

SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS PARA EL BIENESTAR SOCIAL. UNA EXPERIENCIA DE INNOVACIÓN DOCENTE

SYSTEM ON SERVICES FOR SOCIAL WELLBEING. EDUCATIONAL INNOVATION EXPERIENCE

Amparo Martínez Mateos*, Agustín Rodríguez Esteban**

Escuela Universitaria de Trabajo Social
Universidad de León

RESUMEN

La experiencia parte del interés por incorporar una nueva metodología docente de carácter interdisciplinar que conecte el proceso de capacitación teórico-práctico de los estudiantes con la realidad social en la que han de intervenir como profesionales. Comienza con el análisis diagnóstico de la situación en el cual se constata que las herramientas diseñadas, bajo el formato de guías o ficheros de recursos, en el ámbito de los servicios sociales como apoyo a la función de información y orientación que ejercen los trabajadores sociales (egresados de la titulación de trabajo social) evidencian limitaciones importantes: estar diseñados para facilitar el acceso a las entidades y centros al tiempo que tratan de responder a sectores concretos. La complejidad de las necesidades humanas hace necesario elaborar sistemas que ofrezcan simultáneamente y ante una misma demanda, las ofertas existentes desde cualquier sector o sistema de bienestar.

PALABRAS CLAVE: Información, sistema, recursos sociales, innovación educativa.

ABSTRACT

This experience starts from the interest in incorporating a new interdisciplinary teaching methodology which connects the students' theoretical and practical process with the social reality in which they are to intervene as professionals. It begins with the diagnostic analysis of the present situation. It found that the designed tools, in the format of guides or resource files, in the setting of social services supporting the role of information and guidance carried out by social workers (those graduated from a school of Social Work) reveal significant limitations: they are designed to facilitate the access to institutions while they intend to respond to specific sectors. The complexity of human needs makes it necessary to develop systems capable of present, simultaneously and trying to meet the same request, the existing offers from any sector or wellbeing system.

KEYWORDS: Information, system, social resources, educational innovation.

Correspondencia: Escuela Universitaria de Trabajo Social. C/ Cardenal Landázuri, nº 27. 24003 – León. España. Tfno: 987 23 43 38. email: *amarm@unileon.es *arode@unileon.es

1.- Introducción. Justificación de la iniciativa

La creación de un Sistema de Información sobre Servicios para el Bienestar Social, que se describe en el presente artículo, se constituye como una experiencia interdisciplinar para la adquisición de competencias y transferencia de conocimiento a través del uso de las TIC. La experiencia parte de la iniciativa del profesorado de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad de León y del interés de éste por incorporar una nueva metodología docente de carácter interdisciplinar, que conecte el proceso de capacitación teórico-práctico de los estudiantes con la realidad social en la que han de intervenir como profesionales. Comienza con el análisis diagnóstico de la situación, en el cual se constata que las herramientas diseñadas bajo el formato de guías o ficheros de recursos en el ámbito de los servicios sociales, como apoyo a la función de información y orientación que ejercen los trabajadores sociales (egresados de la titulación de trabajo social), evidencian dos limitaciones importantes: en primer lugar, estos instrumentos están diseñados para dar acceso a las entidades-centros. Sin embargo, los verdaderos satisfactores de la situación de necesidad no son éstos, sino las prestaciones o servicios que en ellos se ofrecen, por lo que los sistemas no son eficaces en cuanto elementos que deben vincular directamente la necesidad (demanda-input) con el servicio (oferta-output). En ocasiones, es el propio conocimiento del profesional el que solventa esta carencia, ejerciendo de intermediario entre ambos elementos. La segunda limitación, hace referencia a la ‘sectorialización’ sobre la que están diseñados estos ficheros, generalmente tratando de responder únicamente a un ámbito o sector concreto (tercera edad, sanidad, ...). La complejidad de las necesidades humanas hace necesario elaborar sistemas que ofrezcan simultáneamente y ante una misma demanda, las ofertas existentes desde cualquier sector o sistema de bienestar.

La Universidad, en nuestro caso la Escuela Universitaria de Trabajo Social, se convierte en un espacio idóneo para el diseño de sistemas que superen estas limitaciones, dado que posee el conocimiento técnico necesario (sistemas de información, bases de datos, necesidades humanas, ...) y centraliza, debido especialmente al desarrollo de las prácticas externas de los alumnos de Grado, la

práctica totalidad de la información sobre la gran variedad de recursos. Todos estos contenidos son abordados, dentro del Plan de Estudios de Grado en Trabajo Social, en distintas asignaturas.

