

Informe de Evaluación del Proyecto

# RESISOR

*Regional Single Social Record*

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





Informe de Evaluación del Proyecto

# RESISOR

*Regional Single Social Record*

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





EDITA:

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCÍA

Monasterio de Santa María de las Cuevas.

Calle Américo Vespucio, 2.

Isla de la Cartuja. 41092 Sevilla

[www.unia.es](http://www.unia.es)

COPYRIGHT DE LA PRESENTE EDICIÓN:

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCÍA

AUTORES: M.<sup>a</sup> Dolores Muñoz de Dios y José Ignacio García Pérez

EDITORES: Yolanda M.<sup>a</sup> de la Fuente Robles, Rosa M.<sup>a</sup> Díaz Jiménez y

Octavio Vázquez Aguado

FECHA:

2019

ISBN: 978-84-7993-344-9

Depósito Legal: SE 47-2019

# Índice

## PROYECTO RESISOR

*José Sánchez Maldonado.*

*Rector de la Universidad Internacional de Andalucía ... .. 7*

## PRÓLOGO

*M.<sup>a</sup> José Sánchez Rubio.*

*Consejera de Igualdad y Políticas Sociales, Junta de Andalucía ... .. 9*

## INTRODUCCIÓN

*José Ignacio García Pérez.*

*Vicerrector de Formación No Reglada, Calidad e Investigación ... .. 11*

## CAPÍTULO 1. DISEÑO DE EVALUACIÓN PROYECTO RESISOR

*Rosa M.<sup>a</sup> Díaz Jiménez, Yolanda M.<sup>a</sup> de la Fuente Robles y M.<sup>a</sup>*

*Dolores Muñoz de Dios ... .. 15*

## CAPÍTULO 2. SISTEMA DE INDICADORES Y MAPA DE RESULTADOS

### ESPERADOS

*Yolanda M.<sup>a</sup> de la Fuente Robles, Octavio Vázquez Aguado, Rosa*

*M.<sup>a</sup> Díaz Jiménez, Antonia Corona Aguilar, M.<sup>a</sup> Rosa Herrera,*

*M.<sup>a</sup> Carmen Martín Cano, Juana Pérez Villar, Fernando*

*Relinque Medina y Yolanda Borrego Alés... .. 39*

CAPÍTULO 3. MUESTREO PARA MEDIR LA FACTIBILIDAD <i>Yolanda Borrego Alés, Manuela A. Fernández Borrero, Fernando Relinque Medina y Octavio Vázquez Aguado</i> .....	59
CAPÍTULO 4. VALORACIÓN DE LA RELEVANCIA DE LA INTERVENCIÓN <i>Yolanda M.<sup>a</sup> de la Fuente Robles, M.<sup>a</sup> Carmen Martín Cano y Juana Pérez Villar. Universidad de Jaén</i> .....	83
CAPÍTULO 5. ENSAYO CONTROLADO <i>Rosa M.<sup>a</sup> Díaz Jiménez, Ángel Zapata Moya, Antonia Corona Aguilar, M.<sup>a</sup> Rosa Herrera Gutiérrez y M.<sup>a</sup> Jesús Rodríguez García. Universidad Pablo de Olavide</i> .....	103
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES .....	135
REFERENCIAS .....	141
ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICAS Y FIGURAS .....	145

# Proyecto RESISOR

El proceso de innovación digital en el que está cada vez más implicado el Sector Público introduce interesantes referentes para la transformación de la gestión pública en Andalucía a través del eGovernance estratégico. El proyecto RESISOR, liderado por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía, ha tenido como objetivo mejorar y agilizar la atención a los usuarios de las prestaciones sociales a través de la implantación de la historia social única digital (HSUE). Esta estrategia de transformación del sector social obligará a considerar múltiples determinantes en el proceso de implantación de las herramientas de tecnología disruptiva que la harán posible.

La HSUE desarrollada íntegramente en la región andaluza ha convertido a la Comunidad en un claro referente en la gestión de sistemas de información del área de servicios sociales y en la compleja coordinación con los servicios sanitarios, permitiendo la consolidación del sistema público de servicios con carácter universal. Además, con esta actuación se cumple uno de los compromisos recogidos en el artículo 45 del proyecto de Ley de Servicios Sociales de Andalucía.

La representación de la Universidad en el proceso de Innovación de los Servicios Sociales supone un compromiso en el proceso de transferencia del conocimiento desde ésta a la sociedad, hecho que, como todos sabemos, es uno de los objetivos básicos que debe cumplir cualquier institución universitaria.

Por otro lado, la presencia de la Universidad garantiza que todo el proceso de evaluación del proyecto RESISOR se lleve a cabo por profesionales independientes, lo que refuerza la objetividad de la misma.



En esta línea me siento muy satisfecho con la contribución de nuestra Universidad en el proyecto. La estructura planteada para la evaluación la configuran un selecto grupo de personas expertas, todas ellas, con vinculación docente y profesional en el ámbito del Trabajo Social y Servicios Sociales procedentes de las Universidades de Jaén, Pablo de Olavide y Huelva, y coordinadas desde la Universidad Internacional de Andalucía.

En concreto, la UNIA ha participado en este proyecto con la creación de una herramienta metodológica: el Marco Lógico de Indicadores, que sirve como instrumento para medir, comparar y contrastar los logros alcanzados con los objetivos buscados del Proyecto RESISOR.

Asimismo, el proceso de Evaluación participativa tiene en cuenta a todos los actores implicados en el proyecto, lo que garantiza su calidad, eficiencia y transparencia.

Y, por último, con la evaluación externa, como antes he referido, la colaboración de la Universidad Pública Andaluza ha permitido la conexión e inmersión en el proyecto de especialistas ajenos a la gestión del mismo: un equipo de expertos/as externos con una gran capacidad técnica y metodológica en el ámbito del proyecto en relación al manejo de los instrumentos de evaluación y un buen conocimiento explícito, tal como ha quedado reflejado en el sistema de evaluación propuesto para la Historia Social Única Electrónica, y que pueden comprobar con la lectura del libro que ahora sale a la luz pública.

José Sánchez Maldonado  
Rector de la Universidad Internacional de Andalucía





# Prólogo

No me cabe duda de que el proyecto Historia Social Única Electrónica/RESISOR, del Programa EaSI, es una de las iniciativas más apasionantes e innovadoras que se han desarrollado en el marco de las políticas sociales en los últimos años. Una iniciativa europea, ejecutada y liderada por Andalucía, que nos ha situado una vez más como una región de referencia en la gestión de sistemas de información del ámbito de servicios sociales y en la extensión de derechos sociales que redundan muy positivamente en el Estado de Bienestar.

Durante los últimos cuatro años hemos trabajado en el desarrollo de esta herramienta digital que nos va a permitir mejorar en la atención a las personas usuarias de los servicios sociales, haciendo posible la integración de datos personales provenientes de diferentes fuentes en un único documento electrónico con toda la información de la persona beneficiaria del recurso o servicio.

Una herramienta, basada en las TIC, que es una apuesta por una gestión del siglo XXI, centrada en las personas usuarias y en las profesionales, así como por la transparencia hacia la ciudadanía y la continuidad asistencial en el servicio. En consonancia con la Ley de Servicios Sociales, aprobada en el Parlamento de Andalucía en 2016, RESISOR abre una puerta a la colaboración institucional en tiempo real y por tal motivo hemos contado con el apoyo y colaboración de la FAMP desde el primer momento.

De igual modo, cuatro universidades andaluzas colaboran con la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales en la evaluación del proyecto en todas sus fases. El resultado de la evaluación del pilotaje, desarrollado en el Ayuntamiento de Dos Hermanas, nos ha deparado unos excelentes resultados, que inevi-



tablemente nos conducen a nuevos escenarios de desarrollo e implantación de la HSUE.

Desde el convencimiento de que esta experiencia, una vez desarrollada normativamente, puede deparar grandes beneficios a la sociedad andaluza, su adecuada divulgación nos permite trasladar al conjunto de la ciudadanía los resultados obtenidos en esta investigación, a modo de buenas prácticas a compartir y extrapolar.

La Junta de Andalucía continúa en su apuesta por situar a las personas, a las familias, en el epicentro de su acción, haciendo de nuestra tierra un territorio inclusivo para todas y todos sus habitantes.

Este libro, magníficamente editado por la Universidad Internacional de Andalucía, contiene los resultados del proceso de evaluación y seguimiento que se han desarrollado en el proyecto RESISOR.

María José Sánchez Rubio  
Consejera de Igualdad y Políticas Sociales  
Junta de Andalucía



# Introducción

La evaluación de servicios y políticas públicas es, cada vez más, una exigencia social, además de una necesidad política y de gestión de primera magnitud. En el marco actual, además, donde la disponibilidad de datos crece de manera exponencial gracias a las nuevas tecnologías, se hace mucho más fácil diseñar herramientas que ayuden a desarrollar una atención personalizada de los usuarios de dichas políticas. La evaluación de políticas no es solo importante para la información que suministra a los gestores de éstas, sino por su efecto de retroalimentación en el proceso de elaboración de las propias políticas, ya que las conclusiones y recomendaciones de estos procesos de evaluación sirven de base para planificaciones futuras, en un intento de racionalizar la toma de decisiones.

El Proyecto Europeo *Regional Single Social Record* (RESISOR) supone un ejemplo muy claro de cómo las nuevas tecnologías, así como la evaluación de políticas, contribuyen al avance en el tratamiento personalizado de los usuarios de éstas. RESISOR ha supuesto un paso adelante muy importante en el sentido de contribuir al avance y la innovación en el campo de los servicios sociales en Andalucía. La Consejería de Igualdad y Asuntos Sociales de la Junta de Andalucía ha liderado los trabajos en este proyecto, donde la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA) ha participado coordinando las tareas científicas de diseño y evaluación previstas en todas las fases del mismo. El principal resultado tangible ha sido crear e implementar la Historia Social Única Electrónica (HSUE) en Andalucía. Esta herramienta supondrá un hito esencial de cara a mejorar la integración vertical y horizontal de los servicios sociales y el acceso de la ciudadanía a la información sobre sus historiales de atención personaliza-



da, suponiendo un enorme avance en la modernización de los procesos de atención a usuarios, en este caso a través de las nuevas tecnologías.

Esta labor de evaluación ha supuesto para la UNIA un reto considerable dada su estructura organizativa, donde no existen ni personal docente ni investigador propio. Por ello, desde un primer momento se decidió apostar por la creación de un grupo de trabajo formado por personal de la máxima especialización profesional vinculado al resto de Universidades andaluzas, concretamente, procedentes de tres de ellas: Universidad de Jaén, Universidad Pablo de Olavide y Universidad de Huelva. Este equipo investigador, multidisciplinar y comprometido con la excelencia, además de aportar los conocimientos y competencias de la disciplina de Trabajo Social, han contribuido a la identificación de las necesidades sociales, a las reformas estructurales y a la transferencia de resultados; prueba de ello es la presencia que hemos tenido en eventos nacionales e internacionales como el II Congreso Intersectorial de Envejecimiento y Dependencia o el II Congreso Internacional de Trabajo Social y XII Congreso de Facultades y Escuelas de Trabajo Social.

La metodología empleada se ha basado en la elaboración de un sistema de indicadores y mapa de resultados a fin de describir los criterios, fórmulas o fuentes de verificación para cada una de las actividades contempladas en las diferentes fases del proyecto, contando para ello con la implicación de las diferentes entidades socias del proyecto, la propia administración, así como los usuarios/as y profesionales relacionados con los Servicios Sociales de Andalucía. Además del sistema de indicadores planteado por el grupo de expertos/as, la evaluación del proyecto ha sido estructurada en acciones que responden al muestreo para medir la factibilidad, a la relevancia de la intervención y a la medición del impacto de la implementación mediante el diseño de un grupo de control previo y posterior a la puesta en marcha del pilotaje. Conjuntamente y enmarcado dentro del objetivo de la difusión y transferencia de resultados, la UNIA ha organizado y llevado a cabo el I Seminario sobre la Historia Social Única Electrónica que acogió a otros proyectos internacionales sobre soluciones TIC, recogió los retos, desafíos y transformación digital de los servicios sociales y los avances sociales y presentó los principales resultados de la evaluación a través del grupo de personas expertas.

Estoy muy satisfecho de haber participado, ya en su fase final, en la dirección y coordinación de este magnífico equipo de técnicos e investigadores.



Como broche final de los trabajos de los últimos tres años, la UNIA, y yo como su Vicerrector responsable de Investigación, se complace en seguir contribuyendo a la difusión de los resultados de este proyecto al conjunto de usuarios del sistema de Servicios Sociales en Andalucía. Para ello presentamos en esta publicación y con un formato de capítulos por grupo de trabajo y universidad, la metodología empleada en cada una de las acciones realizadas, así como los principales resultados derivados, trabajo científico que se configura como el Informe de Evaluación del Proyecto RESISOR.

José Ignacio García Pérez  
Vicerrector de Formación No Reglada, Calidad  
e Investigación  
Universidad Internacional de Andalucía



# Diseño de evaluación proyecto RESISOR

*Rosa M.ª Díaz Jiménez, Yolanda M.ª de la Fuente Robles y M.ª Dolores Muñoz de Dios*

A través de este capítulo se pretende describir el diseño del sistema de seguimiento y evaluación para la construcción de la Historia Social Única Electrónica (HSUE) realizado por la Universidad Internacional de Andalucía que se ha desarrollado a través de las aportaciones científicas llevadas a cabo desde tres universidades andaluzas, Universidad de Jaén, Universidad Pablo de Olavide y Universidad de Huelva.

## 1. Introducción

En la sociedad del conocimiento, la calidad de la educación superior está íntimamente asociada con la práctica de la investigación, resaltando con ella la producción científica o generación sistemática, entendida desde el ejercicio misional de generar conocimiento (Restrepo, 2003). Por lo que teniendo en cuenta que el diseño metodológico y estructura de la evaluación parten del ámbito universitario y el diseño metodológico para la implantación ha surgido de la CIPS,<sup>1</sup> ASSDA<sup>2</sup> y empresas tecnológicas, se hace imprescindible trasladar a la Universidad la responsabilidad evaluativa como garantía de calidad tanto para el Proyecto RESISOR como para los ámbitos evaluados en el mismo, lo que repercute en sentido positivo sobre el Sistema de Servicios Sociales de Andalu-

---

1. CIPS: Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía

2. ASSDA: Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía



cía. Así, las acciones están relacionadas con la realización de actividades de investigación que produce conocimiento susceptible de reconocimiento universal por parte de la comunidad científica, originalmente nuevo y orientado al crecimiento del cuerpo teórico de un saber (CNA, 1998).

La evaluación puede entenderse como:

El proceso encaminado a determinar sistemática y objetivamente la pertinencia, eficiencia, eficacia e impacto de todas las actividades a la luz de sus objetivos. Se trata de un proceso organizativo para mejorar las actividades y ayudar a la administración en la planificación, programación y toma de decisiones futuras» (ONU, 1984, 18)

Desde el punto de vista justificativo, en políticas sociales la racionalidad y la evaluación no son algo nuevo; así lo referencia Rawls, que insiste en el universalismo desde el punto de vista de la exigencia de focalizar prestaciones que permitan evitar las filtraciones de recursos manejando desde el principio de la compensación, una concepción sintética de lo social (Rawls, 1971).

En este sentido, Cohen y Franco (1992) afirman que la política social aumentará su impacto prestando atención al análisis de las personas que se beneficiaban efectivamente de los programas sociales cuando se trataba de coyunturas de pobreza y que extrapolamos hasta nuestros días, como son lograr que los servicios se usen o promover la demanda. No obstante, es fundamental hacer referencia a cómo hace más de dos décadas ya se ponía de manifiesto la importancia de temas por un lado para avanzar en el conocimiento técnico y por otro por construir una nueva institucionalidad (Cohen y Franco, 1992: 33).

Como señala Weis, «... los métodos evaluativos representan una transacción entre lo ideal y lo factible, así la validez exige que los instrumentos utilizados midan realmente lo que se intenta medir» (Weis, 1982: 22). Dentro de la evaluación existen determinados términos que dan sentido a la misma, tales como *confiabilidad*, la cual tiene que ver con la calidad y estabilidad de la información, y, consecuentemente de los resultados obtenidos; la *calidad*, hace referencia a que la información debe ser adecuada al uso que se hará de ella; la estabilidad, que pretende que los resultados no varíen con el/ la evaluador/a, con la manera en que se efectúa la evaluación o el instrumental utilizado.





Un aspecto fundamental que se ha sido valorado de forma prioritaria en la propuesta de evaluación del Proyecto RESISOR, fue lo caracterizado ya por Ander-Egg (1984) cuando apuntaba que «la evaluación no debe ser concebida como una actividad aislada y autosuficiente, sino que forma parte del proceso de planificación generando una retroalimentación y creando la posibilidad de rectificar las acciones y reorientarlas hacia el fin postulado» (p. 20).

Las relaciones existentes entre evaluación e investigación son estrechas, ya que supone la utilización de modelos, instrumentos y técnicas que constituyen una metodología de la investigación en ciencias sociales. La investigación pretende incrementar el conocimiento disponible, mientras que la evaluación busca proveer información para aumentar la racionalidad con la que se toman las decisiones, proporcionando instrumentos para escoger la mejor alternativa de ejecución y mejorando su proceso de implementación (Bunge, 1969). Por ello, la estructura establecida para la evaluación del Proyecto RESISOR, guarda una estrecha vinculación aplicada desde la investigación social, donde «la investigación evaluativa es la aplicación de métodos de investigación científicos a la evaluación de programas para llegar a afirmaciones sobre la eficacia de los mismos» (Henningan *et al.*, 1982: 201).

A modo de resumen, a lo largo de este capítulo, se tratará de caracterizar la universidad desde una amplitud de sus roles clásicos de formación y de investigación científica a través de la contribución directa e indirecta al progreso social, es decir, desde una nueva misión clave para la sociedad como es la producción de conocimiento y el fomento de la innovación, valorizando la investigación (ACUP, 2008). Se expondrán los objetivos y metodología que direccionan la evaluación del Proyecto RESISOR, así como su diseño y acciones que lo definen, junto con los principales resultados originados fruto de la planificación.

### *1.1. La tercera misión en la universidad<sup>3</sup>*

Ubicamos en la Universidad, la responsabilidad de dar respuesta a los grandes retos sociales, reafirmando el compromiso con la sociedad con la mejora

---

3. Presentado al Congreso de la Red Española de Política Social «Políticas Sociales ante horizontes de incertidumbre y desigualdad». Zaragoza, 4 y 5 de Octubre de 2018



de sus tres misiones centrales: docencia, investigación y transferencia del conocimiento promoviendo una economía con valores, donde la sostenibilidad y la solidaridad sean elementos de referencia para sociedades más justas. Esta visión se vincula directamente con el Pacto Mundial por el Desarrollo Sostenible adoptado por Naciones Unidas en el año 2015, donde se formularon los 17 objetivos (ODS) que pretenden promover y fortalecer los derechos humanos, sociales y medioambientales, donde se hace necesario profundizar y resaltar la función de la universidad para favorecer la cohesión social y territorial (Santander, 2017).

La tercera misión de las universidades agrupa tareas difíciles de cuantificar y dimensionar, pero inexorablemente se avanza en una concreción que permite poner de relieve su peso e impacto en la sociedad. Este paradigma es lo que sería la tercera misión que se basa en dos grandes objetivos: por un lado, la responsabilidad social institucional de la universidad; y, en segundo lugar, el compromiso de transformar el conocimiento, incidiendo en la competitividad y facilitando la innovación, la creatividad y el desarrollo cultural, científico y tecnológico. (Vilalta, 2013: 7)

Siguiendo a Laredo (2007), la tercera misión de las universidades podría definirse a partir de la presencia más o menos intensa sobre las sub-funciones que presenta este paradigma y que seleccionamos en función de la relación que guarda sobre la evaluación del Proyecto RESISOR:

- Contratos y asesoramiento con instituciones públicas. Realización de acuerdos, convenios y contratos con instituciones públicas o entidades sin ánimo de lucro en materia de interés público.
- Diseño, desarrollo y evaluación de políticas públicas. Participación y asesoramiento técnico del personal de la universidad en el análisis de problemáticas sociales y en el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas de los diferentes niveles gubernamentales.
- Comunicación y divulgación científica. Fomento de la comprensión pública de la ciencia. Interacción con la sociedad y comunicación y divulgación científica.

Utilizando el fomento de la vida social como una de las subfunciones de la universidad en lo que se refiere a la participación de en proyectos, a continuación se detallan los objetivos y metodología empleada que engloba la evaluación del Proyecto Europeo RESISOR, aportando la experiencia y las capacidades de las universidades desde sus grupos de investigación.

## 2. Objetivos y Metodología

Se hace alusión a los conceptos referenciados por la Organización de Naciones Unidas, como, *pertinencia*, entendido desde la correspondencia del diseño; la *eficiencia* y la *eficacia*, atendiendo al grado en el que se alcanza los objetivos del proyecto, concepciones que marcan el sentido de la evaluación del Proyecto RESISOR, el cual presenta los siguientes objetivos:

Desde un objetivo general, el sistema de seguimiento planteado por la Universidad Internacional de Andalucía, supone la evaluación continuada del proceso de diseño, desarrollo e implementación, así como del impacto de la intervención pública para la construcción de la HSUE.

De forma concreta, se distinguen los siguientes objetivos específicos para la evaluación de la HSUE:<sup>4</sup>

1. Definir un sistema de indicadores para el análisis del proceso de la construcción de la HSUE.
2. Describir el proceso de diseño y desarrollo del proyecto.
3. Analizar el impacto de la HSUE.
4. Interpretar los efectos de la reforma planteada con la digitalización.
5. Difundir resultados.

### 2.1. Propuesta de evaluación

El proceso de evaluación planteado se trata de un programa de investigación sistemática, es decir, una investigación científica con implicación de personas

---

4. Presentados al II congreso Intersectorial de Envejecimiento y Dependencia. Jaén, 27 y 28 de septiembre de 2018.



expertas que pretende superar el paradigma de rendición de cuentas respecto a la previsión normativa, mediante la participación de actores implicados. Así mismo, y en pro de las características de las políticas públicas en el ámbito de la política social, el marco que orienta el proceso de evaluación está determinado por los principios de heterogeneidad, flexibilidad y proximidad, criterios que permiten combinar una metodología cualitativa y cuantitativa (Moerse y Chung, 2003), para lo que es necesario detallar cada uno de ellos fundamentado por las acciones realizadas en la evaluación.

### 2.1.1. Principios que orientan el diseño de evaluación: Heterogeneidad, flexibilidad y proximidad

Las políticas complejas, como el caso de las políticas sociales, requieren sistemas de evaluación complejos, lo que hace que se elijan metodologías *hard* y *soft* combinadas para la construcción de escenarios posibles o mapa de resultados deseados. Para la evaluación del Proyecto RESISOR, se propone la utilización de un método y factor *hard*, a fin de rendir cuentas y medir la relación coste-beneficio (lo tangible, lo normativo) y métodos y factores *soft* para evaluar el sistema de aprendizaje generado (lo intangible o contrafactual, lo creativo). Los diferentes enfoques siguen criterios distintos, según se coloquen en un polo «hard» (cuantitativo, reproducible, lógico, secuencial...) o en un polo «soft» (cualitativo, intuitivo, no limitado por la acción, descriptivo...) (Heydinger y Zenener, 1983).

Se trata de establecer la triangulación intermétodos que permita medir el grado de validez externa de los datos y así comprobar que los resultados no sean consecuencia de la utilización de un método particular. El planteamiento secuencial inductivo se utilizará fundamentalmente al utilizar datos y categorías cualitativas para incluir categorías nominales en el diseño de las encuestas y cuestionarios.

