

Informe de Evaluación del Proyecto

RESISOR

Regional Single Social Record

METODOLOGÍA Y RESULTADOS
para el Diseño de la Historia Social Única
Electrónica en Andalucía



JUNTA DE ANDALUCÍA



Co-funded
by the

European
Commission



RESISOR



Universidad de Jaén



Universidad
de Huelva

Informe de Evaluación del Proyecto RESISOR "Regional Single Social Record"

M.^a Dolores Muñoz de Dios y José Ignacio García Pérez (autores).

Muestreo para medir la factibilidad

Yolanda Borrego Alés, Manuela A. Fernández Borrero, Fernando Relinque Medina y Octavio Vázquez Aguado

Este capítulo incluye las actividades que han sido planificadas y realizadas a fin de evaluar la factibilidad de la implementación de la HSUE en Andalucía. Así, se incluyen los objetivos previstos; la estructura de trabajo planteada y la metodología llevada a cabo que responde a la realización de entrevistas en profundidad, entrevistas semiestructuradas y encuestas a diferentes personas implicadas en el Proyecto RESISOR. Finalmente, y con un carácter generalizado, se muestran los resultados más relevantes obtenidos tras el análisis de datos que combina los métodos cualitativos y cuantitativos.

1. Introducción

El propósito de esta acción dentro del Proyecto RESISOR, se centra en evaluar la factibilidad de la puesta en marcha de la HSUE, que pretende facilitar información tanto de los factores que favorecen o dificultan su implementación como de propuestas de mejora que contribuyan al éxito del proyecto.

Para dar respuesta a estos objetivos se han desarrollado dos tipos de trabajos: Entrevistas semiestructuradas a profesionales del Ayuntamiento de Dos Hermanas y de la empresa DomusVI implicados directamente en la fase de pilotaje. También se ha llevado a cabo el diseño, pase de encuestas y análisis de las mismas a los profesionales que han participado en los diferentes paquetes de trabajo. Previo a todo ello, se han realizado entrevistas en profundidad a informantes clave que han participado en el proyecto a través de los diferen-



tes paquetes de trabajo: responsables políticos y personal técnico de la Junta de Andalucía y también a responsables y técnicos de las empresas tecnológicas implicadas en el proyecto, cuya información analizada ha sido utilizada en la definición de las variables del cuestionario realizado posteriormente.

El resultado del muestreo para medir la factibilidad ha permitido tener una aproximación real sobre la valoración, conocimientos, expectativas, actitudes, posibles resistencias y/o el grado de motivación, entre otras cuestiones, de los/as profesionales de las instituciones implicadas en la experiencia piloto. Se han detectado fortalezas y debilidades que deben ser consideradas en el marco del desarrollo del proyecto RESISOR y en el pilotaje de la HSUE en Andalucía.

Este capítulo expresa la metodología utilizada para cada una de las actividades que responden a la evaluación de la factibilidad por parte de las personas entrevistadas, donde se describen participantes, instrumentos utilizados, procedimiento seguido para la obtención y análisis de los datos y los principales resultados; todo ello combinando la aproximación cuantitativa y cualitativa que relaciona a la HSUE con los elementos que pueden poner facilitar o no su puesta en marcha.

2. Objetivos y Metodología

A continuación, se presentan los objetivos y metodología establecidos y desarrollados en relación a las diferentes actividades realizadas en el marco de la evaluación de la factibilidad de la muestra:

Con un carácter general, el objetivo principal de esta actividad se centra en proporcionar información global sobre los factores que tanto favorecen como dificultan la implementación de la HSUE, mostrando las propuestas de mejora que puedan contribuir al éxito del proyecto.

Para ello, y dado que se han realizado diferentes actividades para la consecución de los resultados, la metodología desarrollada se ha elaborado a través de un análisis cualitativo de los datos obtenidos en las entrevistas en profundidad (en el caso de los informantes claves del proyecto) y, por otro lado, se ha desempeñado una metodología mixta combinando un método cuantitativo (encuesta) con otro propio de la investigación cualitativa (entrevistas semiestructuradas) para el caso de los profesionales del Ayuntamiento de Dos Hermanas



y de la empresa DomusVi, y para las encuestas a los/as profesionales que han participado en el proyecto.

3. Entrevistas en profundidad a profesionales de los distintos servicios y entidades implicadas en el desarrollo del Proyecto RESISOR

3.1. *Objetivos y metodología empleada*

Los objetivos planteados en las entrevistas realizadas a los/as responsables políticos y personal técnico son:

- Reflexionar sobre las posibilidades de aplicación de la HSUE.
- Identificar los factores que pueden dificultar dicha aplicación.
- Señalar estrategias que permitan superar las dificultades identificadas.
- Poner en valor los aspectos que favorecen la puesta en marcha de la HSUE.