La puesta en marcha de esta iniciativa de diseño e implementación de un sistema de información que permita el acceso a los recursos del bienestar desde un esquema necesidad-servicio, facilita la conexión teoría-práctica dentro del proceso de aprendizaje de los alumnos al tener éstos que, entre otros aspectos, tomar un contacto directo con la realidad social, las problemáticas de los colectivos más vulnerables y el ejercicio profesional de los trabajadores sociales a través de la realización de visitas guiadas, favoreciendo su actividad en un entorno real. Se incrementa en el alumno, igualmente, la motivación, el interés y se favorece, de esta manera, la adquisición de un aprendizaje significativo, ya que éste ve una utilidad directa al trabajo realizado. El desarrollo de esta iniciativa ha obligado además a incorporar, tanto en las asignaturas teóricas, como en el practicum de 2º curso, metodologías innovadoras y de índole práctico, como trabajos cooperativos, análisis de casos reales o diseño de sistemas de registro. Finalmente, reseñar que la transferencia del conocimiento generado ha proporcionado un valor añadido al trabajo de los profesionales al ayudarles en su importante labor de información y orientación que, de esta forma, adquirirá un carácter más holístico y eficaz.



Gráfico nº 1. Diagnóstico de partida

2.- Objetivos y competencias

Los objetivos generales de la experiencia fueron:

- Impulsar la participación de los alumnos en las actividades prácticas incrementando con ello la capacidad de aprendizaje autónomo y la utilización de las TIC, en cuanto herramientas de generación de conocimiento.
- Crear una herramienta que genere conocimiento de utilidad y aplicación en el sistema de servicios sociales y que facilite los cometidos profesionales en lo que se refiere a acceso a la información.
- Crear un sistema de recogida de información que permita disponer de un registro permanentemente actualizado de servicios sociales.

Las competencias de las distintas asignaturas que han sido desarrolladas en el proyecto, son:

- Introducción a la comunicación científica, profesional e interpersonal (1º curso): Comprender los elementos esenciales que caracterizan cada sector de población y las respuestas institucionales y no institucionales
- Prácticas de observación y conocimiento de la realidad (2º curso) Conocer, cumplimentar y elaborar los soportes documentales propios de la profesión: el informe social de institución, ficha de entidad y registro de actividades. Establecer una comunicación efectiva con usuarios y representantes de organizaciones.
- Servicios sociales. Prestaciones y servicios (3º curso). Conocer las características y principales elementos de las organizaciones prestadoras de servicios sociales.
- Sistemas informativos. Promoción y organización de recursos en Trabajo Social (4º curso). Adquirir destreza en el diseño y manejo de sistemas de información y de indicadores e índices sociales y de sus distintas herramientas.

3.- Descripción de la experiencia y procedimiento

La experiencia consiste en la creación de un sistema de información en formato web, diseñado, de forma coordinada, desde los espacios formativos de

cuatro asignaturas, dirigido a facilitar información sobre prestaciones y servicios relativos al bienestar social desde un esquema necesidad-recurso. Armoniza de forma eficaz: a) el aprendizaje dinámico de los estudiantes, en una iniciativa interdisciplinar finalizada al logro de competencias que aúna distintos saberes; y b) el aprendizaje motivador que interconecta alumnos de distintos cursos y los implica en un proceso, que tiene como resultado un producto de utilidad para sí mismos, para los profesionales del sector y para la sociedad en general.

La experiencia se ha organizado en torno a cuatro fases principales:

A] *Diseño del instrumento de recogida de datos*: Esta primera fase tenía como objetivo diseñar la ficha o instrumento de recogida de datos. En la misma participaron alumnos y profesores de las asignaturas que se detallan a continuación:

- **Servicios Sociales: Prestaciones y servicios (3º curso)**. Se elaboró un sistema de clasificación de servicios, prestaciones y colectivos a partir del análisis de otros sistemas como el SIUSS, la Ficha Social y otros sistemas previamente desarrollados por el centro. Para la elaboración del citado sistema se siguió un esquema cíclico: inicialmente, y partiendo del análisis de sistemas de clasificación ya existentes y las tipologías de demandas que llegan a los servicios sociales, se propusieron distintos sistemas de clasificación. Posteriormente, se fueron poniendo en común las distintas aportaciones, identificando ítems comunes y debatiendo sobre los posibles ámbitos de necesidad no cubiertos por el sistema. Tras los sucesivos debates y trabajos en grupo se llegó al sistema definitivo, el cual fue valorado como exhaustivo en el sentido de que cubría todos los ámbitos de necesidad, a la vez que se consideraba lo suficientemente operativo para ser utilizado como opción de búsqueda en el sistema final.
- **Sistemas informativos. Promoción y organización de recursos en Trabajo Social (4º curso)**. En este caso, se trabajó el diseño del sistema a partir de un concepto de información desde su vertiente prestacional, identificando los inputs (que posteriormente serían convertidos en campos de búsqueda' en la aplicación final) y los outputs que debía ofrecer el mismo (respuesta al binomio necesidad-recurso). A partir de la premisa de que el sistema tendría que facilitar información de forma directa, no sólo sobre las entidades de

servicios sociales, sino sobre los servicios y prestaciones que satisfacen directamente la necesidad de partida (considerada como el input del sistema), se diseñó una estructura de datos sobre un modelo entidad-relación 1:N, dado que cada entidad podía dar cobertura a distintas situaciones de necesidad a través de sus distintos servicios o prestaciones.

- Introducción a la comunicación científica, profesional e interpersonal (1º curso). Partiendo del trabajo previo descrito anteriormente se elaboró, por medio de técnicas de trabajo en grupo, la ficha de recogida de datos que, una vez revisada, fue utilizada en la fase posterior.

B] *Recogida de datos*: Se trata de la fase fundamental del proyecto en cuanto a tiempo y ponderación en la evaluación, ya que conforma la actividad principal que desarrollan los alumnos de segundo curso. La asignatura implicada fue Prácticas de observación y conocimiento de la realidad (2º curso). Los alumnos recibieron un taller formativo sobre técnicas de recogida y sistematización de datos y habilidades de comunicación. A continuación, realizaron visitas autorizadas a entidades que cuentan con la presencia de un profesional del trabajo social y que son representativas de la atención que se brinda a los distintos sectores que presentan exclusión social. Se efectuaron en grupos organizados por el equipo docente. En ellas, se obtuvo la información esencial acerca de la institución, a partir de las explicaciones facilitadas por el/los profesional/es del centro y de la observación directa de las instalaciones y del entorno, siempre de acuerdo a la ficha diseñada.

C] *Seguimiento, control y volcado final de datos*: Toda la información recogida fue validada por el equipo docente responsable del proyecto, estableciéndose encuentros de tutorización individuales y grupales. Se diseñaron y aplicaron los mecanismos de control necesarios para garantizar la fiabilidad de la información recogida.

De acuerdo al modelo de ficha elaborado, el equipo técnico del centro diseñó una aplicación informática que permitiera la incorporación de la información a un formato digital para su posterior publicación on-line.

D] *Transferencia de conocimiento e impacto en la sociedad*: Dando cumplimiento a uno de los objetivos / principios del proyecto de que el producto

creado pudiera ser aplicado y explotado por la comunidad, el mismo fue presentado a entidades del sector público y privado en el ámbito de los servicios sociales para que fuera utilizado por los profesionales de estos servicios. Consideramos que el conocimiento que se deriva de la creación y utilización de esta herramienta aporta un valor añadido a estas entidades, ya que permite optimizar el trabajo de los técnicos del bienestar social especialmente en las tareas de información, orientación, asesoramiento y gestión.

Durante este periodo, se monitorizó la aplicación del sistema solucionando dudas en su utilización, informando sobre actualizaciones y valorando la idoneidad y utilización del mismo.

3.- Temporalización y recursos

La temporalización de la experiencia se ajusta al cronograma que aparece en la Tabla 1.

Tabla nº 1. Temporalización.

Cronograma de aplicación y seguimiento							
FASE 1		FASE 2		FASE 3		FASE 4	
Diseño e Implementación del instrumento de recogida de datos		Recogida de datos		Seguimiento, control y volcado final de datos		Transferencia de conocimiento e impacto en la sociedad	
Tareas - asignatura/s - responsables							
Categorización	Diseño del sistema.	Talleres preparatorios	Visitas				
Asig: SSPS3	Asig: SIPR4 – CPI1	Asig: PROC2		Asig: PROC2	Equipo de coordinación del proyecto		
Octubre (2015) – Marzo (2016)		Febrero a Mayo de 2016		Abril – Mayo de 2016		Junio – Julio de 2016	

En cuanto a los recursos utilizados, mencionar como materiales los bienes de capital (equipamiento informático, software de diseño web, bases de datos y material documental) y material fungible. Como recursos humanos: el equipo coordinador, el equipo docente del centro y el técnico informático.