Las políticas sociales son intervenciones interconectadas dirigidas a problemas sociales que con frecuencia son consideradas más discutibles e inverosímiles que en otros campos. Con la HSUE, se plantea una innovación social en el ámbito de los Servicios Sociales que permite acceder a toda la información relevante de una persona o familia para garantizar mejor atención a la ciudadanía. Para determinar el retorno económico y social de esta inversión social,



es necesario un proceso de evaluación que se adapte a la diversidad de actores implicados en el proyecto.

Metodológicamente la evaluación propone integrar verticalmente a diversos niveles de la administración pública implicados en algún momento de la aplicación de la historia social (direcciones generales de la Junta de Andalucía, diputaciones provinciales y ayuntamientos). También integrar horizontalmente diversos servicios sociales (salud y servicios sociales).

La complejidad e interdependencia de las situaciones de dificultad enfrentadas en el proceso de evaluación, requieren de interacciones reflexivas y dinámicas de los diferentes actores sociales, siendo la participación un elemento consustancial en este nuevo contexto pluralista y relacional. El principio de proximidad aplicado al sistema de evaluación del Proyecto RESISOR pretende acercar el proyecto a los/as actores, es decir a la construcción de la HSUE y al mismo tiempo implicarlos en la construcción e implementación del sistema.

La participación aporta sustantivos beneficios a la dinámica organizacional y comunitaria, y a los representantes, herramientas para evaluar y mejorar la gestión de los asuntos públicos, permitir a la ciudadanía reconquistar y recuperar el espacio público (Pastor, 2009). En cuanto a la garantía de la proximidad en la evaluación del proyecto RESISOR, esta se apoya en el empleo de dos técnicas fundamentales de recogida de datos para tener en cuenta la reflexividad de actores estratégicos: entrevistas en profundidad y grupos de discusión con participantes estratégicos, atendiendo a la máxima representatividad de los discursos existentes.

## *2.2. Diseño de Evaluación*

La evaluación del Proyecto RESISOR ha llevado a cabo una metodología que ha establecido el diseño de un sistema de seguimiento y evaluación de la puesta en marcha de la HSUE, donde la finalidad se ha basado principalmente en los siguientes ítems:

- Establecer un sistema de indicadores y mapa de resultados del proyecto
- Medir tanto la relevancia como la factibilidad de la intervención
- Realizar el ensayo controlado de la implementación



Desde la propuesta de evaluación planteada, el diseño de evaluación supone en sí mismo un proceso de aprendizaje en el territorio de actores implicados en la intervención cuya finalidad es valorar la relevancia y lo factible de la intervención planteada. El modelo de evaluación propuesto desde su inicio fue elegido para que la intervención planteada asegurase la transparencia, la mejora continua y el aprendizaje (Aguilar y Bustelo, 2010). De esta forma, este instrumento de evaluación podrá ser usado como palanca de gobierno recogiendo, como plantea Subirats, todos los matices y perspectivas de la acción evaluada (Subirats, 2006).

El proceso de evaluación planteado ha pretendido recuperar el protagonismo de profesionales y usuarios/as de los Servicios Sociales en la agenda de decisiones públicas, en este caso en la implantación de la HSUE.

### 2.2.1. Acciones a desarrollar para la realización de la evaluación

La evaluación propuesta se caracteriza por aceptar lo imprevisible, acoger lo espontáneo y adaptarse a la diversidad de actores. Para ello el diseño metodológico se basa en diversificar las técnicas de recogida de datos utilizando la observación participante, los grupos de discusión, las entrevistas, panel de expertos/as, cuestionarios, realización de un seminario, y la publicación de resultados.

De forma concreta, las acciones planteadas para la realización de la evaluación son las siguientes:

1. Definir y componer un grupo de expertos/as procedente del ámbito universitario vinculado al área de Trabajo Social y Servicios Sociales para la elaboración del sistema de indicadores y mapa de resultados, así como para la valoración del proceso como el impacto de la intervención.
2. Realizar un sistema de indicadores y mapa de resultados esperados para cada uno de los paquetes de trabajo que componen el Proyecto RESISOR.
3. Medir la factibilidad de la implementación y de la HSUE.
4. Valorar e interpretar la relevancia de la intervención de la HSUE.
5. Difundir y transferir los resultados de la evaluación.

### 3. Resultados

Se presenta a continuación la calendarización del diseño de evaluación, las acciones y propuestas para su desarrollo; la planificación y asignación de actividades según grupos de trabajo y los principales resultados generados de la propuesta de evaluación como una primera fase de resultados relacionados con el diseño de evaluación del Proyecto RESISOR, que pone en valor el carácter secuencial de esta primera fase, donde se reflejan tanto las etapas en la organización como la programación del diseño de evaluación.

#### *3.1. Calendarización del Diseño de Evaluación para el Proyecto RESISOR*

En esta primera fase, la Universidad Internacional de Andalucía, calendariza las actividades a realizar para el desarrollo de evaluación del Proyecto RESISOR. A continuación y a través de las diferentes tablas, se detallan las acciones a realizar dentro de la evaluación, así como la dedicación estimada del tiempo para cada una de ellas:

##### Acción 1. Constitución del panel de expertos/as

La primera de las acciones se refiere a la constitución del panel de personas expertas a través de la selección de profesionales vinculados al área de Trabajo Social y Servicios Sociales, que realiza la Universidad Internacional de Andalucía con una duración aproximada de cuatro meses comprendida entre los meses de octubre 2015 a enero de 2016:



**Tabla 1.** Calendarización Acción 1 Proyecto RESISOR

	2015			2016
	10	11	12	1
<b>PANEL DE EXPERTOS</b>				
Selección de profesionales que constituyen el panel de expertos para la evaluación				

*Fuente:* Universidad Internacional de Andalucía - Cronograma de trabajo PT4

### Acción 2. Elaboración del sistema de indicadores y mapa de resultados

La segunda de las acciones planificadas para la evaluación, es la elaboración del sistema de indicadores y mapa de resultados del Proyecto RESISOR. Esta acción tiene una duración estimada de ocho meses, comprendidos de febrero a septiembre de 2016.

**Tabla 2.** Calendarización Acción 2 Proyecto RESISOR

	2015			2016								
	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Sistema de indicadores y mapa de resultados</b>												

*Fuente:* Universidad Internacional de Andalucía - Cronograma de trabajo PT4

### Acción 3. Muestreo para medir la factibilidad

La tercera de las acciones propuestas pretende facilitar la 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 RESISOR. Esta acción tiene una duración prevista de 17 meses comprendidos entre julio de 2016 y octubre 2017 incluyendo las siguientes actividades: Entrevistas en profundidad a responsables políticos; análisis de las entrevistas; diseño y desarrollo de cuestionarios para profesionales de Servicios Sociales y análisis de resultados.

**Tabla 3.** Calendarización Acción 3 Proyecto RESISOR:

	2016												2017									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Medir la factibilidad de la implementación y de la HSUE																						
Entrevista en profundidad a responsables políticos																						
Análisis de las entrevistas																						
Diseño del cuestionario para entrevistas a profesionales de servicios sociales																						

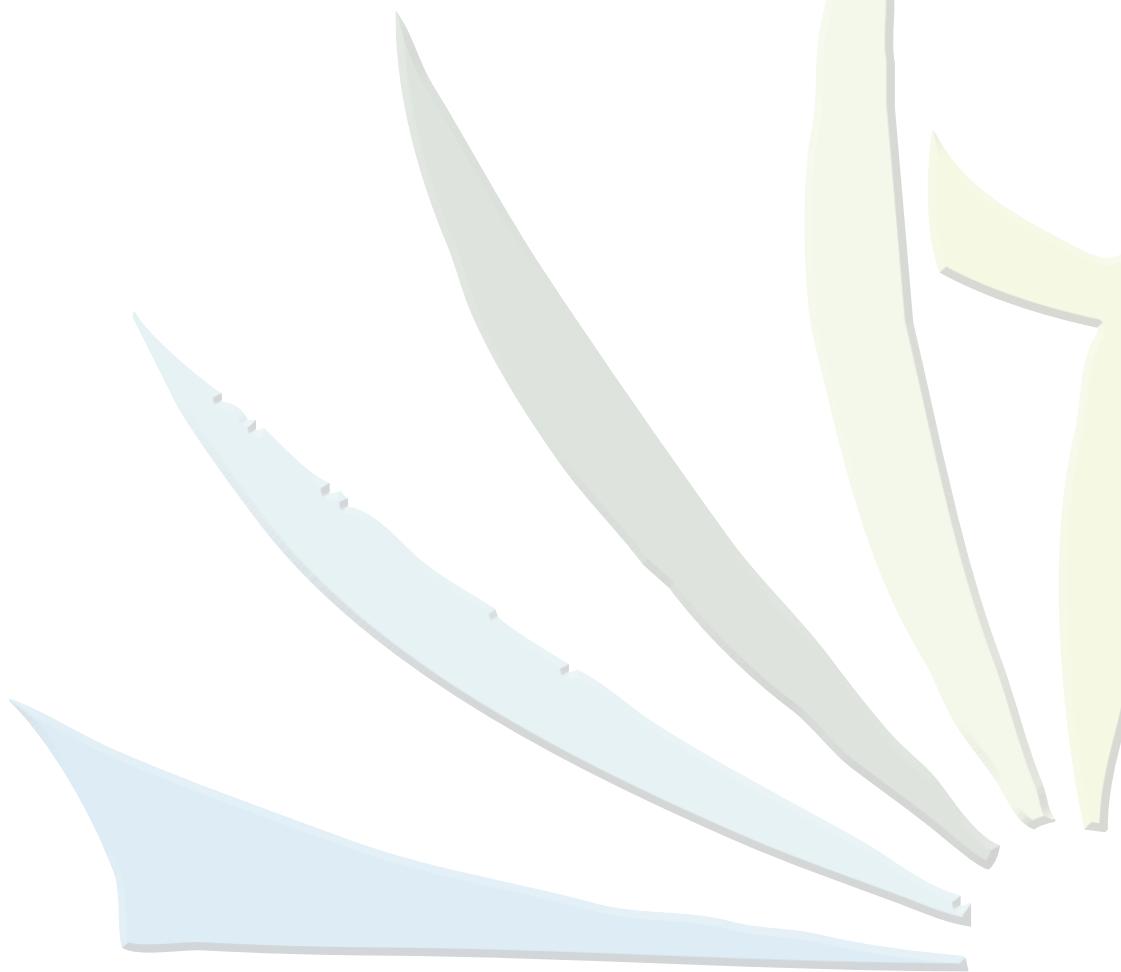
	2016												2017									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Desarrollo de las entrevistas a profesionales de los servicios sociales																						
Análisis de los resultados																						

Fuente: Universidad Internacional de Andalucía - Cronograma de trabajo PT4



#### Acción 4: Valoración de la relevancia de la intervención

La cuarta acción para la evaluación del Proyecto RESISOR es valorar e interpretar la relevancia de la intervención de la HSUE, utilizando para ello la realización de diferentes grupos de discusión a fin de recabar datos sobre usuarios/as, trabajadores/as sociales y otros/as profesionales del ámbito de Servicios Sociales. Esta actividad tiene una duración estimada de siete meses, comprendidos entre septiembre 2017 y marzo 2017.



**Tabla 4.** Calendarización acción 4 Proyecto RESISOR

	2016												2017			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
Valorar la relevancia de la intervención																
Configuración de los Grupos																
Sesión Usuarios/as																
Sesión Trabajadores/as Sociales																
Sesión otros profesionales																
Análisis e informe																

Fuente: Universidad Internacional de Andalucía - Cronograma de trabajo PT4



## Acción 5: Control, Pilotaje e Implementación

La quinta acción para la realización de la evaluación del Proyecto RESISOR se refiere al control, pilotaje e implementación de la herramienta. Se lleva a cabo a través de la creación de un grupo de intervención y otro grupo control para aplicar cuestionarios (previamente validado) antes y después de la intervención a fin de medir el impacto. La calendarización de esta actividad está condicionada al desarrollo de la herramienta, lo que ha ocasionado cambios en su realización con respecto a la calendarización estimada inicialmente. La planificación se describe conforme a la realidad de ejecución en el capítulo correspondiente de la acción.



Tabla 5. Calendarización Acción 5 Proyecto RESISOR<sup>5</sup>:

	2017												2018									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
CONTROL																						
Diseño de las encuestas para los grupos de intervención y control																						
Definición de profesionales: grupo de intervención y grupo de control																						
Desarrollo de las encuestas previas a pilotaje																						

5. Debido al desarrollo del proyecto, el cronograma de actividades planificado para esta acción se ha visto afectado, retrasando el inicio y fin de las actividades contempladas que se detallan en los siguientes capítulos esta publicación.



	2017												2018									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Análisis de las encuestas previas																						
Desarrollo de las encuestas posteriores al pilotaje																						
Análisis de las encuestas posteriores al pilotaje																						
Análisis Global																						
Informe Análisis de Impacto																						

Fuente: Universidad Internacional de Andalucía -Cronograma de trabajo PT4

### Acción 6: Difusión y transferencia de resultados





Existe una acción enfocada a la difusión y transferencia de resultados de evaluación del Proyecto. Entre las actividades planificadas para la difusión y transferencia de resultados destacan la celebración del I Seminario sobre la HSUE; la edición, publicación y difusión del informe de resultados; la colaboración al Libro Blanco de la HSUE o la presentación de la evaluación en la conferencia final.

**Tabla 6.** Actividades sobre difusión y transferencia de resultados sobre la evaluación del Proyecto RESISOR:

DIFUSIÓN Y TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN
Celebración del I Seminario sobre HSU
Edición, publicación y difusión del informe de resultados de la evaluación
Colaboración al Libro Blanco de la HSU
Presentación de la evaluación en la conferencia final

*Fuente:* Universidad Internacional de Andalucía - Cronograma de trabajo PT4

### *3.2. Composición del grupo de expertos/as*

Como resultado conseguido con la realización de la acción 1 «constitución del panel de expertos/as», se detalla a través de la siguiente tabla la composición del panel de personas expertas configurado por la Universidad Internacional de Andalucía:

**Tabla 7.** Composición del grupo de expertos/as<sup>6</sup>:

Experto/a	Categoría Profesional	Departamento / Universidad
Yolanda M. <sup>a</sup> de la Fuente Robles	Catedrática Trabajo Social y Servicios Sociales	Área de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Jaén
M. <sup>a</sup> del Carmen Martín Cano	Doctora en Ciencias Sociales	Área de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Jaén
Juana Pérez Villar	Profesora Colaboradora	Área de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Jaén
Rosa M. <sup>a</sup> Díaz Jiménez	Doctora en Ciencias Sociales	Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Pablo de Olavide
Antonia Corona Aguilar	Doctora en Ciencias Sociales	Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Pablo de Olavide
M. <sup>a</sup> Rosa Herrera Gutiérrez	Doctora en Ciencias Sociales	Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Pablo de Olavide
Octavio Vázquez Aguado	Doctor en Psicopedagogía	Departamento de Sociología y Trabajo Social. Universidad de Huelva

6. Al grupo de trabajo compuesto al inicio del panel de personas expertas se adhieren durante el proceso de evaluación: Manuela Fernández Borrero y Yolanda Borrego Alés (Universidad de Huelva) y Ángel Ramón Zapata Moya y M.<sup>a</sup> Jesús Rodríguez García (Universidad Pablo de Olavide)

Experto/a	Categoría Profesional	Departamento / Universidad
Fernando Relinque Medina	Doctor en Ciencias Sociales	Departamento de Sociología y Trabajo Social. Universidad de Huelva

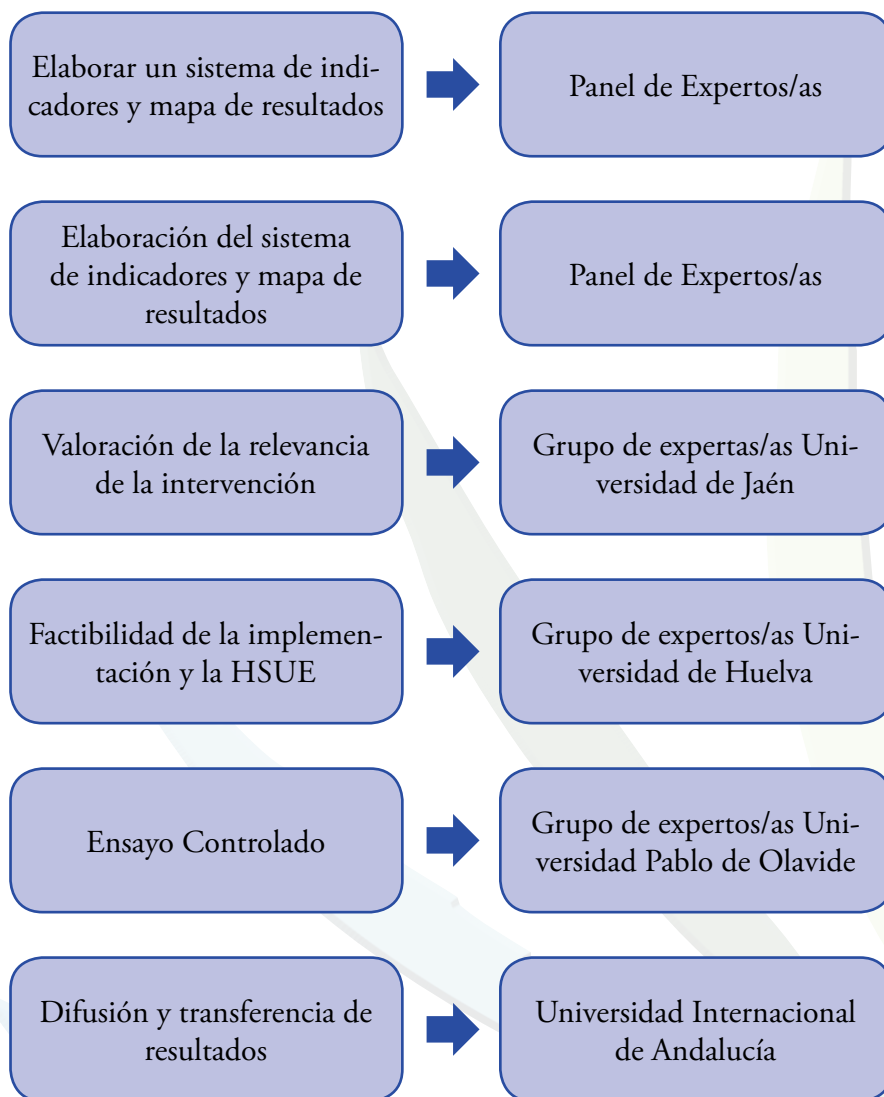
*Fuente:* Universidad Internacional de Andalucía

### 3.2.1. Reparto de acciones según grupos de trabajo

Para el cumplimiento en la realización de las actividades y acciones planteadas en la calendarización del paquete de trabajo «Evaluación del Proyecto RESISOR», se señalan a modo de resultado, la asignación de acciones según grupos de trabajo:



Figura 1. Acciones de la evaluación y grupo de trabajo responsable:



Fuente: Universidad Internacional de Andalucía

### 3.3. Principales resultados generados: 7

Con carácter general y como consecuencia de la realización de las acciones previstas para la evaluación del Proyecto RESISOR, a continuación se presentan los resultados obtenidos tras la ejecución de las acciones diseñadas, realizadas y llevadas a cabo en la evaluación. Los resultados con carácter científico son detallados en cada uno de los capítulos correspondientes y que se desglosan a continuación con carácter resumido:

- **Definición y composición del grupo de expertos/as:** Desarrollado por la Universidad Internacional de Andalucía, se estableció un equipo de profesionales consolidado, procedente del ámbito universitario vinculado al área de Trabajo Social y Servicios Sociales.
- **Elaboración de un sistema de indicadores y mapa de resultados:** Desarrollado por el grupo de expertos/as procedentes de la Universidad Pablo de Olavide, Universidad de Jaén y Universidad de Huelva, se dispone de una herramienta analítica denominada Marco Lógico de Indicadores, que permite determinar el grado en que se alcanza la finalidad del proyecto que permite presentar objetivos, resultados y actividades así como sus relaciones causales.
- **Valoración de la relevancia de la intervención:** Realizado por el grupo procedente de la Universidad de Jaén con una metodología basada en grupos de discusión, esta actividad ha recabado la opinión general de usuarios/as y profesionales tanto de Servicios Sociales como de otros servicios y niveles territoriales.
- **Factibilidad de la implementación y de la HSUE:** A través de entrevistas en profundidad, entrevistas semiestructuradas y encuestas como método empleado, a profesionales de los distintos servicios y entidades implicadas en el desarrollo del proyecto, ha supuesto disponer de una reflexión sobre las posibilidades de aplicación de la HSUE, así como ha incorporado los factores que favorecen o dificultan la misma.

---

7. Resultados presentados al Congreso de la Red Española de Política Social «Políticas Sociales ante horizontes de incertidumbre y desigualdad». Zaragoza, 4 y 5 de Octubre de 2018



- **Pre Intervención Ensayo Controlado:** Desarrollado por el grupo perteneciente a la Universidad Pablo de Olavide y ubicada como actividad de la última fase del proyecto, ha proporcionado la valoración y percepción de los/as profesionales de Servicios Sociales de la Consejería de Igualdad y Políticas sociales de la Junta de Andalucía antes de la intervención que supone el pilotaje, para conocer la importancia dada al sistema a validar y configurar la muestra teórica.
- **Post Intervención Ensayo Controlado:** Desarrollado por el grupo perteneciente a la Universidad Pablo de Olavide, como última acción a desarrollar en la fase de pilotaje, con el objetivo de medir el impacto de la implementación del proyecto RESISOR.

# Sistema de indicadores y mapa de resultados esperados del proyecto RESISOR

*Yolanda M.ª de la Fuente Robles, Rosa M.ª Díaz Jiménez, Octavio Vázquez Aguado, M.ª Rosa Herrera Gutiérrez, M.ª Antonia Corona Aguilar, M.ª Carmen Martín Cano, Juana Pérez Villar, Fernando Relinque Medina y Yolanda Borrego Alés*

En este capítulo se muestra el resultado del trabajo realizado por el grupo de personas expertas en la elaboración del Sistema de Indicadores y Mapa de Resultados del Proyecto RESISOR. Incluye el Marco lógico de Indicadores como propuesta metodológica establecida así como el sistema de indicadores según los grupos de trabajo establecidos para la realización del proyecto: Gestión y Coordinación, Definición de la HSUE, Desarrollo de la HSUE, Implementación de la HSUE,<sup>8</sup> Evaluación y Comunicación. También se incorpora tanto el marco lógico de indicadores RESISOR como el mapa de resultados esperados del proyecto.

## 1. Introducción y contexto

En el marco del Convenio de 26 de noviembre de 2015 entre la Universidad Internacional de Andalucía (en adelante, UNIA) y la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en el que ambas entidades establecen un Acuerdo de Socios para el Proyecto de la Unión Europea «Regional Single Social Record»,

---

8. Los indicadores establecidos para los grupos de trabajo (PT2: Desarrollo de la HSUE Y PT3: Implementación de la HSUE), fueron realizados por los/as coordinadores/as responsables de estos paquetes de trabajo en colaboración con las empresas tecnológicas, siguiendo la estructura y metodología planteada previamente por el grupo de expertos/as. Esto fue debido a que, en el tiempo de realización del sistema de indicadores y mapa de resultados según la calendarización establecida, no se disponían de los datos suficientes.



la UNIA se compromete a evaluar de forma continuada el proceso de diseño, desarrollo e implementación así como el impacto de ésta intervención pública para la construcción de la HSUE.

