

## PROPUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN EL NIVEL MICROSOCIAL

María Paz García-Longoria Serrano.

Universidad de Murcia

e-mail: glongori@um.es

### Resumen

El propósito del trabajo es proponer diseños de evaluación de la práctica microsocia del trabajador social. El proceso del método de intervención en trabajo social incluye la evaluación como parte final de la práctica profesional. Las actuaciones del trabajo social, en una gran proporción de su práctica, se mueven en el terreno microsocia, en donde los procedimientos de evaluación son poco comunes, más allá de la valoración de su percepción de una forma muy subjetiva. La práctica profesional hace que, en muchas ocasiones, no pueda o no se aplique la rigurosidad de los métodos de investigación. En este trabajo destacaremos alguno de los diseños de evaluación en el nivel microsocia de intervención en trabajo social basándonos en los trabajos de Cheetham (1992); Marlow(1993); Gilgun (1994) o Kazi y Wilson (1996). Propondremos los siguientes diseños: 1). Evaluación de la implementación del proceso de intervención del trabajo social mediante escalas de consecución de objetivos y 2) Evaluación de la eficacia del trabajo social realizado por medio de un diseño experimental de caso único.

Palabras-clave: Evaluación; Microsocia; Eficacia; Intervención; Diseños

### Summary

The purpose of this work is to propose designs for evaluating the micro practice of social worker. The process of the method of intervention in social work includes the evaluation as a final part of professional practice. The actions of social work, in a large proportion of their practice, they move in the micro field, where assessment procedures are rare, beyond the assessment of their perception of a very subjective way. The professional practice, in many cases, is unable or thoroughness of applied research methods. This paper will highlight some of the designs of evaluation at the micro level of intervention in social work based on the works of Cheetham (1992); Marlow (1993); Gilgun (1994) or Kazi and Wilson (1996). We propose the following designs: 1). Evaluation of the implementation of the process of social work intervention by professional assessment scales achievement of objectives , and 2) Evaluation of the effectiveness of social work done by a single-case experimental design.

## 1. INTRODUCCIÓN A LA EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DE NIVEL MICROSOCIAL

El proceso del método de intervención en trabajo social incluye la evaluación como parte final de la práctica profesional. Se necesita revisar los métodos, teorías y procesos de intervención sea ésta directa o indirecta. Es preciso integrar la evaluación en la práctica del trabajador social. Esta integración según señala Lishman (1999) se encuentra todavía muy escasa en la producción científica. Indica cinco razones para explicar esta situación.

- En primer lugar la distancia entre la investigación y la práctica social. Los trabajadores sociales debían juzgar sus resultados con los criterios elaborados por los investigadores y financiados por organismos administrativos o políticos. Este hecho podía ser interpretado con suspicacia como una forma de control.
- En segundo lugar la evaluación en trabajo social se ha vinculado frecuentemente con ciertos tipos de métodos de intervención, como la práctica empírica o cuantitativa.
- En tercer lugar menciona el autor la distancia entre distintas tendencias de evaluación que no han compartido sus avances, o se han ignorado entre sí.
- En cuarto lugar la dificultad de posibilitar la evaluación como parte de la intervención directa en el contacto mas cotidiano del trabajo social, como ese el caso de la intervención en el ámbito local.
- Por último señala la carencia de formación para afrontar la evaluación en la práctica directa desde la formación que se imparte en la universidad.

En este sentido podemos señalar que las actuaciones del trabajo social, en una gran proporción de su práctica, se mueven en el terreno microsocial, en donde los procedimientos de evaluación se muestran difíciles para el profesional. Es prácticamente imposible utilizar los mecanismos de validez de los estudios experimentales. El uso de grupos de control para asegurar la validez y la aplicación de un estudio antes de la intervención, se muestran complicados en la práctica profesional y, a veces, imposible. Estos hechos ofrecen una fácil crítica negativa sobre el trabajo social y podrían llevar a la conclusión de su escasa eficacia.