4.- Resultados y difusión

La experiencia ha permitido a los alumnos alcanzar los siguientes resultados de aprendizaje relacionados con las competencias trabajadas que aparecen recogidas en el epígrafe 2 y que son, según cada asignatura, los siguientes:

Introducción a la comunicación científica, profesional e interpersonal: Conoce e implementa adecuadamente las nociones generales y reglas prácticas de las técnicas de trabajo científico. Reúne datos relevantes de un sector objeto de intervención social aplicando las técnicas de trabajo en grupo.

Prácticas de observación y conocimiento de la realidad. Capta necesidades y respuestas sociales. Conoce y elabora soportes documentales propios de la profesión. Reúne e interpreta datos relevantes de índole social y los sistematiza de forma escrita a través de medios electrónicos.

Servicios sociales. Prestaciones y servicios: Analiza la realidad organizacional y laboral en las que realiza su actividad profesional el trabajador social.

Sistemas informativos. Promoción y organización de recursos en Trabajo Social: Es capaz de diseñar un sistema de indicadores sociales utilizando para ello los elementos básicos que configuran los mismos. Demuestra capacidad para crear y aplicar algunos de los instrumentos más representativos de los sistemas de información como son los flujogramas y las estructuras de datos y variables.

Los resultados y la herramienta elaborada fueron presentados en la Junta de Centro de fecha de 05 de Julio de 2016 y difundidos entre distintos centros de servicios sociales para su utilización y seguimiento.

En cuanto a la proyección de la iniciativa, se destacan los siguientes aspectos:

Durante el curso 2016/2017 se incorporó a la iniciativa una nueva asignatura: Prácticas de Intervención I. En ella, los alumnos, dentro de la fase de conocimiento del campo de acción profesional, intervinieron en la valoración y, en su caso, actualización, de los servicios correspondientes a su ámbito territorial, dentro de la zonificación establecida.

En las reuniones de seguimiento y evaluación mantenidas con los directivos y trabajadores sociales de los centros que han monitorizado el sistema, se han identificado dos mejoras técnicas que pueden ser implementadas en el proyecto: una adaptación de la aplicación y del diseño que permita ser utilizada por dispositivos móviles y un sistema de notificación permanente que avise a los técnicos de las nuevas incorporaciones (entidades, servicios, prestaciones, ...) o modificaciones.

5.- Sistema de evaluación

En cuanto al proceso de evaluación, se ha desarrollado un modelo dirigido a optimizar la evaluación formativa-continua de los estudiantes participantes y la coordinación del equipo docente implicado, teniéndose en cuenta las dos dimensiones de la iniciativa: el proceso de aprendizaje del estudiante y el producto elaborado.

En relación al proceso de aprendizaje, señalar que la fase inicial ha sido evaluada por parte de cada profesor de las asignaturas siguientes: Introducción a la comunicación científica, profesional e interpersonal; Prácticas de observación y conocimiento de la realidad; Servicios sociales-prestaciones y servicios; Sistemas informativos-promoción y organización de recursos en Trabajo Social; de acuerdo al sistema recogido en su guía docente, al considerarse un elemento más dentro del conjunto de la actividad del alumno. Las fases Recogida de datos y Seguimiento, control y volcado final de datos, desarrolladas dentro de la asignatura Prácticas de observación y conocimiento de la realidad, se han evaluado de acuerdo a los siguientes tipos de tareas: asistencia a las clases prácticas y talleres de iniciación; realización de visitas autorizadas a entidades prestadoras de servicios sociales y recogida sistemática de la información en la documentación profesional. Los criterios de evaluación utilizados han sido: ordenación de las ideas; terminología; corrección ortográfica y presentación y exactitud y veracidad de los datos. Desde el punto de vista de las actitudes, se han evaluado los siguientes aspectos: compromiso ético-responsabilidad, implicación en los procesos de trabajo en equipo, capacidad de comunicabilidad y aplicación de las orientaciones del equipo técnico. Los descriptores de cada elemento así como la escala de valoración

utilizada se encuentran recogidos en la Escala de Valoración que se recoge en el Anexo 1. La puntuación media obtenida, sobre una escala del 1 al 6, fue de 4,75 (ver Gráfico nº 2).