Para desarrollar la evaluación la Universidad Internacional de Andalucía ejecuta formalmente tres contratos de las Universidades Pablo de Olavide de Sevilla (UPO), Universidad de Jaén (UJA) y Universidad de Huelva (UHU).<sup>9</sup>

De esta forma se conforma un equipo encargado de realizar las acciones específicas de investigación para la evaluación del Proyecto RESISOR y que son coordinadas por parte de la Universidad Internacional de Andalucía, siendo la primera de las acciones la construcción del Sistema de Indicadores y Mapa de Resultados esperados del Proyecto.

La racionalización en la asignación de recursos y la consecución de resultados esperados de las políticas sociales, necesitan instrumentos y procedimientos que puedan medir, comparar y contrastar los logros alcanzados con los objetivos buscados. Los procesos de intervención planificada necesitan ser evaluados para ofrecer información integral de sus resultados e impacto. En este contexto, la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales necesita producir y disponer de información sistemática y confiable del Proyecto RESISOR como insumo principal para la toma de decisiones y, para ello, considera la evaluación como elemento central en ese proceso de racionalización.<sup>10</sup>

Los sistemas de indicadores, en un contexto de evaluación institucional, son datos empíricos cuantitativos o cualitativos aceptados por actores implicados en la misma. Sirven para medir el grado de consecución de su misión y sus objetivos. Son sensibles a los cambios del contexto espacio-temporal por lo que deben ser revisados y adaptados a las nuevas circunstancias sociales, culturales o políticas para realizar comparativas en un mismo país y comparativas transnacionales en el tiempo. Se recogen de forma sistemática por medio de fuentes

---

9. Al amparo de lo previsto en el Art. 83 de la Ley Orgánica de Universidades Ley 6/2001, de 21 de diciembre modificada por la Ley 4/2007, de 12 de abril), que faculta a los Grupos de Investigación, los Departamentos y los Institutos Universitarios y su profesorado a través de los mismos, a contratar con entidades públicas o privadas la realización de trabajos de carácter científico, técnico o artístico, y a tal efecto mediante las Oficinas de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI)

10. Última versión del Informe «Sistema de Indicadores y Mapa de Resultados» supervisado por el grupo de expertos/as y entregado por parte de la Universidad Internacional de Andalucía en abril de 2017 a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales.



primarias y/o secundarias y permiten estimar la productividad y/o eficiencia de un sistema (Palomares, García y Castro, 2008).

En el contexto de proyectos sociales, los indicadores son referentes empíricos o manifestaciones, materiales o simbólicas, concretas de la realidad. El conjunto de indicadores representa a las variables en que se ha clasificado la realidad y hace posible su descripción y medición en sentido amplio, tanto cualitativo como cuantitativo (Rodríguez, Scavuzzo y Taborda, 2014). Estos deben cumplir las condiciones necesarias de independencia, verificabilidad, validez y accesibilidad (Aguilar y Ander-Egg, 1994).

## 2. Metodología para elaboración del sistema de indicadores y el mapa de resultados esperados. El Marco lógico como herramienta

El objetivo principal que persigue la construcción del sistema de indicadores, como uno de los momentos evaluativos del Proyecto RESISOR, es determinar la cantidad de logro que alcanza el proyecto. Ello requiere dimensionar los objetivos del mismo que serán medidos a través de indicadores, donde las variaciones en los valores que se verifiquen en las unidades de análisis permitirán cuantificar este proceso (Cohen y Franco, 1996, 2003).

Para la elaboración del sistema de indicadores y mapa de resultados esperados se ha utilizado un Enfoque del Marco Lógico (EML) (Rosenberg y Posner, 1979). Un método ampliamente utilizado a nivel internacional para establecer pautas para la planificación de proyectos y mejorar su gestión, permitiendo el seguimiento y la evaluación de los mismos. Diversas agencias de Naciones Unidas como CEPAL<sup>11</sup> (Ortegón *et al.*, 2005) y la propia Unión Europea (CEE en 1993 y la UE en 2003) han integrado en su gestión estas metodologías adaptando su nomenclatura. En España, la aplicación del modelo se ha desarrollado en contextos de programas de desarrollo (Camacho *et al.*, 2001) o en programas de voluntariado (Vidal *et al.*, 2007) siendo estratégica su utilización para la plataforma de Organizaciones no gubernamentales de Acción Social (Perea, 2010).

11. CEPAL: Comisión Económica para América Latina y le Caribe



La utilización de este método de trabajo es pertinente con el modelo de evaluación del Proyecto RESISOR. Un modelo que se entiende tanto en la lógica de evaluación participativa, teniendo en cuenta el volumen de actores implicados activamente desde la gestación del mismo, como su orientación a la mejora más que a la sanción y control (Trinidad y García, 2012). Por otra parte, la asunción de este método para la construcción del sistema de indicadores permite a los agentes de evaluación externa la conexión e inmersión necesario en el proyecto.

El Marco Lógico es una herramienta que facilita la planificación, ejecución y evaluación de un proyecto. Consiste en un sistema de procedimientos e instrumentos, una herramienta analítica para una planificación orientada a objetivos. Es un método con distintos pasos que van desde la identificación hasta la formulación y su resultado final debe ser la elaboración de una matriz de planificación del proyecto (Perea, 2010:14; Camacho, *et al.*: 20) o matriz de marco lógico que debe suministrar información con dos lógicas: una, vertical que dará cuenta de los objetivos del proyecto, los resultados esperados y las actividades y, otra, horizontal que dará cuenta de los indicadores (cómo sabemos que los objetivos se están alcanzando); las fuentes o medios de verificación (cómo conseguimos los datos) y los factores externos o supuesto (qué factores externos podrían arriesgar los objetivos). También la matriz debe presentar la información anterior en diferentes momentos del proyecto contemplando los objetivos específicos y las actividades realizadas y recursos (Ortegón, *et al.*, 2005: 22).

Este trabajo ha supuesto la adaptación del método para la construcción de un sistema de indicadores y mapa de resultados esperados del Proyecto RESISOR; cuyo producto es una herramienta analítica denominada: Marco Lógico de Indicadores (MLI).

El esquema analítico incluye un conjunto de conceptos que se describen en forma de matriz (cuadro de doble entrada) que permite presentar de manera sistemática y lógica los objetivos, resultados y actividades del proyecto y sus relaciones causales (lógica vertical) junto a los factores externos que pueden influir, los indicadores y sus fuentes de verificación para comprobar el cumplimiento de aquellos (lógica horizontal).

Para desarrollar la lógica vertical de este modelo analítico se tiene en cuenta el objetivo general del Proyecto RESISOR que supone: *Desarrollar condiciones*



*técnicas para hacer extensible a toda la población de Andalucía usuaria de Servicios Sociales de una HSUE.*

Los objetivos específicos establecen el propósito operativo, la situación que se espera alcanzar con el logro de resultados. De esta forma, el propósito del proyecto supone desarrollar la Historia Social Única como instrumento técnico del modelo de intervención en Servicios Sociales en Andalucía.

La lógica horizontal del modelo es la que nos permite establecer las relaciones entre la intervención y los elementos de seguimiento y evaluación. Así, para cada nivel de la lógica vertical (objetivos, resultados y actividades) se establecen indicadores, una unidad de medida de logro. Con ellos se describen operativamente los objetivos y los resultados en términos de metas de calidad y cantidad. Así mismo, mediante los medios de verificación, se indica de dónde se toma la información necesaria para comprobar el cumplimiento de los indicadores.

### 3. Sistema de Indicadores del Proyecto RESISOR

El sistema de indicadores propuesto para el proyecto atiende a los siguientes criterios (González, 2005:17):

- Eficacia: en qué medida se han alcanzado los objetivos propuestos.
- Eficiencia: qué resultados se han logrado y con qué medios. Grado de optimización del uso de los recursos.
- Pertenencia: la adecuación de los resultados y los objetivos de la intervención al contexto en que se realiza y las necesidades.
- Viabilidad / Sostenibilidad: estimación de la capacidad de continuación de las acciones de manera autónoma.
- Impacto: efectos positivos y negativos, esperados y no esperados, que la acción ha tenido sobre el medio (económico, técnico, social, cultural, político, ecológico, relaciones de género, etc.).

Con ello, se incluye un indicador que permita valorar la eficacia, eficiencia, viabilidad e impacto en cada nivel de la lógica vertical de la propuesta establecida detallando, en una tabla, los indicadores por cada una de las acciones pre-



vistas en el modelo de evaluación. En primer lugar, se define la dimensión elegida en la medición, el indicador, la fórmula o cálculo del valor y la fuente de la información.

A través de la siguiente figura, se ejemplifica los componentes del Marco Lógico de Indicadores para el proyecto:

**Tabla 8.** Componentes del Marco Lógico de Indicadores del Proyecto RESISOR:

COMPONENTES DEL MARCO LÓGICO DE INDICADORES DEL PROYECTO RESISOR			
	LÓGICA DE INTERVENCIÓN	INDICADORES (eficacia, eficiencia, pertinencia, viabilidad e impacto)	SUPUESTOS
OBJETIVOS (Finalidad y propósitos)			
RESULTADOS ESPERADOS (Productos)			
ACTIVIDADES			

*Fuente:* Elaboración propia a partir de COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (1993: 23)

Las actividades planificadas para el cumplimiento de objetivos del Proyecto RESISOR se han organizado en paquetes de trabajo que atienden al cumplimiento de los resultados esperados y que incluye: gestión y coordinación; definición de la HSUE; estado del arte y situación de la atención social; desarrollo técnico de la HSUE; implementación de la HSUE; evaluación de la HSUE y plan de comunicación.

Los indicadores de evaluación propuestos para el desarrollo e implementación del proyecto (paquete de trabajo 2 y 3) han sido realizados y ofrecidos a la UNIA por los/as coordinadores/as responsables de cada uno de los paquetes

de trabajo en colaboración con las empresas tecnológicas implicadas, AYESA<sup>12</sup> e ISOTROL.<sup>13</sup>

La elaboración de estos indicadores incluye información: 1) nombre y descripción del indicador; 2) área de actividad; 3) fuentes de información; 4) objetivo de calidad y umbral de cumplimiento y 5) valor del indicador y fecha de evaluación.

Los tipos de indicadores considerados para la evaluación de los trabajos de AYESA en el PT2 son indicadores de eficacia que pretenden medir el grado de consecución de los trabajos de desarrollo planteados al inicio del proyecto y que están vinculados a los objetivos y a las distintas áreas de actividad. Para este mismo paquete de trabajo ISOTROL incorpora los indicadores relacionados con respecto a ACIVIT.<sup>14</sup> Por otro lado, se encuentran los indicadores de resultado del pilotaje (PT3) para los que SOPRA STERIA pretende medir efectos directos de la implantación de uno de los procedimientos a pilotar en la plataforma de tramitación de RESISOR.

El sistema de indicadores planteado por el grupo de personas expertas, incluye para cada paquete de trabajo un indicador que permita valorar la eficacia, eficiencia, pertenencia, viabilidad e impacto en cada nivel de la lógica vertical propuesta, detallando los indicadores por cada una de las acciones previstas en el modelo de evaluación y definiendo en primer lugar la dimensión elegida en la medición, el indicador, la fórmula o cálculo del valor y la fuente de la información.<sup>15</sup>

Se presentan los resultados más significativos del sistema de indicadores y mapa de resultados esperados del Proyecto RESISOR, haciendo alusión en primer lugar y de manera global a la totalidad de indicadores, dimensiones, fórmulas y fuentes de verificación de los paquetes de trabajo indicados para el

---

12. AYESA: Empresa líder de servicios tecnológicos integrales de ingeniería, consultoría y tecnología de la información

13. ISOTROL: Empresa de ingeniería de referencia nacional e internacional de productos, proyectos y soluciones TIC

14. ACIVIT: Sistema de Gestión de Servicios Sociales y Dependencia

15. Esta ha sido la metodología empleada por el grupo de personas expertas para el desarrollo de indicadores de los paquetes de trabajo 0, 1, 4 y 5. Para los paquetes de trabajo 2 y 3 desarrollados por los coordinadores responsables de estos paquetes de trabajo en colaboración con las empresas tecnológicas, se incluyen los indicadores para evaluar los trabajos competencia de los distintos socios tecnológicos que intervienen en el proyecto.



proyecto. Posteriormente, se detallan cada una de las acciones que conforman el desarrollo del proyecto, seleccionando una de ellas, (una acción para cada paquete de trabajo, en adelante PT, a fin de mostrar la metodología realizada en todas ellas, señalando un ejemplo de cada dimensión, que incluye indicador, fórmula y fuente de verificación que la compone. Consecuentemente se muestran los resultados esperados para cada una de las acciones elegidas.<sup>16</sup>

### 3.1. Resultados globales del Marco Lógico de Indicadores

A fin de establecer los resultados obtenidos con la planificación sobre la elaboración del Sistema de Indicadores y Mapa de Resultados de la evaluación del proyecto RESISOR, se dividirán estos según el Marco Lógico de Indicadores, atendiendo al número de dimensiones, indicadores, fórmulas y fuentes de verificación establecidos sobre las acciones a realizar en los paquetes de trabajo 0,1,4 y 5. Para los paquetes de trabajo 2 y 3 se indicará únicamente el número de indicadores establecidos:

**Tabla 9.** Resultados globales del Marco Lógico de Indicadores:

Gestión y Coordinación (PT0)	
N.º total de dimensiones	21
N.º total de indicadores	26
N.º total de fórmulas	26
N.º total de fuentes de verificación	26
Definición de la HSUE (PT1)	
N.º total de dimensiones	18
N.º total de indicadores	57

16. Las acciones elegidas se han realizado de forma aleatoria a fin de mostrar diferentes actividades del proyecto en cada uno de los paquetes de trabajo.

N.º total de fórmulas	62
N.º total de fuentes de verificación	62
<b>Desarrollo de la HSUE (PT2)</b>	
N.º total de indicadores	42
<b>Implementación de la HSUE (PT3)</b>	
N.º total de indicadores	31
<b>Evaluación (PT4)</b>	
N.º total de dimensiones	32
N.º total de indicadores	35
N.º total de fórmulas	42
N.º total de fuentes de verificación	35
<b>Plan de Comunicación (PT5)</b>	
N.º total de dimensiones	17
N.º total de indicadores	40
N.º total de fórmulas	40
N.º total de fuentes de verificación	40

*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Contraste del Sistema de Indicadores y Mapa de Resultados»- UNIA, 2017 e «Indicadores» -CIPS, 2017



### 3.2. Acciones que componen el proyecto RESISOR

Con un carácter descriptivo, se presentan las acciones a realizar durante el desarrollo del Proyecto RESISOR, identificadas por paquete de trabajo.

Acciones del paquete de trabajo 0 «Gestión y Coordinación»:

- Actividades previas (Presentación del proyecto RESISOR en la CIPS; Reuniones técnicas y ASSDA)
- Informe inicial
- Reuniones de coordinación y seguimiento
- Gestión y Presupuesto: Seguimiento a la programación del proyecto; presupuesto
- Actividades no previstas

Acciones del paquete de trabajo 1 «Definición de la HSUE»:

- Mapa de sistemas
- Mapa de procesos
- Búsqueda bibliográfica
- Otras tareas
- Informe de estado del arte y situación de la atención social
- Actividades no previstas

Acciones del paquete de trabajo 2 «Desarrollo de la HSUE»:

- Desarrollo de la plataforma de tramitación, repositorios y componentes estructurales
- Implementación de nuevos procedimientos
- Implementación del bus de integración
- Integración de sistemas existentes

Acciones del paquete de trabajo 3 «Implementación de la HSUE»:





- Formación tanto presencial como *online*, con objeto de facilitar la utilización de la herramienta informática
- Durante el periodo de abril a septiembre de 2018, implementación del pilotaje de la primera versión de la HSUE en entidades públicas y privadas:
- En el ámbito local de la entidad socia del proyecto, el AYUNTAMIENTO DE DOS HERMANAS: pilotaje del Sistema Acivit (Sistema de Información de los Servicios Sociales Comunitarios).
- En los centros de DomusVi pilotaje del procedimiento de Centros de Día y Atención Residencial.
- En Servicios Centrales y la Delegación Provincial de Sevilla, el procedimiento de desamparo de menores y reconocimiento de la situación de dependencia.

#### Acciones del paquete de trabajo 4 «Evaluación»:

- Creación del panel de expertos/as
- Desarrollo de indicadores
- Ensayo para medir el impacto
- Muestreo para medir la factibilidad
- Grupos de discusión para valorar e interpretar la relevancia de la intervención
- Monitorización experiencia piloto
- Actividades no previstas

#### Acciones del paquete de trabajo 5 «Comunicación»:

- Diseño de la identidad visual
- Diseño de la Web
- Difusión de actividades
- Participación y organización de eventos
- Difusión y transferencia de resultados

### 3.2.1. Acciones seleccionadas para descripción

A continuación, se presentan las diferentes acciones seleccionadas atendiendo a cada uno de los paquetes de trabajo con el fin de describir, a modo de ejemplo, la metodología completa que se ha seguido para cada una de las acciones que componen los paquetes de trabajo:

- Acción seleccionada para el PT0 «Gestión y Coordinación»: reuniones coordinadores PT's/Seguimiento PT's
- Acción seleccionada para el PT1 «Definición de la HSUE»: informe de Estado del Arte y Situación de la Atención Social
- Acción seleccionada para el PT2 «Desarrollo de la HSUE»: adaptación de sistemas existentes
- Procedimiento seleccionado para el PT3 «Implementación de la HSUE»: dependencia.<sup>17</sup>
- Acción seleccionada para el PT4 «Implementación de la HSUE»: desarrollo de indicadores
- Acción seleccionada para el PT5 «Implementación de la HSUE»: diseño de la Web.

Como muestra, y dado el volumen de información volcado sobre los indicadores de cada una de las acciones a realizar, se detalla un ejemplo completo de cada dimensión que pone en evidencia la metodología global desarrollada para la constitución del sistema de indicadores de los paquetes de trabajo 0, 1, 4 y 5:

A continuación, se muestra el ejemplo completo de estructura y contenido del Marco Lógico de indicadores para la acción «reuniones coordinadores PT's/seguido PT's», incluida en el paquete de trabajo «Gestión y Coordinación» (PT0):

---

17. Procedimientos de actuación del Proyecto RESISOR: Dependencia; Ayuda a Domicilio; Menores; Centros de día; Atención Residencial.

**Tabla 10.** Ejemplo de estructura y contenido del Marco Lógico de Indicadores PT0

Acción	DIMENSIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Reuniones coordinadores PT's/seguimiento PT's	Tasa de reuniones	Tasa de reuniones de coordinadores PT's realizadas de acuerdo al número de reuniones de coordinadores PT's previstas	$N.º \text{ de reuniones coordinadores PT's realizadas} / n.º \text{ reuniones coordinadores PT's previstas}$	Memoria de actividades PT0/ Proyecto

*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Contraste del Sistema de Indicadores y mapa de resultados»- UNIA, 2017.

A continuación, se muestra el ejemplo completo de estructura y contenido del Marco Lógico de indicadores para la acción «informe de estado del arte y situación de atención social», incluida en el paquete de trabajo «Definición de la HSUE» (PT1):

**Tabla 11.** Ejemplo de estructura y contenido del Marco Lógico de Indicadores PT1

ACCIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Informe de Estado del Arte y Situación de la Atención Social	Resultados informe	El informe cumple al 100% de los objetivos previstos en el programa de trabajo del PT1	$N.º \text{ de objetivos cumplidos explicitados en el informe} / n.º \text{ objetivos previstos} * 100$	Memoria final PT1/Documento inicial PT1
		Grado de satisfacción con el informe final por parte de los miembros del PT1	$N.º \text{ miembros del PT1 que evalúa satisfactoriamente el informe final} / n.º \text{ total miembros del PT1} * 100$	Encuesta satisfacción PT1

*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Contraste del Sistema de Indicadores»- UNIA, 2017.



A continuación, se muestran los indicadores de eficacia para la acción «adaptación de sistemas existentes», incluida en el paquete de trabajo «Desarrollo de la HSUE» (PT2):

**Tabla 12.** Acción elegida e indicadores de eficacia PT2:<sup>18</sup>

Acción	Indicadores de eficacia
Adaptación de sistemas existentes	Número de sistemas de información integrados satisfactoriamente/Number of systems integrated successfully.
	Grado de adecuación de SISS para su integración con los repositorios o componentes estructurales.
	Grado de adecuación de SIASSDA para su integración con los repositorios o componentes estructurales.
	Grado de adecuación de ACIVIT para su integración con los repositorios o componentes estructurales.

*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Indicadores», facilitado por la Coordinación del proyecto en la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. Enero, 2011.

A continuación, se muestran los indicadores con respecto a ACIVIT incluidos en el paquete de trabajo «Desarrollo de la HSUE» (PT2):

18. Estructura seguida por los/as coordinadores del PT2 y PT3 y empresas tecnológicas en relación al sistema de indicadores de los paquetes de trabajo responsables.

**Tabla 13.** Indicadores de PT2 con respecto a ACIVIT<sup>19</sup>

Número de reuniones mantenidas para cada uno de los procedimientos a desarrollar en ACIVIT.
Número de profesionales de los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Dos Hermanas implicados en la definición de los procedimientos a desarrollar en ACIVIT.
Número de documentos elaborados para la definición de los procedimientos a desarrollar en ACIVIT.
Tiempo de desarrollo de cada uno de los procedimientos a desarrollar en ACIVIT.

*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Indicadores», facilitado por la Coordinación del proyecto en la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. Enero, 2011.

A continuación, se muestran los indicadores de resultado incluidos el paquete de trabajo «Desarrollo de la HSUE» (PT2):

**Tabla 14.** Indicadores de resultado PT2<sup>20</sup>

Número de personas usuarias dadas de alta durante el pilotaje en el Repositorio de personas usuarias.
Número de personas profesionales registradas durante el pilotaje en el Repositorio de profesionales.
Porcentaje de centros y entidades sincronizados en RESISOR del total de los existentes en el Registro de Entidades y Centros.
Número de personas gestoras con algún tipo de acceso al sistema.

19. Estructura seguida por la empresa tecnológico ISOTROL que incluye los indicadores de PT2 y añade los relacionados a ACIVIT.

20. Estructura seguida por los/as coordinadores del PT2 y PT3 y empresas tecnológicas en relación al sistema de indicadores de los paquetes de trabajo responsables.



Número de expedientes tramitados.

*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Indicadores», facilitado por la Coordinación del proyecto en la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. Enero, 2011.

A continuación, se muestran los indicadores para el procedimiento de dependencia como procedimiento seleccionado en el paquete de trabajo «Implementación de la HSUE» (PT3):

**Tabla 15.** Indicadores para el Procedimiento elegido del PT3 «Dependencia»<sup>21</sup>

Número solicitudes de valoración de dependencia.
Número de solicitudes de valoración de dependencia, por sexo del solicitante.
Número de resoluciones de grado.
Número de resoluciones de PIA.
Número de resoluciones de PIA, por tipo de prestación/servicio.
Número de casos finalizados según motivos de finalización.

*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Indicadores», facilitado por la Coordinación del proyecto en la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. Enero, 2011.

A continuación, se muestra el ejemplo completo de estructura y contenido del Marco Lógico de indicadores para la acción «desarrollo de indicadores», incluida en el paquete de trabajo «Evaluación» (PT4):

21. Estructura seguida por los/as coordinadores del PT2 y PT3 y empresas tecnológicas en relación al sistema de indicadores establecido sobre el procedimiento «Dependencia».