Para la consecución de los objetivos de esta primera parte sobre la evaluación de la factibilidad de la muestra fueron realizadas un total de 23 entrevistas a informantes clave, en su totalidad, profesionales de los distintos servicios y entidades implicadas en el desarrollo del Proyecto RESISOR. La identificación de los grupos de interés y la selección de los entrevistados ha sido realizada a través de la técnica «bola de nieve» donde los entrevistados, tras el conocimiento de los objetivos y preguntas de la entrevista, identificaban varios informantes clave que pudieran aportar una información cualitativa de calidad al estudio.

Las entrevistas realizadas han tenido un contenido semiestructurado, con una duración que ha oscilado entre los 20 y 40 minutos. La mayor parte de las entrevistas se han realizado de manera presencial, en el lugar de trabajo de los/as entrevistados/as. El desarrollo de las entrevistas se ha centrado en el guion preparado para este estudio, estando en todas ellas el discurso de los/as entrevistados/as ceñido a las preguntas previstas en dicho guion.



3.2. Guion de la entrevista

Se presenta a continuación el guion de la entrevista donde se detallan los temas tratados y las preguntas formuladas:

1. Identificación de la persona entrevistada. Nombre y apellidos. Cargo y puesto que desempeñaba en el momento de hacer la entrevista.
2. Vinculación y participación en el proyecto RESISOR /HSUE. Identificación del PT en el que ha participado y tarea desarrollada en el mismo.
3. Qué ventajas y oportunidades ofrece la puesta en marcha de la HSUE para los servicios sociales andaluces.
4. Fortalezas que tienen los servicios sociales andaluces que facilitan la puesta en marcha de la HSUE.
- 5.- Dificultades que estiman pueden encontrarse en la puesta en marcha de la HSUE. Denominación y definición de las mismas.
6. Estrategias que puedan permitir superar dichas dificultades. Indique las dos estrategias principales y señale de qué o quién dependerían, así como otros actores sociales implicados.
7. Cuáles son las amenazas que dificultan esta puesta en marcha.
8. Cuáles son los requisitos mínimos que deberían cumplir los profesionales y las administraciones para poner en marcha la HSUE.
9. Recomendaciones y sugerencias a tener en cuenta en la implementación de la HSUE.
10. Para terminar, indicar el nombre/cargo de responsables políticos, representantes del ayuntamiento de Dos Hermanas y de las empresas vinculadas al proyecto a los que considere oportuno entrevistar.

3.3. Perfil de profesionales entrevistados:

Tabla 18. Perfil profesional entrevistados

Código	Perfil profesional
P1	Técnica del Departamento de Acción Exterior de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de la Junta de Andalucía
P2	Jefe Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia
P3	Técnico especialidad del ámbito de comunicación, sobre todo en materia de redes sociales y entornos web, de empresa colaboradora en RESISOR
P4	Directora de Área de Drogodependencia y Exclusión de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de la Junta de Andalucía
P5	Coordinadora Concejalía Bienestar Social. Del Excmo. Ayuntamiento de Dos Hermanas
P6	Responsable del Área de Calidad y Consultoría de la empresa Sopra Steria.
P7	Concejala de Bienestar Social del Excmo. Ayuntamiento de Dos Hermanas
P8	Directora del Centro residencial DomusVi Santa Justa
P9	Jefe del servicio de Sistemas de Información de la Secretaría General de Servicios Sociales de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía
P10	Técnico Superior de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de la Junta de Andalucía.
P11	Técnico del Departamento de la Coordinación de Acción Exterior de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia
P12	Ingeniera de la Jefatura de Sistemas Informáticos y Nuevas Tecnologías de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia



Código	Perfil profesional
P13	Dirección de proyectos dentro de la Oficina de Proyectos de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales
P14	Coordinadora de Servicios Sociales Comunitarios en la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. También funciones de coordinadora de la Secretaría General de Servicios Sociales
P15	Educadora Social de la Concejalía de Bienestar Social del Excmo. Ayuntamiento de Dos Hermanas
P16	Jefe de Servicio de Informática de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales
P17	Adjunta del Jefe del Servicio de Informática de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía
P18	Técnico de la Jefatura de Sistemas Informáticos y Nuevas Tecnologías de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia
P19	Jefa de Departamento de Gestión de Procedimientos Administrativos - Consejería de Igualdad y Políticas Sociales
P20	Gerente de Servicios Sociales y Sanidad en de Ayesa
P21	Viceconsejero y Director Gerente de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia
P22	Adjunta del Jefe de Servicio de Informática de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales
P23	Gerente de cuentas Isotrol

Fuente: Informe Análisis cualitativo Entrevistas RESISOR. UNIA, 2017

4. Entrevistas semiestructuradas a profesionales del Ayuntamiento de Dos Hermanas y la empresa DomusVi y cuestionario a profesionales implicados

4.1. Objetivos

El objetivo principal de estas entrevistas y del cuestionario diseñado se centra en facilitar información sobre los factores que favorecen o dificultan la implementación de la HSUE, así como detectar propuestas de mejora que contribuyan al éxito del proyecto. En definitiva, permitir tener una aproximación real sobre la valoración, conocimientos, expectativas, actitudes, posibles resistencias y/o el grado de motivación de los/as profesionales de las instituciones implicadas.

