la Universidad de Sevilla, en particular a M^a Victoria Hidalgo García y Bárbara Lorence Lara por haber participado en la aplicación de los cuestionarios y haber facilitado el acceso a la información en este estudio.

Un agradecimiento especial a todas las personas informantes que han participado en la autoevaluación del Programa, profesionales de los Servicios de Prevención de la Comunidad Autónoma de Andalucía y a todas mis compañeras y compañeros Nayfa de las provincias andaluzas.

Resumen

La formación y ejecución de políticas públicas en el desarrollo de Programas de intervención social son la clave para poder sentar las bases de las buenas prácticas profesionales, en tanto que en su gestación se establecen las claves que rigen la metodología de aplicación. Dicha realidad pone de relieve la necesidad de cumplir con unos estándares de igualdad, eficacia y eficiencia que no siempre son rigurosos ni están delimitados. La presente investigación surge como resultado del análisis de una modificación e innovación promovida desde Dirección General de Infancia en Programas preventivos; en éste se identifican y evalúan los factores que han resultado promotores en términos de calidad, evidencia científica y rigurosidad técnica y que ofrecen como resultado un ejemplo de buenas prácticas en el ámbito de la intervención social, en el que los actores de las Políticas Públicas, la Administración, los Servicios Sociales, la Universidad y las Entidades Sociales son protagonistas del escenario.

El estudio se focaliza en la Comunidad Autónoma de Andalucía y se evalúa de forma transversal un Programa Preventivo en el transcurso de su implementación.

Palabras clave: Programa basado en evidencia, Políticas Públicas, buenas prácticas, Universidad, Trabajo Social.

Abstract

The formation and execution of public politics in the development of Social Intervention Programs are the key to set the bases of good professional practices, as long as during its development the keys that rule the application methodology are set. This reality brings out the need to accomplish with equality, efficacy and efficiency standards that are not always rigorous or are not delimited. The present research arises as a result of the analysis of the modification and innovation in Preventive Programs promoted by the Directorate General for Childhood. In these Program are identified and evaluated the factors that have been promoters in terms of quality, scientific evidence and technical preciseness, and brings as a result an example of good practices in the field of Social Work. In this good practices the Public Politics, the Administration, the Social Services and the Social Entities are the key players on the scene.

This study is focused on the Autonomous Community of Andalusia and it is cross-cutting evaluated a Preventive Program throughout its implementation.

Keywords: Evidence-based Program, Public Politics, Good practices, University, Social Work.

Índice de contenidos

AGRADECIMIENTOS	2
1. Introducción	11
1.1. Justificación y fundamentación	11
1.2. Objetivos de la investigación	12
2. Marco teórico.....	14
2.1. Conceptualización de criterios básicos de Buenas Prácticas (BP)	14
2.1.1. Innovación	14
2.1.2. Efectividad	15
2.1.3. Sostenibilidad.....	15
2.1.4. Replicabilidad.....	15
2.2. Ampliación de criterios para concretar Buenas Prácticas (BP)	16
2.3. Propuesta de inclusión de otros indicadores susceptibles de validar BP	21
2.3.1. Equipos Interdisciplinarios	21
2.3.2. Evaluación interna y externa	22
2.3.3. Satisfacción laboral	26
2.4. Necesidad de evaluar y catalogar BP en Intervención Social. Breve análisis de BP en Andalucía	28
2.4.1. Normativa relativa a BP aplicable en Andalucía y criterios establecidos.....	28
2.5. Infancia y adolescencia. Normativa y buenas prácticas	30
2.5.1. Normativa relativa a la infancia en Andalucía	30
2.5.2. Buenas prácticas en el ámbito de atención a la Infancia	31
3. Metodología	34
3.1. Contextualización de la investigación.....	34
3.2. Metodología aplicada	35

3.3.	Enfoque, alcance y diseño	36
3.4.	Variables e instrumentos.....	36
3.5.	Población y muestra	36
3.5.1	Descripción de la muestra	36
3.5.2	Personal Informante	36
3.5.3	Variables de análisis del grupo “Entidades”	37
3.6.	Técnicas de recogida de datos.....	39
3.7.	Técnicas de análisis de datos.....	39
4.	Resultados y discusión	40
4.1.	Resultados	40
3.5.4	Innovación	40
3.5.5	Sostenibilidad	42
3.5.6	Efectividad	43
3.5.7	Replicabilidad.....	46
3.5.8	Ética	48
3.5.9	Trabajo en Red.....	49
3.5.10	Participación de la ciudadanía	50
3.5.11	Plan de actuación del Programa	54
3.5.12	Difusión de contenidos	57
3.5.13	Estudio de la satisfacción laboral.....	58
3.5.14	Administración de la Junta de Andalucía	61
3.5.15	Entidades Adjudicatarias.....	63
3.5.16	Universidad de Sevilla	63
3.5.17	Aportaciones realizadas por el personal informante.....	67
4.2.	Discusión de resultados.....	69

5. Conclusiones	74
6. Limitaciones y prospectiva	76
Referencias bibliográficas	77
Anexos.....	83

Índice de figuras

Figura 1. El lugar de evaluación en un ciclo de toma de decisiones.....	23
Figura 2. Formación académica Entidades.....	37
Figura 3. Coordinación vs formación académica.....	38
Figura 4. Valoración cambios introducidos	41
Figura 5. Planificación de las actividades llevadas a cabo	44
Figura 6. Adecuación de los recursos destinados.....	46
Figura 7. Valoración Trabajo en Red	49
Figura 8. Valoración Alcance del Programa.....	50
Figura 9. Cohesión entre personas y/o grupos	53
Figura 10. Proceso de reflexión interno	55
Figura 11. Perspectiva de género	56
Figura 12. Difusión de contenidos.....	57
Figura 13. Valoración del bienestar personal.....	59
Figura 14. Satisfacción respecto a la retribución económica	60
Figura 15. Valoración de la Importancia de que la US forme parte del Programa.....	64
Figura 16. Importancia de que la Universidad forme parte de Proyectos de intervención	67

Índice de tablas

Tabla 1. Criterios que identifican una buena práctica.....	17
Tabla 2. Estructura metodológica de la evaluación en el desarrollo comunitario	25
Tabla 3. Criterios para la selección de buenas prácticas.	29
Tabla 4. Intervenciones destinadas a infancia y buenas prácticas.....	32
Tabla 5. Muestra por grupo de análisis	37
Tabla 6. Categoría profesional Entidades.....	38
Tabla 7. Novedad de la metodología	40
Tabla 8. Innovación del Programa.....	41
Tabla 9. Valoración Mejora del Programa.....	42
Tabla 10. Valoración Perdurabilidad en el tiempo.....	42
Tabla 11. Valoración Impacto en el resto de la ciudadanía.....	43
Tabla 12. Resultados positivos	43
Tabla 13. Cumplimiento de Objetivos	43
Tabla 14. Demostrabilidad de resultados.....	44
Tabla 15. Eficiencia de la intervención en base a los recursos disponibles:.....	45
Tabla 16. Replicabilidad del Programa	47
Tabla 17. Viabilidad económica.....	47
Tabla 18. Viabilidad técnica.....	47
Tabla 19. Viabilidad interna	47
Tabla 20. Similitud de demandas/necesidades	48
Tabla 21. Participación de las personas usuarias en la elaboración de sus objetivos.....	51
Tabla 22. Participación de las personas usuarias en la evaluación de la intervención	51
Tabla 23. Empoderamiento de las Personas Usuarias	52
Tabla 24. Respuesta a necesidades/demandas.....	52

Tabla 25. Adhesión de las personas al Programa	53
Tabla 26. Definición, secuenciación y objetivos	54
Tabla 27. Sistematización y organización	54
Tabla 28. Seguimiento y/o evaluación	55
Tabla 29. Satisfacción de la labor desempeñada	58
Tabla 30. Satisfacción de las relaciones profesionales (Buen ambiente de trabajo)	58
Tabla 31. Satisfacción respecto al desarrollo personal	59
Tabla 32. Bienestar emocional	60
Tabla 33. Autodeterminación.....	61
Tabla 34. Impulso del Programa desde la Administración de la J.A.....	61
Tabla 35. Supervisión del SP.....	62
Tabla 36. Labor de acompañamiento del SP	62
Tabla 37. Esfuerzo y gestión del SP	62
Tabla 38. Importancia del trabajo desarrollado por los SP	62

1. Introducción

Las **buenas prácticas** en el ámbito de la intervención social suscitan el interés de las y los profesionales que dedican su labor en este campo. El trabajo social como disciplina práctica precisa de un saber teórico sujeto a **múltiples variables** que delimitarán el buen hacer profesional y su posibilidad de ser exportado a otras intervenciones.

El presente trabajo pretende indagar en aquellas variables que determinan y/o condicionan las buenas prácticas en el ámbito del trabajo social y la intervención, **estableciendo indicadores** que permitan medir la idoneidad de la intervención y evaluando un Programa que ha sido transformado por la Administración Pública en colaboración con la Universidad.

Se toma como ejemplo de análisis un Programa específico de atención a familias (NAYFA), impulsado por la Junta de Andalucía, gestado en colaboración con la Universidad de Sevilla e implementado por Entidades Sociales especializadas de reciente aplicación en todas las provincias andaluzas y que ha sido ejemplo de dicha transformación.

1.1. Justificación y fundamentación

La inequívoca conexión entre teoría y práctica en Trabajo Social y la búsqueda de un método único que determine el buen hacer profesional han delimitado el marco de la reflexión de la disciplina científica en este campo.

Sin embargo, en el tema que nos ocupa, no sólo la práctica teórica del Trabajo Social puede inferir en una buena práctica (BP); esto es, porque el desarrollo de Programas contempla la intervención social desarrollada en equipos multidisciplinares, que responden a una filosofía de las propias organizaciones que lo implementan y que quedan sujetas a las políticas públicas que determinan su actuación. Sin olvidar, la importancia de la pluralidad de las personas usuarias sobre quienes recae la misma intervención. ¿Existe entonces un medio para lograr establecer un modelo de buenas prácticas profesionales? ¿Qué variables deben considerarse para poder verter esta afirmación? ¿Dicho modelo podrá ser exportable a otros Programas similares? ¿Se pueden establecer indicadores en la buena práctica profesional?

A lo largo de la presente investigación se pretende dar respuesta a dichos interrogantes, ofreciendo una aproximación, ejemplificando y evaluando un Programa cuya transformación

pretende concluir en BP, aportando los indicadores que se consideran más relevantes tras llevar a cabo una revisión bibliográfica sobre el tema.

En esta línea, se considera de especial relevancia académica analizar la importancia de la voluntad política que pretenda superar un diálogo reflexivo que pueda ser sistematizado, por considerarse de absoluta necesidad y poder analizar el impacto que dichos cambios pueden ofrecer a la ciudadanía en su conjunto, como ejemplo de buenas prácticas en Trabajo Social y Administración Pública.

De este modo, el trabajo que sigue se fundamenta en una **investigación mixta** cuya relevancia radica en la **evaluación** del Programa preventivo de atención a niños, niñas y adolescentes en situación de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar, implementado en Andalucía (NAYFA, en adelante).

La importancia de atención a la infancia, la actual Ley de Protección a la misma y la relevancia del bienestar de las familias como **principal agente colectivo de ciudadanía**, constituyen los principales motivos de la elección temática del presente trabajo. Del mismo modo, la convicción personal de que la implementación de las Políticas Públicas debe contar con el tercer sector y la especialización existente en el mismo en el impulso de sus Programas y que éstos, deben ser supervisados por la Universidad para dotarlos de efectividad, validez científica y evidencia, sustentan el desarrollo de esta investigación. A su vez, mi experiencia profesional ejercida como técnica en dicho sector facilita el acceso a fuentes de información primarias que se consideran relevantes en el estudio (Universidad, Servicios de Prevención y Apoyo a la Familia, Entidades que desarrollan el Programa en las provincias andaluzas y Dirección General de Políticas Públicas).

Las buenas prácticas en Trabajo Social han de ser documentadas, analizadas, evaluadas, **compartidas** y puestas en práctica.

1.2. Objetivos de la investigación

El objetivo general de la investigación está estrechamente relacionado con el título que precede y a su vez incorpora un análisis metodológico de un Programa específico que pretende gestarse como ejemplo de BP.

Así, se puede concretar el objetivo general de la investigación:

- **Identificar** las bases que deben regir un Programa de intervención social para fundamentarse en una buena práctica profesional, en el ámbito de la C.C.A.A de Andalucía.

Como objetivos específicos derivados del objetivo general, se pueden delimitar los siguientes:

- Contrastar (o medir el impacto) de los cambios experimentados en el Programa Nayfa como consecuencia de la transformación impulsada desde la Administración.
- Aproximación a una justificación de la idoneidad/necesidad de buenas prácticas en Programas de Atención a Infancia, Adolescencia y Familias.
- Aplicar indicadores relativos a buenas prácticas a través de la evaluación interna de un Programa

Se debe especificar que a lo largo de toda la investigación se incorpora de manera transversal la perspectiva de género y los indicadores que hacen referencia a la misma con el objetivo de garantizar la correcta intervención en este análisis.

2. Marco teórico

En el presente apartado se desarrolla la fundamentación teórica que va a regir el estudio que se lleva a cabo. Se realiza una revisión bibliográfica (teorías, antecedentes, variables e indicadores) para sustentar la investigación que se pretende realizar, analizando y aunando conceptos relativos a Buenas Prácticas en el ámbito de la intervención social.

2.1. Conceptualización de criterios básicos de Buenas Prácticas (BP)

Las buenas prácticas han ido incorporándose al ámbito de lo social con un significado que abarca más allá de la simplicidad de “una práctica que es buena”. La delgada línea entre teoría y práctica y el consenso entre ambas se conceptualizan en los fundamentos que rigen la intervención y el modo en que se interviene. La búsqueda se concreta en la calidad y la excelencia de la intervención desarrollada. **No se trata de una buena práctica, sino de la mejor**, bajo estándares de calidad, evidencia, pertinencia y adecuación.

De acuerdo con la comunidad internacional, la UNESCO, en el marco de su programa MOST1 (Management of Social Transformations), ha especificado cuáles son las características generales que van a regir una buena práctica (UNESCO, 2003): innovadora, efectiva, sostenible y replicable.

2.1.1. Innovación

Una BP debe ser **innovadora** en el sentido de nueva creación. Existen numerosos organismos que referencian la innovación social como iniciativa a cumplir en procesos de intervención social, materializándose en la creación de documentos que argumentan la necesidad de su incorporación (véase la Guía para la innovación social de la Comisión Europea, 2013). La propia Comisión Europea (2020), define la innovación bajo premisas de desarrollar nuevos modelos o servicios que puedan satisfacer las necesidades sociales y ofrecer resultados mejores. Según la definición que propone la OCDE (1990) la innovación se concreta en la transformación de una idea en un producto o un servicio, un procedimiento de fabricación o distribución operativo, nuevo o mejorado, o un método que no existía para facilitar un servicio social. Es decir, la innovación debe contemplar la transformación de una práctica ya existente que incorpora nuevos elementos de mejora y/o la creación de una

metodología que perfecciona un servicio. No es un resultado casual, sino que existe una iniciativa que induce al/la profesional a pensar de un modo nuevo la forma en que realiza su intervención (Landow, 2004).

2.1.2. Efectividad

Ha de ser **efectiva**, resultando en un impacto positivo y éste ha de poder demostrarse. La efectividad se refiere al grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados esperados (ISO9000, 2015). En términos generales, una práctica eficaz debe poder demostrar un impacto positivo, tangible y observable. La eficacia en intervenciones sociales es un proceso continuo que debe ser evaluado para introducir los cambios necesarios para lograrla y mantenerla. Por tanto la efectividad debe responder a una evaluación previa, intermedia y final que pueda analizar datos contrastables y ofrecer resultados medibles.

Este es un criterio primordial para analizar una BP que a su vez, en nuestra opinión, es ambiguo y puede dar lugar a error. La efectividad en su sentido más amplio debe responder a criterios no sólo de resultados favorables en el cumplimiento de objetivos, sino en términos económicos en su aplicación, logrando la eficiencia de los medios utilizados.

2.1.3. Sostenibilidad

Debe darse la condición de ser una práctica **sostenible**, mantenida en el tiempo por sus exigencias sociales, económicas y medioambientales y duradera. Según define la ONU (1987), la sostenibilidad permite satisfacer necesidades presentes sin comprometer generaciones futuras. Aplicado a la intervención social, este concepto incorpora la necesidad de perdurabilidad en el tiempo y/o potencialidad de continuación.

Por otro lado, se refiere a la permanencia de la intervención desarrollada en el sentido de la durabilidad de la misma. Es decir, no se trata de intervenciones específicas o puntuales, sino que el resultado obtenido debe estar presente en el futuro y ser válido para la ciudadanía.

2.1.4. Replicabilidad

Es imprescindible que la experiencia de BP pueda ser **replicable**, sirviendo como un modelo para desarrollar políticas, iniciativas y actuaciones en otros lugares, siendo por tanto exportable a contextos de diferentes características. En este sentido, la replicabilidad no

implica una copia exacta, sino una contextualización de la iniciativa en un marco distinto (Gradaille y Caballo, 2016), pudiendo ser aplicada en una situación distinta. Para que pueda producirse la replicabilidad, la iniciativa debe contener aspectos globales de intervención, atención de necesidades comunes y la posibilidad real de ofrecer resultados similares siendo implementada en otra localización.

Para que una iniciativa pueda ser replicable **es imprescindible la viabilidad de la misma**. Gradaille y Caballo (2016), establecen criterios en torno a:

- Viabilidad económica: eficiencia en tanto a los recursos económicos disponibles.
- Viabilidad técnica: adecuación de la propuesta a los medios técnicos disponibles.
- Viabilidad interna: coordinación y consenso en el equipo responsable y/u organización que desarrolla la intervención.
- Viabilidad medioambiental: preservación del medioambiente.
- Viabilidad social: atención a demandas y necesidades comunes de la ciudadanía.

Todos estos criterios de viabilidad giran en torno a la no especificidad de la propuesta, sino a iniciativas globales que pueden ser realmente desarrolladas en otros contextos por disponer de elementos comunes, asequibles y alcanzables.

2.2. Ampliación de criterios para concretar Buenas Prácticas (BP)

En el desarrollo del estudio de BP en otras disciplinas, se han ido incorporando nuevos criterios que amplían aquellos ofrecidos por la UNESCO, reconfigurando así las claves necesarias para poder catalogar una iniciativa como una Buena Práctica Profesional.

Siguiendo a Gradaille y Carballo (2016), se ofrece a continuación un cuadro resumen de los criterios propuestos por diferentes organismos para proceder al análisis de aquellos más relevantes, añadiendo a la ONG Plena Inclusión, por ofrecer claves actuales y visibilizar al colectivo de personas con discapacidad.

En el próximo cuadro se han introducido modificaciones, obviando aquellos criterios que se repiten.

Tabla 1. *Criterios que identifican una buena práctica*

UNESCO (2003)	OIT (2003)	Agencia Andaluza de Evaluación Educativa (2012)	CEPAIM (2014)	Observatorio Internacional de la Democracia Participativa (2015)	Plena Inclusión (2019)
• Innovación • Efectividad • Sostenibilidad • Replicabilidad	• Ética Responsable • Trabajo en red • Eficiencia	• Respuesta a necesidades • Secuenciada y reflexiva • Documentada • Participación ciudadana • Seguimiento riguroso • Código Ético	• Genera cohesión • Potencia el empoderamiento • Redes sociales • Perspectiva de género	• Objetivos relacionados con la participación • Planificación y prácticas en el gobierno local • Corresponsabilidad • Liderazgo político • Responsabilidades definidas • Proceso educativo • Devolución de la información	• Impacto en el ejercicio de derechos • Atención a todas las personas • Fomentar ciudadanía plena • Facilitar sistemas de apoyo • Basada en datos y/o evidencia contrastable • Sistemática • Capacidad de trabajo en red • Revisión de las evidencias • Participación activa de las personas usuarias

Fuente: Gardaille y Caballo, 2016 (Elaboración propia)

Ética responsable y Código Ético

Ambos conceptos se refieren a la responsabilidad de las instituciones y sus trabajadoras/es, de respetar los valores y ética tanto de la propia organización, como del código específico de la rama profesional.

En tanto a la ética responsable correspondiente a las entidades que implementan su labor en el Tercer Sector, existe en España un Código de Conducta (2014) desarrollado por la Coordinadora de ONG para el Desarrollo de España que delimita el buen hacer de las entidades. Del mismo modo, a través del II Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social (2015), existe todo un catálogo de recomendaciones éticas con el objetivo de consensuar la acción que desarrollan.

A su vez los propios códigos éticos profesionales de obligado cumplimiento, delimitan la acción y los principios que han de regir la actividad profesional.

Sin embargo, el cumplimiento o no de dichos códigos recae sobre la responsabilidad implícita de las instituciones que desarrollan su labor, conformando un requisito para ser considerada la intervención como una BP.