Tabla 16: Ejemplo de estructura y contenido del Marco Lógico de Indicadores PT4

ACCIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Desarrollo de Indicadores	Producción	Grado de conocimiento del sistema de indicadores y del mapa de resultados de RESISOR por parte de la coordinación del proyecto	Entrega del informe de indicadores y mapa de resultados en la semana 12 del proyecto  N.º de reuniones/ meses planificados del paquete de trabajo	Correo electrónico UNIA Plataforma proyecto RESISOR  Actas PT4 (UNIA)

*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Contraste del Sistema de Indicadores»- UNIA, 2017.

A continuación, se muestra el ejemplo completo de estructura y contenido del Marco Lógico de indicadores para la acción «diseño de la web», incluida en el paquete de trabajo «Comunicación» (PT5):

Tabla 17. Ejemplo de estructura y contenido del Marco Lógico de Indicadores PT5

ACCIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Diseño de la Web	Optimización	Duración media que cada persona usuaria utiliza en las visitas	N.º de minutos totales/ n.º de visitas	Medidores página web
		Frecuencia media de visitas	N.º de días que pasan entre conexiones	Encuesta de satisfacción
		Velocidad de la página web	Tipo de carga y redireccionamiento de la página	Encuesta de satisfacción

*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Contraste del Sistema de Indicadores»- UNIA, 2017.

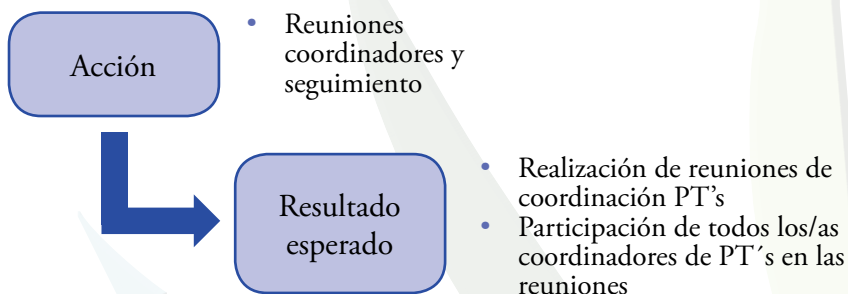


## 4. Mapa de Resultados esperados Proyecto RESISOR

A continuación, y con la finalidad de ofrecer una visión general sobre el mapa de resultados esperados del Proyecto RESISOR, se muestran los resultados esperados atendiendo a la elección de la acción mostrada en el apartado anterior descrito junto a la dimensión, indicadores, fórmulas y fuentes de verificación.<sup>22</sup>

En la siguiente figura se describen los resultados esperados de la acción «reuniones coordinadores PT's/Seguimiento PT's», pertenecientes al paquete de trabajo «Gestión y Coordinación»:

**Figura 2.** Resultados esperados de la acción «Reuniones coordinadores PT's/Seguimiento PT's» (PT0)



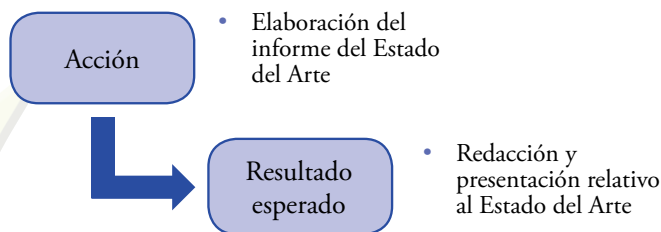
*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Contraste del Sistema de Indicadores y Mapa de Resultados «- UNIA, 2017.

En la siguiente figura se describen los resultados esperados de la acción «elaboración del informe del estado del arte» pertenecientes al paquete de trabajo «Definición de la HSUE»:

22. No se incorporan los resultados esperados del PT2 y PT3 al no ser realizados por el grupo de personas expertas.



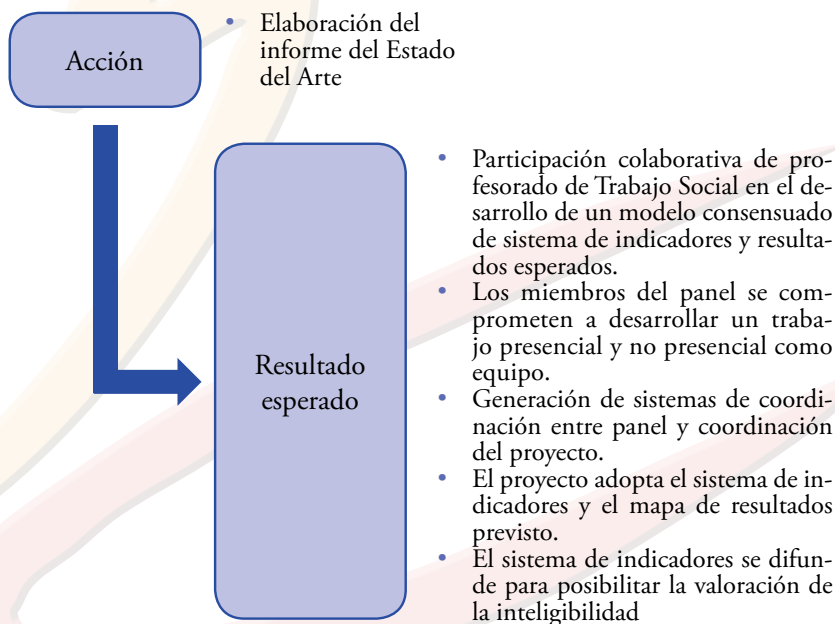
**Figura 3.** Resultados esperados de la acción «Informe de Estado del Arte y Situación de la Atención Social» (PT1)



*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Contraste del Sistema de Indicadores y Mapa de Resultados» - UNIA, 2017.

En la siguiente figura se describen los resultados esperados de la acción «desarrollo de indicadores» pertenecientes al paquete de trabajo «Evaluación»:

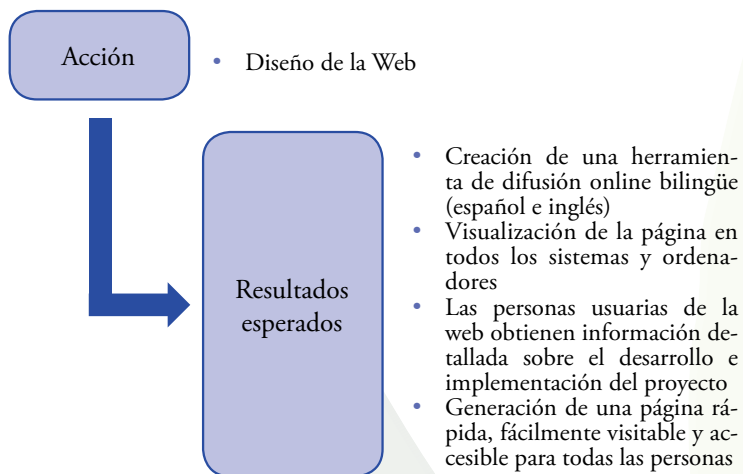
**Figura 4.** Resultados esperados de la acción «Desarrollo de indicadores» (PT4)



*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Contraste del Sistema de Indicadores y Mapa de Resultados» - UNIA, 2017.

En la siguiente figura se describen los resultados esperados de la acción «diseño de la web» pertenecientes al paquete de trabajo «Comunicación»:

**Figura 5.** Resultados esperados de la acción «Diseño de la Web» (PT5)



*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Contraste del Sistema de Indicadores y Mapa de Resultados» - UNIA, 2017.

# 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 bivariables 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 admons. 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.

# Valoración e interpretación de la intervención sobre la historia social única electrónica

*Yolanda M.ª de la Fuente Robles, M.ª Carmen Martín Cano y Juana Pérez Villar*

En este capítulo se muestra la fundamentación que rige la acción de valoración e interpretación de la intervención sobre la HSUE como actividad de evaluación para el Proyecto RESISOR. Con ella se expone la estructura de trabajo realizada que se ha basado en los Grupos de Discusión como técnica de investigación desarrollada, mostrando la configuración y perfiles de los grupos, así como los resultados principales obtenidos según las categorías de análisis estipuladas en función de los objetivos planteados.

### 1. Introducción y fundamentación

Se presenta la valoración e interpretación de la relevancia de la intervención de la HSUE, como una de las acciones planteadas y desarrolladas entorno a la realización de la evaluación del Proyecto RESISOR. Esta acción que se inicia una vez diseñado el sistema de indicadores y mapa de resultados, estableciendo los grupos de discusión (en adelante GD) como técnica de investigación y recogida de datos relativos a las opiniones, creencias, percepciones, intereses y actitudes de un grupo de personas implicadas en un determinado objeto de estudio (Huertas y Vigier, 2010).



## 1.1. Focus Group como herramienta de investigación

Los *Focus Group*, surgen por primera vez, como elemento complementario a la encuesta en 1956 en el texto *The Focused Interview* de Robert K. Merton, Marjorie Fiske y Patricia L. Kendall. En España, a partir de 1960 surge de la mano de los sociólogos Ibáñez, De Lucas y Ortí, ubicando la técnica desde la perspectiva del estructuralismo y psicoanálisis. Su naturaleza de complementariedad ha justificado su difusión y sus problemas para ser considerada una técnica autónoma.

Según distintos autores, (Krueger, 1991; Callejo, 2001; Suárez, 2005), se puede definir esta herramienta cualitativa como una reunión de un grupo de personas que poseen ciertas características comunes, guiada por un/a moderador/a y diseñada con el objetivo de obtener información sobre un tema específico en un espacio y un tiempo determinados.

Por tanto, se refiere a «un proyecto de conversación socializada, en el que la producción de una situación de comunicación grupal sirve para la captación y análisis de los discursos ideológicos y de las representaciones simbólicas que se asocian a cualquier fenómeno social» (Alonso, 1966. Citado por Gómez *et al.*, 2016: 8).

Así mismo, los GD se definen por una serie de factores externos e internos que lo establecen como instrumento de recogida de datos en un proceso de investigación, factores que se caracterizan por criterios diferentes pero que están interrelacionados entre sí. Las características externas se refieren a aquellos requisitos necesarios para que se pueda llevar a cabo un GD. Entre ellas destacan el tamaño, los criterios de selección de contextos de investigación, de las personas participantes, la captación de las mismas, el conocimiento/desconocimiento de éstas, el espacio y tiempo.

El tamaño de los grupos suele oscilar desde tres o cuatro participantes hasta un máximo de doce o trece: el grupo debe ser lo suficientemente pequeño para que todas las personas participantes puedan opinar y, a la vez, lo suficientemente grande para que exista diversidad de opiniones. Asimismo, no debe existir mucha homogeneidad entre las personas participantes ya que un exceso de ésta podría dar lugar a un discurso redundante y tampoco se debe presentar una excesiva heterogeneidad, ya que la interacción social no sería posible.

El uso de los GD en las investigaciones parte de dos presupuestos epistemológicos: la exigencia de un diseño abierto y en la selección de participantes y



la integración del/de la investigador/a en el proceso de investigación. Así, «en el grupo de discusión se articulan la homogeneidad (la significación) y la heterogeneidad (la información): es una fábrica de producción de homogeneidad, pero a partir de lo heterogéneo» (Ibáñez, 1979: 275).

Por otro lado, siguiendo a Gómez *et al.* (2016) la moderación en un grupo de discusión debe estructurarse en las siguientes fases:

1. Fase de presentación. Objetivo de la investigación y la dinámica a seguir.
2. El calentamiento. Fase de consolidación del grupo. Las personas participantes se posicionan frente al/a moderador/a y al tema a tratar. La persona moderadora evita la conducción directiva, deja hablar al grupo.
3. El desarrollo del grupo. En esta fase la persona moderadora se sirve de un guion preestablecido sobre los asuntos a tratar.
4. El relanzamiento del grupo. Se trata de obtener un reconocimiento y consenso sobre lo que el grupo ha manifestado.
5. El cierre. Agradecimientos y despedida.

El interés en vincular los GD al Proyecto RESISOR y con ello proporcionar la valoración e interpretación de la HSUE, pretende vislumbrar las fortalezas, ventajas, debilidades, problemas, retos e incertidumbres que pesan sobre ello y por tanto contribuyen al buen desarrollo del proyecto, así como a su implementación y puesta en marcha.

## 2. Objetivos y Metodología

### 2.1. *Objetivos generales y específicos:*

El objetivo fundamental de los grupos de discusión ha sido valorar e interpretar la relevancia de la intervención, marcando como objetivos específicos del muestreo, para medir la factibilidad, los siguientes:

- Recabar la opinión general de usuarios/as y profesionales tanto de los Servicios Sociales como de otros servicios y niveles territoriales sobre la implementación y desarrollo del proyecto.



- Identificar la valoración que las personas participantes realizan acerca de la futura HSUE como herramienta de mejora de la calidad de los servicios.
- Facilitar que las personas participantes en los grupos aporten propuestas de mejora a la herramienta.

## *2.2. Planteamiento Metodológico:*

En cuanto al planteamiento metodológico que se ha seguido, se han establecido tres grupos de discusión, que responden a los principales actores relacionados con la herramienta

- Grupo 1: Usuarios/as de Servicios Sociales.
- Grupo 2: Profesionales de Trabajo Social.
- Grupo 3: Profesionales de otros Servicios Sociales y distintos niveles territoriales.

El diseño de los grupos se ha realizado de modo que los perfiles de las personas participantes estuviesen relacionados y tuviesen experiencia personal o profesional referente a cada uno de los procedimientos seleccionados en la primera versión del proyecto sobre la implantación de la HSUE de Andalucía. Los procedimientos priorizados dentro del mismo son:

- Procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y derecho a las prestaciones (personas mayores y personas con discapacidad)
- Procedimiento de gestión de Centros de Día y Atención Residencial, y
- Procedimiento de Infancia y Familias: Valoración de la situación de desamparo de menores

## 2.2.1. Configuración de los grupos focales

A continuación, se presenta la constitución y configuración de los grupos. La tabla I es relativa al grupo de discusión 1, denominado «Usuarios/as de los Servicios Sociales»:<sup>23</sup>

**Tabla 20.** Usuarios/as de los Servicios Sociales

Perfil	Relación / Vinculación
Familiar de usuario/a	Madre de usuario de la Asociación ASPERGER TEA de Jaén
Usuario/a	Usuario con reconocimiento del grado de dependencia
Familiar de usuario/a	Hija de usuaria del Centro Residencial «Condes Corbull» de la empresa SAQUAVITAE

*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Grupos de Discusión» UNIA, 2017.

En la siguiente tabla, se presenta la constitución y configuración del grupo de discusión 2, denominado «Profesionales de Trabajo Social»:<sup>24</sup>

**Tabla 21.** Profesionales de Trabajo Social

Cargo	Institución
Trabajadora Social	Centro de Día de Personas Mayores «SERVISUR para la inserción»
Trabajadora Social	Servicio de Valoración de la Dependencia

23. Se reserva el derecho de privacidad y protección de datos sobre la identificación de los/as usuarios/as pertenecientes al Grupo de Discusión 1

24. Se reserva el derecho de privacidad y protección de datos sobre la identificación de los/as profesionales pertenecientes al Grupo de Discusión 2



Cargo	Institución
Trabajadora Social	Equipo de Tratamiento Familiar del Ayuntamiento de Jaén
Trabajadora Social	Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Jaén (Atención a la Dependencia: Valoración y PIA)
Trabajador Social	Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Torredonjimeno (Atención a infancia y familias)
Trabajadora Social	Residencia de Mayores «Sebastián Estepa Llaurens»
Trabajadora Social	Asociación para la Promoción y Atención a Personas con Discapacidad Física y Orgánica (ASPRAMIF)

*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Grupos de Discusión» UNIA, 2017.

Por último, se presenta la constitución y configuración del grupo de discusión 3, denominado «Profesionales de otros Servicios Sociales y distintos niveles territoriales»:<sup>25</sup>

**Tabla 22.** Profesionales de otros Servicios Sociales y otros niveles territoriales

Nivel	Institución	Cargo
Estatal	Fundación SARquavitae	Dirección Centro Residencial de Mayores
Local	Ayuntamiento de Jaén	Educador Social
Provincial	Asociación Provincial Pro Minusválidos Psíquicos de Jaén (APROMPSI)	Gerencia-Dirección

25. Se reserva el derecho de privacidad y protección de datos sobre la identificación de los/as profesionales pertenecientes al Grupo de Discusión 3



Nivel	Institución	Cargo
Provincial	Centro de Valoración y Orientación de Personas con Discapacidad	Trabajadora Social
Provincial	Área de Igualdad y Bienestar Social de la Diputación de Jaén	Trabajadora Social
Provincial	Empresa MACROSAD	Trabajadora Social
Provincial	Servicio de Protección de Menores de la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Jaén	Asesoría Técnica
Autonómico	Fundación Pública Andaluza para la Integración Social de Personas con Enfermedad Mental (FAISEM)	Delegación Provincial

*Fuente:* Elaboración propia a partir del documento «Grupos de Discusión» UNIA, 2017.

## 2.2.2. Desarrollo de los grupos de discusión

Previo al desarrollo de las sesiones, se diseñó un guion para que éstas se pudieran abordar de manera sistemática, con el fin de garantizar que se afrontasen todos los aspectos propuestos, ello sin menoscabo de mantener una actitud flexible en el desarrollo de los grupos que facilitase un diálogo fluido entre las personas participantes.

En cuanto al orden de desarrollo, debido a la dificultad de contactar con personas usuarias de los Servicios Sociales, en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, motivó que se comenzase por el Grupo de Discusión 2 (Profesionales de Servicios Sociales), ya que esto podía permitir que las personas participantes en el mismo pudieran hacer de enlace para contactar con personas que pudiesen configurar el Grupo de Discusión 1 (Usuarios/as de los Servicios Sociales).



## 2.2.3. Guion para las sesiones

### 1. Introducción

- Presentación de las personas convocantes de la reunión
- Presentación de las personas participantes
  - Presentación profesional: entidad de la que forman parte y cargo que ocupan en la misma
- Información acerca de las normas básicas de funcionamiento del grupo:
  - Tiempo de duración de la sesión
  - Confidencialidad
  - Grabación de la reunión
  - Búsqueda de opiniones múltiples
  - Sinceridad

### 2. Breve descripción-explicación del proyecto

Se comenzó haciendo una breve referencia al Proyecto RESISOR, enmarcándolo en el Proyecto de Ley de Servicios Sociales de Andalucía, si bien a lo largo del proceso, este fue aprobado convirtiéndose en la Ley 9/2016 de 27 de diciembre de Servicios Sociales de Andalucía.

- Se explica brevemente el Proyecto RESISOR para el desarrollo de la Historia Social Única Digital o Electrónica (HSUD-HSUE).
- Se aporta una pequeña información acerca de los procedimientos a desarrollar en la HSUD-HSUE en la versión RESISOR V1 de la Historia Social Única de Andalucía, lo que justifica el perfil de las/os profesionales convocados a la sesión del Grupo de Discusión.

### 3. Finalidad de la sesión

El objetivo principal de la reunión, es que las personas participantes puedan debatir y reflexionar acerca de la trascendencia que, bajo su punto de vista profesional, podría tener disponer de una HSUE en Andalucía. Siendo este el punto de partida para iniciar la conversación-debate entre las personas asistentes, a partir de ese momento la función de las moderadoras estará enfocada a facilitar la comunicación entre las/os participantes y a que se vayan abordando los asuntos descritos en el siguiente esquema:

*Preguntas/cuestiones a plantear en la reunión:*



1. ¿Qué trascendencia puede tener disponer de una Historia Social Única en Andalucía?
  - a. Para los/as usuarios/as
  - b. Para los/as profesionales
  - c. Para la organización
2. ¿En qué medida piensan que la HSUD-HSUE puede ser una herramienta para contribuir a la mejora de la calidad de los servicios sociales?
  - a. Ventajas
  - b. Inconvenientes
3. ¿Qué opinión tienen acerca de la implementación y desarrollo del proyecto RESISOR?
  - a. De lo que sabe acerca del mismo, cree que cambiaría alguna cosa
4. ¿Hay alguna cuestión que piense que se debería tener en cuenta en el desarrollo de este proyecto?
5. ¿Podría hacer alguna propuesta para mejorarlo?
6. Alguna otra cosa acerca del mismo que le gustaría manifestar

### 3. Resultados

La investigación realizada a través de los tres grupos de discusión desarrollados y posterior análisis, nos ha permitido vislumbrar algunas fortalezas, ventajas, debilidades, problemas, retos e incertidumbres que pesan sobre la HSUD-HSUE y por tanto contribuyen al buen desarrollo del proyecto así como de su implementación y desarrollo.

De este modo, en función de los objetivos, preguntas directrices y consideraciones previas llevadas a cabo durante la misma, se procede al análisis de resultados, estructurado fundamentalmente por aquellas categorías que responden al objeto, y que completaremos a continuación.

Una vez desarrollados los grupos de discusión y la transcripción de los mismos, la información obtenida durante todo el proceso de investigación, ha sido minuciosamente tratada de modo que permitiera su categorización y posterior análisis.

Las preguntas clave presentes durante todo el proceso han oscilado en torno a las siguientes categorías:



- a. Información y documentación
- b. Fortalezas
- c. Debilidades
- d. Valoración global de la herramienta
- e. Propuestas de mejora

Asimismo, para poder analizar toda la información obtenida, se ha llevado a cabo un proceso de reducción de toda esta información al objeto de su manejo, análisis y posterior representación.

ESQUEMA DE CATEGORÍAS			
N.º	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	DEFINICIÓN
1	Información/ documentación	Gestión	Manifestaciones generales sobre la gestión de la información
		Perfil de acceso	Consideraciones relativas al perfil de acceso a la herramienta
2	Fortalezas	Beneficios y Rentabilidad	Percepción sobre la eficacia y eficiencia de la herramienta
3	Debilidades	Lagunas y problemas	Percepción sobre los inconvenientes, lagunas, problemas y/o riesgos de la implementación y desarrollo de la herramienta
4	Valoración global de la herramienta	Positiva	Identificación de las valoraciones positivas a nivel global
		Negativa	Identificación de las valoraciones negativas a nivel global

ESQUEMA DE CATEGORÍAS			
N.º	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	DEFINICIÓN
5	Propuestas de mejora	Diseño	Propuestas de mejora expuestas por los distintos grupos en relación al diseño
		Contenido	Propuestas de mejora expuestas por los distintos grupos en relación al contenido

## 1. Información y documentación

### 1.1. Manifestaciones generales sobre la gestión unificada de la información

La consideración general de las personas entrevistadas es que, según su experiencia, hay un gran requerimiento de información a la hora de tramitar cualquier servicio o prestación, en cuyo caso sería conveniente tener una base de datos unificada que hiciese todo el proceso mucho más ágil y efectivo, sobre todo para datos básicos de identificación personal y familiar requeridos reiteradamente en cada fase del proceso de intervención. Esto facilitaría muchísimo el trabajo, se ahorrarían tiempos que se podrían emplear en otras cuestiones como la intervención o atención a los casos más vulnerables y al tiempo también sería muy beneficioso para las personas usuarias evitándoles molestias innecesarias.

«Es una herramienta para conocimiento para ser más eficientes en la gestión de servicios» (EGP3)

«Cuando haya una buena gestión de la información no mareamos a los usuarios ni nos mareamos los profesionales» (EGP1)

«Puede ser una comodidad para la familia e incluso para los profesionales, porque ni hay que estar detrás de la gente pidiendo documentación, ni los usuarios tener que estar aportando documentación que ya tenemos» (EGP7)



«La verdad que es muy beneficioso, abre una cantidad de información a la que se puede acceder sin tener que indagar, según perfiles y recursos que se le vayan a proponer» (EGT5)

«Estando la información compartida en una misma base de datos sería todo mucho más ágil» (EGT1)

«A mí personalmente con mi hijo me gustaría que todo el mundo supiera como es él para que sepan cómo tratarlo» (EGU1)

«Al tener todos los datos no se dificulta el proceso» (EGU2)

## 1.2. Perfil de acceso

Una inquietud expresada tanto por los/as trabajadores/as sociales como por otros profesionales es el perfil de acceso a la información, teniendo en cuenta la normativa sobre la protección de datos. La pregunta que se ha repetido en todas las sesiones de forma reiterada es ¿Quién tiene acceso a esa información? ¿Todo el mundo accede a todo? ¿Quién accede a qué? En este sentido la opinión generalizada es que los perfiles deben estar bien definidos, tener acceso o restricción en función de éstos. En el caso de las personas usuarias entrevistadas, personalmente no les importa que se tenga acceso a toda su información sin un perfil específico, aunque si consideran que debe haberlo para información delicada como pueden ser casos de protección de menores, violencia de género, drogodependencias, entre otros.