4.2. Metodología de la Investigación Cuantitativa

Participantes

La muestra ha estado compuesta por los asistentes a las jornadas informativas sobre el proyecto RESISOR. También se han incluido los cuestionarios de aquellos sujetos entrevistados en profundidad que no asistieron a estas jornadas. De este modo, han sido cumplimentados un total de 84 cuestionarios. Finalmente, la muestra se compone de un 32,1% de varones y 67,9% de mujeres, con una edad media de 43 años.

Instrumento

El instrumento empleado ha sido un cuestionario elaborado al efecto para medir la factibilidad de la HSUE. Esta elaboración se hizo teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la primera fase exploratoria. Está organizado en cinco bloques diferentes:

- 1.º Datos sociodemográficos (8 ítems): edad, sexo, nivel formativo, puesto de trabajo, antigüedad en el puesto, así como tiempo de experiencia en servicios sociales y en la Administración en general.



- 2.º Valoración de la HSUE y su puesta en marcha: escala tipo Likert de 26 ítems.
- 3.º Identificación de ventajas e inconvenientes de la HSUE mediante palabras claves.
- 4.º Identificación del medio por el que se ha obtenido información sobre la HSUE (Web, folletos, participación en sesiones de grupos de trabajo, reuniones informativas y otras opciones).
- 5.º Cuestiones de valoración de las propias jornadas informativas.

Procedimiento

La administración del cuestionario tuvo lugar en las jornadas informativas sobre realizadas sobre el proyecto RESISOR, donde se explicó la importancia de obtener esta información de cara a mejorar el proceso de implementación de la HSUE y de su experiencia piloto. En todo momento, se garantizó la confidencialidad y anonimato de las respuestas obtenidas.

Análisis de los datos

Los cuestionarios han sido grabados en una base de datos y analizados con el software estadístico SPSS21.0.

Dadas las características de la muestra y el interés de esta aproximación cuantitativa, se han realizado análisis exploratorios y descriptivos que permiten un conocimiento sencillo pero con suficiente información para la toma de decisiones relacionada con el proceso de pilotaje de la HSUE, así como de su posterior implementación final. De igual modo, se han realizado análisis bivariados centrados en asociaciones y correlaciones entre las dimensiones y aspectos contemplados como relevantes.

4.3. Metodología: Investigación Cualitativa

Participantes

Se realizaron 19 entrevistas a profesionales del Centro de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Dos Hermanas y de los Centros de Do-



musVi de Estepona (Málaga), Aguilar de la Frontera (Córdoba) y Santa Justa (Sevilla). Con el objetivo de obtener la mayor riqueza posible en la información a obtener, se ha procurado alcanzar una muestra lo más heterogénea de profesionales para lo que se han establecido los siguientes criterios de selección:

- Perfil profesional
- Experiencia previa
- Vinculación al proyecto RESISOR y conocimiento de la HSUE
- Nivel de utilización de la HSUE en el desarrollo de sus funciones profesionales

Atendiendo a los perfiles profesionales de las personas entrevistadas la muestra ha quedado conformada de la siguiente manera:

- 3 Directores de Centro
- 1 Educador Social
- 7 Trabajadores/as Social
- 2 Fisioterapeuta
- 2 Médicos
- 1 Informático
- 1 Psicóloga
- 1 Enfermera
- 1 Monitora ocupacional

Instrumento

Para la totalidad de las entrevistas se ha utilizado el mismo guion de entrevista conformado por preguntas abiertas referentes a definición de las funciones profesionales, trayectoria profesional del entrevistado, vinculación o conocimientos de la HSUE y del proyecto RESISOR, ventajas de la implementación de la HSUE fortalezas de la institución en la que trabajan que facilitarán la implementación de la HSUE, identificación de dificultades para su implementación, estrategias para minimizar o salvar esas dificultades, amenazas que podrían poner el riesgo de una correcta implementación de la HSUE y, por último, recomendaciones y sugerencias para mejorar su implantación.