La importancia de la evaluación en el nivel clínico es reconocida por todos los autores. De esta forma Ituarte (1994), indica que la evaluación es una reflexión crítica tanto sobre los contenidos del trabajo realizado, como sobre la forma en que éste se ha realizado, destacando como instrumento esencial de recogida de datos la cumplimentación de la ficha

social. Indica que los instrumentos de análisis cualitativo son todavía escasos. Esta evaluación, si se realiza, suele carecer de sistemática y no suele producirse por escrito. En los últimos años se está produciendo un aumento de las investigaciones evaluativas de forma que permitan a los profesionales utilizar los hallazgos e identificar modelos y técnicas adecuados a la evaluación clínica. Se insiste en la necesidad de acercar la teoría y la práctica en el trabajo social. El aparente divorcio entre la teoría y la práctica ya fue indicado por Veblen (1918) quien señaló que la investigación de las universidades se encontraba protegida del mundo real. De esta forma la investigación y la práctica pertenecían a mundos debidamente jerarquizados en donde los investigadores ofrecían teorías y técnicas para que los profesionales los emplearan en la práctica. Este divorcio ha tenido, en opinión de Shön (1995) dos efectos nocivos: el primero en cuanto a la formación del trabajo social; el segundo en cuanto a la separación teoría-práctica. En el primer caso los estudiantes aprenden toda una serie de conocimientos procedentes de la ciencia básica así como de técnicas de aplicación pero descubren, en muchas ocasiones, que tales conocimientos no tienen nada que ver con lo que encuentran después cuando toman contacto con el mundo profesional. En el segundo caso la práctica profesional no puede reproducir las circunstancias exigidas para una investigación rigurosa y se encuentra desprovista de protección y control para generar conocimiento.

La práctica profesional hace que, en muchas ocasiones, no pueda o no se aplique la rigurosidad de los métodos de investigación o intervención. Las razones manifestadas por los profesionales que dificultan la reflexión y la investigación en su práctica profesional fueron señaladas por Staud (1997) como falta de tiempo debido a que la demanda es tan intensa que lo que importa realmente es resolver los problemas, no analizarlos, así como inadecuación del trabajo social a las exigencias del método científico. Es decir, el trabajo social es de una tal naturaleza que no permite aislarlo para ser estudiado. Estas dificultades han generado la idea de que la investigación corresponde a los “científicos” del trabajo social, ubicados en las universidades sin conexión con la aplicación práctica. (Lindsay y Kirk, 1992; Halmi, 1996). Sin embargo, por definición, la intervención del trabajo social requiere de algún tipo de estudio exploratorio del caso a intervenir. La diferencia entre una u otra posición se ubica en la utilización o no de un procedimiento, de unos sistemas de registro de datos y, en definitiva, de un método de intervención claramente especificado (Epstein, 1995). La unión entre los profesionales del trabajo social y los investigadores debe ser un elemento vital para el desarrollo del trabajo social. Ya hemos indicado que el contacto cotidiano con la realidad provoca inevitablemente un nivel de reflexión del profesional sobre el conocimiento de los hechos en los que interviene. Sin embargo es preciso, como señalan Black y Walter, 1995;

Blum, Biegel, Tracy y Cole, 1995, entre otros, crear espacios interrelacionados entre la investigación (generalmente ubicada en las universidades) y la práctica profesional.

La investigación puede ser empleada para dar información a los trabajadores sociales sobre las estrategias o técnicas que puedan ser utilizadas en la práctica. De la misma forma la investigación puede nutrirse de la experiencia profesional, la denominada sistematización de la práctica. En el primer caso se trata del trabajador social como consumidor del conocimiento generado por la investigación. Es cierto que para que los trabajadores sociales puedan desarrollar adecuadamente su trabajo necesitan información que pueda llevar a reconocer las necesidades de sus clientes y desarrollar adecuados programas de intervención. La investigación metodológica de intervención incluye las estrategias, o diseños, las técnicas y principios para obtener la información de los problemas sociales.