Trabajo en Red

Es considerado muy resaltable que la BP permita el trabajo en red entre profesionales que desarrollan la labor, organizaciones cuya actividad es similar o entidades de diversa índole que pueden aportar contenidos transversales a la iniciativa. Autores como Ubieto (2016), consideran el trabajo en red como “una de las estrategias profesionales más innovadoras y efectivas” (p. 34) y determina el beneficio de su práctica en la unión del método científico con un método propio de hipótesis de trabajo compartido, mejorando así la intervención. El trabajo en red contempla de este modo la colaboración entre profesionales e instituciones; estas alianzas, “mejoran la coordinación de servicios, contribuyen al desarrollo de normas sociales compartidas y refuerzan la efectividad de las intervenciones” (Maya y Holgado, 2017, p. 150). Puede suceder que la pluralidad de agentes entorpezca o dificulte los procesos de organización, gestión y/o coordinación, pero la interpretación de la realidad será más amplia y dotará la intervención de una mayor calidad.

Participación ciudadana, empoderamiento, respuesta a necesidades, cohesión

Una BP ha de promover la participación de la ciudadanía, potenciar el empoderamiento de las personas y responder a necesidades y/o demandas reales, las cuales deben haberse evidenciado y estudiado. En este sentido, se considera necesaria la participación de la ciudadanía en la detección de necesidades, desarrollo de la iniciativa y evaluación de la intervención recibida.

Su participación es dialógica, se mantiene a la persona en el centro y se ordena la actuación en base a la misma (Cabrera, 2003). Además se debe potenciar la cohesión entre las personas destinatarias de la intervención, la pertenencia, la identidad y el respeto a la autonomía.

Las acciones desarrolladas deben ser atractivas para promover la adhesión de personas y la movilización de la comunidad.

Secuenciada, reflexiva, seguimiento y sistemática. Responsabilidades definidas

Ha de existir un plan de actuación perfectamente definido, secuenciado y concretado en objetivos a conseguir. Sin embargo, dentro de la propia actuación, la investigación debe transformarse en una investigación aplicada en el sentido de detectar los problemas que se derivan de la práctica, de los cuales nacerá un conocimiento que va a contribuir a planificar el propio Programa de intervención (Lera, 2006). Se trata por tanto de la creación de conocimiento a través de la práctica para mejorar el proceso; en este sentido la reflexión se traduce clave (Heler, 2005) siendo necesaria de manera continua, para poder mejorar aquellos aspectos que interfieren en el desarrollo de la intervención. Para ello, todo el trabajo debe estar sistematizado y organizado de tal forma que permita un seguimiento exhaustivo. La sistematización se convierte así en un método que permite obtener datos para mejorar la praxis (Carbonell y del Olmo, 2021).

Del mismo modo se debe conocer la temporalización de la intervención y los resultados e impacto generado. Cada profesional debe conocer con exactitud las responsabilidades que debe cometer y debe existir un reparto de obligaciones.

Por último, el seguimiento durante todo el proceso debe responder a las evidencias conseguidas, revisando resultados de datos obtenidos a través de evaluaciones y creando indicadores para ello.

Perspectiva de género

Este criterio, ha de incluirse desde la propia gestación de la formulación teórica de la intervención y transversalizarse durante todo el proceso, hasta el análisis y evaluación prestando especial atención a los indicadores de género. Incorporar la perspectiva de género es una tarea imprescindible para poder catalogar una iniciativa como BP y su revisión debe ser continua para poder dar una respuesta coherente y adaptarse a las necesidades diferenciadas. En este sentido, se deben reformular aquellas situaciones que supongan discriminación en función del sexo, adaptación de lenguaje inclusivo, etc.

“La incorporación transversal de la perspectiva de género o mainstreaming de género en los proyectos sociales supone tener en cuenta las diferentes condiciones, situaciones y necesidades de mujeres y hombres para que estas diferencias no se conviertan en desigualdades” (CEPAIM, 2014). La igualdad de género debe ser premisa de partida y de actuación básica en cualquier intervención social.

Redes sociales

El uso de las redes sociales para obtener apoyo social y la interacción que se produce en ellas (Castillo, 2018) constituye un campo para acercar la intervención social a la ciudadanía y supone una mejora en el acceso a poblaciones aisladas.

Se contempla por tanto como un indicador de BP la difusión de contenidos y/o actividades en redes sociales con el objetivo de impactar de manera global en un mayor número de personas.

Planificación y prácticas en el gobierno local y liderazgo político

En este sentido, la labor y el impulso que los gobiernos locales, las Administraciones y el liderazgo político en su conjunto tienen en tanto a la implementación de proyectos y/o Programas basados en BP es clave para su desarrollo. La determinación de recursos humanos y económicos, el carácter crítico, el esfuerzo y la gestión de los diferentes programas que se impulsan, depende en gran medida de la voluntad que desde la Administración se promueva. La creación y desarrollo de políticas participativas que resuelven problemáticas comunes, cuya metodología se define bajo su propia dirección y la participación de la propia Administración en la supervisión y gestión de iniciativas sociales es un aspecto a destacar en una BP.

Devolución de la Información

Devolver el proceso de intervención y los resultados a las personas participantes y a la ciudadanía en su conjunto, no es sólo un acto de transparencia sino un concepto relevante en cuanto a la estrategia metodológica y el derecho al acceso a la información de la ciudadanía. Constituye además un acto democrático y participativo, en el sentido de facilitar a las personas participantes “un contraste de la información, así como de los resultados que se recogen y valoran” (Martín, 2015, p. 389) y ello constata su importancia en BP.

Impacto en el ejercicio de derechos y atención a todas las personas

Acciones destinadas a la población en su conjunto y que no sean discriminadas por razón de raza, sexo, religión, cultura o diversidad funcional, constituyen otro indicador de BP. Además, si la iniciativa desarrollada se fundamenta e impacta en la atención a derechos fundamentales derivados de normativas estatales o europeas, consolidan otro indicador propio de BP.

2.3. Propuesta de inclusión de otros indicadores susceptibles de validar BP

Son y deben ser numerosos los conceptos que conformen los indicadores para categorizar BP, pues su relevancia radica en ello. Habiendo aproximado aquellos aspectos considerados más significativos en el establecimiento de una buena práctica profesional en el ámbito social, a continuación se añaden aquellos que consideramos igualmente importantes, si no imprescindibles, aproximando las BP a la intervención con familias e infancia.

2.3.1. Equipos Interdisciplinarios

La intervención social es desarrollada por diferentes profesionales que aportan teoría y práctica desde las diferentes ramas sociales. Carballeda (2002), refiere la imposibilidad de desligar el discurso sobre la intervención del de otras disciplinas que intervienen. La construcción empírica y práctica del Trabajo Social, la Educación Social, Pedagogía, Sociología, Psicología, etc. se nutren de manera continua y están inequívocamente relacionadas. De este modo, “cada profesional desarrolla tareas en función de los conocimientos y preparación previa pero también que aquellos se irán complementando a través del trabajo en equipo” (Úcar y Llena, 2006, p. 26). Es imprescindible generar espacios

en los que se desarrollen trabajos interdisciplinarios bajo equipos correctamente profesionalizados y tareas específicas asignadas.

Tal y como afirman Gradaille y Caballo (2016), “este criterio obligará a revisar las metodologías empleadas, puesto que se abordarán cuestiones desde diferentes ópticas disciplinares y por diferentes profesionales con el fin de dar respuestas complejas y entrelazadas” (p. 81), impactando en la efectividad de la intervención.

En palabras de Becerra (2005):

“La interdisciplinariedad debe apreciarse como el atributo que permite enfocar la investigación de problemas complejos de la realidad a partir de formas de pensar y actitudes asociadas a la necesidad de comunicarse, cotejar y evaluar aportes, integrar datos, plantear interrogantes, buscar marcos integradores, interactuar con hechos, validar supuestos, extraer conclusiones, contextualizar y englobar los resultados alcanzados en un conjunto organizado” (p. 119).

Es por tanto una búsqueda común desde las diferentes disciplinas profesionales, que va a guiar un proceso de adaptación para una intervención integral, fundamentándose en teorías multidisciplinares que se aúnan para organizar y analizar una problemática y ofrecer la respuesta más eficaz ante ésta.

La interdisciplinariedad en equipos sociales es fundamental en el sentido de cooperar desde una lógica racional, reflexiva y crítica, donde diferentes saberes disciplinarios interactúan en la búsqueda de metodologías o prácticas que buscan resultados o soluciones comunes (Becerra, 2005).

La riqueza de un equipo interdisciplinar amplía la mirada y búsqueda de respuestas especializadas desde el “saber hacer” de diferentes profesiones, constituyendo así otro indicador relevante para el ejercicio de BP.

2.3.2. Evaluación interna y externa

El objetivo principal de una evaluación es validar la idoneidad de la intervención llevada a cabo, evaluando la calidad de la iniciativa analizada. Mateo (2000), la define como un proceso encaminado a recoger información, cuya finalidad es emitir un juicio de valor respecto a una intervención. En este sentido, Pérez (1999), amplía el significado añadiendo

la búsqueda de mejora del objeto analizado como un medio propio de la evaluación, más allá que el fin último de valorar la misma. Es decir, evaluar conforma un proceso que valora el éxito o el fracaso, la idoneidad entre los objetivos perseguido y los resultados alcanzados y la detección de las modificaciones necesarias para mejorar el proceso y no se produce en un momento puntual, sino que se elabora de manera continua.

Siendo un proceso, ¿cuál es el mejor momento para iniciar la evaluación? ¿Dónde podemos ubicarla? Para Fernández-Ballesteros (1987), la evaluación se inicia en el mismo momento de detectar necesidades y permanece presente durante todo el proceso, que ella lo resume en 7 etapas que se suceden de manera continua (fig.1).

Figura 1. *El lugar de evaluación en un ciclo de toma de decisiones.*



Fuente: Fernández-Ballesteros, 1987 (Elaboración propia).

La evaluación de necesidades conformaría el paso previo a la implantación de la intervención, seguida del establecimiento de objetivos que se desean cumplir. Previo a establecer el Programa, se determinan las mejores acciones que pueden abarcar los objetivos encontrados, fundamentándose entonces en la teoría que precede a la mejor práctica.

La implantación del Programa, entendido éste como “un amplio conjunto organizado de acciones establecidas para alcanzar unas concretas metas y objetivos y atender a las necesidades existentes” (Fernández-Ballesteros et al., 1989), responderá a una política social determinada que establecerá los elementos que formarán parte del mismo.

En este sentido cobra especial relevancia el desarrollo de políticas sociales, articuladas desde las políticas públicas, “(...) que se operacionalizan en Programas, proyectos y normativas” (Matos, 2005, p. 361).

La evaluación durante la implantación será necesaria para poder detectar de manera previa aquellos elementos que deben ser transformados para su mejora.

La evaluación de resultados, conformaría el momento de valorar la idoneidad del proceso implementado cuando éste se ha desarrollado durante un tiempo adecuado. Es entonces en este momento, cuando se produce una nueva toma de decisiones para reajustar la intervención llevada a cabo y superar las dificultades encontradas durante todo el proceso y poder redefinir la intervención

Caride (1994), establece con bastante precisión la importancia de los distintos tipos de evaluación que deben realizarse, estableciendo el momento de su aplicación y la preferencia en cuanto a quién debe realizarla (tabla 2). En la estructura que el autor ofrece, participan en la evaluación tanto las personas usuarias o participantes del programa, como expertos y profesionales teóricos, así como las personas profesionales que desarrollan la intervención y un equipo evaluador (tabla 2).

Tabla 2. Estructura metodológica de la evaluación en el desarrollo comunitario

Tipo de evaluación	Preferente	Tarea	Ámbito de aplicación
Del contexto (necesidades)	Territorio, grupos, sujetos, etc.	Estudio previo de la realidad: problemas, necesidades, recursos...	Diagnóstico, planificación y toma de decisiones
Del diseño	Expertos y profesionales en Programar	Análisis de criterios, justificación, coherencia, pertinencia	Diseño y planificación del Programa
Del proceso	Profesionales y participantes del Programa	Análisis del desarrollo: estrategias, procedimientos, niveles de ejecución, coordinación	Ejecución del Programa
Del producto	Equipo Evaluador	Valoración de resultados en relación con objetivos y necesidades: eficacia, eficiencia	Obtención de conclusiones y toma de decisiones

Fuente: Caride (1989)

Delimitada entonces la importancia de una evaluación constante, es imprescindible que ésta sea realizada de manera externa e interna. En el segundo caso, es necesario que sea ejecutada por equipos profesionales expertos en evaluación, pues de su precisión se concretará la idoneidad del Programa desarrollado y aquellos aspectos pertinentes de modificación para su mejora.

La evaluación de un Programa es:

“un proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información rigurosa —valiosa, válida y fiable— orientado a valorar la calidad y los logros de un programa, como base para la posterior toma de decisiones de mejora, tanto del programa como del personal implicado y, de modo indirecto, del cuerpo social en que se encuentra inmerso” (Pérez, García y Martínez, 1995, p. 73).

Es por tanto, un instrumento que sirve para validar la idoneidad o efectividad de una intervención, indicador indispensable de BP que ya establecimos al comienzo. Sin embargo no es la única función que cumple. ¿Por qué incorporar una evaluación interna-externa como indicador específico de BP?

La respuesta a dicho interrogante se desprende de la importancia de los resultados que vierten las evaluaciones realizadas, ajustándose de manera más o menos precisa al objeto delimitado de estudio. Se comprende entonces la dimensión más operativa de la evaluación, que no es sino las técnicas e instrumentos de recogida de información y la competencia de quien se encarga de esta labor. Por ello es indispensable que dicha práctica sea realizada por agentes expertos en la materia, externos al proceso de intervención aplicando técnicas de triangulación de datos y principios de multiinstrumentalización (Ruiz, 2001). Agentes externos, porque la elección de los instrumentos que regirán la evaluación no pueden ser aleatorios. Triangulación porque como ya hemos comprobado anteriormente, es necesaria la evaluación de personas que intervienen en el proceso a la par que profesionales externos al mismo, para evitar sesgar los resultados. La multiinstrumentalización permite alcanzar la rigurosidad que debe contener el proceso evaluativo.

En definitiva, la evaluación ha de ser exhaustiva, minuciosa, científica y rigurosa y debe ofrecer evidencias empíricas, objetivas, contrastables y sistemáticas para su validación, pasando a constituir un indicador de BP.

2.3.3. Satisfacción laboral

La calidad de vida laboral es entendida como “la humanización de la vida en el trabajo, potenciando ambientes laborales saludables, eficientes y satisfactorios” (Barranco, 2011, p. 67). Cabe destacar que un/a trabajador/a feliz, es felizmente competente, de ahí la importancia de su satisfacción. Si ampliamos esta afirmación al ámbito del trabajo social con personas, su importancia alcanza niveles más evidentes debido a la relación de ayuda que se establece en el trabajo con personas cuyo objetivo final radica en mejorar su propia calidad de vida y bienestar.

El modelo de calidad de vida que ofrecen Schalock y Verdugo (2003), es plenamente aplicable al ámbito laboral de las organizaciones sociales. Estos autores establecen la multidimensionalidad de la calidad de vida en torno a la satisfacción personal en torno a: bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos.

Si trasladamos dichas dimensiones a la calidad de vida laboral, podemos inferir lo siguiente:

- Satisfacción personal: obtener satisfacción de la labor que se desempeña en el ámbito profesional.
- Relaciones interpersonales: relaciones profesionales sanas y saludables. Buen ambiente de trabajo.
- Desarrollo personal: obtención de aprendizajes, formación, competencias y mejora profesional en la persona.
- Bienestar físico: ligado al ámbito material de la localización del trabajo, como podría ser la adecuación de elementos de trabajo (sillas, mesas, calefacción, aire acondicionado, etc.).
- Bienestar material: satisfacción con la retribución económica y/o jornada laboral.
- Bienestar emocional: cuidado de las necesidades emocionales de las/os profesionales, reconocimiento de la labor realizada, etc.
- Autodeterminación: sentimiento personal de valía, las opiniones del/a profesional son tenidas en cuenta.
- Inclusión social y derechos: sentimiento de pertenencia a un equipo y respeto a los derechos del/a trabajador/a (en este sentido, baja laboral, conciliación, respeto al horario laboral, etc.)

El cumplimiento de estas ocho dimensiones/necesidades previene el burn-out y favorece el *engagement*. “El *burnout*, o síndrome de quemarse por el trabajo, es una enfermedad laboral psicosocial” (Barranco, 2007, p.81). La sensación de agotamiento, de estrés laboral y de insatisfacción en el trabajo es una realidad en el ámbito profesional de la intervención social, causando un efecto devastador en las/os profesionales.

“Las investigaciones evidencian que el *burnout* se genera a consecuencia de las inadecuadas condiciones laborales existentes en la organización, teniendo un efecto modulador las condiciones externas a la organización” (Barranco, 2007, p. 83). Por tanto, es una consecuencia derivada de factores externos a la persona y sobre los que de manera precisa, se puede intervenir.

El *engagement*, por su parte, es considerado como un estado mental subjetivo que implica una atención profunda hacia un objeto o actividad (Dahlgren, 2006). En castellano, se traduce literalmente como compromiso; puede considerarse también como la dedicación,

responsabilidad, implicación, involucración o vinculación que un profesional tiene con su trabajo. Resulta en pasión, entusiasmo, esfuerzo y energía; sería el resultado de la no existencia de *burnout*, enemigo del *engagement*.

Por tanto, la salud laboral se convierte en un factor clave en los Programas de intervención social al potenciar el desarrollo de las/os profesionales que intervienen, impactando en la calidad del servicio prestado y favoreciendo la atención a las necesidades de las personas usuarias, mejorando su propia calidad de vida.

Es por todo ello, que se propone la creación de una escala de satisfacción laboral en base a las ocho dimensiones propuestas, como indicador propio de un criterio aplicable a la conformación de buenas prácticas.

2.4. Necesidad de evaluar y catalogar BP en Intervención Social. Breve análisis de BP en Andalucía

Ante la inconsistencia de un catálogo explícito que determine a través de indicadores medibles y contrastables la efectividad y consistencia de aquellas iniciativas sociales que pueden considerarse como BP, se requiere el consenso y estudio de aquellas que han sido valoradas como tal.

Ante la inexistencia de una herramienta que permita medir objetivamente las BP en Intervención Social, se corre el riesgo de una reproducción sesgada de tales prácticas. Si a ello le unimos la obligación requerida desde la normativa europea, establecida en torno a una base que lejos de ser sólida se tambalea en sus cimientos, nos estaremos alejando no solo de las buenas prácticas profesionales, sino de aquellas que pueden ser catalogadas como las mejores.

2.4.1. Normativa relativa a BP aplicable en Andalucía y criterios establecidos

Es el organismo de la Unión Europea quien establece las bases para la detección, análisis y difusión de buenas prácticas como una herramienta de gestión en la política regional comunitaria en tanto a las actuaciones realizadas. De manera específica, durante el período de programación de 2014-2020, son los Reglamentos (UE) nº 1303/2013, de 17 de

diciembre, y el Reglamento (UE) nº 808/2014, de 17 de julio quienes consolidan dicha normativa.

En concreto, establecen un requerimiento a todos los Órganos Gestores que reciben fondos económicos de presentar al menos una buena práctica al año.

Los criterios que vienen establecer la identificación y selección de una BP, se muestran en la tabla que sigue.

Tabla 3. *Criterios para la selección de buenas prácticas.*

CRITERIO	ALCANCE	DEFINICIÓN
Difusión	A beneficiarias/os potenciales y al público en general	Difusión de la actuación realizada y del papel de los Fondos Europeos
Innovación	Metodología, tecnología, proceso, servicio, herramienta, territorio, público	Incorporación de elementos innovadores
Adecuación	Los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos planteados	Grado de cumplimiento de objetivos, actividades desarrolladas y resultados en términos cualitativos, cuantitativos y físicos.
Contribución	Resolver un problema/debilidad detectada	Explicar a qué problemática responde el proyecto y cómo se favorece el desarrollo del territorio o población diana.
Cobertura	A beneficiarias/os y población general	Alto grado de cobertura.
Criterios Horizontales	Igualdad de oportunidades, responsabilidad social y sostenibilidad ambiental	Indicar cómo se han aplicado dichos criterios a la actuación desarrollada.
Sinergias	Políticas o instrumentos de intervención pública	Se valora si la actuación ha favorecido la actuación de otros Fondos (regionales, nacionales, europeos).

Fuente: Dirección General de Fondos Europeos de la Junta de Andalucía (Elaboración propia).

Los criterios adoptados, además de resultar ambiguos e insuficientes a nuestro parecer, son aplicados de igual manera a diferentes proyectos que abarcan áreas muy distintas (empleo, educación formal, salud, social, infraestructuras, etc.); del mismo modo, los indicadores que deben sostener y fundamentar cada una de los criterios, son inexistentes.