Procedimiento

Se realizaron entrevistas semiestructuradas a profesionales del Ayuntamiento de Dos Hermanas y de la empresa DomusVi implicados en la fase de pilotaje contemplada en el proyecto. El día, hora y la organización de las entrevistas se fijaron de forma consensuada entre los directores de los centros de DomusVi, la responsable de los servicios sociales de Dos Hermanas, y los investigadores encargados de esta fase. Éstos se desplazaron a los centros de trabajo para la realización presencial de las entrevistas. Las personas entrevistadas firmaron una hoja de consentimiento para la realización, grabación en audio y transcripción de la entrevista.

Análisis de los datos

La información cualitativa extraída de las entrevistas fue analizada sometiendo los discursos de 19 profesionales al programa de análisis cualitativo Atlas. Ti 6.2. Una vez recogidos los datos y transcritas las entrevistas, se llevó a cabo un proceso analítico dividido en tres pasos, como se detalla en el Figura 1, iniciándose con la incorporación de códigos (codificación) o unidades mínimas de análisis a los discursos. En segundo término se continuó con el análisis principal de los resultados incluyendo las relaciones entre los códigos y la incorporación de comentarios e hipótesis surgidas de la revisión de los discursos y finalizando en una fase de explotación de resultados mediante redes semánticas.

4. Resultados

A continuación, se muestran los resultados más relevantes obtenidos.

4.1. Resultados de las entrevistas en profundidad a profesionales de los distintos servicios y entidades implicadas en el desarrollo del Proyecto RESISOR

4.1.1. Codificación

Atendiendo al primer nivel de análisis (codificación) en el que la realidad expresada en los discursos se divide en unidades mínimas de análisis o códigos, se han obtenido un total de 142 códigos, basados en citas literales de las entrevistas y que facilitan la comprensión de todas las dimensiones que se engloban en el estudio. Todos estos códigos han sido relacionados entre sí, de acuerdo a las relaciones establecidas por los entrevistados en sus discursos, así se distribuyen en familias y redes de significados o semánticas.

A continuación, se muestra una tabla en la que se recogen todos los códigos obtenidos:

Tabla 19. Códigos obtenidos

Acceso a la HS desde el domicilio	Amenaza: expectativas puestas en el proyecto	Amenaza: separación Consejería salud	Amenazas: apoyo político
Amenazas: complejidad tecnológica	Amenazas: coordinación entre los SS.SS.CC.	Amenazas: dificultades de aprendizaje personal funcionario	Amenazas: falta de recursos / financiación
Amenazas: financiación de las herramientas tecnológicas en todo el territorio	Amplio espectro de situaciones y escenarios sociales	bagaje profesional de los trabajadores sociales	Calidad del personal



Cambio en el entorno de trabajo	Cantidad de admons. implicadas en SS.SS.	conocimiento en tiempo real de las prestaciones	Criterios comunes de sistematización
Dependencia de las corporaciones locales	Dependencia del apoyo de la Junta de Andalucía	Desconocimiento de la nueva herramienta	Dificultad: complejidad de implantación
Dificultades: ausencia comunalidades entre	Dificultades: cantidad de profesionales	Dificultades: coordinación	Dificultades: definición apartados
Información social y sanitaria	Implicados	Entidades locales y autonómicas	De recogida de información
Dificultades: definición de sistemas	Dificultades: financiación	Dificultades: gestión de la protección de datos	Dificultades: incertidumbre en la gestión del pilotaje
Dificultades: no correspondencia con la realidad en la creación del proyecto	Dificultades: no informar adecuadamente a la ciudadanía	Dificultades: pérdida de capital humano con formación	Dificultades: resistencia al cambio en los profesionales
Dificultades: resistencia de los usuarios	Dificultades: resistencia derivada de la implantación	Diversidad de problemáticas sociales	División por zonas del municipio
Duplicidad de gestiones	El proyecto sienta las bases	Elevado compromiso de los integrantes del proyecto	Eliminación de incongruencias
Eliminación duplicidad datos	Entidades privadas prestadoras de servicios	Escasa literatura de apoyo	Escasos antecedentes en Europa
Escuchara los profesionales	Establecer pequeñas metas formativas	Estrategia: aunar criterios para recogida información usuarios	Estrategia: establecimiento cronograma implementación de la herramienta