La política social, cada vez con más insistencia, está demandando demostrar la efectividad del trabajo social. El mundo actual resume el valor de los programas que se realizan, en términos de presupuestos, costes y rendimientos de los servicios prestados. El trabajador social está inmerso en estos procesos y necesita responder sobre sus logros si quiere progresar en el campo social. En el trabajo social, cada vez con más intensidad, es necesario incrementar los niveles de eficacia de sus servicios e intervenciones. Esta eficacia no debe ser medida solamente desde el éxito o el fracaso del resultado final. Es necesario saber si este éxito o fracaso es debido a la propia intervención del trabajador social o se debe, en uno u otro caso, al azar, o a factores exógenos o extraños. También es preciso conocer si el resultado, sea cual sea el signo del mismo, lleva incorporado una modificación en las formas de afrontamiento y de resolución de problemas del sistema cliente. Es evidente que uno de los objetivos del trabajo social es intentar conseguir la autonomía y la autodirección de las personas. El resultado puede haber obtenido una valoración muy positiva y, sin embargo, el sistema cliente continuar manteniendo los mismos patrones de respuesta que, previsiblemente, le llevarán a nuevas situaciones de conflicto. De estos rápidos argumentos podemos deducir la necesidad insoslayable que tiene el trabajo social de aplicar métodos idóneos de Evaluación, que puedan ofrecer una base para la revisión de la actuación profesional, así como para identificar en el exterior el impacto de las intervenciones que realiza.

Como sabemos, el proceso metodológico en trabajo social, incluye etapas que denominamos investigación, diagnóstico, programación, intervención y evaluación. El proceso del método de intervención en trabajo social incluye la evaluación como parte final de la práctica profesional. Se necesita revisar los métodos, teorías y procesos de intervención sea ésta directa o indirecta.

## 2. LOS DISEÑOS DE EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL A NIVEL MICROSOCIAL

Vamos a repasar brevemente los diseños de evaluación en el nivel microsocioal de intervención en trabajo social, destacando alguno de los que, creemos, pueden ser mas adaptados a la práctica profesional, basados en autores como Cheetham,1992; Marlow,1993;Gilgun,1994; Kazi y Wilson,1996.

Muchas de las técnicas de investigación son también utilizadas en la evaluación, ya que tienen muchos puntos en común. En opinión de Reid y Zettergren (1999), el término investigación debe reservarse para la valoración de las situaciones sociales, es decir que determinan un diagnóstico de la situación problemática y el de evaluación para los programas sociales de intervención aplicados a esas problemáticas diagnosticadas. Los diseños en los que se utilizan los grupos de control son más apropiados para las evaluaciones de programas del nivel macrosocioal de actuación. Cuando tratamos de evaluar un sistema microsocioal (individuo o grupo) podemos utilizar el diseño con un solo sujeto. Es muy usado en el nivel individual.

La cuestión básica fundamental es establecer, previamente a la intervención, la conducta/resultado que se desea alcanzar. Durante la intervención se van comparando los resultados que se van obteniendo con el modelo final previsto. Al final de la intervención se realiza también la evaluación. Se trata de una prueba sin grupo de control, con pase de evaluación durante y después de la intervención. El trabajador social debe estar muy entrenado para funcionar como autoevaluador y no producir sesgos positivos. Tiene una aplicación clara cuando la conducta está muy bien especificada, cuando la intervención está adecuadamente programada, los objetivos correctamente formulados y el procedimiento está explícitamente registrado. En este caso el proceso de evaluación puede tener una mejor definición. En este sentido hay dos modelos de la práctica que se muestran más sensibles a este tipo de evaluación: El modelo centrado en la tarea y el modelo conductista. En estos dos modelos el trabajador social tiende a delimitar muy claramente el tipo de conducta/resultado que pretende y las actividades/tareas a realizar, por lo que resulta mas sencilla la aplicación de la evaluación sobre el sistema individual /familiar.