Por último, añadir que si los pilares básicos de una BP giran en torno a la innovación, efectividad, sostenibilidad y replicabilidad, éste último ha sido obviado en la catalogación de buenas prácticas propuesta desde el FSE.

2.5. Infancia y adolescencia. Normativa y buenas prácticas

2.5.1. Normativa relativa a la infancia en Andalucía

La actual Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía es la normativa que rige los derechos de protección a la Infancia en el ámbito territorial andaluz

El principio básico que rige esta Ley es el interés superior del menor y el bienestar infantil en el sentido más amplio de su significado, promoviendo la existencia del mismo a través de acciones de prevención e interviniendo cuando existen dificultades o riesgo de vulnerabilidad. Por tanto la prevención y el tratamiento serán los dos ejes principales de actuación.

Los aspectos más relevantes de cara a esta investigación se recogen a continuación:

- Se delimita el valor social de la infancia y el derecho al disfrute de esta condición (art.3).
- Se promueve de manera específica la prevención, protección y apoyo a las familias (art.9). La prevención se desarrolla a lo largo de los art.67, 68, 69 y 70, en los que se hace referencia explícita a la parentalidad positiva, al favorecimiento del buen trato y al apoyo a las familias para ejercer sus competencias parentales de un modo positivo.
- Prevención de cualquier forma de violencia y buen trato a la infancia (art.10).
- Colaboración de las universidades de Andalucía para realizar investigaciones e informes relativas a la infancia y adolescencia y diseñar y evaluar estrategias de intervención (art.35.2).

- Derecho al desarrollo y crecimiento en el seno de una familia, para lo que la Administración procurará los apoyos necesarios para fomentar las buenas prácticas parentales (art. 45).
- Derecho a los Servicios Sociales y a la atención social, garantizando su atención en el sistema público, favoreciendo una atención social integral, adoptando las medidas de coordinación necesarias para ello (art.51).
- Los art. 75 y 76, hacen referencia a las actuaciones en el ámbito educativo y en el ámbito de los servicios sociales que se organizan para prevenir, detectar y atender a menores en situación de dificultad o riesgo.
- Amplia normativa en torno a situaciones de riesgo, tutela, guarda y desamparo (art.87-98)
- Consideraciones relativas al acogimiento, adopción, centros de protección de menores (art.99-136).
- Delimitación de infracciones, sanciones y tratamiento (art. 137-151).

2.5.2. Buenas prácticas en el ámbito de atención a la Infancia

La normativa de protección y prevención a la infancia regula e insta a las Administraciones a fomentar intervenciones que promuevan el buen trato. La evidencia científica en torno a la prevención ha demostrado la efectividad de la misma y la eficiencia en tanto a los recursos económicos invertidos. Prevenir significa actuar antes de que la problemática aflore o se agrave.

El resultado de las prácticas encaminadas a la intervención con niñas, niños y adolescentes se extiende al resto de la población o ámbitos sociales (escuela, familia, salud, redes sociales), e impacta de manera transversal en contenidos tales como igualdad, equidad, respeto, resolución de conflictos, etc. La importancia de analizar BP en el ámbito de la Infancia, radica tanto en el objeto de intervención (niñas, niños y adolescentes), como en los **efectos que se extrapolan a la ciudadanía.**

El SIIS, Centro de Documentación y Estudios (2017), ha elaborado un documento que analiza las tendencias en buenas prácticas a la infancia en situación de riesgo, que se pasan a detallar a continuación (tabla 4).

Tabla 4. *Intervenciones destinadas a infancia y buenas prácticas*

Ámbitos	Procedimiento	Resultados
Atención Temprana y detección precoz	Ofrecer apoyo suplementario en los primeros años de vida (0-6)	Mejora de rendimiento intelectual, lenguaje receptivo, vínculo de apego, habilidades sociales y emocionales
Mejora de habilidades parentales	Hacer frente a las etapas de crianza, ofreciendo apoyo y fomentando la parentalidad positiva	Reducción de comportamientos disruptivos
Promoción de salud física y mental	Programas de Salud materno-infantil	Ayudas para la adquisición de gafas, audífonos, higiene infantil
	Acceso a servicios relativos a la salud de menores no contemplados en el Sistema Público	Servicios de orientación a familias
	Hábitos de vida saludable en la familia (alimentación, higiene, deporte, etc.)	Servicios de cuidado
	Programas de desarrollo social y emocional en menores	Servicios de salud
		Visitas domiciliarias en prevención y seguimiento
Mejora del rendimiento escolar	Acompañamiento educativo de progenitores	Mejora del rendimiento académico
	Refuerzo escolar	Mayor nivel de aprobados
	Acceso a material escolar	Obtención de resultados superiores a sus homólogos en cursos posteriores
		Integración de las familias en la dinámica escolar
Acceso a programas culturales, de ocio y tiempo libre	Catálogo de actividades	Escuelas de verano
	Acceso a familias en situación de desventaja	
Inclusión de los progenitores en Programas que mejoren situaciones de vulnerabilidad	Mejoras en ámbito económico, salud mental, soledad, falta de redes de apoyo	Interconexión entre programas ante la detección de necesidades y derivación a proyectos específicos.
		Centros integrales de apoyo y orientación a las familias

Fuente: SIIS, Centro de Documentación y Estudios (2017). Elaboración propia.

La atención de las necesidades de la unidad familiar en los Programas de atención a la infancia debe ser integrada en los mismos sin que ello detraiga la intervención enfocada en las/os menores. Las intervenciones destinadas a la mejora de la situación socioemocional de las figuras parentales, recae de manera indirecta sobre niños/as y adolescentes. A su vez, las intervenciones destinadas a éstos últimos generan un impacto en el resto de la ciudadanía.

Por todo ello, nos resulta especialmente relevante analizar las Buenas Prácticas Profesionales en Programas de Atención a la Infancia que posteriormente se realizará a través del marco metodológico en torno a la evaluación del Programa Nayfa.

En este sentido se debe reconocer que existen amplios documentos de relevancia académica que determinan indicadores de BP en atención a la Infancia, resultando de interés nombrar aquel editado por la Federación Española de Municipios y Provincias, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad “Guía de Buenas Prácticas en Parentalidad Positiva” (Rodríguez et al., 2015), el cual contiene un instrumento que recoge y evalúa 25 BP con más de 100 indicadores. Se debe especificar sin embargo, que no se analiza de manera transversal un Programa de Intervención Social, sino una práctica profesional específica en atención a Infancia, aunque el mismo comparte diversos indicadores presentes en este estudio.

3. Metodología

En el presente apartado se detalla la metodología a seguir y la contextualización del marco empírico.

3.1. Contextualización de la investigación

El marco contextual de este estudio se aplica sobre la evaluación del Programa Nayfa, de reciente implantación en la CC.AA de Andalucía. Este Programa, es sucesor de Programas previos “de atención, orientación e intervención con familias con menores en situación de conflicto y/o dificultad social”, desarrollado durante varios años en Andalucía e implementado en sólo 5 provincias andaluzas.

En un proceso de mejora y con el objetivo de definir un modelo único, se procedió al análisis del Programa existente “desde la Dirección General de Infancia, en colaboración de la Universidad de Sevilla y con la participación de los Servicios de Prevención de las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, así como entidades especializadas” (2019, Junta de Andalucía), que venían desarrollando el mismo .

Como resultado de esta evaluación nace el Programa Nayfa, un Programa:

“De carácter eminentemente preventivo y bajo el enfoque de derechos de la infancia y de parentalidad positiva, a fin de llevar a cabo su implementación en todas las provincias de Andalucía, en favor de los niños, niñas y adolescentes y sus familias e incidiendo en las situaciones de mayor vulnerabilidad” (Junta de Andalucía, 2019).

Los cambios más relevantes comprenden:

- **Ampliación a todo el territorio andaluz:** el Programa se desarrolla en las 8 provincias.
- **Incorporación de la Universidad de Sevilla (US en adelante):** evalúa el Programa anterior, establece unicidad de criterios en cuanto a la evaluación, seguimiento, análisis de competencias parentales, entrevistas e introduce cuestionarios estandarizados de obligada aplicación. Forma a las/os profesionales para aplicar de manera correcta los protocolos establecidos, realiza análisis de datos en tanto a

objetivos, grado de cumplimentación y población destinataria. Incorpora seguimientos y evaluación pre y post.

- **Composición de equipos interdisciplinarios especializados:** formados por profesionales de la psicología, del trabajo social y de la educación social y especializados en situaciones de conflictividad familiar.

Estos cambios han exigido a las Entidades que venían desarrollando el anterior Programa, un proceso de adecuación a los nuevos procesos introducidos, siendo agentes clave del cambio producido a raíz de la incorporación de la US como agente evaluador externo.

En su labor de acompañamiento y supervisión, son los Servicios de Prevención y Apoyo a la Familia (SP en adelante), dependientes de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación quienes gestionan, coordinan y supervisan la labor desarrollada por las Entidades adjudicatarias.

La derivación de las familias al Programa se realiza a través de Servicios Sociales Comunitarios, pudiendo ser identificadas desde diferentes ámbitos (sistema educativo, sanitario, jurídico, etc.) y siendo derivadas a los correspondientes SP, quien finalmente filtra la adecuación de las familias al Programa.

3.2. Metodología aplicada

La metodología que se va a aplicar es mixta, primando el enfoque cuantitativo junto a la incorporación de datos cualitativos en tanto a opiniones personales y conclusiones vertidas por las personas informantes, con el objetivo de describir y/o afianzar la interpretación de algunos datos cuantitativos para poder profundizar en su significado.

Se aplica un cuestionario que recoge todos los indicadores relativos a BP analizados previamente, con el objetivo de estudiar y evaluar el Programa Nayfa de manera interna a través de las opiniones y valoraciones de las y los profesionales que implementan el Programa (profesional técnico, Universidad -como agente evaluador externo-, y SP -como agentes supervisores de la Administración de la Junta de Andalucía-).

3.3. Enfoque, alcance y diseño

Se ha utilizado un enfoque descriptivo en el que se pretende desarrollar un estudio de variables predefinidas, analizando la relación cruzada entre el grupo de personas informantes y los indicadores de BP estudiados. El alcance combina un estudio descriptivo y explicativo. El diseño es transversal empleando una búsqueda empírica y sistemática.

Se hace necesario resaltar que, dada las limitaciones temporales que conlleva la presente investigación, ésta pretende ser un estudio exploratorio que pueda aportar resultados en tanto a la evaluación específica del Programa analizado, como herramienta que pueda medir BP aplicables a otros Programas de Intervención Social.

3.4. Variables e instrumentos

Se han analizado variables dependientes e independientes a través de la aplicación de un cuestionario. Las variables corresponden a los indicadores relativos a BP, divididos en 10 dimensiones (ANEXO 1).

3.5. Población y muestra

A continuación se describe de manera detallada el tamaño de la muestra, los grupos informantes y las variables primarias de estudio mediante las que se cruzarán los datos del análisis.

3.5.1 Descripción de la muestra

La población objeto de estudio de la presente investigación está compuesta por el personal de las Entidades que desarrollan el Programa Nayfa, el personal de los SP de la Junta de Andalucía (J.A en adelante) y el personal universitario que evalúa el Programa.

3.5.2 Personal Informante

Los cuestionarios realizados se han enviado a un total de aproximadamente 40 personas, de las cuales han respondido 27.

La muestra analizada comprende por tanto un total de 27 personas, cuyos grupos están divididos de la siguiente manera:

Tabla 5. *Muestra por grupo de análisis*

<i>Tipo entidad</i>	<i>COUNTA de Tipo entidad</i>	<i>% Respecto al Total</i>
ENTIDADES	16	59,3
SP	8	29,6
UNIVERSIDAD	3	11,1
45Suma total	27	100%

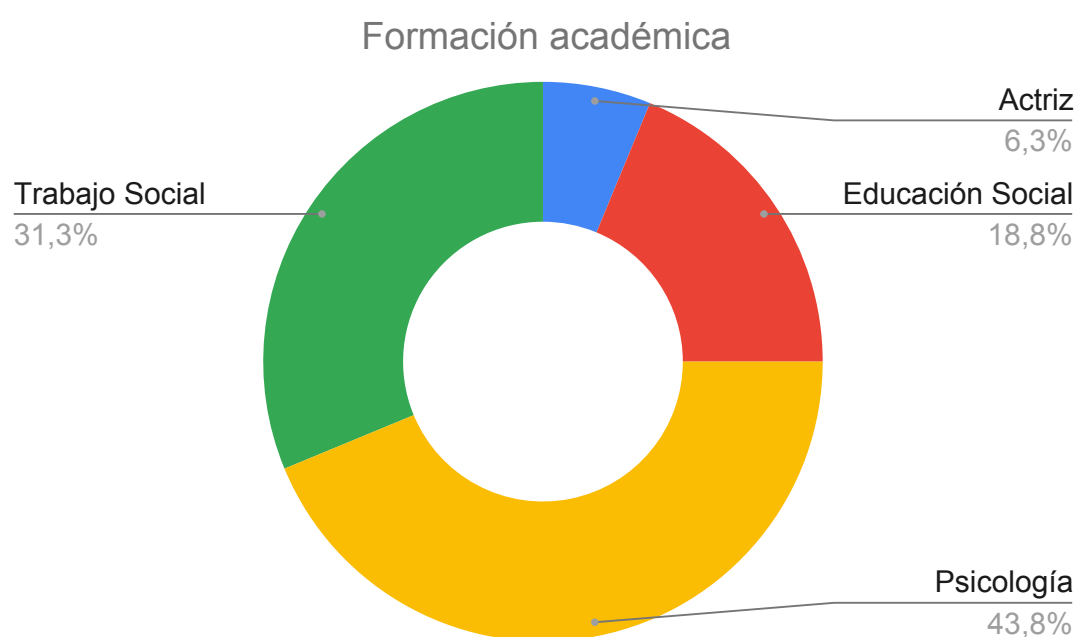
Debido a la protección de datos y la privacidad de la muestra analizada, se han obviado datos relativos a las provincias, a la edad y al sexo.

En el caso de las Entidades, por comprender el mayor núcleo de participantes y debido a la relevancia de sus respuestas, se han analizado las categorías laborales y profesionales (formación académica) que ostentan; se procede a su análisis a continuación.

3.5.3 Variables de análisis del grupo “Entidades”

Formación académica

Figura 2. *Formación académica Entidades*



Aparecen representadas las tres profesiones, véase Trabajo Social (31%), Psicología (44%) y Educación Social (19%); de manera exclusiva, hay también una persona del campo de la interpretación (6%). Se observan equipos interdisciplinarios.

Coordinación vs Personal técnico

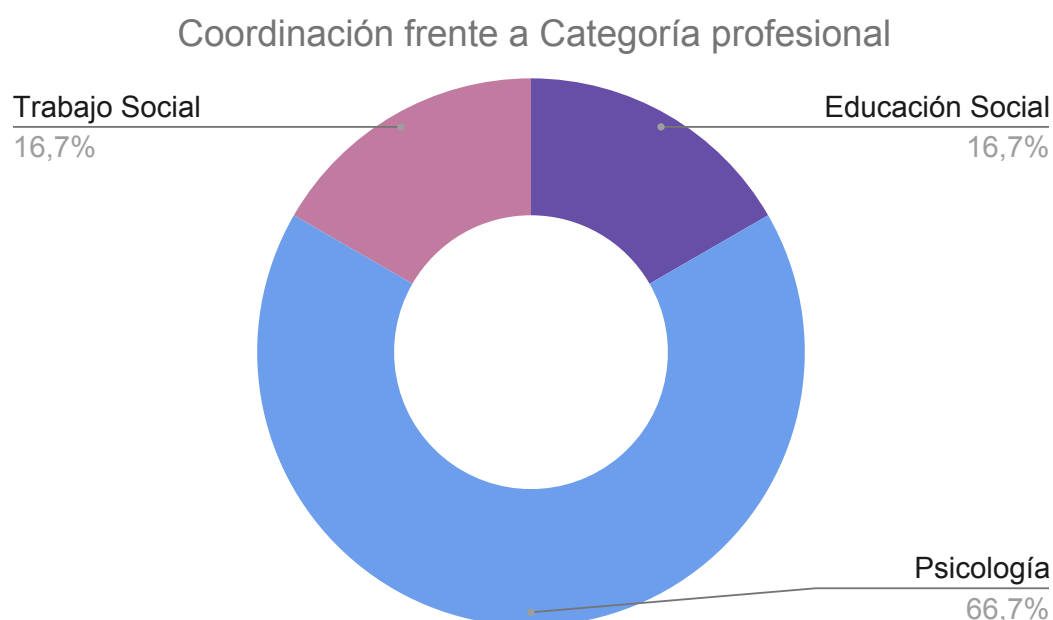
Tabla 6. *Categoría profesional Entidades*

<i>Categoría profesional (técnica/o en caso de no coordinar el Programa)</i>	<i>COUNTA de Categoría profesional (técnica/o en caso de no coordinar el Programa)</i>
Coordinación	37,50%
Técnica/o	62,50%

Los porcentajes entre técnicas/os y coordinadoras/es se corresponden con la conformación exacta de los equipos, compuestos por una persona coordinadora y dos técnicas/os.

Formación de las personas coordinadoras

Figura 3. *Coordinación vs formación académica*



Se puede observar que la coordinación en su mayoría (66%), está ostentada por psicólogos/as, aunque también existe representatividad de trabajadoras/es sociales (17%) y profesionales de la educación social (17%).

En este sentido cabe resaltar que es cada Entidad quien decide qué profesional coordina el Programa, sin existir una obligación o requerimiento sobre la formación profesional.

3.6. Técnicas de recogida de datos

Se han elaborado tres cuestionarios (ANEXO 1) a partir de los indicadores de BP estudiados, diseñados como “formularios de google” para favorecer la facilidad de respuestas, que han sido enviados desde la propia Administración de la Junta de Andalucía (jefa del SP de Córdoba), a los SP, a las Entidades y a la US.

Las respuestas se recogen en escala-Likert con 5 grados (1=mínimo acuerdo; 5=máximo acuerdo).

La recogida de datos de los sujetos en el estudio, previa autorización desde Dirección General de Infancia de la Junta de Andalucía, ha sido realizado de manera voluntaria. El personal ha recibido una breve explicación del estudio, compartiendo los objetivos de la investigación, instándoles a colaborar y recalcando el carácter confidencial y anónimo de sus respuestas.

3.7. Técnicas de análisis de datos

Una vez aplicados y recogidos todos los cuestionarios, los datos se introdujeron en el programa Excel, a partir del cual se han realizado diversos análisis estadísticos a través de la creación de tablas dinámicas y cruzando aquellas variables relevantes de análisis.

4. Resultados y discusión

En este epígrafe se procede a presentar los resultados obtenidos, representados a través de gráficos y tablas para facilitar su lectura.

4.1. Resultados

Se muestran los resultados obtenidos divididos en dimensiones de estudio. Debido a la extensión del cuestionario realizado y a la gran cantidad de indicadores analizados (50) y dada la extensión permitida en este trabajo, se exponen a continuación aquellas respuestas más relevantes representadas en gráficos y tablas para la facilidad de su lectura e interpretación.

3.5.4 Innovación

Se valoran los aspectos que se consideran innovadores del Programa.

Tabla 7. Novedad de la metodología

COUNTA de Tipo entidad	Tipo entidad		
	ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
¿Cómo valoras la novedad de la metodología que se aplica?			
2	6,25%		
3	18,75%	12,50%	
4	43,75%	87,50%	100,00%
5	31,25%		
Suma total	100,00%	100,00%	100,00%

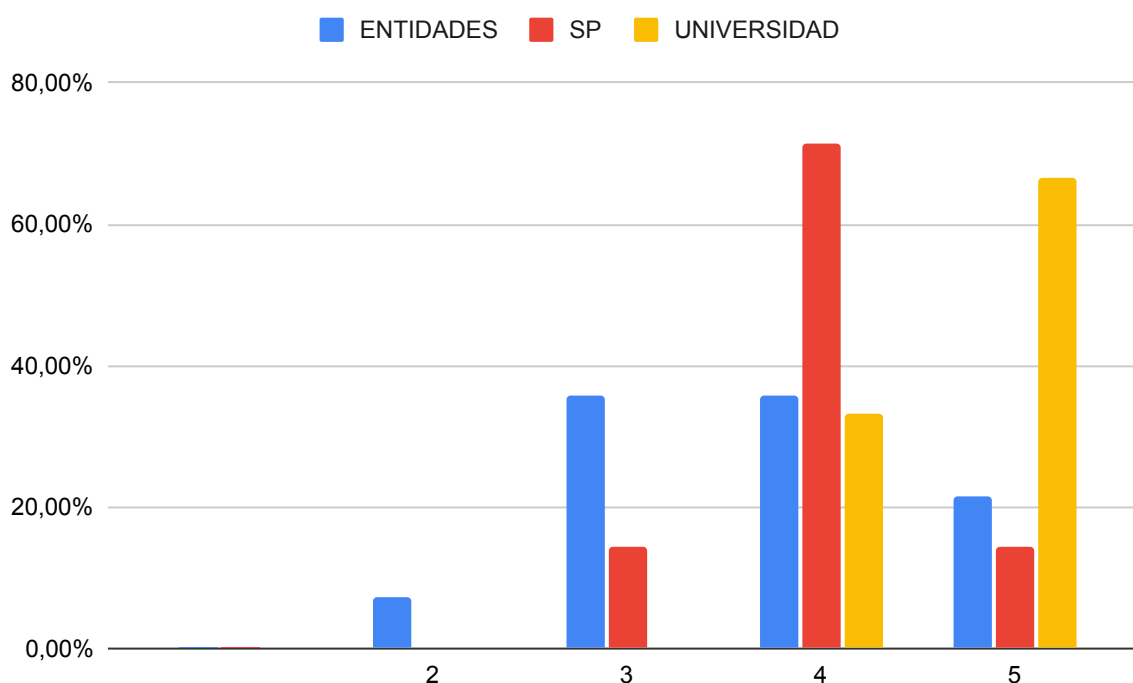
La metodología aplicada es valorada en su mayoría con una puntuación alta (4), existiendo unanimidad en la US y un alto porcentaje de profesionales (31,5%) de entidades que lo valoran con una puntuación superior (5), aunque se observa que ¼ de éstas vierten una valoración negativa y/o intermedia. Al ser la US precursora y responsable de la implementación de esta metodología, su respuesta exhibe la valoración que expertas universitarias hacen de la misma.