Estrategia: implantación de manera progresiva	Estrategia: labor pedagógica	Estrategia: PT comunicación	Estrategias: abordaje nuevos proyectos TIC complementarios a RESISOR
Estrategias: incluir distintos niveles de acceso a la información	Extensión geográfica de Andalucía	Facilita la labor de las auditorías	Facilitar acceso a SS.SS. a los ciudadanos
Facilitar acceso a SS.SS. a los profesionales	Falta de recursos materiales y técnicos	Formación para una nueva herramienta	Fortaleza: potencialidad de la herramienta
Fortaleza: Sistema Andaluz de SS.SS. bien estructurado	Fortalezas: estructura SS.SS. consolidada	Fortalezas: Heterogeneidad de servicios implicados en el proyecto	Fortalezas: <i>know-how</i>
Fortalezas: medios técnicos garantizados	Fortalezas: personal participantes en el proyecto	Fortalezas: respaldo legal	Fortalezas: SS.SS. como pilar del Estado de Bienestar
Fortalezas: vocación e implicación profesionales SS.SS.	Funciones profesionales	Funciones RESISOR: gestión económica	Gestión SS.SS. está atrasada
Heterogeneidad de admones. implicadas en SS.SS.	Incorporación de cambios en todas las corporaciones locales	Introducción de elementos innovadores	La herramienta se desarrollará a largo plazo
Lanzar un mensaje claro a la ciudadanía	Lucha contra el fraude	Mejor información a la ciudadanía	Mejora de la atención social
Mejora de la eficacia	Modernización de la administración	Multitud de profesionales que abarca la HSU	Necesidad: apoyo político



Necesidad: continuidad del proyecto	Necesidad: encontrar financiación	Necesidad: establecimientos de mecanismos de control para acceso seguro a la información	Necesidad: mayor flexibilidad de las admones.
Necesidad: potenciar recursos humanos	Necesidad; vender el proyecto entre los profesionales	Potencialidad: plan de formación definido	Previsión de formación a profesionales en pilotaje
Requisitos: conocimiento de la nueva estructura	Requisitos: conocimiento de la realidad de los usuarios	Requisitos: conocimiento de las nuevas herramientas	Requisitos: contar con equipamientos adecuados
Requisitos: disponibilidad de medios técnicos	Requisitos: formación para la gestión de la herramienta	Requisitos: gestión innovadora mediante nuevas tecnologías	Requisitos: mayor esfuerzo económico de las admones.
Requisitos: mayor esfuerzo organizativo de las admones.	Requisitos: no olvidar a usuarios en la gestión de la herramienta	Requisitos: predisposición al cambio	Requisitos: prever periodo de adaptación de los profesionales
Respuesta más rápida de la admón.	Satisfacción con la estructuración del proyecto	Sensibilización y concienciación	Sugerencia: desarrollo sistema resolución de dudas
Sugerencia: informar proyecto es la base	Sugerencias: crear proyectos complementarios a RESISOR	Trabajo con calidad	Usuarios disponen de mayor información
Valoración lugar pilotaje: adecuado	Ventaja: agiliza la tramitación	Ventaja: mejora la calidad de la prestación social	Ventaja: respaldo de la ley de SS.SS.

Ventajas: ahorro gestión para profesionales	Ventajas: Andalucía gana peso específico a nivel de SS.SS. en la UE	Ventajas: ayuda a la sostenibilidad del sistema de SS.SS.	Ventajas: centralización de herramientas de gestión de SS.SS.
Ventajas: comunicación entre agentes de atención a usuarios	Ventajas: disposición de información necesaria y completa	Ventajas: empoderamiento de la ciudadanía	Ventajas: facilita el control de calidad
Ventajas: futura conexión a otros sistemas	Ventajas: homogeneización de los procedimientos	Ventajas: innovación a nivel europeo	Ventajas: interoperabilidad de sistemas de información social
Ventajas: mejora de relaciones admón. a nivel vertical	Ventajas: mejora gestión SS.SS.	Ventajas: mejora relaciones intersectoriales	Ventajas: optimización de recursos humanos
Ventajas: puesta en valor de buenas prácticas realizadas	Ventajas: reducción de errores de gestión y asistencial	Ventajas: simplificación de trámites	Vinculación RESISOR: coordinación técnica
Vinculación RESISOR: creación	Vinculación RESISOR: PT0	Vinculación RESISOR: PT1	Vinculación RESISOR: PT2
Vinculación RESISOR: PT3	Vinculación RESISOR: PT5 comunicación		

Fuente: Informe Análisis Cualitativo Entrevistas Proyecto RESISOR. UNIA, Febrero 2017

4.1.2. Familias

Continuando con un segundo nivel de análisis, nos centraremos en las familias que se han obtenido a partir de las entrevistas realizadas. Estas familias de códigos contienen información estratégica acerca de las ventajas, dificultades, amenazas, potencialidad y fortalezas de la puesta en marcha de la Historia Social Única. Pasamos a describir cada una de las familias, con carácter resumido y generalizado exponiendo cinco resultados obtenidos de acuerdo a cada una de ellas:



4.1.2.1. Resultados Familia Ventajas:

- Agiliza la tramitación
- Mejora la calidad de la prestación social
- Respaldo de la ley de SS.SS.
- Ahorro gestión para profesionales
- Andalucía gana peso específico a nivel de SS.SS. en la UE