### 2.1. La evaluación del proceso de la intervención (*Evaluación de la implementación*).

Se trata de diseños descriptivos. Siguen una metodología más cualitativa de recogida de información. Utiliza los registros y aplicaciones realizadas por el profesional del Trabajo Social durante su intervención.

a) *Resúmenes*. Siempre ha tenido un lugar destacado la elaboración de resúmenes para la elaboración posterior de la evaluación. Como ejemplo de los registros utilizados para facilitar la evaluación señalaremos el *resumen orientado al problema*, que contiene cuatro partes:

<i>Resumen orientado al problema</i>	
1) Base de datos sobre el usuario	Sexo, edad, miembros familia etc.
2) Listado de problemas	Demanda inicial Problemas valorados en el diagnóstico
3) Plan de acción	Objetivos identificados para cada problema diagnosticado
4) Anotaciones sobre las intervenciones realizadas.	Seguimiento de la intervención

*Fig. 1. Registro para evaluación de la intervención microsocial. Elaboración propia*

b) *Escalas*. Son construcciones del profesional orientadas a facilitar la evaluación. Tienen el inconveniente de la subjetividad en la elaboración, así como de la validez de sus resultados. Sin embargo creemos que pueden ser utilizadas, utilizando el filtro de cautela en los resultados, como reflexión del profesional hacia el trabajo que realiza, de forma que permita, en su caso, una reorientación. Incluiremos la evaluación de la eficacia de la intervención por medio de *escalas de consecución de objetivos*. (Kiresuk y Lund,1977, Marlow,1993).

La construcción de la escala debe hacerse en la fase de programación y su elaboración es una creación del profesional. Una vez realizada la intervención se anota el nivel alcanzado por el cliente en el objetivo propuesto e indica el grado de eficacia de la intervención.

*El proceso de elaboración de la escala* puede seguir el procedimiento que indicamos a continuación. Las escalas pueden construirse para cada objetivo o, más frecuentemente, para cada programa de intervención, en cuyo caso se introduce la finalidad. En el caso presentado como ejemplo obtendríamos una escala a partir de la consecución de la finalidad propuesta. El proceso de construcción sigue el siguiente procedimiento:

1. Selección de los objetivos que se consideran mínimos para considerar conseguida la finalidad. Esta operación sitúa al profesional en la consideración de aquellos mínimos imprescindibles para que el programa de intervención haya tenido éxito. Será preciso seleccionar aquel, o aquellos, objetivos que consideramos imprescindibles para la consecución de la finalidad propuesta. Podrá incluirse uno o varios objetivos a juicio del profesional. Esta puntuación corresponderá al nivel 3 de la escala.

2. A partir de estos mínimos se construye la escala de forma ascendente y descendente, considerando la consecución de los objetivos contenidos en la finalidad evaluada. De esta forma el nivel 1 se corresponderá a la situación de ningún objetivo conseguido. El nivel 5 se correspondería con la consecución de todos los objetivos propuestos para ese programa.

Mostramos la escala de evaluación del objetivo de intervención en donde se pretendía la participación de los padres en la educación de sus hijos

Objetivo de Intervención: <i>Obtener la colaboración de los padres en la asistencia escolar del niño</i>	
<i>Categorías de respuesta</i>	<i>Criterios de consecución de objetivo</i>
Resultado más desfavorable esperado	1.-Los padres no han asumido en absoluto la colaboración. Rechazan todo contacto para colaborar
Resultado muy deficiente, por debajo de lo esperado	2.-Los padres admiten la comunicación con la Escuela. Se muestran más favorables, pero no colaboran
Resultado esperado	3.-Los padres asisten a alguna de las reuniones programadas. Llegan a realizar la mitad de las actividades propuestas
Resultado mejor de lo esperado	4.-Los padres colaboran en casi todas las actividades que se les proponen como apoyo al programa de absentismo
El mejor resultado posible	5.- Los padres colaboran en todas las actividades propuestas

*Fig. 2. Ejemplo de Escala de Evaluación de la Eficacia por Objetivos*

Tiene algunas limitaciones, como el tiempo que se necesita para prepararlas en cada caso particular. Sin embargo puede ser un instrumento útil para valorar globalmente la eficacia de los resultados propuestos para cada sistema-cliente. El cómputo valorativo final se realiza con la media aritmética de los resultados obtenidos en cada uno de los objetivos.