«Aquí hay que tener en cuenta una cosa: la protección de datos. No podemos dar toda la información a todo el mundo de toda la historia. Ni todos los perfiles tendríamos que ver todo [...] Aunque creo que con el tema de la confidencialidad no habría problemas pero hay que tenerlo en cuenta» (EGT1)

«Yo creo que según los datos. Por ejemplo los de identificación y los familiares, pues bien porque eso te da pie a pasarlo a profesionales pero ahora, las valoraciones e intervenciones lo veo más difícil» (EGT3)

«Debe ir por pestañas, unas con acceso más general y otras de acceso restringido» (EGT2)

«Pero el tema de la protección de datos es importantísimo, tú puedes colgar datos, pero si los datos no te los dan las personas que realmente deben facilitarlos... Por ejemplo, yo necesito un certificado de pensión, ¿va a estar en la HSUD-

HSUE? ¿Quién vuelca esos datos? ¿La seguridad social?, esto es muy complicado, muy delicado» (EGP8).

«No todo el mundo debe tener acceso a todo porque son datos muy sensibles sobre todo en casos por ejemplo de violencia de género, problemas delicados. Nosotros por ejemplo dependiendo del nivel de responsabilidad que tenga cada uno tenemos acceso a una información u otra.» (EGP5)

«A mí me tranquiliza mucho que se tenga acceso a la información por pestañas según el perfil y que se pueda acceder como en el DIRAYA a datos estadísticos sin nombres» (EGT4)

«El acceso a la información también depende de los casos, no es igual un tema de drogas, de maltrato a menores, que el caso de mi hijo» (EGU1)

## 2. Fortalezas

Son muchas las fortalezas que se perciben de la HSUD-HSUE tanto para profesionales como para las personas usuarias. Nos encontramos ante una herramienta bien acogida y esperada, que si bien puede tener sus debilidades, genera grandes expectativas. De manera generalizada los beneficios y rentabilidad de la herramienta se clasifican en tres categorías:

- a. Agilidad en los procesos
- b. Seguimiento y control
- c. Optimización de los recursos

### 2.1. Agilidad en los procesos

La agilidad en los procesos es una de las fortalezas más apreciadas por todos los componentes de los distintos grupos de discusión. Tanto profesionales como personas usuarias lo consideran como uno de los mayores beneficios de la HSUD-HSUE, ya que permite rentabilizar el trabajo y agilizar cualquier proceso ya sea de gestión, de intervención o de tramitación.

«Es estupendo la agilidad que supondría para el trabajo, por ejemplo la incorporación a un centro sería inmediata tras una resolución» (EGT5)

«La agilidad burocrática sería muy buena» (EGT2)



«Hay usuarios que fallecen en las listas de espera. Sería estupendo que se pudiese agilizar. Yo hay veces que tengo plazas libres en mi centro y por cuestiones burocráticas hay que esperar» (EGT3)

«La inmediatez de obtener información que permita al tiempo dar una pronta respuesta puede ser muy interesante y muy útil. Agilizaría mucho el trabajo, ahorrarás en tiempo, en molestias, en todo» (EGP7)

«Sería ideal porque nos ahorraríamos mucho. Por ejemplo mis compañeros se quedan todos los días un montón de expedientes pendientes de informes, psicológicos, médicos. Es decir, si se volcara en realidad, por ejemplo, en el tema de salud, toda la información que debería haber, sería fenomenal, ningún expediente se quedaría pendiente de ningún informe ni molestar al usuario, que, se le olvida la petición, que se le pierde, que no se acuerda» (EGP4)

«Mira por ejemplo un profesional que se dé de baja o tengo que ir yo que estoy trabajando en otro municipio, si estuviera todo informatizado yo tendría información de todo el recorrido que tiene esa persona, lo cual me está facilitando el trabajo» (EGP1)

«La agilidad del proceso con la HSUD-HSUE será estupenda» (EGU3)

## 2.2. Seguimiento y control

Otra fortaleza de la HSUD-HSUE visibilizada fundamentalmente por los/as trabajadores/as sociales es la oportunidad de poder realizar de manera inmediata un seguimiento y control de las actuaciones.

«Yo creo que todos estamos de acuerdo que es muy beneficioso compartir datos, y que es la clave de este asunto, compartir datos e información y creemos que hay dos cuestiones clave. Por un lado la eficacia en la gestión y por otro el control y seguimiento» (EGP6)

«Cada seis meses hay que bajar un seguimiento, si la HSUD-HSUE estuviera, sería inmediato» (EGT3)

«Sería bastante fácil el tema de los seguimientos» (EGT1)

«Nosotros todos los meses ponemos objetivos y sobre ellos se hace el seguimiento y se manda, si directamente se hace y sólo colgarlo se evolucionaría y sería mucho más rápido» (EGT5)





### 2.3. Optimización de recursos

Otro aspecto importante a tener en cuenta en el que coinciden los distintos profesionales entrevistados es la optimización de recursos que supondría la HSUD-HSUE, sobre todo en un contexto de crisis donde las necesidades son muchas y los recursos escasos.

«La HSUD-HSUE no es que vaya a dar recursos, pero esta plataforma de gestión va a beneficiar a todos porque se va a rentabilizar esfuerzos e impedir duplicidades y por tanto a optimizar los recursos» (EGP1)

«A mí me parece que esta es una herramienta extraordinaria para optimizar los recursos que tenemos [...] hay que racionalizar de forma humana, solidaria y que la gente aprenda que todo el mundo necesita de unos Servicios Sociales Comunitarios o Especializados» (EGP8)

«Con la HSUD-HSUE se supone que todo se podrá ver aunque con restricciones. Pero si se ha tenido ayuda de salario social, de emergencia de vivienda, cuanto más abarque más sabremos de la persona y podremos hacer una optimización de los recursos» (EGT1).

«Lo que daría lugar a un estudio de qué recursos son los deficitarios o los más necesarios» (EGT2)

Asimismo, dentro de la optimización de recursos también se visibiliza el problema de abusos y duplicidades que se vienen ocasionando por la falta de intercomunicación entre distintas entidades y/o departamentos y que podría solventarse si se dispusiera de toda la información necesaria a través de la HSUD-HSUE

«El ciudadano lo que también tiene es que a veces abusa de los recursos entonces no está de más que haya una HSUD-HSUE en la que se diga, mire usted, usted pasó por aquí, por allá[...]’sería una buena forma de canalizar» (EGP8)

«Recursos incluso que podrán ser incompatibles entre ellos ahora mismo no hay manera de saberlo. En dependencia no se sabe si se está cobrando el salario social. Se obliga así a los usuarios a ser más responsables con la información que se da» (EGT1)



«Gente que entra y se le solicita dos veces el internamiento, se le solicita dos veces la dependencia, se va duplicando porque no hay la información suficiente. No os podéis imaginar la de trámites que duplicamos, entonces estamos todo el mundo haciendo una cantidad de trabajo que bien hecho y con control y bien organizándose puede reducir y mejorar por supuesto para el ciudadano» (EGT6)

### 3. Debilidades

Si bien las fortalezas han sido mucho más expresadas por los distintos grupos focales, los dos grupos de profesionales observan e identifican fundamentalmente dos debilidades susceptibles de visibilización, a tener en cuenta para un posterior plan de subsanación y mejora. Las debilidades identificadas en cuestión son:

#### 3.1. Estigmatización

Para los/as profesionales, fundamentalmente para los de Servicios Sociales, una debilidad importante que puede tener la HSUD-HSUE y que hay que tener muy en cuenta, es el de la estigmatización que puede ocasionar en personas y/o familias el que todos sus datos históricos puedan estar registrados, sobre todo cuando su historia ha pasado por cuestiones tan delicadas como problemas de drogodependencias, malos tratos o enfermedades mentales. Asimismo, preocupa en gran medida los efectos adversos que pueda tener en el caso de menores.

«Un dato que por ejemplo en casos de violencia de género, de menores, de enfermedades mentales son cosas que las personas pueden terminar estigmatizadas y es muy importante que esa información tratada con mucha delicadeza. Aunque creo que el tema de la confidencialidad no habría problemas pero hay que tenerlo en cuenta» (EGT1)

«Hemos visto lo positivo, pero ahora la parte negativa: todos los que trabajamos con menores ya vamos a «etiquetar» a un niño sin querer desde pequeño». (EGT3)



«Pero incluso para los menores, y los propios padres y madres. Puede que los padres no fueran protectores en un momento pero no quiere decir que no lo sean siempre [...] ahora si salen adelante pero ya quedan marcados». (EGT4)

«Es lo que hemos hablado. Una familia es dinámica, ahora se encuentra en un proceso y mañana puede ser otro, entonces nadie tiene por qué saber todo lo que ha pasado» (EGT5)

«Si miraran mi historia social, por ejemplo si hubiese tenido algún problema de alcohol a los 18 años, a mí no me gustaría ni un pelo que eso saliera» (EGP2)

### 3.2. *Riesgo de abuso y/o mal uso de la información*

Aunque no de manera generalizada como la anterior, otra debilidad expresada por parte del grupo focal 3 (Personal de otros Servicios Sociales y distintos niveles territoriales) es el riesgo de que información sensible y delicada volcada en la HSUD-HSUE pueda ser utilizada para otros fines distintos a los profesionales o de manera poco adecuada.

«¿Cómo la utiliza esa persona?, porque por mucho que hablemos de profesionalidad no todos lo son.... a mí me tienen que cuestionar todos los días porque me puedo equivocar o me puedo quemar» (EGP2)

«Lo importante también es que todos los profesionales tengan una ética, sepan volcar los datos, los utilicen para lo que son [...] Hay profesionales estupendísimos y otros malísimos que siguen en la Administración sin poder aplicarle sanciones, cosa que se debería aplicar con gente que utiliza los datos indebidamente» (EGP8)

«Sí es cierto los riesgos del uso de la información, en ese sentido se tiene que trabajar mucho en la ética profesional[...] Con la información histórica muchas veces los profesionales nos dedicamos a juzgar a la gente y sacar conclusiones rápidas y no se trata de eso sino saber las variables que hay en juego» (EGP7)

## 4. Valoración global de la herramienta

La valoración global sobre la herramienta, de los tres grupos y de manera generalizada, es muy positiva ya que las fortalezas superan a las debilidades en gran medida. No obstante dicha valoración se centra en el proceso llevado a



cabo hasta la fecha y sobre las posibles potencialidades previstas. En cualquier caso, como así se recoge en las entrevistas, se podrá profundizar mucho más una vez se obtengan los resultados del pilotaje.

«Yo pienso que sería una buena herramienta» (EGT2)

«Yo creo que la HSUD-HSUE tratándola con mucho cariño y mucho cuidado puede ser muy beneficiosa para todos» (EGT5)

«Es una herramienta extraordinaria [...] yo creo que para hacer una intervención de calidad es fundamental contar con la HSUD-HSUE te da una visión más global de la persona» (EGP7)

«Pues con una HSUD-HSUE que tenga una base sólida y que estén bien volcados los datos, las distintas actividades, lo que se hace con ellos y demás, sería ideal» (EGP4)

«Será algo que nos beneficiemos los profesionales pero también beneficiaremos a los usuarios» (EGP1)

«La HSUD-HSUE sería ideal» (EGU1)

«Esa herramienta bien llevada y bien funcionada yo creo que todos nos beneficiamos» (EGP8)

«Una herramienta que agilice sería estupendo» (EGU2)

«Si conseguimos que se haga la HSUD-HSUE así yo creo que podrá ser muy útil para todos, sobre todo si en 2018 se supone que no va a ver papel» (EGT1)

«Cuando tengamos el pilotaje o la empecemos a utilizar será cuando veamos más cosas, tanto ventajas como inconvenientes». (EGT3)

## 5. Propuestas de mejora

Las propuestas de mejora expuestas a lo largo de las distintas sesiones por los/as distintos/as profesionales entrevistados/as, tanto en el diseño como en el contenido, se clasifican en tres bloques:

- a. Herramienta única de fácil y rápido manejo
- b. Acceso al histórico
- c. Obtención de datos estadísticos



## 5.1. Herramienta única de fácil y rápido manejo

En este sentido lo que se propone que una vez implementada la HSUD-HSUE no haya duplicidades y que realmente ésta absorba o tenga un medio de enlazar las distintas plataformas en uso, de modo que se convierta en una herramienta única de fácil manejo y con una buena tecnología que la acompañe.

«Que no haya duplicidades, que sea la propia Junta la que haga esa herramienta al SIUSS que busque la forma de enlazarlas.» (EGT2)

«Nosotros también tenemos otra herramienta en diputación que pueda ser volcada.» (EGT4)

«Que tengamos una herramienta común que estemos donde estemos se vaya dando información» (EGP5)

«Yo le pido que sea versátil, sencilla y que sustituya otro tipo de herramientas, que no sume» (EGP6)

«Que no te digan que se ha roto el servidor, es necesario que la tecnología acompañe todo esto» (EGT1)

«Habría que ver cómo se hace el programa. A mí me gustaría saber quién hizo el DIRAYA, quien el SIS, porque algunos son lentos a más no poder, porque empiezas a trabajar en ellos, se va la red y te tiras una eternidad y eso es mortal y dices con lo a gusto que estaba yo con los papeles»(EGP8)

## 5.2. Acceso al histórico

Otra de las propuestas es que, a diferencia de algunas de las plataformas actualmente en uso, la *HSUD-HSUE* debe tener acceso a un histórico ya que esto supondría un impulso importante en la calidad de la intervención.

«Un defecto que tiene el Netgefys para los servicios sociales no tiene un histórico, eso es un defecto muy grande. Es esencial tenerlo y espero que se mantenga el histórico que además es la idea de la HSUD-HSUE» (EGT2)

«La información histórica [...] nos ayuda a entender las situaciones y a buscar hipótesis de trabajo para la intervención, no para que para mí sea más fácil y más cómodo trabajar sino realmente hacer una intervención de calidad, conociendo las variables, los problemas que le afectan, los antecedentes que ha tenido en su vida



y que ahora a lo mejor dan una explicación a la situación que existe y las necesidades que tiene y se puede tener en cuenta a la hora de ayudarle con un recurso o con una intervención» (EGP7)

«Yo por ejemplo tengo el caso de un matrimonio residente con un histórico de malos tratos eso es muy importante saberlo, como digo siempre tratando con mucho cuidado y delicadeza la información» (EGP1)

### 5.3. Obtención de datos estadísticos.

Y por último, otra cuestión que se considera muy importante por parte de los distintos profesionales es la cuestión de poder obtener datos estadísticos a través de la herramienta, ya que permitiría cuantificar y en consecuencia hacer estudios empíricos sobre las necesidades e intervenciones.

«Los datos que puedan salir en una HSUD-HSUE, que se puedan cuantificar, que sabéis que nos cuesta muchísimo. Los indicadores a nivel de gestión sería muchísimo. A qué tipo de usuarios estaríamos atendiendo, qué perfiles tienen, qué necesidades hay que solventar, cómo deben evolucionar los Servicios Sociales. Eso para mí es fundamental» (EGP6)

«Con los indicadores y porcentajes se puede ver qué es lo que pasa, aquí hay algo, se ha quedado pendiente algo» (EGP4)

# Ensayo controlado. Implementación de la historia social única electrónica

*Rosa M.ª Díaz Jiménez, Ángel Zapata Moya, Antonia Corona Aguilar, M.ª Rosa Herrera Gutiérrez y M.ª Jesús Rodríguez García*

En este capítulo se muestra el proceso de trabajo establecido para la medición del impacto de la implementación de la HSUE en la fase de pilotaje de los cuatro procedimientos establecidos en el contexto de los servicios sociales, antes y después de su puesta en marcha. Esta medición se integra dentro de la evaluación del proyecto RESISOR, donde a pesar de que su desarrollo ha realizado en diferentes etapas, (pre y post), este trabajo se centra en las diferencias recogidas tras la realización del pilotaje y análisis de los datos generados (post). Junto a ello, se detalla la metodología que engloba todas las fases así como los objetivos y herramientas utilizadas para la consecución de los resultados obtenidos que se detallan al final del capítulo.

## 1. Introducción

Al objeto de describir la calidad percibida de las intervenciones desarrolladas por profesionales de Trabajo Social en los Servicios Sociales de Andalucía, se presentan los resultados de las encuestas realizadas a profesionales de servicios sociales de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía en el contexto del proyecto RESISOR antes y después de la intervención que supone el pilotaje del proyecto.

Dada la metodología cuasi-experimental del análisis para ambas partes, los resultados que permitan cumplir con los objetivos del ensayo, por cuanto midan el impacto del pilotaje, tienen sentido al compararse con los resultados del



pre-test con el pos-test. Para ello, se realiza un análisis descriptivo que permite situar a profesionales vinculados con los servicios sociales en una posición respecto a soporte y apoyos con los que se cuenta, integración de la información, tiempos de respuesta y confianza que genera en la ciudadanía, atención personalizada ofrecida y procedimiento y capacidad de resolución de problemas y demandas de la ciudadanía; refiriéndose a los procedimientos que se realizan desde el sistema de servicios sociales como:

- Reconocimiento de la situación de dependencia
- Atención en centros de día y residenciales
- Valoración de la situación de desprotección de menores
- Servicio de atención domiciliaria

Ambos trabajos (análisis pre y post intervención), se han desarrollado en un período comprendido de 19 meses, con las siguientes tareas: diseño y elección del modelo, definición y localización de la muestra, coordinación con el equipo responsable del pilotaje y responsables de proyecto en la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, validación de herramientas, recogida de información y análisis de datos.

La metodología cuasi-experimental del análisis, ha permitido la comparación de los resultados del pre-test realizados en mayo de 2018 y el post-test (septiembre de 2018), donde se han ejecutado tres fases delimitadas:

**Tabla 23.** Fases desarrolladas para la medición de la implementación

Fase 1. Diseño	Incluye la identificación y ajuste del modelo analítico, la delimitación de la muestra, es decir establecer los grupos de intervención y control de profesionales de los servicios sociales implicados en los procedimientos que se han pilotado, la localización de la muestra con la colaboración de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales.
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<p>Fase 2. Validación</p>	<p>Supone la validación del instrumento de recogida de datos. Se realizó una prueba piloto <i>online</i> del cuestionario, 28 respuestas voluntarias por parte de profesionales de los servicios sociales que accedieron mediante correo electrónico de la Consejería. Se mantuvieron reuniones con perfiles diversos de los actores que han estado vinculados con el proyecto RESISOR para revisar la comprensión de la herramienta en sus dimensiones y preguntas. De esta fase surge la herramienta definitiva.</p>
<p>Fase 3. Aplicación.</p>	<p>Delimita la aplicación en sus dos momentos fundamentales, pre y post-intervención. Se inicia el trabajo de campo (a cargo de la SCA Taraceas) en mayo de 2018. El desfase en calendario del trabajo de campo vino ocasionado por la demora en el paquete de trabajo del proyecto general PT3, el grupo de ejecución del pilotaje y la puesta en marcha de la HSU de prueba. El pilotaje tenía previsto un desarrollo de seis meses con cierta variabilidad entre procedimientos. Sin embargo, el retraso general de ejecución ha hecho que la medición se reduzca al periodo junio-septiembre de 2018. Esta circunstancia ha limitado el pre-test y pos-test del ensayo a estas fechas, por lo que la medición tras la intervención (post-test) ha tenido que desarrollarse entre junio y septiembre de 2018 según los procedimientos.</p>

*Fuente:* Elaboración propia a partir del informe Post-Test Ensayo Controlado. Octubre 2018

El análisis permite situar a profesionales vinculados con los servicios sociales en una posición respecto a soporte y apoyos con los que se cuenta, integración de la información, tiempos de respuesta y confianza que genera en la ciudadanía, atención personalizada ofrecida y procedimiento y capacidad de resolución de problemas y demandas de la ciudadanía. Esta posición se refiere a los procedimientos que se realizan desde el sistema de Servicios Sociales: reconocimiento de la situación de dependencia (P1), atención en centros de día y residenciales(P2), valoración de la situación de desprotección de menores(P3) y servicio de atención domiciliaria(P4). Esta posición se valora antes y después de la intervención para proceder a su comparación y determinar así el impacto de la misma.



## 2. Metodología y objetivos

### 2.1. Adaptación del modelo SERVIQUAL al RESISOR

La metodología plantea una adaptación del modelo SERVIQUAL, un modelo centrado en la percepción subjetiva de calidad de la atención (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) que permite de manera sistemática, obtener el grado de satisfacción del cliente, el índice de calidad en el servicio y priorizar las acciones de mejora. En el ensayo diseñado se entiende a los y las profesionales que van a usar el software de la HSUE como clientes, porque nos interesa conocer la importancia que le dan al sistema a validar y el grado de satisfacción que muestra una vez lo haya utilizado (tras el tiempo de pilotaje). En este modelo, estos datos (importancia del atributo y prestación recibida) se representan en un diagrama, llamado diagrama IP (índice de prioridades) para determinar el orden de prioridades en la actuación para la mejora del servicio, que por otra parte conforma otro de nuestros objetivos.

Este enfoque ha sido ampliamente utilizado en varios ámbitos y toma sus medidas a partir de expectativas que los clientes tienen de una organización de servicio, las percepciones que tienen de esa organización de servicio y la jerarquización que hacen de las dimensiones de servicio relevantes a la organización (típicamente aspectos tangibles, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía).

Mediante el modelo de discrepancias se entiende que cuando una persona dice que recibió un gran servicio, inconscientemente compara lo que esperaba con lo que recibió, resultando satisfecho, es decir compara percepciones y expectativas, según esta fórmula: Índice de Calidad en el Servicio = Percepción – Expectativa. El modelo se resume en un pre-test de medición de expectativas y un pos-test de medición de percepciones.