4.1.2.2. Resultados Familia Dificultades:

- Complejidad de implantación
- Ausencia comunales entre información social y sanitaria
- Cantidad de profesionales implicados
- Coordinación entidades locales y autonómicas
- Definición apartados de recogida de información

4.1.2.3. Resultados Familia Amenazas:

- Expectativas puestas en el proyecto
- Separación Consejería salud
- Apoyo político
- Complejidad tecnológica
- Coordinación entre los SS.SS.CC

4.1.2.4. Resultados Familia Fortalezas:

- Potencialidad de la herramienta
- Sistema Andaluz de SS.SS. bien estructurado
- -Estructura SS.SS. consolidada
- Heterogeneidad de servicios implicados en el proyecto
- Medios técnicos garantizados

4.1.2.5. Resultados Familia Necesidades:

- Apoyo político

- Continuidad del proyecto
- Encontrar financiación
- Establecimientos de mecanismos de control para acceso seguro a la información
- Mayor flexibilidad de las administraciones

4.1.2.6. Resultados Familia Estrategias:

- Aunar criterios para recogida información usuario
- Campaña de difusión
- Equipo de organización externo
- Establecimiento cronograma implementación de la herramienta
- Implantación de manera progresiva

4.1.2.7. Resultados Familia Requisitos:

- Conocimiento de la nueva estructura de sistemas
- Conocimiento de la realidad de los usuarios
- Conocimiento de las nuevas herramientas
- Contar con equipamientos adecuados
- Disponibilidad de medios técnicos

4.1.2.8. Resultados Familia Sugerencias:

- Ampliar el pilotaje en entornos diferentes
- Realizar pilotajes en distintas administraciones y centros
- Búsqueda alternativa de financiación
- Desarrollo sistema resolución de dudas
- Disponer manual instrucciones de la herramienta



4.2. Resultados de las entrevistas semiestructuradas a profesionales del Ayuntamiento de Dos Hermanas y la empresa DomusVi y resultados del cuestionario a profesionales implicados

4.2.1. Análisis descriptivo

Para comenzar la presentación de resultados, se expone en primer lugar el análisis descriptivo obtenido a través del cuestionario:

Puesto

A nivel de datos de identificación, el tiempo medio de trabajo en el puesto actual de los participantes es de 7,8 años. Los datos en relación al puesto ocupado por los sujetos desagregada de manera agrupada son: 2 responsables políticos, 22 directivos/as, 29 técnicos de grado medio, 16 técnicos/as de grado superior, dos auxiliares administrativos.

Antigüedad laboral

La mayor parte han respondido a la antigüedad de trabajo en la Administración (79 de 84 participantes) tiene entre 11 y 20 años de antigüedad (43%) y un 44,2% esta misma antigüedad en el ámbito de los servicios sociales, considerando que han respondido, del total de los 84 participantes, 77 personas.

Nivel de estudios

El nivel educativo máximo alcanzado corresponde al nivel de estudios universitarios, destacando el nivel de Grado Superior. Existe además un porcentaje considerable que cuenta con niveles de postgrado, fundamentalmente de máster oficial.

Medios de información sobre el proyecto

Los participantes expresan haber obtenido conocimiento del proyecto RESISOR a través de diferentes medios, destacando las reuniones, pero de igual modo



se posicionan como relevantes los grupos de trabajo así como la opción de otras vías, donde destaca la información obtenida por compañeros/as de trabajo

Descripción por dimensiones

El conocimiento ha sido medido mediante el ítem que afirma conocer la HSUE y que ha obtenido 3 puntos de media (con una desviación de un punto), lo que puede indicar que los profesionales que han respondido sí conocen con bastante nivel de qué se trata la HSUE.

En cuanto a la dimensión que contempla las expectativas, destaca el ítem que indica un muy elevado grado de acuerdo en dotar de gran importancia las acciones formativas vinculadas con el proceso de adaptación profesional para la implantación y uso de la HSUE.

La actitud es otra de las dimensiones analizadas, donde las medias obtenidas son muy similares con un elevado nivel de acuerdo en el interés de participar en estas acciones formativas mencionadas anteriormente, así como en constatar la necesidad de cambios procedimentales de trabajo para el desarrollo de la HSUE.

La medición de los niveles aptitudinales propios percibidos por los/as profesionales ha puesto de manifiesto la necesidad de formación para participar con éxito y adecuadamente en el uso de la HSUE, destacando una mayor necesidad de conocimiento para este fin.

4.2.2. Combinación Aproximación Cuantitativa y Cualitativa

Una vez mostrados los principales resultados descriptivos obtenidos en el análisis cuantitativo, se exponen los apartados relativos a ventajas, fortalezas, amenazas, estrategias, requisitos sugerencias y recomendaciones combinando la aproximación cuantitativa y cualitativa con el propósito de lograr una visión integral de los resultados obtenidos.