Tabla 8. *Innovación del Programa*

¿Consideras que el Programa es innovador?	ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD	Suma total
3	25,00%	25,00%		22,22%
4	50,00%	62,50%	66,67%	55,56%
5	25,00%	12,50%	33,33%	22,22%

Como se puede apreciar, el grueso de las puntuaciones se sitúan en una calificación de 4, denotando que los aspectos innovadores del Programa son valorados de manera positiva.

Figura 4. *Valoración cambios introducidos*



En esta valoración, en la que se evalúan los cambios introducidos en torno al Programa Nayfa con respecto a la metodología, la evaluación, las bases teóricas y el funcionamiento, las valoraciones están representadas de desigual manera. Mientras que la US (66,7%) considera que ha cambiado absolutamente, los SP (71%), creen que ha cambiado en gran medida; sin embargo las Entidades se debaten entre haber cambiado de manera considerable o relativa, ambas con un 35,7%. En este sentido, cabe preguntarse si las Entidades están aplicando al 100% los cambios metodológicos introducidos por la US.

Tabla 9. Valoración Mejora del Programa

En consecuencia a la anterior pregunta, ¿consideras que los cambios introducidos han servido para mejorar el Programa?		ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
	1		12,50%	
	2	18,75%		
	3	18,75%	12,50%	
	4	31,25%	12,50%	
	5	31,25%	62,50%	100,00%

Las mejoras del Programa son apreciadas de manera constante por los tres organismos con una valoración absoluta de cambio (US y SP) o repartida entre “en gran medida” y “absoluta” (Entidades). Aún así y en consecuencia a la pregunta anterior, aún existe casi un 40% y un 25% de Entidades y SP que no perciben mejora o consideran que ésta es muy leve.

Percepción de aspectos innovadores:

Las respuestas cualitativas en torno a esta pregunta, se exponen a continuación de manera agrupada:

- Modalidad mixta de intervención: individual, familiar y grupal
- Homogenización de protocolos de evaluación y diseño
- Aplicación de diferentes enfoques: orientación, psicoterapéutico y psicoeducativo
- Validez científica
- Evaluación de la Universidad
- Equipos Interdisciplinarios

3.5.5 Sostenibilidad

Se evalúa la perdurabilidad de la intervención en el tiempo y el impacto en el resto de la sociedad

Tabla 10. Valoración Perdurabilidad en el tiempo

¿Consideras que la intervención llevada a cabo a través del Programa Nayfa es perdurable o tiene potencialidad de continuación con el tiempo?		ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
	2	6,25%	12,50%	
	4	18,75%	25,00%	
	5	75,00%	62,50%	100,00%

Existe un consenso mayoritario que valora que la intervención es **absolutamente perdurable** en el tiempo, significando un relevante resultado que a su vez indica la importancia de la sostenibilidad de las actuaciones que se llevan a cabo y la eficacia de las mismas.

Tabla 11. Valoración Impacto en el resto de la ciudadanía

¿Crees que los resultados del Programa NAYFA impactan en el resto de ciudadanía?		ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
	3	25,00%	37,50%	33,33%
	4	37,50%	37,50%	33,33%
	5	37,50%	25,00%	33,33%

Tal y como se observa, existe disparidad de opiniones en tanto al impacto del Programa en el resto de la población, aunque en general se han establecido puntuaciones positivas. Cabe resaltar que esta pregunta es meramente subjetiva sin haber establecido parámetros objetivos de medición.

3.5.6 Efectividad

En esta dimensión se valora la efectividad del Programa, el grado de cumplimiento de objetivos, la *demostrabilidad* de los resultados, la eficiencia de la intervención, la planificación de las actividades y la adecuación de los recursos destinados.

Tabla 12. Resultados positivos

¿En qué grado consideras que la intervención llevada a cabo, se materializa en resultados positivos?		ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
	3	12,50%	12,50%	
	4	43,75%	62,50%	66,67%
	5	43,75%	25,00%	33,33%

Tabla 13. Cumplimiento de Objetivos

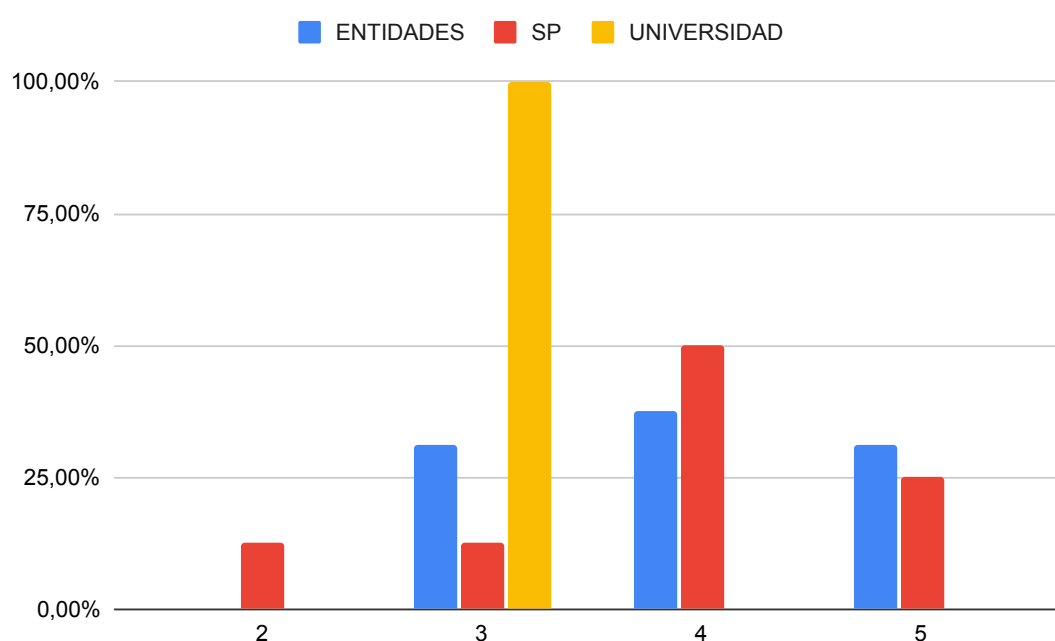
¿En qué grado crees que se cumplen los objetivos propuestos en el Programa Nayfa? (del Programa, no de los PIP)		ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
	3	12,50%		
	4	81,25%	62,50%	66,67%
	5	6,25%	37,50%	33,33%

Tabla 14. *Demostrabilidad de resultados*

¿Consideras que los resultados de la intervención se pueden demostrar? (en el sentido de ser objetivos, medibles, contrastables, fiables)		ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
	2	18,75%		
	3	31,25%	12,50%	
	4	25,00%	87,50%	66,67%
	5	25,00%		33,33%

En estos indicadores, las puntuaciones de los tres grupos objeto de estudio se mantienen en puntuaciones altas (4-5), existiendo unicidad de criterios valorativos, motivo por el que se han agrupado resultados. No obstante, cabe señalar que en el caso de la posibilidad de demostrar resultados, el grueso de la valoración de las entidades se sitúa en una puntuación intermedia (3), resultando por tanto en una valoración relevante al ser las/os profesionales quienes intervienen de manera directa con las familias.

Es necesario valorar si las Entidades **confían** en los protocolos de evaluación que miden el grado de cumplimiento de estos objetivos, puesto que existen (aplicados a personas usuarias y a profesionales intervinientes) y son aplicados de manera continua o si por el contrario, se valora una dificultad real que permita medir los resultados de las intervenciones.

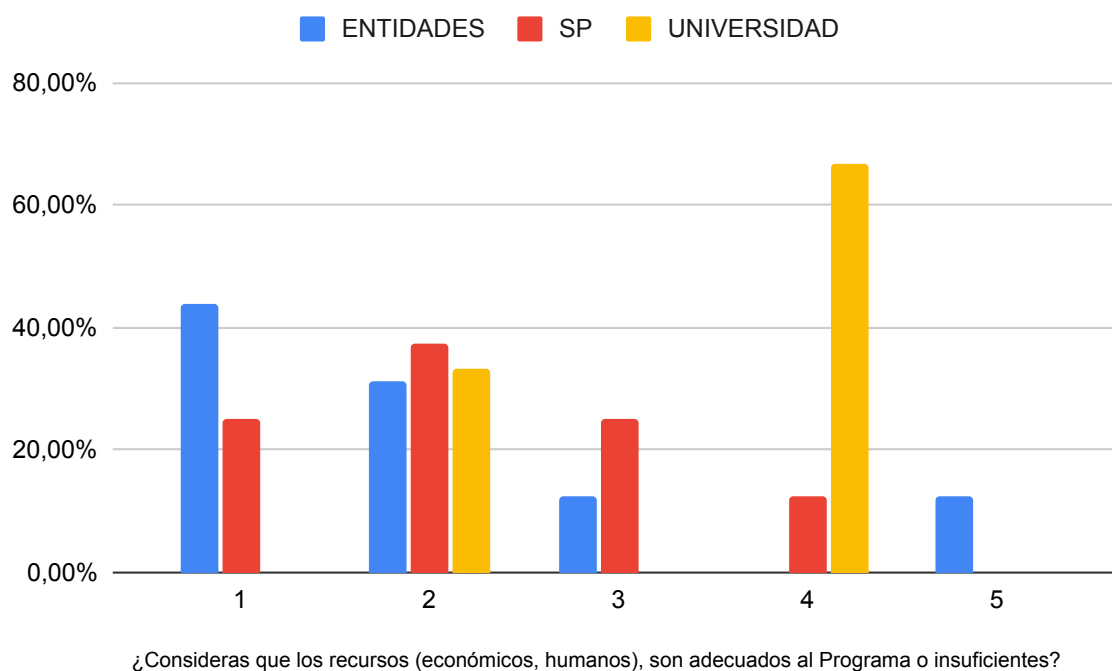
Figura 5. *Planificación de las actividades llevadas a cabo*

Se desprende observando el gráfico que la US valora en su totalidad una puntuación intermedia, por lo que no califica de manera positiva (aunque tampoco negativa) una correcta planificación de actividades. En el caso de los SP en su mayoría, se valora de manera positiva. Sin embargo en el caso de las Entidades, responsables últimas de llevar a cabo el cometido de la planificación de las actividades que desarrollan, no existe acuerdo. Existe un importante 37,5% que puntúa de forma neutral la planificación llevada a cabo; esta disparidad de valoraciones, puede deberse a las diversas prácticas que las Entidades emplean para planificar, pudiendo existir organizaciones que lo hacen de manera exhaustiva (5), de manera bastante eficiente (4) o con aspectos a mejorar (3). En este sentido la puntuación de la US, como órgano evaluador y conocedor de las prácticas y dificultades de cada provincia, adquiere relevancia y consistencia. Probablemente sea necesario **mejorar la planificación de las actividades**.

Tabla 15. *Eficiencia de la intervención en base a los recursos disponibles:*

<i>En base a los recursos disponibles, ¿consideras que la intervención es eficiente? (Uso adecuado de los recursos)</i>	ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
2	6,25%		
3	25,00%	25,00%	
4	37,50%	62,50%	100,00%
5	31,25%	12,50%	

En este caso, aunque el grueso de las puntuaciones se sitúa en una valoración positiva, existe un importante 25% de Entidades y SP que otorgan una puntuación intermedia, que puede explicarse con el siguiente indicador.

Figura 6. *Adecuación de los recursos destinados*

Este es con diferencia, el indicador que vierte **mayor disparidad de valoraciones**.

Por un lado la US con un 66,7% considera que los recursos destinados al Programa son bastante apropiados (4), aunque un reseñable 33,3% piensa que son muy insuficientes. Por su parte, la mayoría de los SP (62,5%) opina que los recursos son totalmente insuficientes o muy insuficientes. En el caso de las Entidades, este porcentaje alcanza un 75% de las mismas, que consideran que los recursos son totalmente inadecuados o muy inadecuados.

Se debe tener en cuenta que los SP en su labor de supervisión y acompañamiento, trabajan de manera conjunta con las Entidades conociendo las dificultades que éstas sufren. Se puede observar que SP y Entidades coinciden en reconocer que los recursos económicos no son adecuados para el desempeño de la labor realizada. En este sentido, la valoración de la US está en cierto modo alejada de la realidad.

3.5.7 Replicabilidad

En esta dimensión, se estudia la capacidad que el Programa tiene para ser llevado a cabo en otras localizaciones, evaluando la viabilidad económica, técnica, interna y similitud de necesidades de la población. Se presentan los resultados agrupados por haber obtenido valoraciones similares en todos los indicadores.

Tabla 16. Replicabilidad del Programa

¿En qué grado crees que este Programa puede ser llevado a cabo en otros lugares?		ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
	2		12,50%	
	4	25,00%	12,50%	33,33%
	5	75,00%	75,00%	66,67%

Tabla 17. Viabilidad económica

Valora la viabilidad económica. ¿Crees que los recursos económicos necesarios para implementar el Programa son asumibles, permitiendo que otras ciudades puedan llevarlo a cabo?		ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
	1	6,25%		
	3	12,50%	12,50%	
	4	50,00%	25,00%	100,00%
	5	31,25%	62,50%	

Tabla 18. Viabilidad técnica

Valora la viabilidad técnica. ¿Crees que los recursos técnicos necesarios para implementar el Programa facilitan o permiten que otras ciudades puedan llevarlo a cabo?		ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
	2	6,25%		
	3		12,50%	
	4	50,00%	75,00%	66,67%
	5	43,75%	12,50%	33,33%

Tabla 19. Viabilidad interna

Valora la viabilidad interna. ¿Crees que los recursos internos necesarios (coordinación del Equipo, consenso, organización...), permiten que el Programa pueda ser llevado a cabo en otros lugares?		ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
	2	6,25%		
	3	6,25%	12,50%	
	4	31,25%	62,50%	66,67%
	5	56,25%	25,00%	33,33%

Tabla 20. *Similitud de demandas/necesidades*

¿Crees que las demandas y/o necesidades de la población contempladas en el Programa, son similares en otras localizaciones?		ENTIDADES SP	UNIVERSIDAD
	2	6,25% 12,50%	
	3	25,00%	
	4	12,50% 50,00%	66,67%
	5	56,25% 37,50%	33,33%

Como se puede observar, los tres grupos encuestados coinciden en valorar de manera muy positiva la replicabilidad del Programa Nayfa en todos los indicadores analizados.

Tan sólo existe una pequeña diferencia valorativa dentro del grupo de las Entidades en el último indicador, correspondiente a la “similitud de las necesidades/demandas de la población en otras localizaciones” (tabla 20), en las que ¼ de las mismas se decanta por valorar con una puntuación intermedia. Es necesario preguntarse por esta valoración, dado que las familias constituyen una institución -no un grupo de población-, que existe en todo el ámbito geográfico y entendiendo que las demandas no sean con exactitud las mismas, si lo son las necesidades educativas y competencias parentales que permiten criar y educar de manera positiva. Este resultado, **apunta a futuros estudios con familias receptoras** para poder aclarar una cuestión que la encuesta revela como significativa.

3.5.8 Ética

Este indicador ha sido aplicado de manera exclusiva al grupo de Entidades, debido al interés de valorar a las/os profesionales intervinientes.

Respeto a cuestiones éticas

En la valoración que las/os profesionales realizan en torno al respeto que sus organizaciones tienen hacia cuestiones éticas (respeto y no discriminación por causas de religión, sexo, identidad sexual, diversidad, cultura, etc.), el **93, 75%** valora con la máxima puntuación este ítem. No es de extrañar que entidades pertenecientes al tercer sector, acostumbradas a trabajar con personas en situación de riesgo o vulnerabilidad social promuevan el respeto a estas cuestiones.

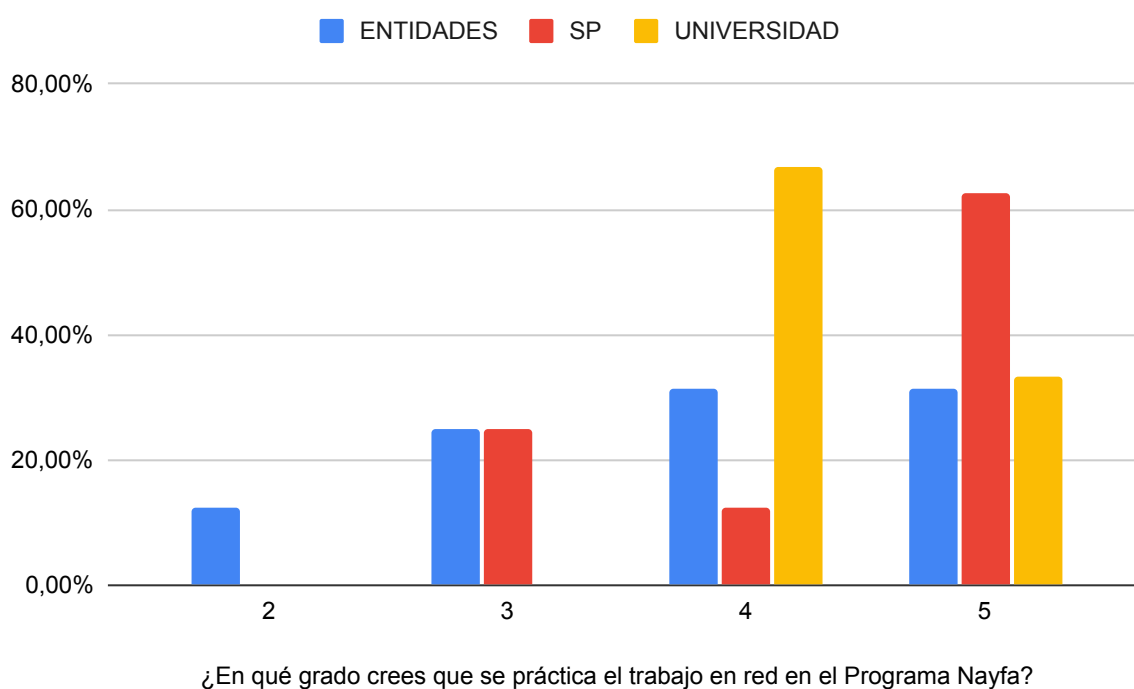
Respeto eficaz a los Códigos Deontológicos de las ramas profesionales

Del mismo modo un **81,25%** de las personas encuestadas, consideran que sus organizaciones responden de manera totalmente adecuada (puntuación de 5) a los Códigos Deontológicos Profesionales; el restante **18,75%** ha valorado este ítem con una puntuación de 4 (bastante). Por tanto, el cumplimiento y respeto de los Códigos Éticos entre las Entidades es razonablemente positivo.

3.5.9 Trabajo en Red

Esta dimensión pretende conocer la percepción de los grupos de encuestados en tanto a la práctica del trabajo en red (bien sea con otras entidades, organismos institucionales, administraciones, universidades, etc.), en el sentido de colaboración y/o alianzas.