Como se ha señalado, la propuesta metodológica consiste en una adaptación del modelo SERVIQUAL sustituyendo el pre-test de expectativas por un pre-test de percepción de los procedimientos (sin tener en cuenta aún la HSUE) y aplicando un pos-test de percepción de los procedimientos tras el uso de la herramienta de la HSUE una vez finalice el pilotaje, con lo que se aplicará la fórmula:



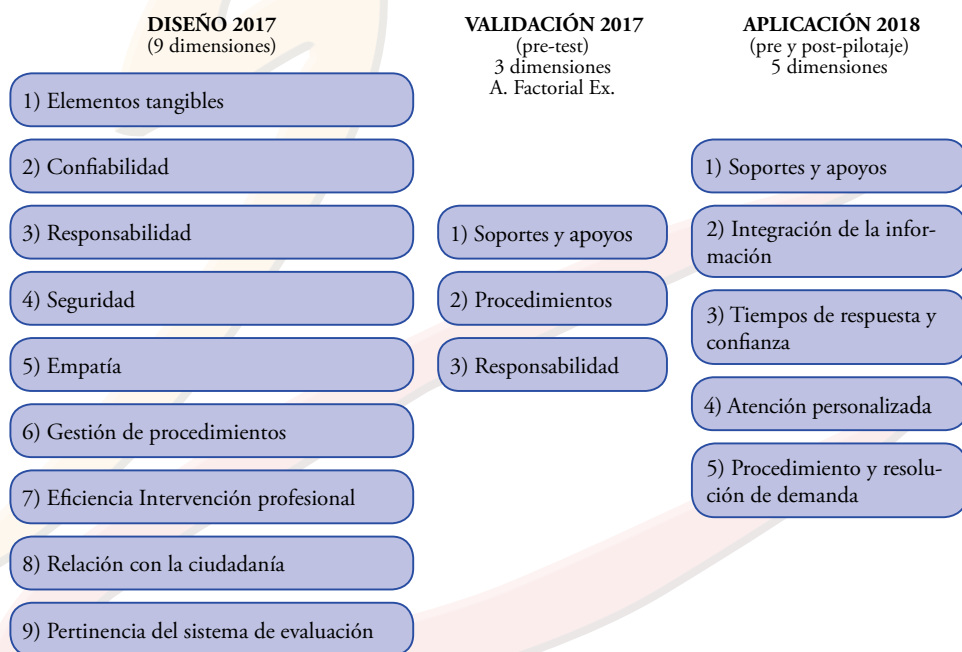
Índice de calidad en el servicio= Percepción tras el pilotaje – Percepción antes del pilotaje

De esta forma tenemos un único cuestionario aplicable todos los procedimientos.

Para cumplir con el total de objetivos del ensayo, se incluyeron cuatro dimensiones al modelo SERVIQUAL: Gestión de procedimientos, Eficiencia Intervención profesional y Relación con la ciudadanía que ha ayudado a identificar acciones de mejora de la HSUE y la dimensión Pertinencia del sistema de evaluación del impacto del pilotaje, para evaluar nuestro método de trabajo.

Tras la validación de la herramienta, se genera un cuestionario de 32 ítems que responden a tres dimensiones analíticas: **Dimensión 1: soportes y apoyos;** **Dimensión 2: procedimientos;** **Dimensión 3: resolución de problemas.**

Figura 6. Evolución de las dimensiones analíticas ensayo RESISOR



Fuente: elaboración propia



## *2.2. Validación de la herramienta: cuestionario*

Respecto al análisis de la información, se desarrolló un análisis exploratorio, inicialmente descriptivo para sistematizar, ordenar y presentar los datos basándonos en medidas de posición central y en medidas de dispersión. En un segundo momento se realizaron análisis factoriales que permitieron ajustar las dimensiones analíticas que arrojó la validación de la escala. De tres dimensiones la información se organiza en cinco dimensiones: 1) Soporte y Apoyos; 2) Integración de la información; 3) Tiempos de respuesta y confianza; 4) Atención personalizada y 5) Procedimiento y resolución de la demanda. Posteriormente se propone la adaptación del cálculo de medición de la escala del modelo SERVIQUAL y consiste en calcular la media aritmética de los ítem incluidos en cada dimensión (cada dimensión puntuaría de 1 a 7) y posterior suma de dichos ítems.

Ello resultaría en una escala global que oscilaría entre 5 y 35 puntos. Mayores puntuaciones, mayor calidad global percibida. Tras calcular las puntuaciones de las dimensiones y de la escala global, se ha procedido a realizar un anova por cada variable incluida en la base de datos.

## *2.3. Muestra teórica, muestra real y muestra efectiva*

La muestra teórica se ha configurado mediante un Grupo Control y Grupo intervención, en función a su participación (GI) o no (GC) en el pilotaje del proyecto RESISOR. Son profesionales de Servicios Sociales pertenecientes a los Servicios Centrales de la Consejería, Delegaciones provinciales (SSTT) y la Administración local, (Ayuntamiento de Dos Hermanas) para el P1 (Procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia), P3 (Procedimiento para la valoración de la situación de desprotección de menores) y P4 (Procedimiento del SAD) y los tres centros de Sarquavitae de Sevilla, Córdoba y Málaga (para el procedimiento P2, centros de mayores).

**Tabla 24.** Muestra Teórica Ensayo Controlado RESISOR

Nivel de intervención	Ciudad	Total Grupo intervención	Total Grupo Control	Total
Consejería SSCC	Sevilla	7	7	14
Delegación provincial	Sevilla	20	20	40
Ayuntamiento Dos Hermanas	Dos Hermanas (Sevilla)	18	18	36
Delegación Provincial	Córdoba	5	5	10
Delegación provincial	MÁLAGA	5	5	10
Sarquavitaie Santa Justa	SEVILLA	5	5	10
SARQUAVITAE Remedios	Aguilar de la Fra. CÓRDOBA	5	5	10
SARQUAVITAE Isdabe	MÁLAGA-Estepona	5	5	10
Totales	70	70	140	

*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos facilitados por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales

Además del tipo de entidad y procedimiento en el que se inserta la persona encuestada, se ha tenido en cuenta diferentes perfiles (atención directa/tramitación, consulta, administración y sistemas externos).

Finalmente fue posible entrevistar a 102 personas, de una muestra de 107 personas.



### 2.3.1. Perfiles de la muestra

Tanto para el grupo de intervención como para el grupo de control, se han tenido en cuenta diferentes perfiles (atención directa/tramitación, consulta, administración y sistemas externos).

De la muestra teórica inicial proporcionada por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, correspondientes a profesionales de diversos perfiles, ámbitos de gestión y procedimientos, la muestra real alcanzada en el pre-test llegó 102 personas.

*Tabla 25.* Muestra real tras la post-intervención

Nivel de intervención	Muestra teórica	Muestra Real Pre-intervención	Muestra Real Pos-Intervención
Consejería SSCC	14	8	9
Delegación provincial	40	34	25
Agencia SSSS	36	15	10
Ayuntamiento Dos Hermanas	10	28	25
Sarquavita	10	23	21
Otros	10	1	2
	140	109	94

*Fuente:* Datos de la explotación de la base de datos en SPSS

Finalmente ha sido posible entrevistar a 94 personas. A pesar de ello, una vez ejecutado el trabajo de campo tras la intervención, se ha realizado un control de calidad de los datos obtenidos a fin de cumplir con los requerimientos metodológicos del diseño experimental, esto es, considerar sólo las mediciones de las personas que habían participado tanto en el pre-test como en el post-test.



Tras la aplicación de este criterio se dispuso de una **muestra efectiva de 79 participantes para el estudio experimental.**

Tabla 26. Características de la muestra efectiva del ensayo n=79 y su percepción sobre la calidad del servicio (pre-intervención)

	Grupo intervención		Grupo control		
	N=43		N=36		
	Media	S.D.	Media	S.D.	
Edad	41,53	6,16	48,56	9,51	***
Años en el puesto	10,57	5,51	11,70	10,03	
	%		%		
Sexo					
Mujer	55,6%		86,0%		***
Hombre	44,4%		14,0%		***
Centro de trabajo					
Servicios Centrales	8,3%		4,7%		
Delegación Territorial	39,9%		18,6%		*
Agencia SSSS	5,6%		20,9%		*
Ayuntamiento	22,2%		32,6%		
Centro Concertado	19,4%		23,3%		
Perfil del servicio					
Perfil del servicio					



	Grupo intervención		Grupo control	
	N=43		N=36	
Atención directa/ tramitación	25,0%		16,3%	
Consulta	22,0%		13,3%	
Administración	27,8%		30,2%	
Servicios Externos	19,4%		30,2%	
Otros	5,6%		7,0%	
<b>Percepción de la calidad del servicio</b>	<b>Media</b>	<b>S.D.</b>	<b>Media</b>	<b>S.D.</b>
Soportes y Apoyos	5,18	1,26	4,75	1,34
Integración de la información	4,32	1,40	4,17	1,43
Tiempos de respuesta y confianza	4,47	1,52	4,32	1,36
Atención personalizada	5,12	1,34	4,93	1,04
Procedimientos y resolución de las demandas	5,06	1,33	5,01	0,97
<b>Puntuación global sobre calidad</b>	<b>24,14</b>	<b>6,14</b>	<b>23,18</b>	<b>5,33</b>

\*\*\*  $p < 0.001$ ; \*\*  $p < 0.01$ ; \*  $p < 0.05$

*Fuente:* Datos de la explotación de la base de datos en SPSS

En la tabla 25 se observan algunas características sociodemográficas y relativas al perfil profesional del grupo de intervención y control. Los estadísticos





descriptivos muestran que la composición de ambos grupos es similar en cuanto a la antigüedad en el puesto de trabajo y según el perfil del servicio en el que desempeñan sus funciones.

Tampoco existen diferencias significativas entre ambos grupos en su composición respecto a la proporción de profesionales que desempeñan sus funciones en los servicios centrales, en ayuntamientos o en centros concertados.

Sin embargo, se observan diferencias significativas entre ambos grupos en la proporción de personas trabajadoras que desempeñan sus funciones en la delegación territorial y en la agencia de servicios sociales, más concretamente, en el grupo de intervención, existe una proporción significativamente mayor de personas trabajadoras de la delegación territorial (39% *vs.* 19%) y en el grupo de control de personal de la agencia de servicios sociales (5,6% *vs.* 20,9%). En cuanto a las principales variables sociodemográficas consideradas en el estudio, también se pueden apreciar diferencias significativas en la composición por edad y el género, siendo la edad media del grupo de control más elevada ( $\bar{X}=41,53$  *vs.*  $\bar{X}=48,56$ ) y detectándose una mayor presencia de mujeres en el grupo control (55,6% *vs.* 86%). Estas diferencias respecto a las variables sociodemográficas llevan al equipo de investigación a tomar la decisión de considerarlas como variables de ajuste en los modelos estadísticos empleados, el objetivo fue controlar que la composición diferente de ambos grupos no influya en los resultados que pudiera tener el pilotaje sobre la calidad del servicio.

Si se atiende a la medición de la calidad a partir de la herramienta Servqual-RESISOR, antes de realizar el pilotaje se pudo confirmar la no existencia de diferencias significativas entre el grupo de intervención y control en ninguna dimensión de la calidad evaluada. Del mismo modo, no se observaron diferencias entre los grupos en la percepción global de la calidad del servicio. Estos resultados llevan a asumir que previamente al pilotaje el grupo de intervención y control partían de una valoración similar sobre las dimensiones de calidad consideradas en la herramienta SERVQUAL-RESISOR.

La recogida de información en la fase post-test se ha realizado mediante encuesta telefónica a una muestra intencional previamente identificada por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales.



#### 2.4. Método de análisis de datos. La doble diferencia

Respecto al análisis de la información, se ha ejecutado un análisis exploratorio, que inicialmente ha sido descriptivo para sistematizar, ordenar y presentar los datos basándonos en medidas de posición central y en medidas de dispersión. Este nos ha permitido obtener el índice de calidad global de la intervención y el índice por dimensiones. Los índices nos han permitido identificar fortalezas y brechas que permitirán a la Administración establecer prioridades en las líneas de acción futura.

Y para valorar propiamente el impacto de la intervención, se ha desarrollado un análisis basado en la técnica de la doble diferencia. Esta técnica trata de cuantificar el impacto de una intervención o política basándose a partir de la diferencia en la percepción de la calidad antes y después de la intervención en dos grupos. Es decir, se compara la diferencia en cada dimensión evaluada entre el grupo experimental y control antes (primera diferencia) y después de la intervención (segunda diferencia). El método de las dobles diferencias asume que parte de la variación temporal en la percepción de la calidad del grupo de intervención, se habría producido en cualquier caso. Por tanto, el objetivo es estimar que parte de dicha variación es causalmente atribuible al efecto de la intervención. Se procede entonces a estimar el impacto de la intervención a partir de un modelo que tiene en cuenta la diferencia en la calidad auto-percibida en el grupo de intervención ( $Y_{0t1}-Y_{0t2}$ ) y en el grupo control ( $Y_{1t1}-Y_{1t2}$ ) antes-después de la intervención.; y por último, se calculan las diferencias de ambas diferencias para estimar qué parte de tal evolución se debe al efecto de la intervención (ver figura 7).

Para aplicar este método se emplearon modelos lineales de medidas repetidas, esto es, modelos estadísticos que consideran dos observaciones en el tiempo por cada individuo participante en el ensayo. A fin de comprobar el efecto del pilotaje de la HSUE en estos modelos estadísticos se introduce una variable de periodo que sitúa a cada observación en el tiempo, dicha variable en el presente estudio toma dos valores: tiempo 1 (antes de la intervención) y tiempo 2 (después de la intervención).

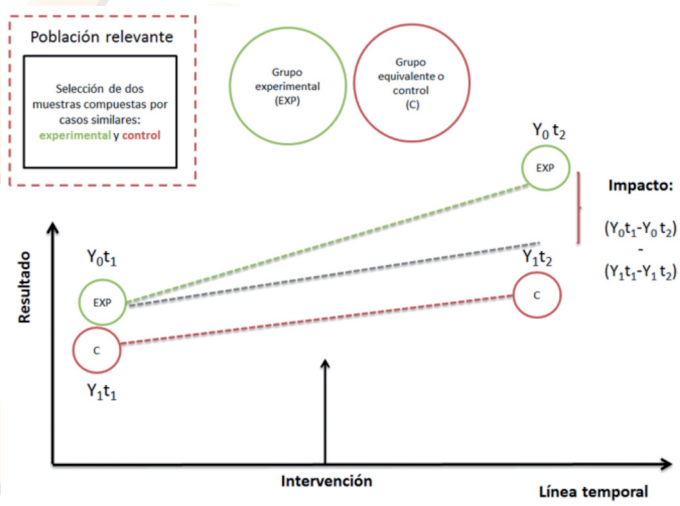
Posteriormente, en el modelo se incluye una variable que identifica a cada uno de los individuos en función de su pertenencia al grupo experimental o control. Finalmente, para testar la existencia de efectos atribuibles al pilotaje de la HSUE, se introduce un término de interacción entre ambas variables (G.



experimental\*Periodo). Este efecto interactivo permite conocer cómo evoluciona la percepción de la calidad tras la intervención en el grupo experimental comparado con la evolución en el grupo control. A saber, si este efecto interactivo es positivo y estadísticamente significativo se puede asumir que la intervención contribuye a mejorar la calidad del servicio prestado.

Al ser ambos grupos diferentes en cuanto a su composición por edad y género, en los análisis se controló el efecto potencial de ambas variables. Este modelo de análisis ha sido desarrollado y aplicado previamente por personal investigador del Centro de Sociología y Políticas Locales en el marco de otros proyectos de investigación, concretamente en el proyecto de Regeneración Urbana y Cohesión Social en Andalucía (RUCOSA)<sup>26</sup> y en Urban-impacts.<sup>27</sup> Para la estimación de modelos multinivel se usó el paquete estadístico MLwiN 2.32.

Figura 7. Representación de la lógica de aplicación de la doble diferencia



Fuente: adaptado de Blasco y Casado (2009)

26. Financiado por el Programa Operativo FEDER de Andalucía 2007-2013 en el marco de la convocatoria competitiva de I+D+I de la Consejería de Fomento y Vivienda de la Junta de Andalucía <http://www.centrosociologia.geographica.gs/>

27. Proyectos RETOS del Conocimiento. Financiado por la Secretaría de Estado de Investigación, Desarrollo e Innovación del Ministerio de Economía y Competitividad. <https://www.upo.es/investiga/urbanimpacts/es/home/>



### 3. Resultados

A continuación, se muestran los resultados del estudio exploratorio que tras verificar las diferencias estadísticamente significativas entre las opiniones de los/as profesionales antes y después del pilotaje ha permitido valorar la percepción de la calidad de la intervención en relación a la HSUE. Para ello se ha calculado un índice de calidad SERVIQUAL-RESISOR (ICSR) con las diferencias de puntuaciones alcanzadas tras la intervención menos las de antes de la intervención.

#### *3.1. Índice de calidad SERVIQUAL-RESISOR. Brechas y fortalezas del sistema*

ICSR = Puntuaciones Pos-intervención – Puntuaciones Pre- intervención

Los patrones de interpretación de las puntuaciones que establece el modelo son:

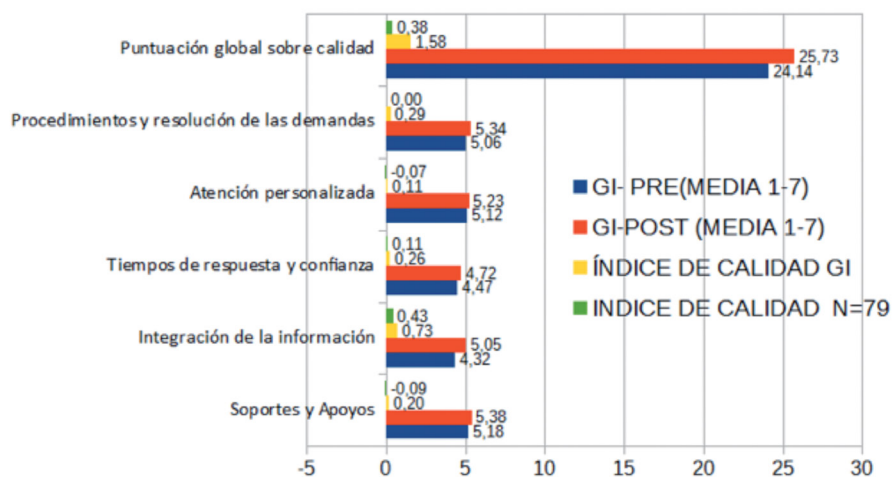
ICSR > 0 = EXCELENTE; ICSR = 0 = ADECUADO; ICSR < 0 = INSUFICIENTE

Para el cálculo de las brechas (insuficiente calidad) y las fortalezas (excelente calidad) existentes entre el antes-después de la intervención, se calcula el promedio de los valores obtenidos para cada una de las dimensiones analizadas. Luego se calcula la puntuación SERVIQUAL. Las brechas se encuentran donde se alcanzan ICSR insuficientes y las fortalezas cuando se alcanzan ICSR excelentes.

A nivel global el índice de calidad resultante da muestra de que los y las profesionales que han participado en el pilotaje valoran como **excelente (ICSR=1,58)** la intervención en la que se han implicado. Puede observarse en la gráfica 1 cómo el grupo de control alcanza índices siempre por debajo a los del grupo de intervención, es decir que se observa mejor puntuación de las personas que han conocido y usado las herramientas de la HSUE que se han puesto en funcionamiento en el pilotaje.



**Grafica 1.** Índice de calidad SERVIQUAL-RESISOR: excelente 1,58 (N=43)



Fuente. Elaboración propia a partir de la base de datos del ensayo

La principal fortaleza que destaca corresponde a la puntuación de la dimensión Integración de la información (ICSR= 0,73) que tiene que ver con los siguientes indicadores: cuenta con opciones adecuadas de interconexión con otros registros sociales o de salud; cuenta con información integrada de la ciudadanía, accesible que garantiza confidencialidad, seguridad y autenticidad; cuenta con condiciones técnicas adecuadas que permitan el seguimiento y evaluación de su intervención; los sistemas de información disponible sobre la ciudadanía le facilitan eficiencia y eficacia en la intervención profesional; los sistemas de registro de la información de personas usuarias se ajustan a las necesidades de la ciudadanía; la ciudadanía cuenta con información sobre los procesos que le atañen.

Respecto a la principal brecha (insuficiente calidad) que destaca entre las puntuaciones globales se refiere a la dimensión atención personalizada (ICSR=0,11), que tiene que ver con los siguientes indicadores:



- El procedimiento (P1, P2, P3, P4)<sup>28</sup> ofrece un trato amable a las personas usuarias;
- Se siente satisfecho/a por la atención individualizada que puede ofrecer;
- Cuenta con canales de comunicación adecuados con la ciudadanía que permiten retroalimentación en la intervención;
- Puede atender demandas de la ciudadanía con rapidez;
- El procedimiento le permite dispensar atención personalizada a la ciudadanía.

**Tabla 27.** Fortalezas y brechas del RESISOR según profesionales

FORTALEZAS (CALIDAD EXCELENTE)	BRECHAS (CALIDAD INSUFICIENTE)
Interconexión con otros registros	Trato amable a personas
Información integrada, accesible, segura, autenticidad, confidencialidad	Atención individualizada
Condiciones técnicas para seguimiento y evaluación	Canales comunicación con ciudadanía
Condiciones para eficiencia y eficacia de la intervención profesional	Atención demandas con rapidez
Ajuste entre registros de información y necesidades de la ciudadanía	Atención personalizada
La ciudadanía cuenta con información de sus procesos	

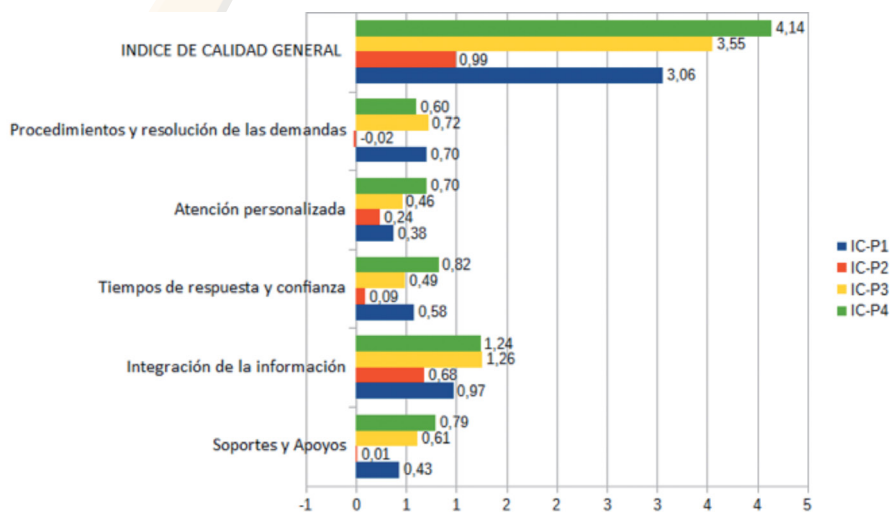
*Fuente:* Elaboración propia

Si enfocamos los datos desde el punto de vista de profesionales, según los procedimientos de referencia desde donde intervienen, coincide la fortaleza

28. P1(atención dependencia); P2(centros residenciales mayores); P3 (atención menores); P4(atención domiciliaria)

fundamental en la dimensión integración de la información para profesionales de los cuatro procedimientos implicados. Estando la única brecha reseñable localizada para los y las profesionales del procedimiento 2 (atención residencial a mayores), concretamente en la dimensión «procedimientos y resolución de las demandas» que se refiere a la percepción del personal técnico de Servicios Sociales respecto a las opciones para generar confianza y credibilidad. Observa la capacidad de resolver problemas imprevistos o desarrollar el trabajo con inmediatez, si las herramientas tecnológicas favorecen la mejora de la información compartida de la ciudadanía en los procesos y finalmente si se sienten preparados para desarrollar su trabajo.

**Gráfica 2.** Índice de Calidad SERVIQUAL-RESISOR según procedimiento de referencia



Fuente. Elaboración propia a partir de la base de datos del ensayo

### 3.2. Fortalezas y brechas en la dimensión «soportes y apoyos»

Esta dimensión muestra la percepción de profesionales respecto a la idoneidad del espacio físico para su intervención o a la adecuación de las tecnologías de la información y la comunicación en relación a su trabajo, a la mejora continua, a aminorar el margen de error en la información compartida de personas usuarias, a simplificar su gestión, a su bienestar y también a si esas TIC, facilitan el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía en plazo o a cubrir la diversidad de la demanda. Se trata pues de conocer la percepción de profesionales respecto a los soportes tecnológicos y apoyos para el desarrollo de su labor.

Las medias obtenidas antes de la intervención y después de ella no muestran importantes diferencias, sin embargo, en términos generales, la tendencia ha sido positiva.