4.2.2.1. Ventajas

Para la identificación de las ventajas de la implementación de la HSUE, se han recogido datos a través de una triple vertiente. En primer lugar a través del



cuestionario y con puntuaciones *Likert*, siendo complementado con opciones de respuesta abierta y, por último, con la identificación de las ventajas presentes los discursos cualitativos.

Destacaremos, en primer lugar, los resultados obtenidos a través del cuestionario:

Los resultados en relación a los ítems que señalan ventajas muestran medias muy elevadas, superando en todos los casos los 3,4 puntos. Destaca la idea de la mejora de los servicios sociales andaluces con la implementación de la HSUE, aunque la desviación típica también es elevada en este caso. Lo mismo ocurre con la afirmación de cómo la HSUE supone una concreción de la nueva Ley de Servicios Sociales de Andalucía. El ítem con menor puntuación es el que hace referencia a la mejora de la calidad de la prestación de servicios derivada de la HSUE.

Las ventajas han sido también señaladas de manera abierta por los/as participantes en las preguntas abiertas del cuestionario. Se les solicitaba un máximo de tres ventajas. Destacan las ventajas de coordinación de servicios, de la puesta disposición de información única e integrada, la agilidad de los procedimientos y la mejora de los servicios y de la calidad de los mismos. Cabe destacar, como aportación extraída en el discurso cualitativo, la diferenciación entre ventajas para los/as profesionales de los servicios encargados de la puesta en marcha de la HSUE y los/as usuarios/as de estos servicios.

Atendiendo a la red semántica, observamos que el acceso a la información guarda una relación directa con otras ventajas identificadas como la integración territorial de los datos, a través de la cual, se puede acceder a la información de las personas atendidas con independencia del lugar donde resida, lo que supone, por tanto, una ventaja directa para el/la usuario/a que, aprovechando la centralización de la información, puede ser atendido en condiciones igualitarias en cualquier parte del territorio andaluz. Esto supone un ahorro considerable de tiempo y mejora la eficiencia de los recursos. Sin embargo, el acceso de la información, además de conllevar una serie de ventajas asociadas, también depende, en cierta medida de diversos elementos que pueden suponer una amenaza como son la subordinación del proyecto a intereses políticos, que puede hacer variar las condiciones de acceso.

De acuerdo con las entrevistas realizadas, la eficiencia en la gestión y los recursos es una idea frecuente que está asociada a otras ventajas derivadas y que



contrarresta debilidades del sistema actual de servicios sociales como es la falta de comunicación interinstitucional.

Como se menciona anteriormente, las ventajas de la implementación de la HSUE no sólo van referidas a la mejora profesional, sino que también rescata ventajas para las personas usuarias como son la facilitación de la gestión y solicitud de recursos y la consulta de su historia social. Además, la HSUE consolidará un mejor diagnóstico de la persona usuaria y, por tanto, una derivación adecuada al recurso pertinente evitando en gran medida que la personas usuaria tenga que ir rotando por determinados recursos repitiendo de manera continuada su situación o historia de vida. Los/as profesionales entrevistados entienden que esto mejora la confianza de los/as usuarios/as en los servicios sociales.

4.2.2.2. Fortalezas

Del total de los discursos se identifican un total de 24 fortalezas que vienen derivadas de la confianza en la profesionalidad y la experiencia del equipo humano que implementará la HSUE y del interés y predisposición mostrado por los servicios implicados en dicha implementación. Entre estas fortalezas se extrae que la experiencia profesional con la que cuentan los equipos entrevistados tiene una muy buena consideración, y de manera especial la experiencia en sistemas y herramientas informáticas, similares a la herramienta que se ponga en marcha para la gestión de la HSUE. Esta fortaleza que supone la experiencia profesional a la que aluden los/as entrevistados/as, posibilita la adaptación progresiva y adecuada a la nueva herramienta de gestión a la HSUE, gracias al manejo informático, la experiencia en implementación de sistemas informáticos similares, la familiarización de los/as profesionales con métodos de mejora continua y la pericia en la detección de necesidades, lo que facilita un diagnóstico e intervención adecuados.

Otra de las fortalezas que aparece con mayor frecuencia es el interés de los equipos profesionales en el proyecto. Se extrae de manera consensuada en los discursos una visión positiva del proyecto RESISOR al que se considera como un proyecto de mucho calado en los servicios sociales en Andalucía, con una importancia estratégica en el futuro próximo en la gestión de los servicios sociales y que presenta un enfoque innovador o novedoso.



4.2.2.3. Amenazas

Tras el análisis del discurso se identifican un total de 19 amenazas que pueden dificultar la correcta puesta en marcha y funcionamiento de la HSUE. De entre ellas, destaca la gestión del tiempo, muy frecuente en el discurso, supone un elemento a controlar para evitar disfunciones en la puesta en marcha de la HSUE y garantizar un funcionamiento correcto.