Figura 7. Valoración Trabajo en Red



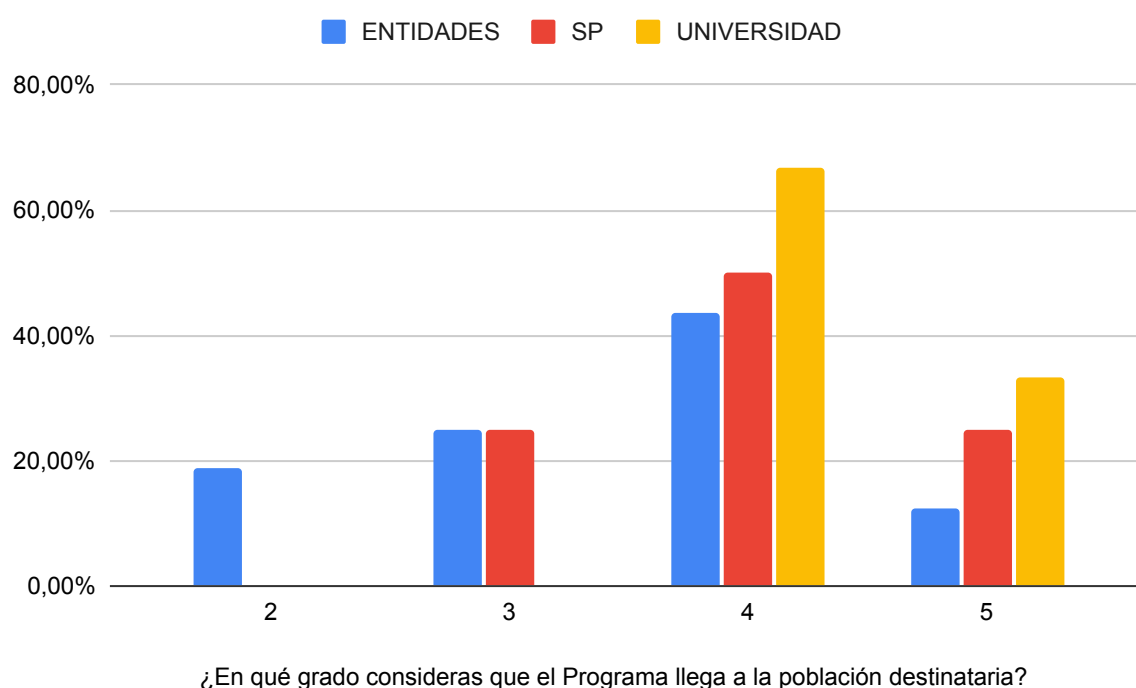
Se puede observar que el grueso de las puntuaciones (en sumatoria un 70%) valoran el trabajo en red con puntuaciones altas (4,5). Cabe reseñar que casi 2/3 de los SP consideran que la práctica del trabajo en red es absoluta, denotando una buena coordinación de los mismos. En el caso de las Entidades y aunque en su mayoría (62,5%) valora el trabajo en red

de manera positiva, un relevante 37,5% de las/os profesionales, otorgan puntuaciones neutras o incluso deficientes. En este sentido se desprende una necesidad implícita de las mismas de **mejorar la colaboración y las alianzas** entre organismos institucionales, Administración, Universidad y/o resto de entidades.

3.5.10 Participación de la ciudadanía

Esta dimensión pretende analizar la percepción profesional en tanto al nivel de participación de la ciudadanía, la difusión realizada y el alcance de la misma.

Figura 8. *Valoración Alcance del Programa*



Tal como se puede observar la US es quien considera en mayor medida que el Programa llega a la población destinataria de manera “bastante o muy efectiva”. En el caso del SP vierten valoraciones similares, aunque un 25% se mantiene en una respuesta neutra. En el caso de las Entidades, un importante 43,75% considera que el Programa no está llegando de manera efectiva a la población. Se hace necesario señalar, que el proceso de derivación de las familias no se produce de manera inmediata sino que responde a un proceso relativamente dilatado. Es competencia de Servicios Sociales Comunitarios realizar el

informe de derivación, -aunque haya sido canalizado desde otros organismos (sistema sanitario, jurídico, educativo, etc.)-, el cual será de nuevo canalizado por los SP para verificar que cumple los requisitos de adecuación al Programa.

Como podrá observarse más adelante, existen **diferencias de opinión** con respecto al **itinerario de inclusión en el Programa**.

Tabla 21. Participación de las personas usuarias en la elaboración de sus objetivos

¿En qué grado crees que las personas usuarias participan en la elaboración de objetivos de su intervención?	ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
2	6,25%	12,50%	
3	12,50%	12,50%	33,33%
4	68,75%	75,00%	66,67%
5	12,50%		

Este indicador pretende medir en qué medida las familias son copartícipes de una intervención compartida, **evitando una atención asistencialista y respetando el derecho de autonomía** de las personas.

Aquí la valoración más relevante es la vertida por las Entidades, puesto que son quienes establecen junto a las familias los objetivos de intervención. Se puede observar que casi un 81% de las/os profesionales comparten y deciden junto a las personas usuarias la elaboración de los objetivos que van a ser trabajados, denotando una práctica muy positiva. En el caso de los SP, conocedores de la labor desempeñada por las Entidades, un 75% valora que las familias participan bastante en la decisión de los objetivos a trabajar.

1/3 de La US se decanta hacia una puntuación neutra frente a 2/3 que consideran que la participación es bastante adecuada. El sentido de su respuesta puede derivarse de un mayor desconocimiento del proceder de las Entidades.

Tabla 22. Participación de las personas usuarias en la evaluación de la intervención

¿En qué grado crees que participan las personas en la evaluación de la intervención recibida?	ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
2	6,25%	12,50%	
3	25,00%	12,50%	
4	31,25%	50,00%	33,33%
5	37,50%	25,00%	66,67%

El grueso de los tres grupos de encuestados se sitúa en puntuaciones altas, considerando que la participación es muy adecuada o absoluta. Sin embargo existen diferencias reseñables:

- Un 66,7% de la US considera que la participación es absoluta (5), junto con el 33,3% restante que la valora con una puntuación de 4.
- En el caso de los SP, un 25% se sitúa en posición neutra o desfavorable.
- Observando la opinión de las entidades, este porcentaje aumenta hasta un 31,25% que reitera puntuaciones neutras o deficientes.

De nuevo cabe preguntarse si tanto los SP como las propias Entidades confían en la eficacia de los mecanismos de evaluación desarrollados por la US y aplicados por las Entidades, puesto que existen (cuestionarios y protocolos de evaluación) y son en su amplitud bastante precisos (ANEXO 2).

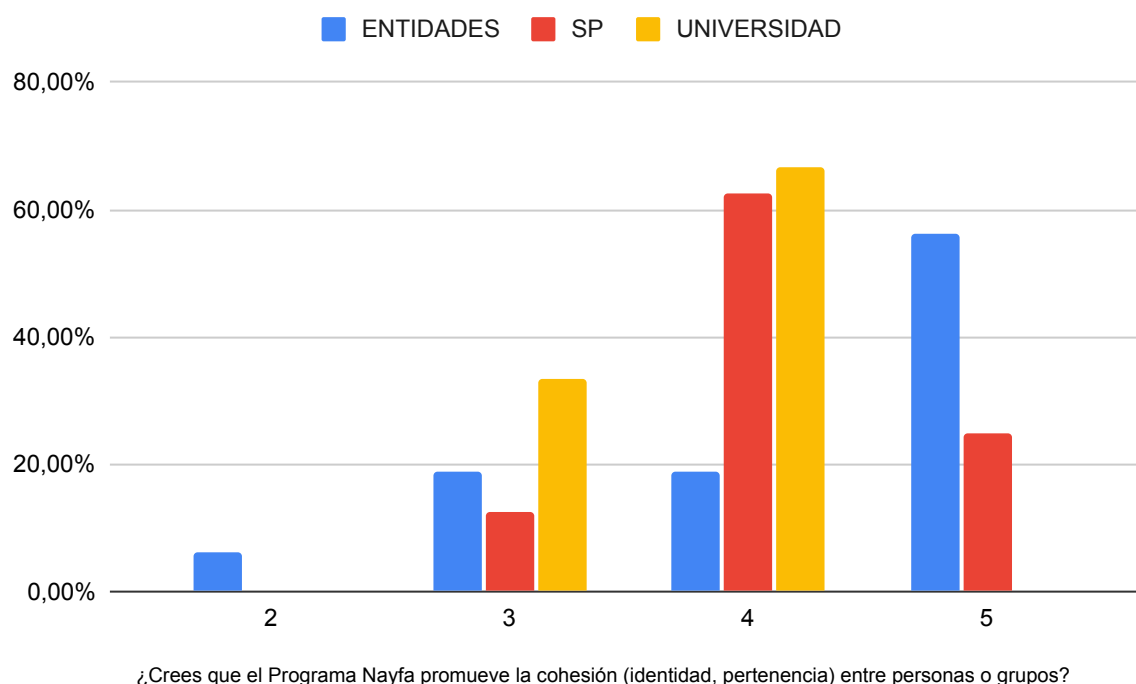
Tabla 23. *Empoderamiento de las Personas Usuarías*

<i>¿Crees que el Programa Nayfa logra empoderar a las personas?</i>		ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
	3	18,75%	12,50%	
	4	37,50%	37,50%	100,00%
	5	43,75%	50,00%	

Tabla 24. *Respuesta a necesidades/demandas*

<i>¿Consideras que el Programa Nayfa responde a necesidades o demandas reales de la población, siendo protagonista de la intervención?</i>		ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
	2		12,50%	
	3	12,50%		
	4	31,25%	37,50%	66,67%
	5	56,25%	50,00%	33,33%

Los resultados en torno a estos indicadores son muy positivos tal y como reflejan las tablas superiores y las valoraciones son muy similares entre los tres grupos de encuestados. Se desprende que la intervención implementada favorece el empoderamiento de las personas participantes y que se considera a las familias protagonistas de la intervención, al abordar las demandas y necesidades solicitadas.

Figura 9. *Cohesión entre personas y/o grupos*

Aunque en general las valoraciones responden a términos favorables en tanto a la cohesión de las personas que participan en el Programa, se desprenden opiniones diferentes entre las Entidades; alrededor del 75% de las/os profesionales consideran que se logra la conexión entre las familias de manera muy positiva y sin embargo un 25% valora de manera neutra o desfavorable, denotando necesidades de mejora.

Estas respuestas pueden deberse de nuevo a las diferencias de implementación entre las Entidades adjudicatarias, las cuales no mantienen unicidad de prácticas para abordar este indicador. Además, un 33,3% de la US se mantiene igualmente en posición neutra y puesto que es conocedora de las dificultades mantenidas por las Entidades, justifica la validez de las respuestas.

Tabla 25. *Adhesión de las personas al Programa*

¿Consideras que la intervención llevada a cabo promueve la adhesión de las personas al mismo?	ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
3	6,25%	12,50%	
4	43,75%	62,50%	100,00%
5	50,00%	25,00%	

Estos resultados reflejan valoraciones muy positivas en tanto a la adhesión de las familias al Programa tras la intervención que reciben. De manera implícita este indicador refleja que se produce alianza entre las personas usuarias y las/os profesionales, confianza y satisfacción con el proceso de ayuda que reciben y que el abandono del proceso no se produce o se produce en muy baja medida.

3.5.11 Plan de actuación del Programa

Esta dimensión pretende medir la definición, secuenciación, sistematización y seguimiento del proceso de intervención del Programa.

Tabla 26. *Definición, secuenciación y objetivos*

<i>¿En que grado crees que la actuación está definida, secuenciada y con los objetivos claramente definidos?</i>	ENTIDADES SP		UNIVERSIDAD
2			33,33%
3	18,75%	12,50%	
4	43,75%	37,50%	33,33%
5	37,50%	50,00%	33,33%

Tabla 27. *Sistematización y organización*

<i>¿En qué grado crees que el trabajo está sistematizado y organizado?</i>	ENTIDADES SP		UNIVERSIDAD
2			33,33%
3	25,00%	12,50%	
4	31,25%	25,00%	66,67%
5	43,75%	62,50%	

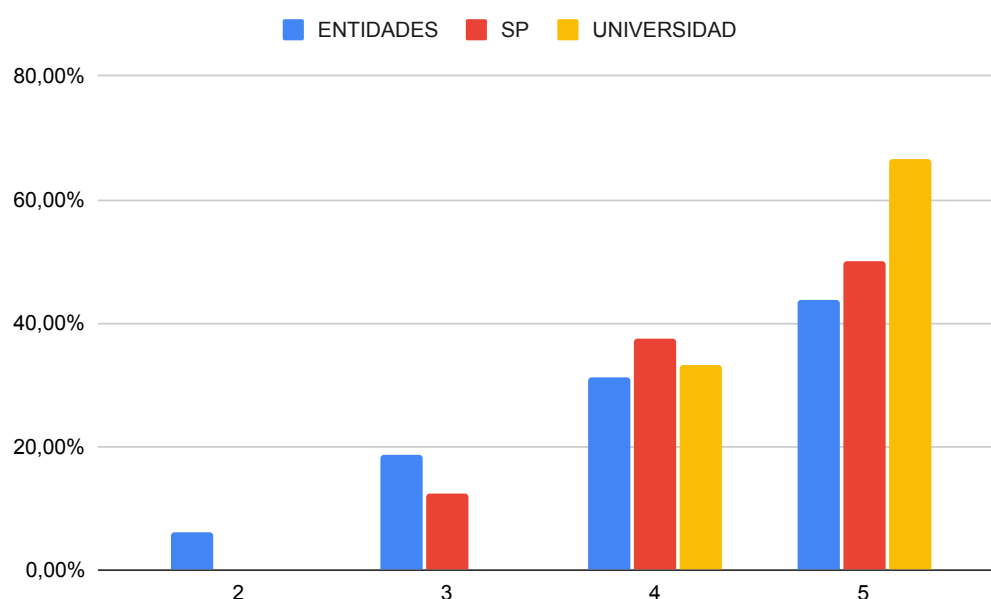
Se obtienen en general puntuaciones positivas en ambos indicadores, lo que indica un **grado adecuado de planificación y sistematización** de la intervención desarrollada.

En el caso de US, un 33% valora ciertas deficiencias tanto en la definición/secuenciación de la actuación (tabla 26), como en la sistematización y/o organización del trabajo (tabla 27). Dentro de las funciones de la US se contempla la evaluación continua de la aplicación de protocolos estandarizados a las familias participantes, en cuyo proceso **pueden haberse detectado dificultades o necesidades de mejora**.

En el caso de Entidades y SP aunque no se observan puntuaciones deficientes, un 25% de Entidades se sitúa en valoraciones intermedias frente a un 12,5% de los SP que califican de manera similar, de cuyas respuestas se desprenden ciertas dificultades en organización.

Figura 10. *Proceso de reflexión interno*

Se pregunta por el grado en que se considera que se produce un proceso de reflexión interno de las/os profesionales (US, SP, Entidades) durante la implementación del Programa.



Se observan valoraciones muy favorables que reflejan la existencia de un proceso de reflexión positivo entre los tres grupos. En ligera medida, son las Entidades quienes en un 25% aún dan puntuaciones intermedias o deficientes junto con un 17% de los SP, cuya valoración sugiere una necesidad de mejora en este proceso reflexivo.

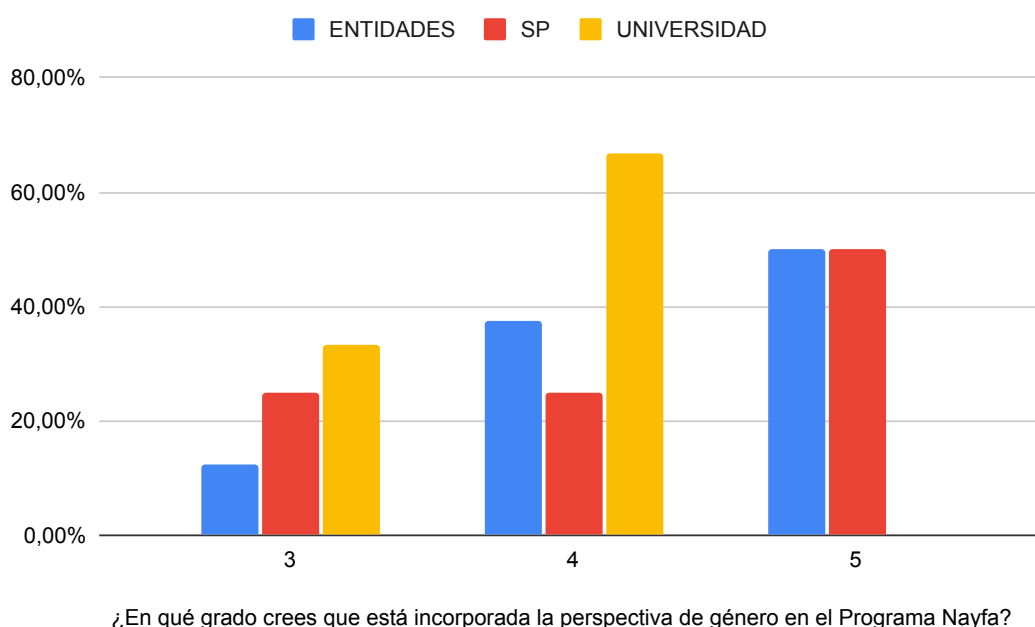
Tabla 28. *Seguimiento y/o evaluación*

¿En qué grado se realiza un seguimiento y/o evaluación de la intervención?	ENTIDADES	SP	UNIVERSIDAD
3	31,25%		
4	31,25%	37,50%	
5	37,50%	62,50%	100,00%

Las funciones de seguimiento y evaluación de la intervención llevada a cabo por las Entidades es realizada estrictamente por la US, aunque en su labor de supervisión es también responsabilidad de los SP el seguimiento de la misma.

La US valora la realización del seguimiento y/o evaluación con la máxima puntuación y los SP se decantan entre las puntuaciones de 4 (37,5%) y 5 (62,5%). Son las Entidades quienes se desmarcan en un 31,25% que valoran puntuaciones intermedias (3), denotando **necesidades que no están siendo cubiertas o satisfechas**, por lo que cabría preguntarles su consideración con respecto a la evaluación y/o seguimiento.

Figura 11. Perspectiva de género



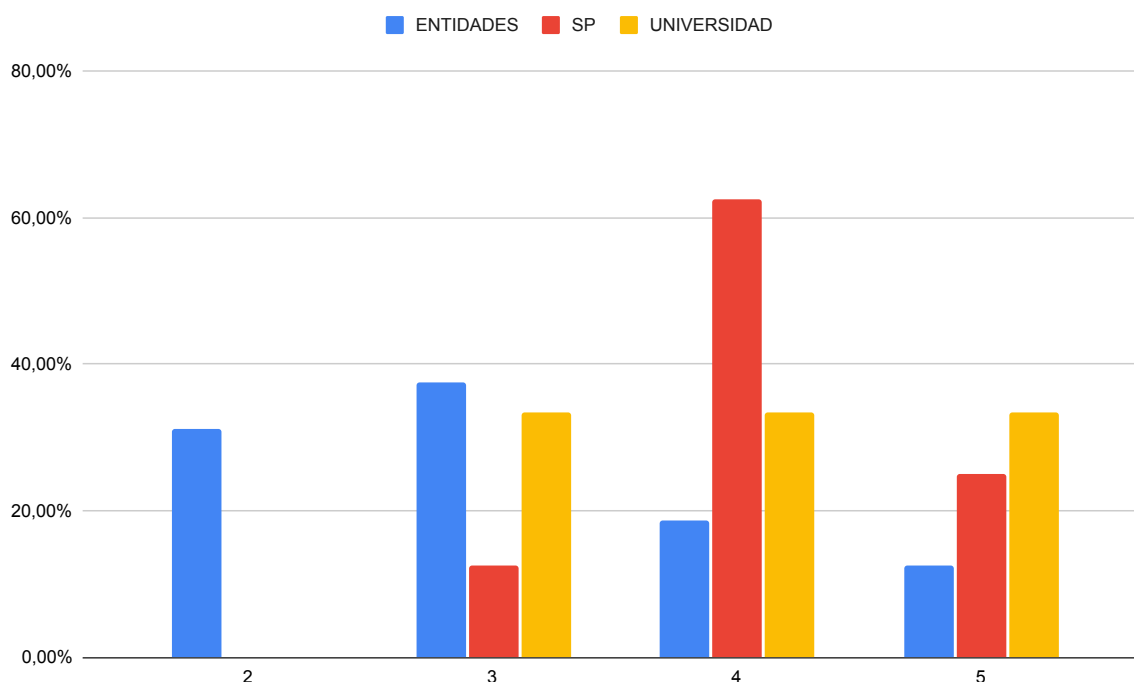
De nuevo el grueso de las puntuaciones califican de manera positiva la incorporación de la perspectiva de género en el Programa.

Se refleja un 15% de Entidades, 25% de SP y 33% de US que se sitúan en una valoración intermedia. Esto puede deberse a la amplitud y falta de especificación en la pregunta realizada, puesto que la perspectiva de género analiza una dimensión muy amplia cuyo significado puede ser aún hoy día desconocido y cuya aplicación integral en Programas de Intervención no sólo es complicada sino que requiere de numerosos mecanismos para hacerlo de manera efectiva.

3.5.12 Difusión de contenidos

Esta dimensión pretende conocer la valoración en tanto a la realización de difusión de contenidos y/o actividades realizadas para impactar en un mayor número de personas.

Figura 12. *Difusión de contenidos*



La labor de difusión de contenidos es muy diferente en cada uno de los grupos de encuestados, puesto que aunque los tres grupos disponen de responsabilidad en cuanto la difusión de la intervención, el grado y alcance es distinto.