Así pues, tras la intervención, la percepción de profesionales ha mejorado sensiblemente (media de 0.2) en relación a la percepción que declaran tener de a) la adecuación de las herramientas tecnológicas a las necesidades planteadas por la intervención, b) la percepción respecto a cuanto, la tecnología disponible, favorece su bienestar no solo profesional sino también personal, c) el aporte de las herramientas tecnológicas para que se cumplan los compromisos en el plazo establecido y d) la capacidad de ajuste, de estas herramientas a la diversidad de la demanda.

Estos ítems son las fortalezas de la dimensión de soporte y apoyo.



**Tabla 28.** Percepción de los soportes y apoyos (medias)

	PRE	POST	ICSR
El espacio físico de intervención permite uso adecuado de herramientas TIC	5,9	6,0	0,1
Las herramientas tecnológicas disponibles («software» o «hardware» en todas sus variaciones, que ayuden a realizar mejor su tarea, con ahorro de tiempo y recursos personales y económicos) son adecuadas a las necesidades de su intervención profesional.	5,5	5,7	0,2
Las TIC disponibles favorecen su bienestar profesional y personal	5,4	5,5	0,2
Las herramientas tecnológicas favorecen que los compromisos adquiridos se cumplan en plazo	4,7	4,8	0,2
Las herramientas tecnológicas disponibles se ajustan a la diversidad de la demanda.	4,8	5,0	0,2
El sistema de información disponible simplifica su gestión.	4,8	4,8	0,0
Cuenta con recursos adecuados para la mejora continua en su intervención.	4,4	4,5	0,1
Los apoyos disponibles favorecen eliminar el margen de error en la información compartida en su intervención.	4,6	4,6	0,0

Fuente. Elaboración propia a partir la diferencia de medias post-intervención –pre-intervención del Grupo de intervención (n=43)

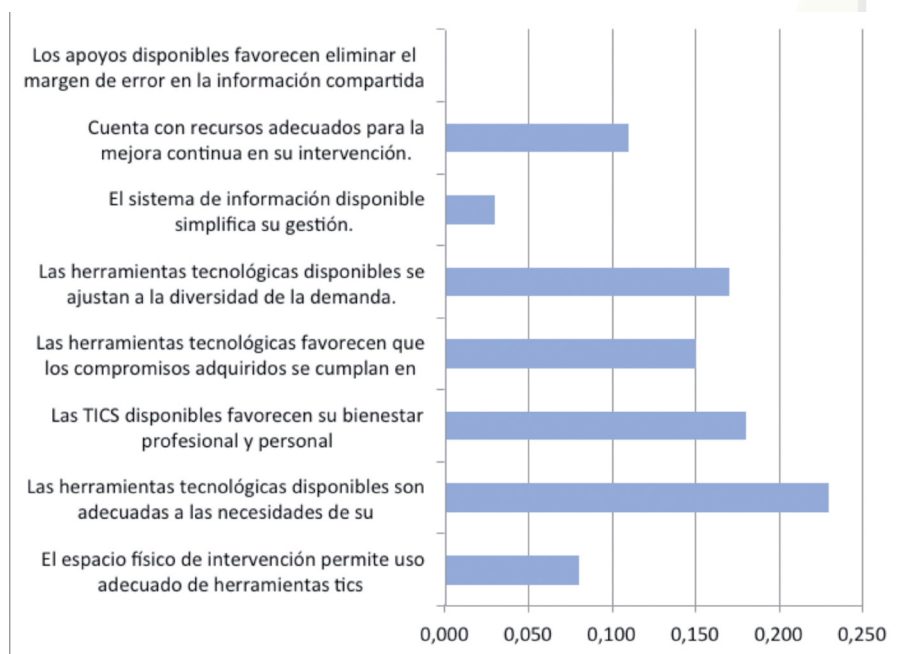
También ha mejorado, aunque en menor medida, la percepción de los y las profesionales respecto a espacio físico, y su adecuación para el uso de herramientas TIC, y la disponibilidad de recursos para la mejora continua en su intervención.



Sin embargo la intervención no parece haber influido en la percepción de las personas encuestadas respecto a la información disponible como herramienta que simplifica la gestión ni la capacidad de los apoyos disponibles para eliminar el margen de error en la información compartida en su intervención.

En resumen, las fortalezas que evidencia las comparaciones de las medias están relacionadas con la percepción sobre las TIC aunque no ha logrado mejorar la percepción respecto a la información.

**Gráfica 3.** Índice de Calidad SERVIQUAL-RESISOR para soportes y apoyos



*Fuente.* Elaboración propia a partir la diferencia de medias post-intervención –pre-intervención del Grupo de intervención (n=43)

### 3.3. Fortalezas y brechas en la dimensión «Integración de la información»

Este apartado muestra la percepción de profesionales respecto a la información disponible, sobre las personas usuarias, y su tratamiento, así como en

la relación con usuarios y usuarias y los procedimientos internos de información.

Los ítems analizados en esta sección dan cuenta pues de la percepción del personal técnico en relación a la integración de la información disponible, como un aspecto de calidad y eficacia en el funcionamiento del sistema de intervención. En su conjunto, los valores medios de las repuestas de los profesionales entrevistados se encuentran en torno al valor medio de la escala (4), mostrando un grado de acuerdo ‘medio’.

Sin embargo para esta dimensión el índice de calidad es negativo sólo en dos de los ítems.

**Tabla 29.** Percepción de la integración de la información (medias)

Integrantes de la dimensión	PRE	POST	ICSR
Cuenta con opciones adecuadas de interconexión con otros registros sociales o de salud.	3,5	3,4	-0,1
Cuenta con información integrada de la ciudadanía, accesible que garantiza confidencialidad, seguridad y autenticidad.	4,5	4,4	-0,2
Cuenta con condiciones técnicas adecuadas que permitan el seguimiento y evaluación de su intervención.	4,8	4,8	0,0
Los sistemas de información disponible sobre la ciudadanía le facilitan eficiencia y eficacia en la intervención profesional.	4,4	4,5	0,0
En su opinión, los sistemas de registro de la información de personas usuarias se ajustan a las necesidades de la ciudadanía.	4,5	4,5	0,0
La ciudadanía cuenta con información sobre los procesos que le atañen.	4,4	4,3	-0,1

*Fuente.* Elaboración propia a partir la diferencia de medias post-intervención –pre-intervención del Grupo de intervención (n=43)

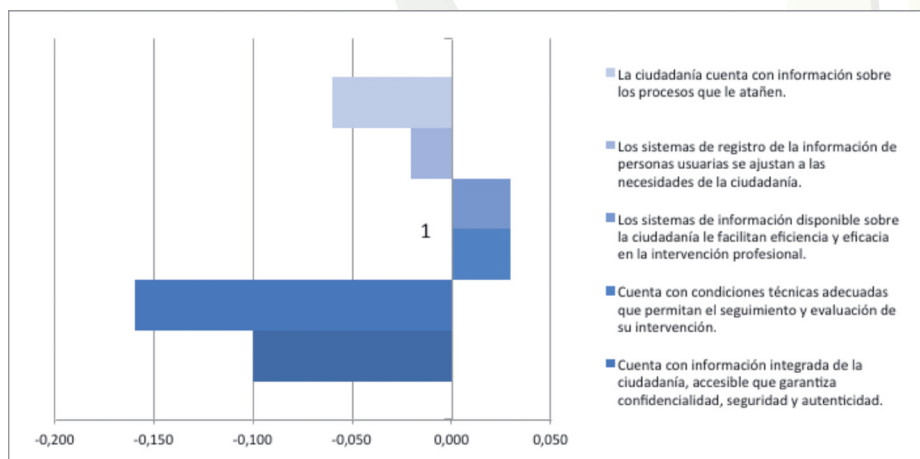


La brecha más importante se produce en la percepción del personal técnico respecto a la información con la que cuenta de la ciudadanía, no solo si esta es accesible, sino también si garantiza confidencialidad, seguridad y autenticidad.

El ICSR también muestra resultados negativos en la percepción del personal técnico respecto a las opciones de interconexión con otros registros y a la información con la que cuenta la propia ciudadanía respecto a los procesos que le atañen

Las fortalezas, para esta dimensión, y aunque muy levemente, sólo se observan en la percepción del personal respecto a las condiciones técnicas que les permiten realizar un seguimiento y evaluación de su intervención, por un lado, y a los sistemas de información, sobre la ciudadanía, que facilitan la intervención, por otro.

**Grafico 4.** Índice de Calidad SERVIQUAL-RESISOR para integración de la información



*Fuente.* Elaboración propia a partir la diferencia de medias post-intervención –pre-intervención del Grupo de intervención (n=43)

### 3.4. Percepción sobre los tiempos de respuesta y confianza de la ciudadanía

Esta dimensión da cuenta de un aspecto de la calidad procedimental de las intervenciones, centrado en la eficiencia en relación al uso de los tiempos y en la confianza en el mismo por parte de la ciudadanía. Se centra, por un lado, en la percepción que tiene la ciudadanía sobre el tiempo que tardan en recibir los

servicios que requieren y la satisfacción por conocer cuando sabrán y cuanto tardaran en conocer el tiempo que tendrán que esperar para conocer una respuesta a la demanda que han planteado. También relacionado con los tiempos de respuesta se recoge la percepción que tienen las y los profesionales sobre el tiempo que le dedican a las intervenciones profesionales. En otro orden de cosas se recoge los niveles de confianza sobre la gestión de los procedimientos tanto en la población usuaria como en profesionales.

Las medias obtenidas antes del pilotaje y después no muestran diferencias sustanciales. De hecho cuando se pregunta sobre si los tiempos dedicados a la intervención son adecuados no se ha modificado la percepción después del pilotaje. Lo mismo ocurre en cómo afecta la herramienta en la credibilidad que siente la ciudadanía.

En el resto de dimensiones si se puede apreciar una tendencia levemente positiva, destacando la percepción que tienen las personas usuarias sobre la mejora en recibir los servicios con más precisión en cuanto al tiempo de espera.

**Tabla 30.** Percepción tiempos de respuesta y confianza de la ciudadanía (medias)

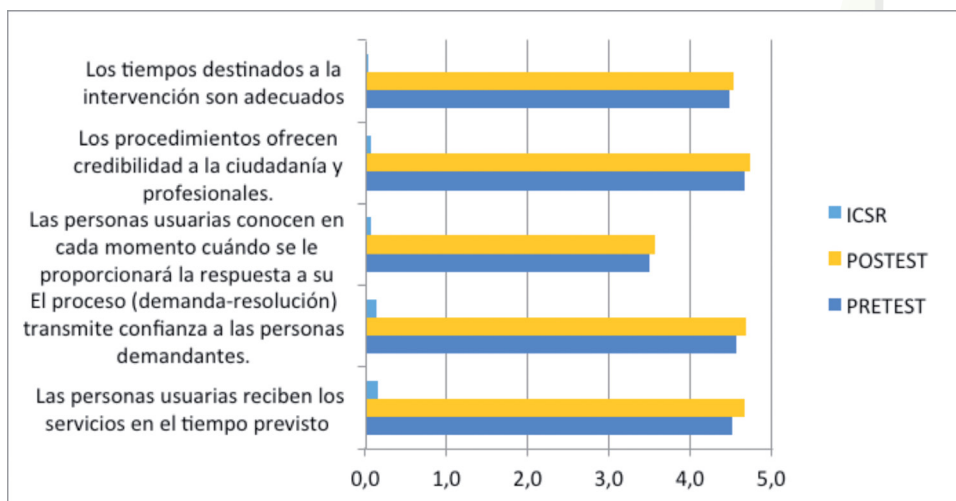
Integrantes de la dimensión	PRE	POST	ICSR
Las personas usuarias reciben los servicios en el tiempo previsto	4,5	4,7	0,2
El proceso (demanda-resolución) transmite confianza a las personas demandantes.	4,6	4,7	0,1
Las personas usuarias conocen en cada momento cuándo se le proporcionará la respuesta a su demanda.	3,5	3,6	0,1
Los procedimientos ofrecen credibilidad a la ciudadanía y profesionales.	4,7	4,7	0,1
Los tiempos destinados a la intervención son adecuados	4,5	4,5	0,0

*Fuente.* Elaboración propia a partir la diferencia de medias post-intervención –pre-intervención del Grupo de intervención (n=43)



Se puede apreciar que no hay diferencias sustantivas en el pre test y en el post test en ninguna de las variables, además todos los valores son positivos, con lo cual podemos afirmar que aunque no hay diferencias sustanciales, las que aparecen son positivas.

**Gráfico 5.** Índice de Calidad SERVIQUAL- RESISOR tiempos de respuesta y confianza de la ciudadanía



*Fuente. Elaboración propia a partir la diferencia de medias post-intervención –pre-intervención del Grupo de intervención (n=43)*

Se puede concluir que la herramienta en cuanto a uso del tiempo y confianza no muestra ninguna debilidad y sí fortaleza en cuanto a la eficacia en la gestión del tiempo sobre la respuesta a la ciudadanía.

### 3.5. Fortalezas y brechas en la «Atención personalizada»

En esta dimensión, las diferencias entre los dos momentos de estudio (antes de la intervención y posterior a la intervención) son muy pequeñas, destacándose que tanto antes como después de la intervención las personas entrevistadas perciben la atención personalizada de forma bastante positiva, con valores de media siempre superiores a 4 (escala 1-7). No obstante, como puede verse

en la gráfica 6, hay un aspecto en particular en el que la diferencia sí es alta, y con valores negativos. Se trata de la *satisfacción con la atención individualizada*, con un ICSR de -0,14. Ello indicaría la presencia de una ‘brecha’ o punto débil, que solo con este índice no puede hacerse imputable a la herramienta o intervención en sí misma, pero apunta a una debilidad percibida por los y las entrevistadas que han implementado la herramienta, en relación a la atención personalizada.

En esta lógica, otra ‘brecha’ se detecta en la *posibilidad de dar un trato amable a las personas usuarias* con los diferentes procedimientos. Esta es menor (ICSR=0,02), pero indicaría igualmente una debilidad percibida en la atención personalizada.

**Tabla 31.** Percepción de la atención personalizada (medias)

Integrantes de la dimensión	Media PRE	Media POST	ICSR
Los procedimientos (P1, P2, P3...) permiten un trato amable con las personas usuarias.	6	5,98	-0,02
Se siente satisfecho/a por la atención individualizada que puede ofrecer.	5,54	5,4	-0,14
Cuenta con canales de comunicación adecuados con la ciudadanía que permiten <i>feed-back</i> en la intervención.	4,56	4,69	0,13
Puede atender demandas de la ciudadanía con rapidez.	4,29	4,4	0,11
El procedimiento le permite dispensar atención personalizada a la ciudadanía.	4,67	4,8	0,13

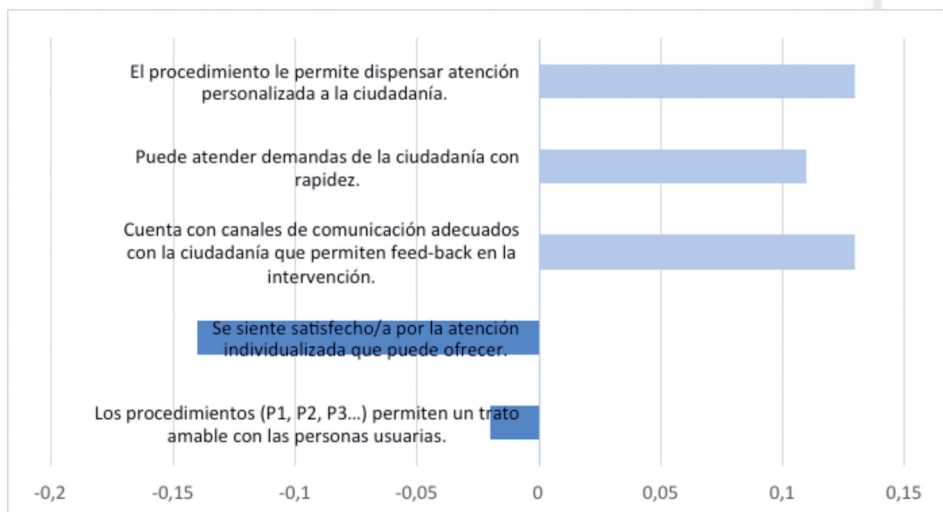
*Fuente.* Elaboración propia a partir de la diferencia de medias post-intervención –pre-intervención del Grupo de intervención (n=43)

Como aspectos a destacar (fortalezas) en esta dimensión, *la posibilidad de dispensar atención personalizada a la ciudadanía y la existencia de canales de comunicación adecuados que permiten feed-back en la intervención* son percibidos



de forma positiva en ambos momentos, y algo más en el segundo (ICSR de 0,13 en ambos aspectos).

**Gráfica 6.** Índice de calidad SERVIQUAL-RESISOR en Atención Personalizada



*Fuente.* Elaboración propia a partir la diferencia de medias post-intervención –pre-intervención del Grupo de intervención (n=43)

Como brecha del sistema se señalaría una mayor insatisfacción con la atención individualizada y con la posibilidad de dar un trato amable a las personas usuarias.

En cualquier caso, es necesario un análisis más detallado para realizar inferencias en relación a la herramienta y su efecto en el cambio de percepción de los/as entrevistados/as.

### 3.6. Fortalezas y brechas en «Procedimiento y resolución de la demanda»

Respecto a los procedimientos y resolución de la demanda se observan más diferencias entre los dos momentos observados en el estudio; o dicho de otra forma, la percepción de las personas entrevistadas en esta dimensión se muestra diferente antes y después de la implementación de la herramienta. Esto se



da particularmente en términos de fortaleza respecto a la *capacidad de responder a las necesidades específicas de las personas usuarias* (ISCR= 0,13), y en términos de debilidad respecto a la capacidad de resolución de problemas imprevistos (ISCR= -0,08).

**Tabla 32.** Percepción sobre el Procedimiento y resolución de la demanda (medias)

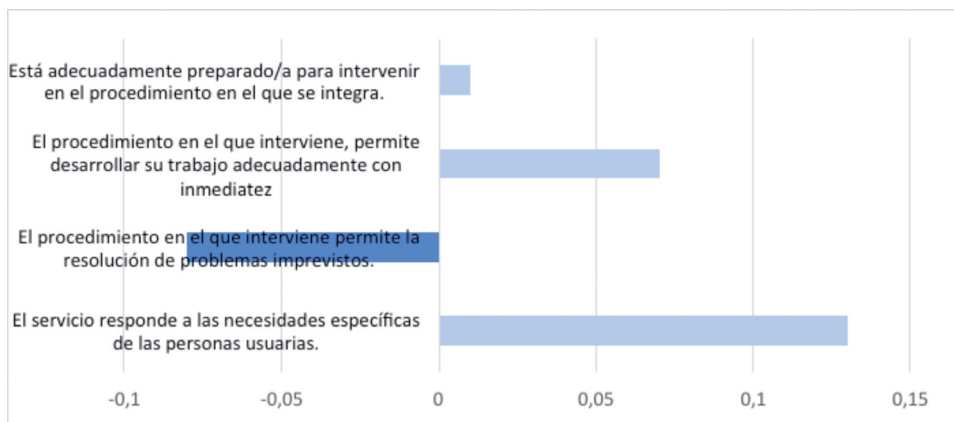
	MediaPRE	MediaPOST	ISCR
El servicio responde a las necesidades específicas de las personas usuarias.	4,98	5,11	0,13
El procedimiento en el que interviene permite la resolución de problemas imprevistos.	4,50	4,42	-0,08
El procedimiento en el que interviene, permite desarrollar su trabajo adecuadamente con inmediatez	4,46	4,53	0,07
Está adecuadamente preparado/a para intervenir en el procedimiento en el que se integra.	6,10	6,11	0,01

*Fuente.* Elaboración propia a partir la diferencia de medias post-intervención –pre-intervención del Grupo de intervención (n=43)

También se percibe de forma positiva y con alguna diferencia entre los dos momentos *la capacidad de desarrollar el trabajo adecuadamente con inmediatez* (ISCR= 0,07), y en la percepción de los/as entrevistados/as sobre *su capacitación para intervenir en el procedimiento en el que desempeña su labor* (ISCR= 0,01). Cabe destacar que este aspecto es el mejor valorado con gran diferencia tanto antes como después de la intervención (media = 6,10 y 6,11 respectivamente), y que es el que menos se modifica en esta dimensión.



**Gráfica 7.** Índice de calidad SERVIQUAL-RESISOR procedimiento y resolución de la demanda



*Fuente.* Elaboración propia a partir la diferencia de medias post-intervención –pre-intervención del Grupo de intervención (n=43)

#### 4. El impacto de la HSU en el pilotaje del RESISOR. Análisis de la diferencia de las diferencias

Aunque la percepción de la calidad parece mejorar con la HSU, es decir tras el pilotaje del nuevo sistema, el análisis de comparación de medias no permite inferir si las diferencias se deben a la herramienta, es decir a la intervención. Para ello hay que pasar a mostrar el resultado del análisis de la diferencia de las diferencias.

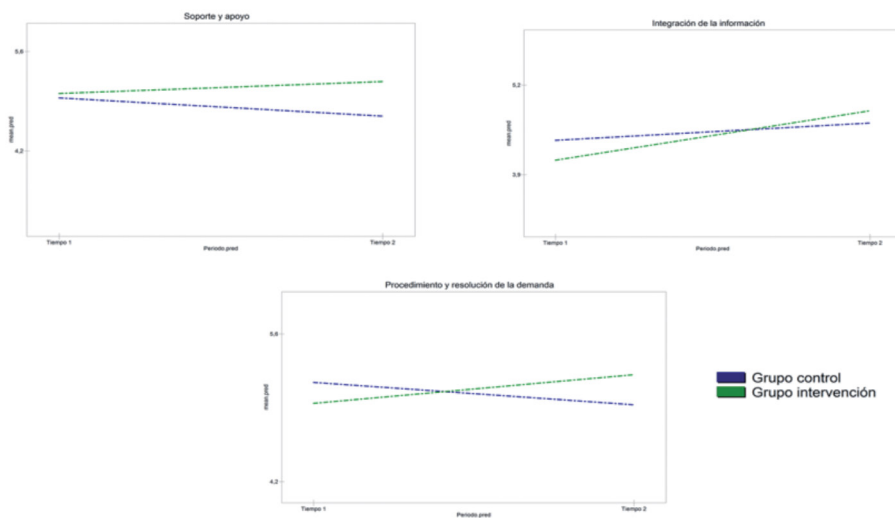
##### 4.1. Efectos de la intervención sobre la calidad auto-percibida del servicio.