Los/as profesionales destacan la escasa disposición de tiempo para el aprendizaje e implementación de la herramienta de gestión de la HSUE, debido a una fuerte carga de trabajo, especialmente, de los/as trabajadores/as sociales que se erigen como el perfil profesional más afín a la gestión de la HSUE.

Otra de las amenazas relacionadas con la gestión del tiempo y que también merece una atención detenida, habida cuenta de la presencia reiteradas y significativa en los discursos analizados, es la resistencia al cambio por parte los profesionales. Esta resistencia al cambio, vendría dada por la escasa predisposición del equipo profesional a adaptarse a una nueva metodología de trabajo, que, como se menciona con anterioridad, se estima que suponga un cambio drástico en los procedimientos de atención, intervención y derivación de las personas usuarias de los servicios sociales.

4.2.2.4. Dificultades

La resistencia al cambio es el primer inconveniente señalado, que puede estar unido a la dificultad de adaptación que aparece como el quinto inconveniente según la frecuencia de mención por parte de los participantes. A esta cuestión le sigue en segundo lugar la percepción de dificultad en el mantenimiento de la financiación adecuada para su correcta implementación, desarrollo y mantenimiento futuro. En tercer nivel aparece la existencia de dificultades de carácter tecnológico dado que se trata de una herramienta electrónica. De igual modo hay cierta percepción de dificultad por la complejidad del proceso y de la coordinación. La coordinación es un aspecto, que como se ha señalado previamente, aparece como positivo pero que conlleva también ciertos miedos en su ejecución real, derivada sobre todo de la complejidad de dicha coordinación.

Por su parte, a nivel cualitativo, también se han identificado un total de 11 dificultades que, junto con las amenazas identificadas en el apartado anterior,



son elementos a tener en cuenta para evitar desviaciones en la implementación de la HSUE. Estas dificultades vienen dadas, de una parte, por la preocupación que se desprende de los discursos en relación a la protección y la confidencialidad de los datos.

Otra de las dificultades están circunscritas a la complejidad del sistema informático que se requiere para adaptar la realidad social compleja y cambiante a la que se enfrentan los/as profesionales de los servicios sociales comunitarios y especializados y, de otra parte a las dificultades para integrar las diferentes bases de datos de otros servicios como pueden ser los sanitarios y los educativos que, en ocasiones, utilizan lenguajes diferentes o los datos no están lo suficientemente depurados para su integración.

4.2.2.5. Estrategias

En total se registraron 19 estrategias para corregir dificultades y amenazas identificadas.

Cabe destacar el tridente en el que la mayoría de los discursos se basan para estructurar una estrategia de corrección de disfunciones en la implementación. Este tridente viene determinado por:

- Motivación
- Formación
- Información del equipo profesional

La estrategia de información vendría definida por la orientación del equipo profesional hacia el objetivo final de la HSUE, haciéndole partícipes de la evolución del proyecto RESISOR y teniendo en cuenta su opinión para las mejoras de la herramienta informática y haciendo visibles las ventajas del mismo a través de la formación y la motivación del equipo.

4.2.2.6. Requisitos

En relación a los requisitos mínimos que se deben establecer para el correcto funcionamiento de la HSUE, los/as profesionales entrevistados/as diferencian entre requisitos mínimos de las instituciones responsables de la puesta en mar-



cha y seguimiento de la HSUE, de los requisitos mínimos de los/as profesionales y del sistema o herramienta informática. En este sentido, las instituciones deberían dotar de los medios técnicos, humanos y económicos suficientes, así como mantener su sostenimiento en el tiempo.

A nivel profesional, aparte de conocimientos informáticos básicos, que, como se recoge en los discursos no supondría un problema ya que los equipos profesionales de servicios sociales están familiarizados con los programas y soportes informáticos, se requiere motivación hacia la participación en el proyecto y el compromiso con el secreto profesional ya que se tendrá acceso a información sensible.

Por su parte, en relación al sistema informático, se requiere un sistema de ayuda eficiente que facilite la tarea a los/as profesionales que se tengan que enfrentar a la herramienta de registro de la HSUE y que posibilite implementar mejoras en el sistema.

4.2.2.7. Sugerencias y recomendaciones

Los/as profesionales de las entidades encargadas de ejecutar el pilotaje del proyecto RESISOR aportaron sugerencias y recomendaciones de cara a la implementación del mismo. La formación a profesionales, junto con la generación de un sistema eficiente de detección de incidencias, son las sugerencias centrales en el discurso. En esta línea, el análisis cualitativo recoge qué temas se deben tratar en esta formación que se sugiere.