Se observa unicidad de criterios en los SP con casi un 90% que valora de manera muy favorable la difusión de contenidos realizada. En este sentido, los SP han difundido el Programa Nayfa, estableciendo reuniones con SS.CC en provincias y municipios, con Colegios Profesionales y organizando jornadas de reflexión en las que se ha dado a conocer el Programa .

Se desconoce el modo de proceder de la US en tanto a la difusión del Programa, aunque valoran de manera positiva la labor realizada.

En cuanto a las Entidades, es donde se percibe una mayor deficiencia. Un importante 31% considera de manera negativa la difusión, junto a un 38% que se sitúa en una posición intermedia (regular). Se observa en esta dimensión una **carencia** en las Entidades en la labor de **difusión del Programa y de las actividades que se llevan a cabo**, para dar a conocer el Programa entre la ciudadanía y mejorar el alcance del mismo.

3.5.13 Estudio de la satisfacción laboral

Esta dimensión pretende analizar el grado de satisfacción laboral de las/os profesionales que implementan la intervención respecto a su puesto de trabajo y la labor desarrollada.

Se han cruzado las variables de la satisfacción con el puesto laboral ejercido (coordinación o personal técnico), por haberse apreciado diferencias relevantes en sus respuestas.

Tabla 29. *Satisfacción de la labor desempeñada*

¿Cómo valoras tu satisfacción personal? (satisfacción de la labor que desempeñas)		Coordinación	Técnica/o
	3	16,67%	10,00%
	4	33,33%	50,00%
	5	50,00%	40,00%

Aunque el mayor porcentaje de profesionales califica de manera favorable su satisfacción con el trabajo desempeñado, las puntuaciones de coordinación se sitúan en su mayoría en una satisfacción total (5) mientras que el personal técnico tiende a calificar con una puntuación de 4, denotándose **menor satisfacción con respecto a las coordinadoras/es**.

Tabla 30. *Satisfacción de las relaciones profesionales (Buen ambiente de trabajo)*

¿Cómo valoras las relaciones interpersonales? (relaciones profesionales sanas. Buen ambiente de trabajo)		Coordinación	Técnica/o
	3		10,00%
	4	16,67%	30,00%
	5	83,33%	60,00%

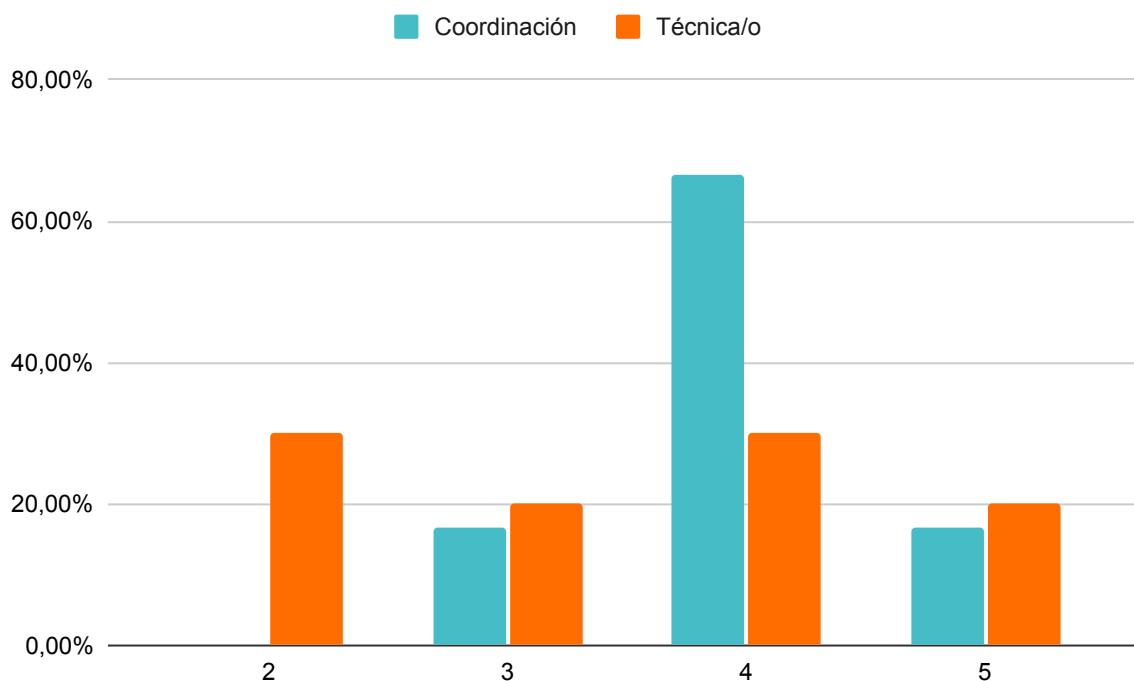
Los resultados arrojan que en su mayoría tanto el personal coordinador como las/os profesionales técnicos valoran las relaciones profesionales de su trabajo como totalmente satisfactorias, aunque se aprecian diferencias leves entre ambos grupos. El personal técnico tiende a puntuar algo más bajo (4).

Tabla 31. Satisfacción respecto al desarrollo personal

¿Cómo valoras tu desarrollo personal? (Aprendizajes, formación, crecimiento, competencias)	Coordinación Técnica/o	
	3	20,00%
	4	33,33% 20,00%
	5	66,67% 60,00%

En el estudio de este ítem, las diferencias entre coordinación y personal técnico son más leves, aunque se aprecia de nuevo que **las puntuaciones disminuyen entre las/os técnicas/os.**

Figura 13. Valoración del bienestar personal

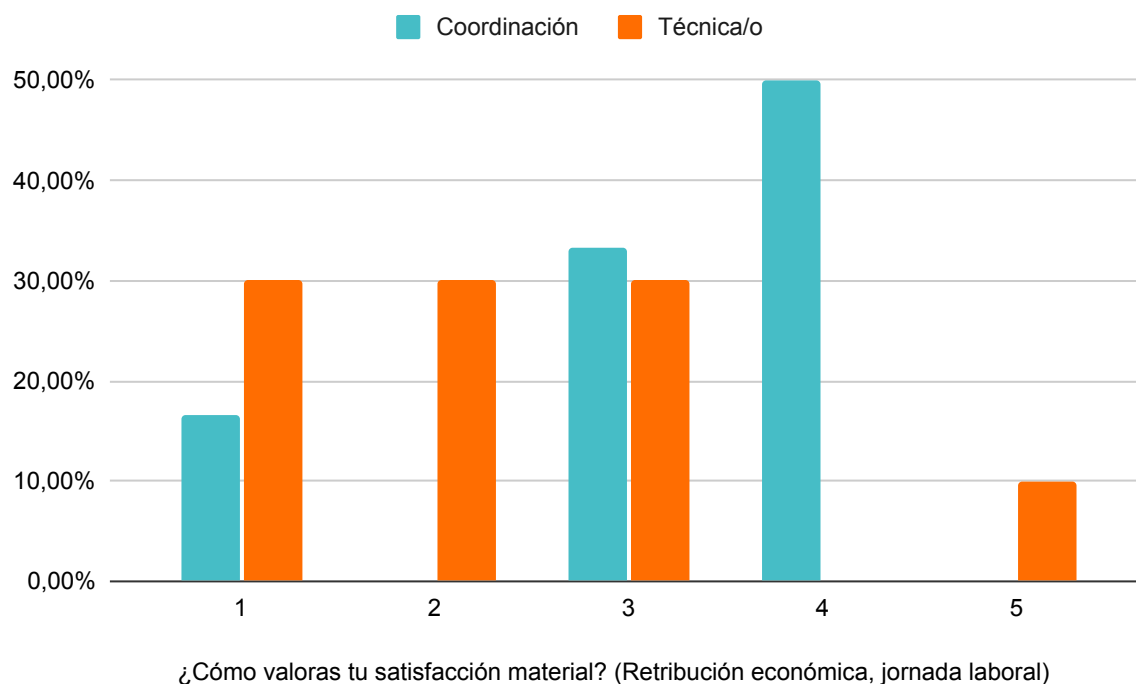


Se pregunta al grupo de Entidades por la valoración que establecen de su bienestar físico en tanto a la adecuación de los elementos de trabajo tales como sillas, mesas, ordenadores, calefacción/aire acondicionado, etc.

Se observan diferencias importantes; mientras que el personal que coordina valora como muy adecuado el espacio de trabajo y su bienestar físico (puntuación de 4), las valoraciones negativas de las técnicas/os se condensan con un importante 30%, junto a otro 20% que establece una valoración neutra. Es desde luego una pregunta absolutamente subjetiva,

pero resulta relevante que aún compartiendo espacios físicos de trabajo, las valoraciones de coordinación tiendan a ser muy positivas mientras que las del personal técnico tiendan a calificar de manera más negativa.

Figura 14. Satisfacción respecto a la retribución económica



En este indicador de satisfacción es donde **mayores diferencias de valoración se observan**, cuya explicación quedará recogida más adelante en las aportaciones personales que las/os profesionales realizan.

Los datos reflejan unanimidad de criterios entre el personal técnico, entre los que se aprecia un alto grado de insatisfacción y en general entre las personas coordinadoras, que muestran una satisfacción alta o intermedia.

Tabla 32. Bienestar emocional

¿Cómo valoras tu bienestar emocional? (cuidado emocional en tu puesto de trabajo, reconocimiento de la labor realizada)	Coordinación	Técnica/o
2		20,00%
3	16,67%	30,00%
4	33,33%	10,00%
5	50,00%	40,00%

En cuanto al bienestar emocional, un 83% del personal que coordina el Programa valora de manera “muy o totalmente positiva” su cuidado y reconocimiento de la labor frente a un 50% del personal técnico. Se aprecia en general un **mayor grado de satisfacción entre coordinación** y una valoración menor entre el grupo de técnicas/os.

Tabla 33. Autodeterminación

¿Cómo valoras la autodeterminación? (Sentimiento personal de valía, tus opiniones son tenidas en cuenta, etc.)	Coordinación Técnica/o	
3		13,95%
4	13,79%	27,91%
5	86,21%	58,14%

En cuanto al sentimiento de valía profesional se aprecia un aumento de las valoraciones del personal técnico, cuya valoración positiva agrupa en este caso a un total del 86%. Es el indicador que mejor valoración ha recibido entre ambos grupos de estudio.

3.5.14 Administración de la Junta de Andalucía

Esta dimensión pretende evaluar la labor de supervisión y acompañamiento realizada por los SP, por lo que las preguntas realizadas se han aplicado de manera exclusiva a la Universidad y a las Entidades.

Tabla 34. Impulso del Programa desde la Administración de la J.A

¿En qué grado crees que la Administración ha impulsado el Programa Nayfa?	ENTIDADES UNIVERSIDAD	
2	6,25%	
3	12,50%	
4	43,75%	
5	37,50%	100,00%

La US califica en su totalidad con la máxima puntuación la labor de impulso desarrollada por los SP. En el caso de las Entidades las valoraciones se concentran en puntuaciones muy positivas (4 y 5), aglutinando a un 81% de las/os profesionales.

Tabla 35. Supervisión del SP

¿Cómo calificas la labor de supervisión que se realiza desde el Servicio de Prevención?	ENTIDADES UNIVERSIDAD	
2	25,00%	
4	18,75%	66,67%
5	56,25%	33,33%

La valoración de la US es positiva respecto a este ítem, valorando con puntuaciones de 4 (67%) y 3 (33%)

Se aprecia un 25% de las Entidades que valoran de manera negativa la supervisión realizada por el SP. Este resultado desprende que existe alguna provincia y/o algún profesional cuya Entidad adjudicataria no está satisfecha con la supervisión recibida; mientras, el 75% restante califica de manera muy positiva la labor de supervisión de los SP.

Tabla 36. Labor de acompañamiento del SP

¿Cómo calificas la labor de acompañamiento que se realiza desde el Servicio de Prevención?	ENTIDADES UNIVERSIDAD	
2	25,00%	
4	18,75%	66,67%
5	56,25%	33,33%

Tabla 37. Esfuerzo y gestión del SP

¿Cómo valoras el esfuerzo y la gestión desarrollada por el Servicio de Prevención?	ENTIDADES UNIVERSIDAD	
2	25,00%	
3	6,25%	
4	6,25%	66,67%
5	62,50%	33,33%

Tabla 38. Importancia del trabajo desarrollado por los SP

En general, ¿Cómo valoras la importancia del trabajo que desarrolla el Servicio de Prevención?	ENTIDADES UNIVERSIDAD	
2	25,00%	
3	6,25%	
4	12,50%	66,67%
5	56,25%	33,33%

En general, el trabajo desempeñado desde los SP es valorado de manera muy positiva. No obstante, se observa que existe un 25% de entidades que califica con valoraciones desfavorables mostrando cierto grado de insatisfacción en este ítem.

3.5.15 Entidades Adjudicatarias

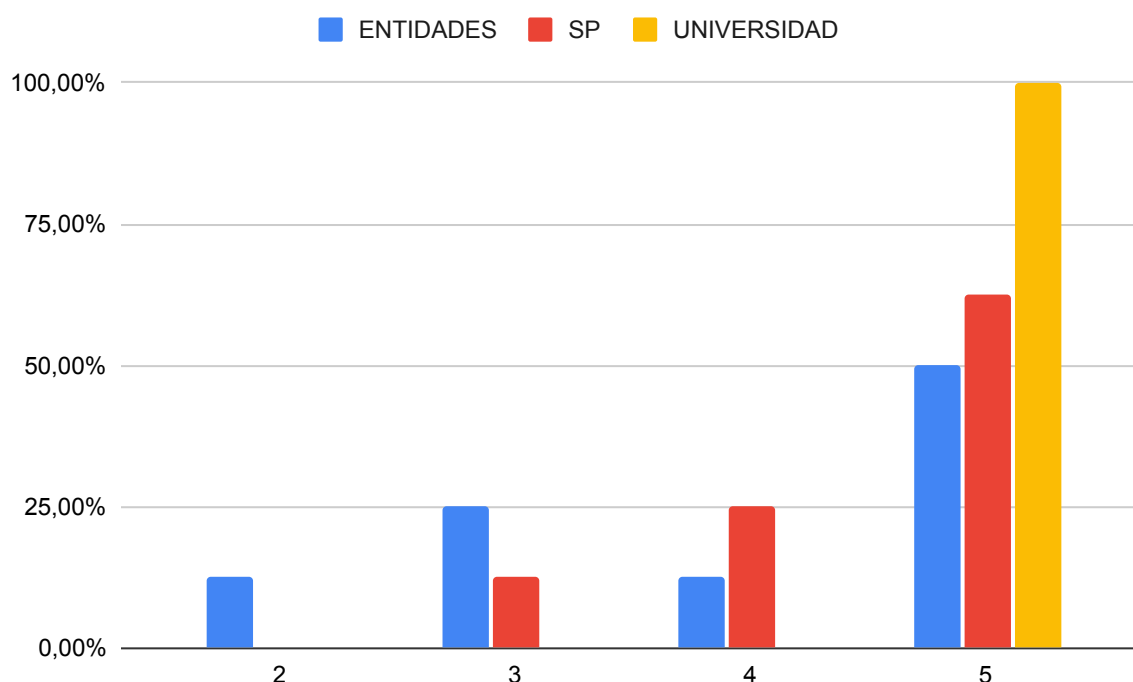
Esta dimensión explora una evaluación de las Entidades que implementan el Programa en las respectivas provincias de Andalucía. Dado el grado de conocimiento del trabajo realizado, esta dimensión sólo se ha aplicado a los SP.

Se exponen los resultados:

- Con respecto a la **adecuación de la Entidad** adjudicataria para ajustarse a los requerimientos del Servicio de Prevención: el 87% valora una adecuación total, frente al 13% que otorga una puntuación de “bastante”.
- Con respecto a la satisfacción en tanto a la **coordinación mantenida entre Entidad y SP**: el 100% califica una coordinación absoluta, denotando un resultado muy positivo.
- Respecto a la **calidad del trabajo desarrollado por las Entidades**, los resultados sugieren una absoluta valoración del mismo, con calificaciones de 5 (75%) y 4 /25%).

3.5.16 Universidad de Sevilla

En esta dimensión se pretende conocer la percepción de los SP, Entidades y de la propia US en tanto a la importancia de que la Universidad forme parte tanto del Programa Nayfa como en general, de cualquier Programa de intervención social.

Figura 15. Valoración de la Importancia de que la US forme parte del Programa

Un 50% de las Entidades considera absolutamente importante que la US forme parte del Programa, junto a un 62,5% de los SP que comparten dicha valoración. La propia US, valora con la máxima puntuación la importancia de la unión de la Universidad al Programa implementado.

La puntuación 4 es valorada por un 12,5% de las Entidades y un 25% de los SP, aglutinando ambos grupos por tanto, a la mayoría de las personas encuestadas que valoran satisfactoriamente la incorporación de la Universidad al Programa.

Existe un total del 37,5% de las Entidades, que consideran “regular” o “poco importante” que la Universidad participe y haya pasado a formar parte.

A continuación y con el objetivo de validar las calificaciones obtenidas, se ha optado por abordar de manera cualitativa esta misma cuestión, preguntando a las personas encuestadas la razón que justifica la importancia o no de la Universidad en el Programa.

Se presentan los resultados de manera textual para no interferir en la interpretación de datos, obviando aquellos no relevantes y/o agrupando otros que se repiten.

Sistematización y enfoques diferentes, práctica y teoría

- *“Aúna los conocimientos técnicos y la investigación con la intervención práctica del día a día, lo que posibilita la sistematización de la práctica profesional y el enriquecimiento teórico de la misma”. “La sistematización de la intervención y el apoyo con herramientas como la encuesta para las familias”. “Ante una misma realidad social y necesidades expresadas por la ciudadanía, se dan enfoques diferentes por parte de los técnicos del Programa y los técnicos de la Universidad”. “Porque aportan ideas muy innovadoras, y están muy implicados con el programa”.*

Formación, herramientas metodológicas, gestión y supervisión técnica

- *“Nos forma, ayuda en las evaluaciones y aclara posibles dudas sobre el desarrollo de las intervenciones”. “Porque nos facilita herramientas y materiales útiles para desarrollar el trabajo con las familias”. “Para el seguimiento y la formación”. “Supervisión técnica”. “Proporciona un apoyo Técnico de gran valor, es muy útil para la formación”. La universidad realiza devolución, supervisión y seguimiento de los instrumentos y es fundamental la formación impartida”. “Es enriquecedora la labor de gestión/control de los expedientes pero a nivel de experiencias de trabajo con familias no ha habido un gran aporte hasta la última formación”.*

Evidencia y rigor científico

- *“Aporta marco teórico y evidencia científica”. “Para tener evidencias científicas y poder mejorar”. “Aporta sistematización y rigor científico en la evaluación”. “Ayuda a la sistematización y a la evaluación del programa para obtener un programa basado en la evidencia, así como una continua reflexión sobre el trabajo realizado”. “Porque aporta fiabilidad, validez científica”. “Porque el acompañamiento y la mirada de expertas universitarias es indispensable para mejorar programas de atención a la infancia”. “Porque evalúa y forma a las/os profesionales que implementan. Porque han diseñado y aplicado cuestionarios estandarizados y validados para evaluar, favoreciendo por tanto la evaluación Pre, lo cual sirve para establecer objetivos reales.”*

Evaluación externa

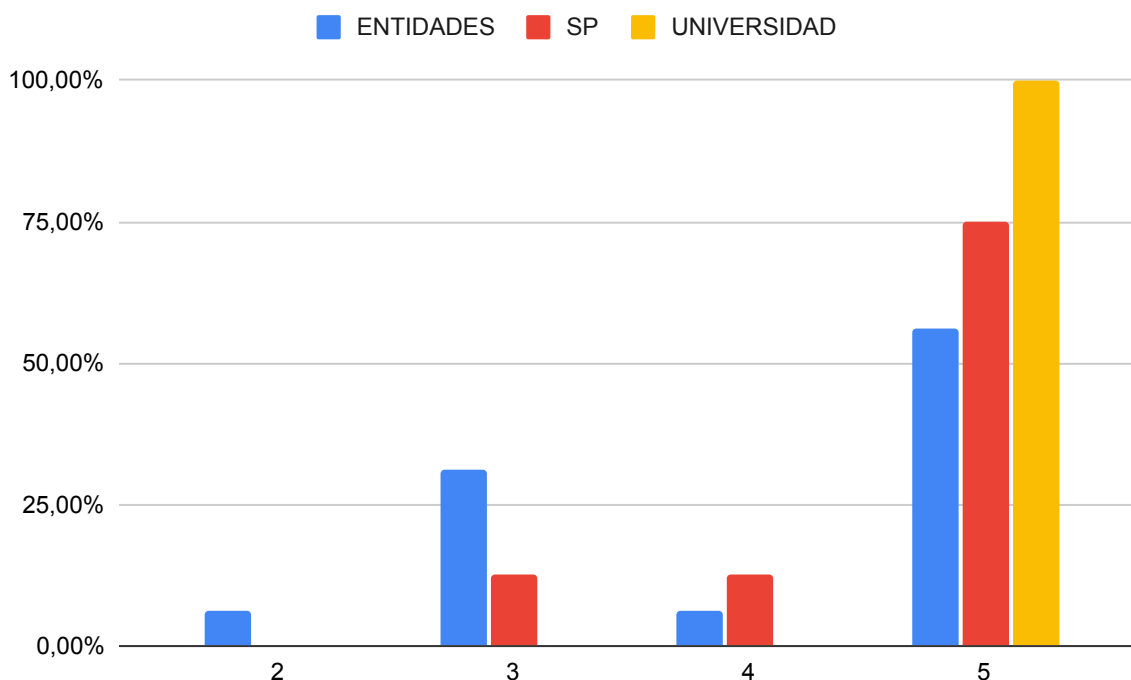
- *“Evaluación Externa y objetiva. Aportación de puntos de vista diferentes y de experiencias innovadoras”. “Mucha tranquilidad saber que la Universidad evalúa, para una mayor eficacia y eficiencia”. “Evaluación externa, indispensable”. “Es necesario contextualizar y dar marco a las actuaciones que se llevan a cabo. Igualmente resulta necesaria la evaluación como justificación para la inversión de recursos que supone implementar el programa”. “Desde el momento de la redefinición hemos participado activamente y de forma coordinada en los procesos de planificación, asesoramiento, formación y evaluación”.*

Otros:

- *“Enriquecedora, pero la gran cantidad de documentación a cumplimentar por los técnicos/as del programa para la investigación científica es demasiada, por lo que llega a dificultar en algunos casos el tiempo dedicado a la intervención propiamente dicha, sin olvidar que es muy tedioso para los usuarios/as del Programa tener que contestar a tantas preguntas durante la evaluación, inicial, final o seguimientos (...)”.*
- *“Me parece importante que se realicen evaluaciones de los programas, sin embargo considero difícil establecer criterios fiables de evaluación de efectividad y de réplica en otros lugares puesto que somos personas trabajando con personas y en las relaciones están implicados multitud de variables y factores que son difíciles de medir y objetivar”.*
- *“Exige procedimientos que no se adecuan a la realidad y/o necesidades del programa y las personas usuarias”.*
- *“Sistematiza; pero quita demasiado tiempo a la intervención y atención, además de estar, en ocasiones, alejada de la realidad”.*

Se observa una **muy positiva valoración de la incorporación de la Universidad a un Programa de intervención social**, con ciertas resistencias a la aplicación de protocolos de evaluación cuyas opiniones sugieren dilatación en el tiempo, procedimientos alejados de la realidad, menor tiempo de intervención y dificultad para establecer criterios fiables de medición.