Los resultados de los modelos lineales de medidas repetidas para cada una de las dimensiones de la calidad del servicio analizadas indican que el pilotaje de la HSUE en Andalucía contribuye a mejorar la percepción de la calidad de forma significativa en tres de las cinco dimensiones evaluada, es decir, los profesionales que participan en el pilotaje mejoran significativamente su percepción de la calidad sobre los *soportes y apoyos* con los que se cuenta para prestar el servicio ( $\beta=0,423$ ;  $p$ -valor $<0,05$ ); la *integración de la información* ( $\beta=0,476$ ;  $p$ -

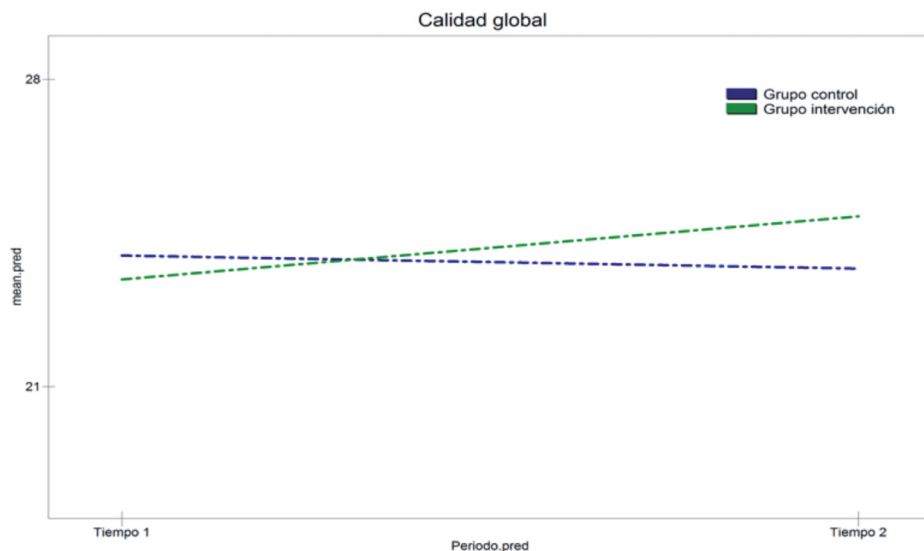
valor $<0,05$ ) y la calidad del *procedimiento y resolución de la demanda* ( $\beta=0,485$ ; p-valor $<0,05$ ). El impacto de la intervención en estas tres dimensiones contribuye a que la calidad total percibida aumente de forma significativa como consecuencia de la herramienta pilotada ( $\beta=1,736$ ; p-valor $<0,05$ ).

En los gráficos 8 se representan las medias predichas en función del modelo de análisis de la doble diferencia. Se puede apreciar que, en el caso de las dimensiones detalladas anteriormente, la evolución de la calidad percibida aumenta de forma significativa en el grupo experimental comparada con la evolución en el grupo control. Ello, a su vez, se traduce en una mejora de la percepción global de la calidad como consecuencia de la implementación de la HSUE (ver gráfico 9). Sin embargo, no se aprecia ningún efecto del pilotaje de esta herramienta sobre la evolución de la calidad de los tiempos de respuesta-confianza y en la personalización de la atención.

**Gráfico 8.** Medias predichas de la calidad en soportes, integración de la información y procedimiento según los modelos lineales de medidas repetidas



**Gráfico 9.** Medias predichas de la percepción global de la calidad según los modelos lineales de medidas repetidas



#### *4.2. Efectos de la intervención sobre la calidad auto-percibida por procedimientos*

Si se consideran los resultados del modelo de la doble diferencia según el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, podemos observar que los principales efectos positivos sobre la mejora de la calidad percibida tras el pilotaje se producen en relación a la valoración de los soportes y apoyos, la atención personalizada y los procedimientos relacionados con la resolución de la demanda. En el caso del procedimiento para el servicio de centros de día y atención residencial, el pilotaje de la herramienta incide de forma positiva en la calidad de los soportes-apoyos y en la integración de la información

Según los resultados de la doble diferencia segregados por procedimiento, el pilotaje de la HSUE también contribuye a mejorar la calidad auto percibida de los soportes-apoyos y de la integración de la información en el caso del procedimiento para la valoración de la situación de desprotección de menores.

Por último, los profesionales que participan en el procedimiento SAD y que han sido objeto del pilotaje de la herramienta mejoran su percepción acerca de la calidad de la atención personalizada y la integración de la información.





# Conclusiones

A través de este capítulo se presentan las conclusiones y propuestas de acción principales, derivadas de las tareas de evaluación que han permitido conocer la factibilidad de la implementación de la HSUE; la valoración e interpretación de la relevancia de la intervención y el impacto de la implementación del Proyecto.

### 1. Sobre la factibilidad de la implementación de la HSUE.

Algunas aproximaciones recogidas a través del cuestionario y análisis cualitativo de las entrevistas realizadas muestran cuestiones que se consideran de especial interés en la evaluación de la factibilidad de la HSUE, permitiendo disponer de una imagen global preliminar del estado actual de este asunto en los profesionales más directamente vinculados con el pilotaje y el futuro trabajo con esta herramienta en el marco del proyecto RESISOR.

De forma concreta sobre la factibilidad de la implementación de la HSUE, se destaca una actitud positiva y proactiva por parte de los equipos profesionales consultados. Existe un consenso en valorar la relevancia del proyecto y la importancia de la HSUE para la mejora de los servicios sociales tanto comunitarios como especializados, tanto públicos como privados en la comunidad andaluza. Asimismo, se considera un proyecto novedoso y que establecerá una nueva metodología de intervención en los servicios sociales que mejorará la gestión y eficiencia de los mismos. Esto supone un acicate a la participación



y motivación de los/as profesionales que es considerada como una fortaleza en el proyecto.

De igual modo la manifestación, se extrae de los datos recogidos la necesidad de mayor conocimiento y mayor formación e información para garantizar éxito en la implementación y desarrollo. En este sentido la estructuración de una estrategia basada en la motivación, formación e información del equipo profesional garantizará una implementación adecuada de la HSUE. Se considera positiva la coordinación que esta herramienta va a permitir tener y la agilidad burocrática que su puesta en marcha y desarrollo permitirá, sobre todo, poniéndolo en relación con la mejora de la calidad de los servicios y de la atención dada a las personas usuarias, fin último del trabajo de desarrollo y puesta en marcha de la HSUE.

Las dificultades e inconvenientes señalados permiten tener presente cuestiones relevantes en el pilotaje y en su implementación, con un compromiso que desarrolle esa coordinación a pesar de la elevada complejidad percibida en diversos ámbitos. Uno de ellos tiene que ver con el nivel profesional de resistencia al cambio y las adaptaciones a nuevos modos de trabajo y a la propia herramienta. Otro ámbito tiene que ver con las dificultades de carácter tecnológico, sustancial en una herramienta de este tipo.

Otras cuestiones y elementos a tener presentes son los aspectos de financiación, su garantía y estabilidad a largo plazo; garantizar y tratar con especial cuidado la protección de datos, aspectos de intimidad y confidencialidad de las personas usuarias y la formación e información a los profesionales.

Por otro lado, y tras el análisis de las entrevistas realizadas a informantes clave, se han conocido las ventajas, fortalezas, dificultades, amenazas, requisitos, estrategias y sugerencias de los entrevistados en relación a la implementación de HSUE en Andalucía, que permite establecer la existencia de un consenso en los discursos analizados en la valoración positiva en la creación de una herramienta para la gestión unificada de la historia social ya que permitirá una agilización de la gestión, una mayor eficacia y eficiencia de los procedimientos y trámites, lo que redundará en una mejor atención al usuario y un mejor funcionamiento del sistema. No obstante, se reiteran las referencias a las dificultades relaciones con la resistencia al cambio de los profesionales de los Servicios Sociales, que parten de un sistema desactualizado y que, por tanto, es necesario plantear un plan formativo y un seguimiento adecuado y procesual a la hora de incorporar novedades en el sistema.





Otros elementos también dificultan una implementación exitosa como es la heterogeneidad y el elevado número de administraciones con competencias en servicios sociales, donde se corre el riesgo que la implementación pueda ser diferida e irregular, lo que supondría un riesgo para una puesta en marcha de la HSU exitosa.

De los discursos se puede extraer una preocupación por las expectativas generadas por el proyecto RESISOR donde se hace necesario comunicar adecuadamente que el proyecto sienta las bases para la creación del sistema de gestión de la HSU pero por motivo de financiación y tiempo se hace inviable implementar efectivamente el sistema, para lo que haría falta ampliar la búsqueda de financiación y prolongar los tiempos de programación y ejecución. Para ello se hacen repetidas referencias hacia un plan efectivo de comunicación tanto a profesionales como a la ciudadanía.

Es recurrente la comparación con el sistema sanitario quien en determinadas áreas como es el DIRAYA presenta una gestión adecuada y eficaz que puede servir de ejemplo para la puesta en marcha de la HSU. Entre las recomendaciones realizadas con más repercusión en el discurso, destaca la importancia de ampliar el pilotaje a otros entornos y otras administraciones de diferente titularidad a fin de obtener datos más fiables.

## 2. Sobre la valoración e interpretación de la relevancia de la intervención

En cuanto a la valoración e interpretación de la relevancia de la intervención, los/as profesionales que han participado han destacado los valores de la HSUE, aunque manifiestan su preocupación por que se garantice la protección de datos. No obstante, muchas de estos/as profesionales conocen el sistema DIRAYA, utilizado en el Sistema Sanitario Público Andaluz como soporte de la Historia Clínica Electrónica, por lo que consideran que la herramienta ya cuenta con las medidas de seguridad necesarias para el acceso a la información que custodia, ya que ésta hace un cumplimiento estricto de la normativa de protección de datos y hay una trazabilidad de todos los accesos que se hace a la Historia y a sus actualizaciones

Otro aspecto manifestado por los/as distintos/as profesionales es que la herramienta debe ayudar a simplificar, que realmente absorba o tenga un medio



de enlazar las distintas plataformas en uso, de modo que se convierta en una herramienta única de fácil manejo y con una buena tecnología que la acompañe, y por tanto que no hay duplicidades y no sea un sistema más a cumplimentar, ya que según comentan en algún momento y según qué plataforma, en lugar de facilitar tienen que registrar información por duplicado. Asimismo otra cuestión muy importante para los dos grupos de profesionales entrevistados es que la herramienta debe tener por un lado acceso al histórico lo que supondría un importante impulso en la calidad de la intervención, y por otro, la posibilidad de obtener datos estadísticos de modo que se puedan realizar estudios cuantitativos, tanto de las necesidades como de las intervenciones. Para todas las personas participantes en los distintos grupos de discusión, la herramienta presenta importantes fortalezas sobre todo en lo que se refiere a la agilidad que permitiría en los procesos; el seguimiento y control de las intervenciones y la significativa optimización de recursos que supondría en el actual contexto de crisis.

En definitiva, la valoración de la herramienta es muy positiva. A pesar de la identificación de algunas debilidades como el riesgo de mal uso y/o abuso de la información, se prevén grandes potencialidades lo que genera muchas expectativas tanto en profesionales como en las personas usuarias.

### 3. Sobre el impacto de la implementación del proyecto

La implementación de la HSUE en su fase de pilotaje para los procedimientos que se realizan desde el sistema de Servicios Sociales como el reconocimiento de la situación de dependencia (P1), atención en centros de día y residenciales (P2), valoración de la situación de desprotección de menores (P3) y servicio de atención domiciliaria (P4), ha tenido un impacto relevante. La intervención desarrollada (pilotaje de la herramienta para la HSU en Andalucía) contribuye a mejorar la percepción de la calidad de forma significativa. El cálculo de las dobles diferencias ha mostrado que la variación es causalmente atribuible al efecto de la intervención.

La percepción de la calidad desde los procedimientos testados por parte de los y las profesionales de los procedimientos implicados en el pilotaje ha sido valorada como excelente. La calidad percibida por los y las profesionales de la muestra de la intervención en relación a la HSU es excelente. Esta percepción



mejora tras el pilotaje. Existen diferencias de percepción según el perfil y el procedimiento. Las brechas de calidad más visibles se centran en la atención personalizada que se pueda ofrecer a la ciudadanía y los procedimientos para resolución de demandas y las fortalezas ponen el foco en los sistemas de información.





## Referencias

- ACUP (2008). Libro Blanco de la Universidad de Cataluña. ACUP, Barcelona.
- Aguilar, M. J., y Ander-Egg, E. (1994). *Evaluación de servicios y programas sociales*. Editorial Lumen. Argentina.
- Aguilar, L., Bustelo, M. (2010). Gobernanza y evaluación: Una relación parcialmente fructífera. *Revista Gestión y análisis de Políticas Públicas*, (4).
- Alonso, L. (1966). El grupo de discusión en su práctica: memoria socialinter-textualidad y acción comunicativa. *Revista Internacional de Sociología*, pp. 5-36.
- Ander-Egg, E. (1984). *Evaluación de programas de trabajo social*. Buenos Aires, Editorial Hvmánitas.
- Blasco, J. y Casado, D. (2009). *Guía práctica 5 Evaluación de impacto en Colección Ivàlua de guías prácticas sobre evaluación de políticas públicas*. Institut Català d'Evaluació de Polítiques Públiques. Barcelona.
- Bunge, M. (1969). *La investigación científica*. Barcelona, Ediciones Ariel.
- Callejo, J. (2001). *El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación*. Barcelona, Ariel.
- Camacho, H., Cámara, L., Cascante, R. y Sainz, H. (2001). *El Enfoque del marco lógico: 10 casos prácticos. Cuaderno para la identificación y diseño de proyectos de desarrollo*. Madrid: CIDEAL
- CNA. *La evaluación externa en el contexto de la acreditación en Colombia*. Santafé de Bogotá. Corcas, 1998.
- Cohen, E., y Franco. R. (1992). *Evaluación en proyectos sociales*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1915/S3092C678E\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1915/S3092C678E_es.pdf)



- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS-CCE (1993). *Gestión del ciclo de un proyecto. Enfoque integrado y marco lógico. Serie métodos e instrumentos para la gestión del ciclo de un proyecto n.º 1, Bruselas.* EUROPEAN COMMISSION (2001): Manual project cycle management. Evaluation unit of European Co-operation Office, Brussels: European Union
- González, L. (2005). *La evaluación en la gestión de proyectos y programas de desarrollo: una propuesta integradora en agentes, modelos y herramientas.* Vitoria-Gasteiz: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
- Gómez, J. et al. (2016). *Técnicas cualitativas de investigación social.* Disponible en [http://ocw.uv.es/ciencias-sociales-y-juridicas/tecnicas-cualitativas-de-investigacion-social/tema\\_9\\_grupo\\_discusion.pdf](http://ocw.uv.es/ciencias-sociales-y-juridicas/tecnicas-cualitativas-de-investigacion-social/tema_9_grupo_discusion.pdf)
- Hennigan, K. M. y B. R. Flay. (1982). Esclarecimiento de conceptos y términos usuales en y la investigación evaluativa, en R. E. Klein et al., *Evaluación del impacto de los programas de nutrición y salud.* Publicación Científica núm. 432, Washington, OPS/OMS.
- Heydinger, R. y Zenener, R. (1983). *Multiple scenario analysis: Introducing uncertainty into the planning process.*
- Huertas, E., y Vigier, F. J. (2010). El grupo de discusión como técnica de investigación en la formación de traductores: Dos casos de su aplicabilidad. En *Revista Entreculturas*, n.º 2. <http://www.entreculturas.uma.es/n2pdf/articulo11.pdf>
- Ibañez, J. (1979). *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: técnica y crítica.* Madrid. Siglo XXI.
- Krueger, R. A. (1991). *El grupo de discusión: guía práctica para la investigación aplicada.* Madrid, Pirámide.
- Laredo, P. (2007). Revisiting the third misión of Universities: Toward a renewed categorization of University activities. En *Internacional Association of Universities* (Ed.), Higher Education Policy, París.
- Morse, J. M. y Chung, S. E. (2003). Toward Holism: The Significance of Methodological Pluralism. *Internacional Journal of Qualitative Methods.* Vol. 2. N.º 3. Article 2, p 12.
- ONU. (1984). Seguimiento y evaluación. Roma. Grupo de trabajo sobre desarrollo rural.



- Ortegon, Edgar, Pacheco, J. F. y Prieto, A. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Serie Manuales n.º 42. CEPAL. Naciones Unidas. Santiago de Chile 2005.
- Palomares-Montero, D., García-Aracil, A., & Castro-Martínez, E. (2008). Evaluación de las instituciones de educación superior: revisión bibliográfica de sistema de indicadores. *Revista Española de Documentación Científica*, 31(2), pp. 205-229.
- Parasuraman, A, Ziethaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: Una escala de artículos múltiples para medir las percepciones del consumidor de la calidad del servicio, *Journal of Retailing*, V. 62, n ° 1, pp. 12-40.
- Pastor, E. (2009). Ciudadanía y gobernanza de las políticas de bienestar social de la proximidad. En *Análisis local*, n.º 87, pp. 23-34.
- Perea, O. D. (coord) (2010). *Guía de formulación de proyectos sociales con marco lógico*. Madrid. Plataforma de ONG's de Acción Social (8/05/2016 en <http://www.plataformaong.org/planestrategico/ARCHIVO/documentos/5/5.pdf>
- Rawls, J. (1971). *A theory of justice*, Boston, Harvard U. Press, versión castellana, México, Fondo de Cultura Económica, 1978.
- Restrepo, B. (2003). Investigación formativa e investigación productiva de conocimiento en la universidad. *Nómadas* (18), pp. 195-202.
- Rodríguez, E., Scavuzzo, J, and Taborda, A. (2016). *Metodología integral de evaluación de proyectos sociales: indicadores de resultados e impactos: indicadores de resultados e impactos* (2.ª ed.): Editorial Brujas, 2014. ProQuest ebrary. Web. 18 May.
- Rosenberg, L., & Posner, L. (1979). *The logical framework: A manager's guide to a scientific approach to design and evaluation*. Practical Concepts Incorporated, Washington, DC.
- Santander. (11 de julio de 2017). El papel de la universidad ante los grandes retos sociales, a debate en el seminario «Universidad y Sociedad». *Santander Noticias*. Recuperado de [https://www.santander.com/cs/cs/Satellite/CFWCSancomQP01/es\\_ES/Corporativo/Sala-de-comunicacion/2017/07/11/El-papel-de-la-universidad-ante-los-grandes-retos-sociales-a-debate-en-el-seminario-Universidad-y-Sociedad.html](https://www.santander.com/cs/cs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Sala-de-comunicacion/2017/07/11/El-papel-de-la-universidad-ante-los-grandes-retos-sociales-a-debate-en-el-seminario-Universidad-y-Sociedad.html)
- Suarez, M. (2005). *El grupo de discusión: una herramienta para la investigación cualitativa*. Barcelona, Laertes.



- Subirats, J. (1989). *Análisis de políticas públicas y eficacia de la administración*. INAP-MAP, Madrid, pp. 139-140.
- Trinidad, A. y García, A. (2012). Las lógicas de la evaluación de programas de intervención: ¿imposición o participación? En *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, n.º 1, pp. 113-128.
- Vidal, P.; Villa, A.; Sureda, M.; Simon, C. y Hernando, A. (2007). *Buenas prácticas en la gestión del voluntariado*. Fundación la Caixa, Barcelona.
- Vilalta, J. (2013). *La tercera misión universitaria. Innovación y transferencia de conocimientos de las universidades españolas*. Studia XXI. Fundación Europea Sociedad y Educación, Madrid.
- Weis, C. H. (1982). *Investigación evaluativa. Métodos para determinar la eficiencia de los programas de acción social*. México, Trillas.



# Índice de tablas, gráficas y figuras

## Tablas

<b>Tabla 1.</b> Calendarización Acción 1 Proyecto RESISOR	24
<b>Tabla 2.</b> Calendarización Acción 2 Proyecto RESISOR	24
<b>Tabla 3.</b> Calendarización Acción 3 Proyecto RESISOR	26
<b>Tabla 4.</b> Calendarización acción 4 Proyecto RESISOR...	29
<b>Tabla 5.</b> Calendarización Acción 5 Proyecto RESISOR	31
<b>Tabla 6.</b> Actividades sobre difusión y transferencia de resultados sobre la evaluación del Proyecto RESISOR	33
<b>Tabla 7.</b> Composición del grupo de expertos/as	34
<b>Tabla 8.</b> Componentes del Marco Lógico de Indicadores del Proyecto RESISOR	44
<b>Tabla 9.</b> Resultados globales del Marco Lógico de Indicadores	46
<b>Tabla 10.</b> Ejemplo de estructura y contenido del Marco Lógico de Indicadores PT0	51
<b>Tabla 11.</b> Ejemplo de estructura y contenido del Marco Lógico de Indicadores PT1	51
<b>Tabla 12.</b> Acción elegida e indicadores de eficacia PT2	52
<b>Tabla 13.</b> Indicadores de PT2 con respecto a ACIVIT	53
<b>Tabla 14.</b> Indicadores de resultado PT2	53
<b>Tabla 15.</b> Indicadores para el Procedimiento elegido del PT3 «Dependencia»	54



<b>Tabla 16.</b> Ejemplo de estructura y contenido del Marco Lógico de Indicadores PT4	55
<b>Tabla 17.</b> Ejemplo de estructura y contenido del Marco Lógico de Indicadores PT5	55
<b>Tabla 18.</b> Perfil profesional entrevistados	63
<b>Tabla 19.</b> Códigos obtenidos	69
<b>Tabla 20.</b> Usuarios/as de los Servicios Sociales	87
<b>Tabla 21.</b> Profesionales de Trabajo Social	87
<b>Tabla 22.</b> Profesionales de otros Servicios Sociales y otros niveles territoriales	88
<b>Tabla 23.</b> Fases desarrolladas para la medición de la implementación	104
<b>Tabla 24.</b> Muestra Teórica Ensayo Controlado RESISOR	109
<b>Tabla 25.</b> Muestra real tras la post-intervención	110
<b>Tabla 26.</b> Características de la muestra efectiva del ensayo n=79 y su percepción sobre la calidad del servicio (pre-intervención)	111
<b>Tabla 27.</b> Fortalezas y brechas del RESISOR según profesionales	118
<b>Tabla 28.</b> Percepción de los soportes y apoyos (medias)	121
<b>Tabla 29.</b> Percepción de la integración de la información (medias)	123
<b>Tabla 30.</b> Percepción tiempos de respuesta y confianza de la ciudadanía (medias)	125
<b>Tabla 31.</b> Percepción de la atención personalizada (medias)	127
<b>Tabla 32.</b> Percepción sobre el Procedimiento y resolución de la demanda (medias)	129

## Gráficas

<b>Grafica 1.</b> Índice de calidad SERVIQUAL-RESISOR: excelente 1,58 (N=43)	117
<b>Grafica 2.</b> Índice de Calidad SERVIQUAL-RESISOR según procedimiento de referencia	119
<b>Grafica 3.</b> Índice de Calidad SERVIQUAL-RESISOR para soportes y apoyos	122
<b>Grafico 4.</b> Índice de Calidad SERVIQUAL-RESISOR para integración de la información	124



<b>Gráfico 5.</b> Índice de Calidad SERVIQUAL- RESISOR tiempos de respuesta y confianza de la ciudadanía ... ..	126
<b>Gráfica 6.</b> Índice de calidad SERVIQUAL-RESISOR en Atención Personalizada ... ..	128
<b>Gráfica 7.</b> Índice de calidad SERVIQUAL-RESISOR procedimiento y resolución de la demanda ... ..	130
<b>Gráfico 8.</b> Medias predichas de la calidad en soportes, integración de la información y procedimiento según los modelos lineales de medidas repetidas ... ..	131
<b>Gráfico 9.</b> Medias predichas de la percepción global de la calidad según los modelos lineales de medidas repetidas ... ..	132

## Figuras

<b>Figura 1.</b> Acciones de la evaluación y grupo de trabajo responsable ... ..	36
<b>Figura 2.</b> Resultados esperados de la acción «Reuniones coordinadores PT's/Seguimiento PT's» (PT0) ... ..	56
<b>Figura 3.</b> Resultados esperados de la acción «Informe de Estado del Arte y Situación de la Atención Social» (PT1) ... ..	57
<b>Figura 4.</b> Resultados esperados de la acción «Desarrollo de indicadores» (PT4) ... ..	57
<b>Figura 5.</b> Resultados esperados de la acción «Diseño de la Web» (PT5) ... ..	58
<b>Figura 6.</b> Evolución de las dimensiones analíticas ensayo RESISOR... ..	107
<b>Figura 7.</b> Representación de la lógica de aplicación de la doble diferencia	115









9 788479 933449

**un**  
i Universidad  
internacional  
de Andalucía  
**A**

**25**  
AÑOS

  
**RESISOR**  
Historia Social Única