La valoración del sistema mostrará entonces dos resultados:

1. *El perfil de resultados obtenidos por objetivos.* Una vez realizada la valoración de cada objetivo podemos obtener un perfil de aquellas áreas/objetivos que han sido conseguidas y de aquellas otras que son todavía deficientes. Este resultado puede llevarnos a replantear una nueva investigación del caso o una reprogramación de objetivos de intervención, o de sus actividades, para obtener un nuevo enfoque que permita una mejor intervención.
2. *El nivel de consecución de resultado final,* respecto a lo que se deseaba obtener. Una puntuación promedio próxima al valor 3 indicará una eficacia aceptable. Habrá conseguido su objetivo.

Si el resultado tiende hacia el 5, el resultado será óptimo y, si por el contrario tiende hacia el valor 1 el resultado global será de eficacia nula de la intervención.

Estos resultados se centran en el éxito/fracaso obtenido con la intervención profesional concreta en el caso de referencia. Indirectamente puede servir también como base para la valoración de la eficacia del trabajador social en su actividad profesional. Si realizamos un cómputo de los resultados obtenidos en las diferentes intervenciones en un tiempo determinado, por ejemplo un mes, puede obtenerse una calificación entre 1 y 5 de los resultados obtenidos por un trabajador social en su actividad profesional. El promedio puede ser comparado por el propio profesional en tiempos sucesivos y, de esta forma preguntarse sobre las razones de uno u otro resultado. Sin embargo esta opción hay que tomarla con cautela porque este tipo de evaluación no toma en cuenta más que los resultados obtenidos, es decir es una evaluación sumativa. Es posible que el trabajador social haya aplicado sus conocimientos, técnicas, procesos etc. de una manera impecable y, sin embargo el resultado sea nulo o incluso negativo. Es posible que el cliente no haya finalmente colaborado, que los recursos posibles no hayan estado disponibles por razones diversas. Sería, por tanto, necesario combinarla con una evaluación formativa del tipo expresado en el apartado de los Estudios descriptivos.

### **3. LAS PREMISAS DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL TRABAJO SOCIAL MICROSOCIAL CON DISEÑOS EXPLICATIVOS.**

Tienen como finalidad examinar el impacto de la intervención en la conducta del sistema (*valoración de la eficacia*). Son, por tanto, diseños de evaluación que tienden a conocer los éxitos/fracasos de la actividad del trabajo social. Consisten, básicamente, en medir repetidamente el problema del cliente a lo largo de un tiempo determinado para obtener una puntuación estandarizada que pueda ofrecer un juicio sobre el caso. Las conclusiones hacen referencia a los efectos de la intervención comparando distintos periodos de tiempo en la vida del mismo cliente.

Para realizar este diseño son necesarios tres elementos (Marlow,1993):

- (a) una línea-base de conducta. En la fase de investigación se requiere establecer, por un lado la caracterización de una determinada conducta y por otro los tiempos en que se recoge la conducta concreta. Esta línea de conducta debe establecerse antes

de la intervención para posteriormente compararla con la conducta producida después de la intervención.

(b) una definición clara de la intervención. Si nuestro objetivo es aislar la intervención como causa del cambio en la conducta, es necesario que la intervención esté definida claramente.

(c) la operacionalización y repetición de las medidas de la conducta. Hace referencia al tipo y frecuencia de conducta descrita de forma que pueda ser identificada, así como a los instrumentos de medida.