Figura 16. *Importancia de que la Universidad forme parte de Proyectos de intervención*



Se observa acuerdo en las valoraciones vertidas, cuya máxima valoración aglutinan a los tres grupos de informantes. Se percibe un 31,5% de las Entidades cuya valoración se sitúa en términos intermedios, mostrando cierta resistencia a la incorporación de las Universidades a los proyectos de intervención. Esta valoración puede desprenderse de las respuestas ofrecidas con anterioridad, en las que se plasma inconformidad en tanto a la aplicación de cuestionarios y/o protocolos, procedimientos y fiabilidad o validez de los resultados obtenidos. Sin embargo, en una amplia mayoría estos mismos aspectos son valorados de manera positiva por aportar validez científica, rigor y sistematización, planificación, formación, etc.

3.5.17 Aportaciones realizadas por el personal informante

En el cuestionario aplicado se ofreció un espacio de aportación voluntaria que fue completado en su mayoría por el personal informante. Estas aportaciones suponen una información muy relevante porque vienen a dar forma a muchas respuestas vertidas. Se expone a continuación, agrupando información que se repite.

Servicios de Prevención

- 2 respuestas que sugieren destinar una mayor dotación económica al Programa.

Universidad de Sevilla

- 1 respuesta que considera el Programa como una intervención prometedora y necesaria al responder a una necesidad no cubierta por el servicio público andaluz.

Entidades

- Escasa dotación económica (5).
- Ampliación de equipos profesionales (5).
- Ampliación de jornada laboral para: “aumentar la calidad del Programa, alcanzar objetivos con garantía, ampliar el alcance a un mayor numero de familias, dignificar la intervención, dedicación exclusiva de las/los profesionales, hacer frente a la multiplicidad de tareas que se han de desarrollar tales como preparación de material para difusión, preparación de las sesiones, reuniones de coordinación con SP, profesionales de Servicios Sociales y otros derivantes del ámbito de la salud, educación y cuerpos de seguridad. Desarrollo de sesiones, talleres, intervenciones de urgencia cuando se presenta una crisis familiar. Registro sistemático de todas estas actuaciones y evaluación de las mismas. Clarificar dudas a compañeras/os de comunitarios como derivantes directos, seguimientos” (5)
- Acceso directo de las familias, sin proceso de derivación (2)
- Exceso de trabajo administrativo (3)
- Facilitar espacios públicos para el desarrollo de intervenciones grupales (1 respuesta)
- Crecimiento del Programa que requiere ampliación del equipo y de la jornada laboral (1 respuesta)
- Valoración positiva en cuanto a un trabajo implementado por profesionales expertos en la materia, respaldado por expertos universitarios y acompañados y supervisados por la Administración General (1)

4.2. Discusión de resultados

Tras el análisis de los datos resultantes de los cuestionarios aplicados, se recogen a continuación las conclusiones más relevantes de los mismos, divididas en las dimensiones de estudio y valorando lo recogido en el marco teórico.

1. Respecto a los aspectos generales del Programa

- **Innovación.** Los resultados reflejan que **el Programa es considerado innovador** en tanto a la metodología aplicada y que ésta resulta en una mejora del Programa cuyos aspectos innovadores se concretan en: validez científica, modalidad mixta de intervención (individual, familiar y grupal), homogenización de protocolos de evaluación y diseño, aplicación de diferentes enfoques (psicoeducativo, psicoterapéutico y orientación), evaluación de la Universidad y equipos interdisciplinares. Cabe señalar que se debería estudiar si las Entidades están aplicando los cambios metodológicos introducidos, puesto que las valoraciones de éstas respecto a este ítem, sugieren que el cambio ha sido relativo (39%), en contraste con un 37% que valora que el cambio ha sido notable.
- **Sostenibilidad.** La valoración de la sostenibilidad de la intervención en el tiempo refleja que se considera **absolutamente perdurable** y que el impacto en el resto de la ciudadanía es notable.
- **Efectividad del Programa.** En su mayoría, se considera que el Programa es **efectivo en términos de resultados positivos y cumplimiento de objetivos** con valoraciones altas o muy altas. En el indicador que estudia la demostrabilidad de los resultados, las valoraciones ofrecidas por US y SP sugieren que es absoluta, a diferencia de las Entidades que concentran a un 50% en una posición intermedia. En las aportaciones se observa una falta de confianza en los mecanismos que miden los resultados valorando la dificultad de objetivar la medición de los mismos, motivo que podría justificar dicha valoración. En cuanto a la planificación de las actividades se observa disparidad de opiniones que puede ser el resultado de las diferentes prácticas que se desarrollan en las Entidades. Este es considerado un **aspecto a mejorar en la implementación del Programa.**

En el estudio de la eficiencia de la actividad en base a los recursos destinados se obtienen valoraciones positivas. Sin embargo, en la evaluación de la adecuación de

recursos destinados y la suficiencia/insuficiencia de los mismos, se perciben opiniones enfrentadas entre la US y las Entidades y SP, valorando los primeros una alta suficiencia de recursos, frente a los segundos y terceros que consideran que son absolutamente insuficientes o muy insuficientes. En el estudio cualitativo de este ítem, se observa que la mayor demanda del personal técnico sostiene la **necesidad de una mayor dotación económica para el Programa**.

- **Replicabilidad.** Los resultados de esta dimensión constatan que los requisitos económicos, técnicos e internos y la similitud de las demandas de la población, **permiten** absolutamente o en gran medida, **replicar el Programa** en otras localizaciones; hay consenso entre los tres grupos de encuestados.
2. El **respeto a cuestiones éticas** y el acatamiento de los **Códigos Deontológicos es absoluto** entre las Entidades, obteniendo la puntuación máxima en la dimensión.
3. **Trabajo en red:** La colaboración entre instancias y las alianzas entre organismos obtienen una **valoración muy positiva** entre el grupo de la US y de los SP. En el colectivo de Entidades, aunque la mayoría lo valora de manera positiva, un importante 37,5% considera que este aspecto podría ser mejorable; se desprende una necesidad implícita de **mejorar la colaboración y las alianzas** entre organismos institucionales, Administración, Universidad y/o resto de entidades
4. En cuanto a la participación de la ciudadanía
- Se observa una **alta participación de la ciudadanía** en el establecimiento de objetivos y en la evaluación del cumplimiento de los mismos, lo que sugiere un adecuado grado de corresponsabilidad de las personas participantes.
 - La intervención realizada **fomenta el empoderamiento** de las personas, la **cohesión** entre grupos y se valora una alta **adhesión** al Programa.
 - La valoración en torno al alcance del Programa, presenta en términos generales resultados positivos entre los tres grupos de informantes. Cabe recordar que existe un 43% de las Entidades que puntúan bajo este ítem. Sin embargo, este resultado se puede explicar a través del estudio cualitativo, en el que las opiniones de las/os profesionales sostienen que el proceso de derivación debería simplificarse, evitando los SS.SS. Es destacable en este punto, la necesidad de evitar esta consideración, puesto que el objetivo de este proceso de derivación no es otro que **acercar Servicios**

Sociales a población que nunca había precisado de los mismos. El razonamiento es plenamente acertado: Servicios Sociales para todas las personas, evitando la estigmatización de su uso a población vulnerable o con escasos recursos económicos.

5. Plan de actuación del Programa

- Valoración positiva de los tres grupos de informantes a la hora de evaluar la **secuenciación de objetivos, seguimiento y evaluación** del Programa. Cabe resaltar que uno de los aspectos más valorados en tanto a la incorporación de la Universidad a los procesos de intervención social, hace precisamente referencia a estos indicadores.
- En cuanto a la **perspectiva de género**, se recibe una valoración positiva.

6. Difusión de contenidos en redes sociales

- Se observa un **alto grado de difusión en los grupos de SP y US**
- En el grupo de las Entidades un 31% considera insuficiente la difusión, junto a un 38% cuya valoración alcanza tan sólo el “suficiente”. Se han detectado deficiencias en la difusión de las actividades para favorecer el conocimiento de las mismas por parte de la ciudadanía, justificando por tanto una **necesidad de mejora en la difusión** por parte de las Entidades.

7. Satisfacción laboral

- Todos los indicadores referentes a la satisfacción de la labor desempeñada, relaciones profesionales, desarrollo y bienestar personal, emocional y físico, obtienen valoraciones positivas por parte de las Entidades, con reseñables diferencias que reflejan que **el personal de coordinación tiende a valorar más positivamente** estos ítems, a diferencia del personal técnico que tiende a valorar con puntuaciones más bajas.
- En cuanto a la **satisfacción de la retribución económica**, es donde se han obtenido resultados más **desfavorables** entre el personal técnico, alegando los mismos que existe escasez de recursos económicos y la necesidad de un aumento de las jornadas laborales de estos profesionales. Este indicador determina la necesidad de destinar fondos suficientes para el desempeño del trabajo, en términos de prevenir el *burnout*, ya comentado en el marco teórico.

8. Evaluación de la Administración

- La US considera que el impulso del Programa desde la Administración de la J.A ha sido absoluto y las Entidades ofrecen valoraciones totalmente positivas o muy positivas. Este indicador refleja el **papel protagonista de la Administración** en el impulso de Programas de Intervención Social y la importancia de la **responsabilidad** que lideran **en la creación de Programas que fomenten las BP profesionales**.
- La labor de acompañamiento de los SP, su esfuerzo y gestión y la supervisión que realizan, es evaluada por la mayoría de Entidades como “absolutamente satisfactoria” y muy satisfactoria por la US. Se constata la **importancia de la supervisión y el acompañamiento por parte de la Administración**.

9. Evaluación de las Entidades Adjudicatarias

- La valoración de la **adecuación de las Entidades** para ajustarse a los requerimientos de los SP, la **coordinación mantenida** y la **calidad del trabajo desarrollado**, es valorado por parte de la Administración con la mejor valoración posible. Este indicador determina el buen hacer de las Entidades que desarrollan el Programa y la efectividad de la coordinación que se mantiene entre ambos grupos.

10. Respecto a la incorporación de la Universidad en los Programas de intervención social

- Se constata la **importancia y relevancia** que aporta la **incorporación de expertas/os universitarios** en la definición, diseño, seguimiento, formación y evaluación de Programas de intervención social, habiendo sido evaluado este ítem con la mayor puntuación posible por parte tanto de los SP, como de las propias Entidades. Los aportes que la Universidad puede ofrecer se han resumido en:

Enriquecimiento de la intervención, evidencia científica, tranquilidad y seguridad, unión de teoría y práctica, formación, seguimiento y evaluación, aportación de marco teórico, facilitación de herramientas y materiales de intervención, sistematización, asesoramiento, rigor científico, evaluación externa y objetiva, supervisión técnica, eficacia y eficiencia, reflexión continua y resultado de Programas Basados en Evidencia.

Como aspectos a mejorar, se observa una **necesidad de destinar más recursos económicos**, que no sólo impactarán en una mejor atención de las familias, sino que supondrán una mejora en la satisfacción laboral de los equipos de intervención que implementan la intervención.

Además, se ha detectado la **necesidad de profundizar en la difusión de contenidos y actividades** para favorecer el impacto del Programa y acercar el mismo a la población andaluza.

Del mismo modo las Entidades expresan la necesidad de **mejorar la colaboración y las alianzas establecidas** entre organismos institucionales, Administración, Universidad y la propia intervención realizada.

Como conclusión y tras la evaluación realizada, se puede afirmar que **el Programa Nayfa cumple con los requisitos analizados para poder ser catalogado como un Programa de Buenas Prácticas profesionales**, en el que la unión y el trabajo conjunto de la Universidad, la Administración y las/os profesionales de las Entidades Sociales resulta idóneo en intervención social.

5. Conclusiones

El objetivo general de este Trabajo Fin de Grado giraba en torno a la **identificación de las bases que deben regir un Programa de intervención social** fundamentado en Buenas Prácticas. Podemos asegurar que tras la revisión bibliográfica realizada en el marco teórico y el estudio piloto de su aplicación, este objetivo ha sido positivamente resuelto al haber identificado 11 dimensiones y sus correspondientes indicadores, detallados a continuación:

1. Aspectos generales: Innovación, Sostenibilidad, Efectividad y Replicabilidad
2. Respeto a cuestiones éticas y Códigos Deontológicos
3. Trabajo en Red: colaboración y/o establecimiento de alianzas entre profesionales, provincias, entidades, organismos institucionales, universidades, etc.
4. Participación de la ciudadanía: en términos de alcance del Programa, participación de personas usuarias en el establecimiento de objetivos y en su propia evaluación de resultados y empoderamiento de las personas participantes; respuesta a necesidades/demandas reales de la población, adhesión al Programa y cohesión entre las personas que participan.
5. Plan de actuación del Programa: actuación secuenciada y definida, reflexión durante el proceso de intervención (para detectar deficiencias), sistematización y organización, seguimiento e incorporación de perspectiva de género.
6. Redes sociales: difusión de contenidos en redes sociales.
7. Satisfacción laboral: del personal que trabaja de manera directa con los colectivos destinatarios.
8. Impulso de Programas potenciados a través de Políticas Públicas y acompañados y supervisados por la Administración General del Estado.
9. Incorporación de la Universidad: como expertas/os evaluadores, promotores y formadores de las/os profesionales.
10. Actuación desarrollada por equipos multidisciplinares.
11. Evaluación interna de las/os profesionales que implementan la intervención.

El conjunto de indicadores propuesto, **se ha testado a través de una evaluación** de un Programa de Intervención Social relativo a la atención a familias, demostrando la relevancia de su aplicación a través de las respuestas ofrecidas y los resultados analizados. Además de constatar en esta evaluación un **ejemplo de Buenas Prácticas**, se desprenden todos los aspectos reseñables de mejora en el Programa, por lo que la potencialidad de su aplicación queda constatada. En este sentido, queda abordado el objetivo específico n. 3.

Por otro lado, las dimensiones relativas a BP nº 9 (incorporación de la Universidad) y nº10 (establecimiento de equipos interdisciplinares), se han incorporado a raíz de los resultados obtenidos del objetivo específico nº1, correspondiente con *“Contrastar (o medir el impacto) de los cambios experimentados en el Programa Nayfa como consecuencia de la transformación impulsada desde la Administración”*. Tras el abordaje de este objetivo a través de la investigación realizada, **se constata la relevancia de la presencia de la Universidad en Programas de Intervención Social**, justificada de manera precisa por las/os propios profesionales que desempeñan la intervención y las valoraciones de éstos y de la propia Administración. En este sentido, cabe resaltar que la propia normativa de Infancia en Andalucía, como ha quedado señalado en el marco teórico, *“insta a las Administraciones a colaborar con las universidades de Andalucía para realizar investigaciones e informes relativos a la infancia y adolescencia y diseñar y evaluar estrategias de intervención”* (art.35.2). Unido a ello, se confirma la **necesidad de la conformación de equipos interdisciplinares** para desarrollar intervenciones de calidad.

Como conclusión general, se puede afirmar que **se han abordado de manera satisfactoria los objetivos planteados** y que los resultados obtenidos ofrecen un alto grado de relevancia en el ámbito general de la intervención social y del Trabajo social en particular. Se han recogido indicadores legítimos para medir Buenas Prácticas y se ha testado a través de la evaluación del Programa Nayfa -de reciente implantación en el ámbito andaluz-, considerado a través de los resultados obtenidos en su conjunto, un ejemplo válido de BP.

6. Limitaciones y prospectiva

En cuanto a las limitaciones constatadas en el desarrollo de esta investigación, cabe reseñar que las más importantes han sido las **limitaciones temporales y de extensión demandadas** en el presente trabajo. Estos requerimientos han supuesto una dificultad adjunta al estudio realizado, pues el número de los indicadores analizados en el marco teórico han determinado la amplia extensión del cuestionario realizado. En este sentido, se ha llevado a cabo un laborioso trabajo para reducir la extensión a los máximos permitidos.

Por otro lado, el procedimiento a seguir para que tanto la Administración de la Junta de Andalucía como la propia Universidad de Sevilla validaran el proceder de esta investigación, se ha dilatado en el tiempo, **limitando en mayor medida el período de elaboración**. Se ha de señalar que la US está realizando en la actualidad una evaluación del Programa y se precisaba respetar la misma, por lo que se ha debido de diseñar con mucho esmero el presente estudio.

Sumado a esto, el acceso al personal de la Administración así como a los equipos técnicos de las Entidades, en tanto a la **solicitud de colaboración** en la investigación a través de la respuesta de cuestionarios, **no ha sido una tarea fácil**. En este punto cabe decir que la labor de colaboración de la jefa del Servicio de Prevención de la provincia de Córdoba ha sido clave para lograr obtener las respuestas y que a su vez el grupo de expertos/as de la Universidad de Sevilla ha colaborado de manera muy satisfactoria.

Sin embargo se debe admitir que estos impedimentos no han limitado el **rigor científico, la objetividad, la integridad y/o el análisis crítico** en la recogida y tratamiento de datos y en el posterior análisis de resultados.

Como prospectiva, se ha de constatar la necesidad de establecer parámetros fiables, válidos y universales que puedan ser aplicados a todos los proyectos/programas de intervención social, capaces de medir buenas prácticas. Junto a ello, añadir la **carencia existente en procesos de autoevaluación** de programas como el realizado en este estudio, del que se constata la riqueza de resultados y las **posibilidades de mejora** que arroja.

Por último, reseñar que el título de la investigación se resuelve clave en la unión de las Políticas Públicas, la Administración del Estado las Entidades Sociales y la incorporación de la Universidad en procesos de intervención social.

Referencias bibliográficas

- Barranco, C. (2011). Buenas prácticas de calidad y Trabajo Social. *Revista Alternativas-Cuadernos de Trabajo Social*, 18, pp. 57-74.
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/18710/1/Alternativas_18_03.pdf
- Barranco, C. (2007). Formación sobre el burnout realizada desde el Trabajo Social con profesionales de los servicios de salud. Enfoques integrados y estrategias participativas. *Revista Alternativas Cuadernos de Trabajo Social*, 15, pp. 79-98
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12863/1/ALT_15_06.pdf
- Becerra, J. (2005). Interdisciplinariedad y formación en Trabajo Social. *Revista Tendencias y retos*, 10, pp.115-127.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4929380.pdf>
- Cabrera, P. J. (2003). La importancia de las buenas prácticas en los proyectos sociales. *Trabajo presentado en el Seminario 'Buenas Prácticas en la Inclusión Social'. Cruz Roja Española. Madrid.*
https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Cabrera-Cabrera/publication/275957828_La_importancia_de_las_buenas_practicas_en_los_proyectos_sociales/links/562519f208aeabddac91bb5b/La-importancia-de-las-buenas-practicas-en-los-proyectos-sociales.pdf
- Carballeda, A. J. (2002). *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Paidós.
- Carbonell, E., del Olmo N. (2021). La sistematización de la intervención como metodología de investigación en Trabajo Social. Importancia práctica y teórica de la fase de recogida de datos en la intervención social según experiencia del Programa de Apoyo a las Familias en Zaragoza, España. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, 31, pp. 281-298.