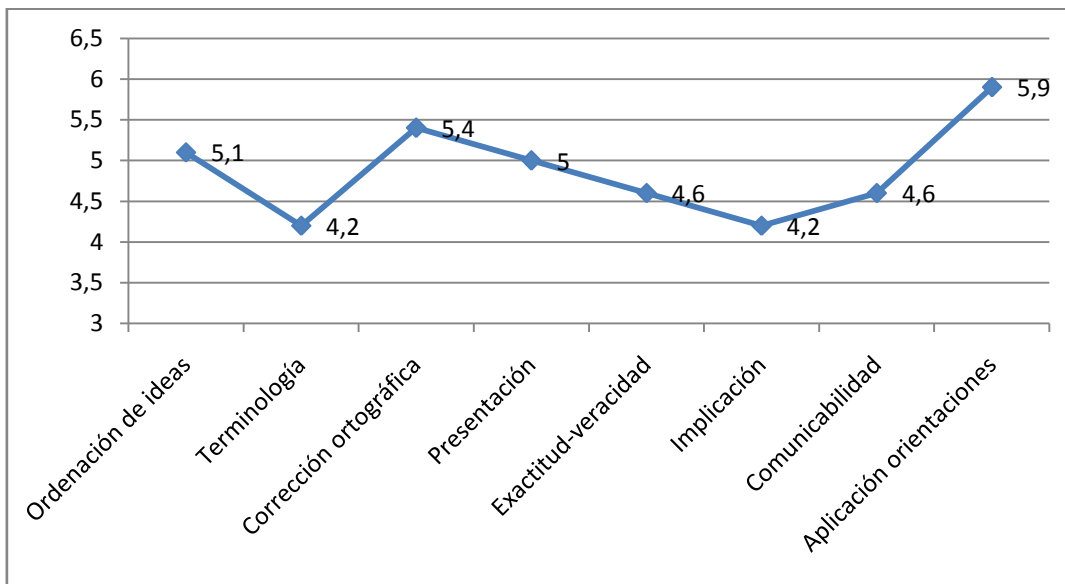


Gráfico nº 2. Evaluación

El producto final elaborado ha sido evaluado de forma cualitativa por medio de reuniones mantenidas entre el profesorado de las asignaturas participantes, analizándose los siguientes elementos: calidad del material elaborado, implicación y grado de satisfacción del alumnado y problemas surgidos y mecanismos correctores introducidos. La última fase, relativa a la Transferencia de conocimiento e impacto en la sociedad, ha sido evaluada por los profesores responsables del proyecto a través de una entrevista personal y/o telefónica a los profesionales de los centros participantes valorando la idoneidad y suficiencia de la herramienta, su aplicabilidad y los problemas surgidos; se han recogido igualmente las distintas propuestas de mejora.

A modo de conclusión final, destacar el compromiso institucional expresado en las facilidades y apoyos recibidos, por parte de la Escuela Universitaria de Trabajo Social “Ntra. Sra. Del Camino” de la Universidad de León, que puso desde el primer momento los recursos humanos y técnicos necesarios a disposición de la iniciativa. Durante el curso 2016/2017, el equipo directivo ha manifestado su conformidad para continuar con el desarrollo del proyecto y su ampliación a nuevas asignaturas.

Anexo 1.- Escala de valoración

Alumno/a: _____

Convocatoria: _____ Año Académico: _____

ESCALA DE VALORACIÓN

			Nulo	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	TOTAL	
			1	2	3	4	5	6		
	Criterios de calidad	Indicadores								
Documentos profesionales	Ordenación de las ideas	Ordena la información principal y secundaria de forma lógica								
		Transmite con claridad la información; se entiende bien.								
	Terminología	Hace un buen uso del vocabulario técnico								
		Utiliza terminología precisa								
	Corrección ortográfica	El texto no presenta faltas de ortografía								
		Las faltas son de carácter leve								
	Presentación	Portada completa								
		Uso de márgenes								
		Epígrafes y subepígrafes lógicos								
		Numeración de páginas								
		Uso adecuado de la tipografía								
	Exactitud	La información está completa								
		La información es objetiva								
	Valoración Total									
				Nulo	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
			1	2	3	4	5	6	Total	
	Criterios de calidad									
Actitud	Compromiso ético – responsabilidad									
	Implicación en los procesos de trabajo en equipo									
	Capacidad de comunicabilidad									
	Aplicación orientaciones del equipo técnico									
Valoración Total										
VALORACIÓN FINAL										