Caride, J. A. (1989). De la evaluación de necesidades a la evaluación de programas sociales en el desarrollo comunitario, en Tejada, J (1994), La evaluación en la formación profesional ocupacional. *Herramientas Revista de formación para el empleo*, 5, pp. 46-53.

https://www.researchgate.net/profile/Jose-Fernandez-68/publication/259997357_La_evaluacion_de_la_formacion/links/5406e05a0cf2bba34c1e6d51/La-evaluacion-de-la-formacion.pdf

Castillo, J. (2018). Redes sociales online para la intervención social. *Servicios Sociales y Política Social*, 32(118), pp. 11-26.

<https://www.serviciosocialesypoliticassociales.com/-32>

Comisión Europea (2013). *Guía para la innovación social*. Políticas regionales y urbanas.

https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/presenta/social_innovation/social_innovation_2013.pdf

Comisión Europea (2020). *Horizonte Europa*. Publicaciones de la Unión Europea.

Coordinadora de ONG para el desarrollo de España (2014). *Código de Conducta*. Madrid.

https://coordinadoraongd.org/wp-content/uploads/2016/01/Codigo_Conducta.pdf

Dahlgren, P. (2006). Civic participation and practices: Beyond deliberative democracy. En Carpentier, N. (Ed.), *Researching media, democracy and participation* (pp. 23–34). Tartu University Press.

http://www.researchingcommunication.eu/reco_book1.pdf

Dirección General de Fondos Europeos de la Junta de Andalucía (s.f). *Criterios de selección y presentación*. Documento electrónico.

<https://www.juntadeandalucia.es/economiaconocimientoempresasyuniversidad/fondoseuropeosenandalucia/storage/webcontent/practicas/84e05deb15d9ce7423d33472cdfca070.pdf>

Fernández-Ballesteros, R. (1987). Ciencia, ideología y política en evaluación de programas. *Revista de Psicología Social*, 3, pp. 159-181.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2903158.pdf>

Fernández-Ballesteros, R., Hernández, J.M, Montorio, I., Guerrero, M.A, Llorente, L., Izal, M. (1989). Evaluación de Servicios Sociales. *Papeles del Psicólogo*, 41-42.

<https://www.papelesdelpsicologo.es/resumen?pii=423>

Fundación CEPAIM (2014). *Catálogo de buenas prácticas*. Fundación Cepaim. Acción integral con migrantes.

<https://www.cepaim.org/publicacion/catalogo-de-buenas-practicas/>

Gradaille, R., Caballo, M. B. (2016). Las buenas prácticas como recurso para la acción comunitaria: criterios de identificación y búsqueda. *Contextos Educativos*, 19, pp. 75-88. DOI: 10.18172/con.277

Heler, M. (2005). Entre la producción y la acreditación. *Cuadernos del Sur*. Filosofía, 34, pp. 77-94.

http://bibliotecadigital.uns.edu.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-74342005001100004&lng=es&nrm=iso

ISO9000 (2015). *Definición de términos*. Documento electrónico.

<https://iso9001calidad.com/definicion-de-terminos-586.html>

Junta de Andalucía (2022, Mayo 15). *Programa Preventivo para niños, niñas y adolescentes en situación de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar (NAYFA)*.

<https://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdadpoliticassocialesyconciliacion/areas/infancia-familias/programa-preventivo-nayfa.html>

Landow, G. (2004). Innovación educativa e hipertexto. Éxitos y fracasos de una universidad en apoyo de la nueva tecnología. En I. Snyder (comp.) *Alfabetismos digitales* (149-170). Ediciones Aljibe.

Lera, C. (2008). La práctica de investigación en el campo disciplinar de Trabajo Social. *Acciones e investigaciones sociales*, 26, pp. 209-222.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2975199>

Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 189 de 9 de agosto de 2021, pp. 97276-97344.

<https://www.boe.es/eli/es-an/l/2021/07/27/4>

Martín, N. (2015). Fortaleciendo la evaluación de proyectos socioculturales a través de la devolución de datos. *Pedagogía social: acción social y desarrollo*, pp. 389-403.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7600444>

Mateo, J. (2000). *La evaluación educativa, su práctica y otras metáforas*. Horsori.

Matos, R. (2005). Enfoques de evaluación de programas sociales: Análisis comparativo. *Revista de Ciencias Sociales* 11(2), pp.360-380.

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182005000200011

Maya, I., Holgado, D. (2017). 7 ejemplos de intervención basada en redes. *Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales*, 28(2), pp. 145-163.

<https://www.redalyc.org/pdf/931/93153038008.pdf>

Observatorio Internacional de la Democracia Participativa (2015). *IX edición de la distinción OIDP. Buena práctica en participación ciudadana impulsada desde los gobiernos locales*. <https://www.oidp.net/docs/repo/doc19.pdf>

OCDE, & Eurostat. (2006). *Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data*. OCDE Eurostat.

Organización de Naciones Unidas (1987). *Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future*. Material electrónico.

<http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (2003). *Directrices sobre buenas prácticas: identificación, análisis, estructuración, difusión y aplicación*. Programa internacional para la erradicación del trabajo infantil.

<http://www.ilo.org/ipecinfo/product/viewProduct.do?productId=11553>

Pérez, R. (1999). Nuevas perspectivas de gestión, control y evaluación. *Bordón: Revista de Pedagogía*, 51(4), pp. 449-478.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=54645>

Pérez, R., García, J.L. y Martínez, C. (1995). *Evaluación de Programas y Centros Educativos*. UNED.

Plena Inclusión (2019). *2º Encuentro Prácticas Admirables*. Documento electrónico

<http://www.plenainclusion.org/sites/default/files/criteriosvaloracion.pdf>

Reglamento (UE) nº 1303/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013. *Diario Oficial de la Unión Europea*, 347, pp. 320-469.

<https://www.boe.es/doue/2013/347/L00320-00469.pdf>

Reglamento de ejecución (UE) nº 808/2014 de la Comisión de 17 de Julio de 2014. *Diario Oficial de la Unión Europea*, 227, pp. 18-68.

<https://www.boe.es/doue/2014/227/L00018-00068.pdf>

Rodrigo, M. J., Amorós, P., Arranz, E., Hidalgo, M. V., Máiquez, M. L., Martín, J. C., Amaya, R. y Ochaíta, E. (2015). *Guía de Buenas Prácticas en Parentalidad Positiva: un recurso para apoyar la práctica profesional con familias*. Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

https://familiasenpositivo.org/system/files/guia_de_buenas_practicas_2015.pdf

Ruiz, C. (2001). *La evaluación de programas de formación de formadores en el contexto de la formación en y para la empresa*. [Tesis Doctoral Universitat Autònoma de Barcelona, TDX].

<https://www.tdx.cat/handle/10803/5003#page=1>

SIIS Centro de Documentación y Estudios (2017). Tendencias y buenas prácticas en la atención a la infancia en situación de riesgo social. *Zerbitzuan*, 63, pp. 89-102.

<https://www.siis.net/es/documentacion/catalogo/Record/523802>

Ubieto, J. R. (20126). *La construcción del caso en el trabajo en red, teoría y práctica*. Editorial UOC.

Úcar, X. Llena, A. (2006). Acción comunitaria: miradas y diálogos interdisciplinarios, en Úcar, X.; Llena, A. (Coords.) *Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria* (pp. 11-57). Graò.

https://www.researchgate.net/publication/282122371_Accion_comunitaria_miradas_y_dialogos_interdisciplinarios_e_interprofesionales

UNESCO (2003). *Criteria and timetable for selection of register of bestsafeguarding practices*.

Material digital. <http://www.unesco.org/most/bphome.htm#1>

II Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social (2015). *Recomendaciones Éticas del Tercer Sector de Acción Social*. Plataforma de ONG de Acción Social.

<https://www.plataformaong.org/recursos/202/recomendaciones-eticas-del-tercer-sector-de-accion-social>

Anexos

ANEXO I . CUESTIONARIO REALIZADO.

Cuestionario en relación a la implementación del Programa NAYFA

En el marco de una investigación desarrollada en torno a la evaluación del Programa Nayfa, para valorar la existencia de Buenas Prácticas en el mismo, surge la elaboración de este cuestionario.

El cuestionario es absolutamente anónimo. No se recopilan datos personales, direcciones de correo electrónico o ubicación.

Tómate unos minutos para valorarlo, se ruega la mayor sinceridad posible para realizarlo y ajustarse con la mayor fidelidad a la realidad en esta investigación.

El cuestionario está distribuido en categorías para facilitar su respuesta.

Muchas gracias por tu participación, es imprescindible para la elaboración de este trabajo.

Puesto de Trabajo

- Cargo profesional que ocupas (Psicóloga/o, Educador/a Social, Trabajador/a Social, Pedagoga/o, Maestra/o, etc.)
- Categoría profesional (técnica/o en caso de no coordinar el Programa)

Aspectos generales del Programa NAYFA

A continuación, se exponen preguntas sobre diferentes ítems, facilitadas en bloque para su respuesta. Por favor, valora del 1 al 5 las siguientes cuestiones (siendo 1 la menor puntuación y 5 la máxima).

- Innovación
 - ¿Cómo valoras la novedad de la metodología que se aplica?
 - ¿Consideras que el Programa es innovador?
 - En consecuencia a la anterior pregunta, ¿consideras que los cambios introducidos han servido para mejorar el Programa?
 - ¿Qué aspectos consideras innovadores en este Programa?

- Sostenibilidad
 - ¿Consideras que la intervención llevada a cabo a través del Programa Nayfa es perdurable o tiene potencialidad de continuación con el tiempo?
 - ¿Crees que los resultados del Programa NAYFA impactan en el resto de ciudadanía?
- Efectividad
 - ¿En qué grado consideras que la intervención llevada a cabo, se materializa en resultados positivos?
 - ¿En qué grado crees que se cumplen los objetivos propuestos en el Programa Nayfa? (del Programa, no de los PIP)
 - ¿Consideras que los resultados de la intervención se pueden demostrar? (en el sentido de ser objetivos, medibles, contrastables, fiables)
 - En base a los recursos disponibles, ¿consideras que la intervención es eficiente? (Uso adecuado de los recursos)
 - ¿Consideras que los recursos (económicos, humanos), son adecuados al Programa o insuficientes?
 - ¿Qué grado de planificación crees que tienen las actividades desarrolladas en el Programa?
- Replicabilidad (En tanto a la posibilidad de desarrollar este Programa en un contexto diferente al actual (exterior a Andalucía), se plantean preguntas en torno a su viabilidad en tanto a las siguientes variables:
 - ¿En qué grado crees que este Programa puede ser llevado a cabo en otros lugares?
 - Valora la viabilidad económica. ¿Crees que los recursos económicos necesarios para implementar el Programa son asumibles, permitiendo que otras ciudades puedan llevarlo a cabo?
 - Valora la viabilidad técnica. ¿Crees que los recursos técnicos necesarios para implementar el Programa facilitan o permiten que otras ciudades puedan llevarlo a cabo?

- Valora la viabilidad interna. ¿Crees que los recursos internos necesarios (coordinación del Equipo, consenso, organización...), permiten que el Programa pueda ser llevado a cabo en otros lugares?
- ¿Crees que las demandas y/o necesidades de la población contempladas en el Programa, son similares en otras localizaciones?

Ética

- ¿Crees que tu organización (y por tanto el trabajo implementado en el Programa NAYFA) está comprometida con el respeto a cuestiones éticas (respeto y no discriminación por causas de religión, sexo, identidad sexual, diversidad, cultura, etc.)
- ¿Crees que tu organización (y por tanto el trabajo implementado en el Programa NAYFA) responde eficazmente al respeto a los Códigos Deontológicos de vuestras ramas profesionales?

Trabajo en red (Con respecto a la práctica del trabajo en red (bien sea con otras entidades, organismos institucionales, administraciones, universidades, etc.), en el sentido de colaboración y/o alianzas)

- ¿En qué grado crees que se práctica el trabajo en red en el Programa Nayfa?

Participación de la ciudadanía (En cuanto a la participación de la población, difusión y alcance)

- ¿En qué grado consideras que el Programa llega a la población destinataria?
- ¿En qué grado crees que las personas usuarias participan en la elaboración de objetivos de su intervención?
- ¿En qué grado crees que participan las personas en la evaluación de la intervención recibida?
- ¿Crees que el Programa Nayfa logra empoderar a las personas?
- ¿Consideras que el Programa Nayfa responde a necesidades o demandas reales de la población, siendo protagonista de la intervención?

- ¿Crees que el Programa Nayfa promueve la cohesión (identidad, pertenencia) entre personas o grupos?
- ¿Consideras que la intervención llevada a cabo promueve la adhesión de las personas al mismo?

Plan de actuación del Programa NAYFA

- ¿En que grado crees que la actuación está definida, secuenciada y con los objetivos claramente definidos?
- ¿En qué grado crees que se produce un proceso de reflexión interno (de los profesionales) durante la intervención?
- ¿En qué grado crees que el trabajo está sistematizado y organizado?
- ¿En qué grado se realiza un seguimiento y/o evaluación de la intervención?
- ¿En qué grado crees que está incorporada la perspectiva de género en el Programa Nayfa?

Redes sociales (En tanto a la difusión de contenidos e información del Programa en redes)

- ¿En qué grado crees que se realiza una difusión de contenidos y/o actividades realizadas para impactar en un mayor número de personas?

Administración de la Junta de Andalucía (En cuanto a la labor desarrollada por la Administración, en este sentido, el implemento de Políticas Públicas y los Servicios de Prevención)

- ¿En qué grado crees que la Administración ha impulsado el Programa Nayfa?
- ¿Cómo calificas la labor de supervisión que se realiza desde el Servicio de Prevención?
- ¿Cómo calificas la labor de acompañamiento que se realiza desde el Servicio de Prevención?
- ¿Cómo valoras el esfuerzo y la gestión desarrollada por el Servicio de Prevención?
- En general, ¿Cómo valoras la importancia del trabajo que desarrolla el Servicio de Prevención?

Universidad (Respecto al trabajo realizado desde la Universidad de Sevilla)

- ¿Cómo valoras la importancia de que la Universidad forme parte del Programa Nayfa?
- ¿Por qué?
- En términos generales, ¿Cómo valoras la importancia de que la Universidad forme parte de Programas/proyectos de intervención social?

Entidades que implementan el Programa NAYFA (En cuanto a la labor desarrollada por las Entidades, en este sentido, desarrollando la intervención contemplada en el Programa NAYFA)

- ¿Cómo calificas la adecuación de la Entidad adjudicataria para ajustarse a los requerimientos del Servicio de Prevención?
- ¿Cómo calificas la coordinación llevada a cabo desde el SP con la Entidad?
- En general, ¿Cómo valoras la calidad del trabajo desarrollado por la Entidad?

Satisfacción laboral (Respecto a tu puesto de trabajo, labor desempeñada y satisfacción)

- ¿Cómo valoras tu satisfacción personal? (satisfacción de la labor que desempeñas)
- ¿Cómo valoras las relaciones interpersonales? (relaciones profesionales sanas. Buen ambiente de trabajo)
- ¿Cómo valoras tu desarrollo personal? (Aprendizajes, formación, crecimiento, competencias)
- ¿Cómo valoras tu bienestar físico? (Adecuación de elementos de trabajo: sillas, mesas, calefacción, aire acondicionado, etc.)
- ¿Cómo valoras tu satisfacción material? (Retribución económica, jornada laboral)
- ¿Cómo valoras tu bienestar emocional? (cuidado emocional en tu puesto de trabajo, reconocimiento de la labor realizada)
- ¿Cómo valoras la autodeterminación? (Sentimiento personal de valía, tus opiniones son tenidas en cuenta, etc.)

- Respecto a tu inclusión y al respeto a tus derechos como trabajador (pertenencia a un equipo, respeto bajas laborales, conciliación, etc.) ¿En qué grado estás satisfecha/o?

Aportaciones (Espacio para incluir cualquier reflexión que consideres)

ANEXO II. PROTOCOLOS DE EVALUACIÓN (Satisfacción Objetivos, Programa y Resultados)

Por favor, indica tu grado de acuerdo con cada frase rodeando con un círculo el número apropiado que más se ajuste a tu realidad actual. Por favor, sé sincero/a con tu respuesta.

	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
1. Lo que hicimos en el programa pudo solucionar nuestros problemas	1	2	3	4	5
2. El profesional me comprendía	1	2	3	4	5
3. Las sesiones me sirvieron para abrirme (por ejemplo: expresé sentimientos o probé cosas nuevas)	1	2	3	4	5
4. Los que vinimos a las sesiones queríamos conseguir lo mejor para nuestra familia y resolver los problemas	1	2	3	4	5
5. Resultó difícil comentar con el profesional lo que había que hacer en las sesiones	1	2	3	4	5
6. El profesional hizo todo lo posible por ayudarme	1	2	3	4	5
7. Me sentí cómodo/a y relajado/a en las sesiones	1	2	3	4	5
8. Todos los que vinimos al programa valoramos el esfuerzo y el tiempo invertido por los demás aquí	1	2	3	4	5
9. Siento que trabajé en equipo con el profesional	1	2	3	4	5
10. Considero que el profesional se convirtió en una persona importante para mí	1	2	3	4	5
11. Hay algún tema del que no me atreví a hablar en las sesiones	1	2	3	4	5
12. Algunos miembros de la familia consideraron que sus objetivos fueron incompatibles con los de los demás	1	2	3	4	5
13. Entendí el sentido de lo que se hacía en las sesiones	1	2	3	4	5
14. Al profesional le faltaron conocimientos y capacidad para ayudarme	1	2	3	4	5
15. A veces estuve a la defensiva en las sesiones	1	2	3	4	5
16. Todos en la familia intentamos ayudar a que los demás consiguieran en las sesiones lo que necesitaban	1	2	3	4	5

SOATIF-O

En relación con mis expectativas iniciales, participar en este programa me ha ayudado como madre/padre	Mucho menos de lo esperado	Algo menos de lo esperado	Bastante más de lo esperado	Mucho más de lo esperado
--	----------------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------------------

	Nada	Poco	Bastante	Mucho
Creo que participar en este programa me ha ayudado a...				
1. reflexionar sobre la importancia y dificultades de ser madre o padre	1	2	3	4
2. sentirme mejor madre/padre	1	2	3	4
3. mejorar la relación con mi hijo/a y tratarle con cariño	1	2	3	4
4. comunicarme mejor con mi hijo/a	1	2	3	4
5. saber poner normas y límites a mis hijo/a	1	2	3	4
6. aceptar a mi hijo/a tal y como es y reconocer su valía	1	2	3	4
7. resolver mejor los conflictos familiares	1	2	3	4
8. compartir y disfrutar más del tiempo compartido en familia	1	2	3	4
9. conocer otras familias en la misma situación y hacer nuevos amigos/as	1	2	3	4

PC

A continuación, encontrarás algunas frases acerca del programa en el que has participado. Marca con un círculo la opción que más se acerque a tu punto de vista.

1. ¿Cómo calificarías la calidad del programa en el que has participado?	1 Excelente	2 Buena	3 Regular	4 Pobre
2. ¿Has recibido con este programa el tipo de ayuda que querías?	1 En absoluto	2 Poco	3 Bastante	4 Totalmente
3. ¿En qué medida este programa ha satisfecho tus necesidades?	1 Satisface todas mis necesidades	2 Satisface bastante de mis necesidades	3 Sólo satisface alguna de mis necesidades	4 No satisface ninguna de mis necesidades
4. Si una amiga/o necesitase el mismo tipo de ayuda, ¿le recomendarías este programa?	1 No, en absoluto	2 No creo	3 Creo que sí	4 Sí, totalmente
5. ¿Cómo de satisfecha/o estás con la cantidad de ayuda recibida con este programa?	1 Nada satisfecha/o	2 Poco satisfecha/o	3 Bastante satisfecha/o	4 Totalmente satisfecha/o
6. La participación en este programa, ¿te ha ayudado a mejorar y solucionar tus problemas de forma más eficaz?	1 Sí, ayuda mucho	2 Sí, ayuda algo	3 No, realmente no ayuda	4 No, parece que empeoran las cosas
7. En general, ¿cómo de satisfecha/o estás con el programa?	1 Muy satisfecha/o	2 Bastante satisfecha/o	3 Poco satisfecha/o	4 Nada satisfecha/o
8. Si necesitaras de nuevo ayuda del mismo tipo, ¿volverías a participar en este programa?	1 No, en absoluto	2 No creo	3 Creo que sí	4 Sí, totalmente

CSQ