### 1. Línea Base de Conducta

Representa el periodo en el que no se ha producido la intervención. Durante esta fase se toman mediciones de la variable dependiente que reflejan el estado en el que se encuentra el cliente previamente a la intervención. Se establece, entonces el patrón de conducta que se pretende modificar. La validación interna se produce por la repetición de estas medidas. Es importante señalar que, para poder ser utilizada, la línea base debe tener, como mínimo, tres mediciones.

Presentamos a continuación diversos tipos de líneas-base de conducta.

Se dice que una línea base es *estable* cuando todas las mediciones son semejantes y, por tanto resulta una línea casi recta. Por ejemplo si queremos determinar el patrón de bebida de una persona y obtenemos valores semejantes a lo largo de las mediciones realizadas cada semana, obtenemos un patrón estable si cada semana el número o frecuencia de bebida es la misma, aproximadamente.

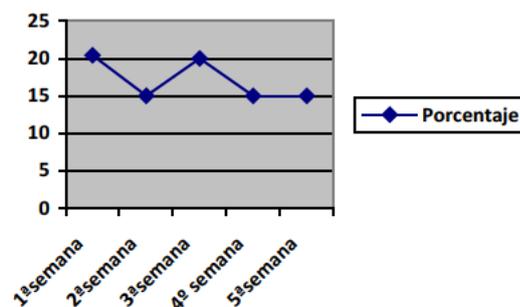


Fig. 3. Línea Base Estable

Por el contrario si hay variaciones importantes en el patrón de conducta se dice que es una línea de *tendencia*, ya que crece o decrece a lo largo de la toma de datos: Tiene una tendencia ascendente o descendente a beber a lo largo del periodo, unos días bebe mucho más que otros.

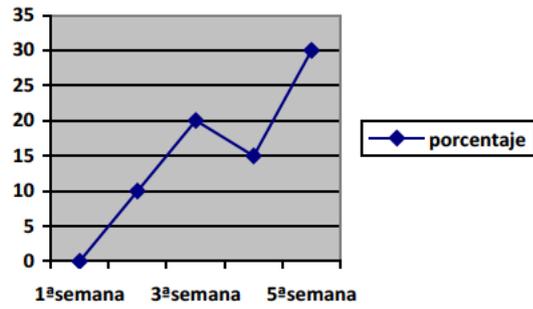


Fig. 4. Línea Base de Tendencia

Un tercer patrón es la *línea circular* cíclica en donde las medidas de conducta varían dependiendo del momento en que se tomen los datos. Por ejemplo si se toman en fin de semana

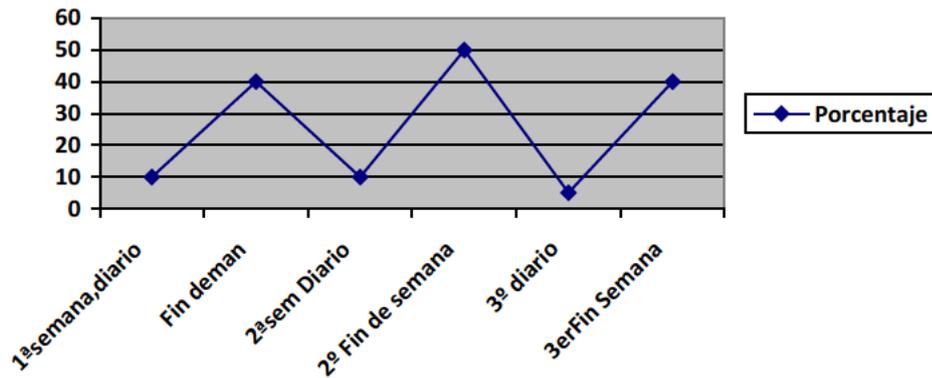


Fig. 5. Línea Base Circular

Puede que no exista un patrón determinado:

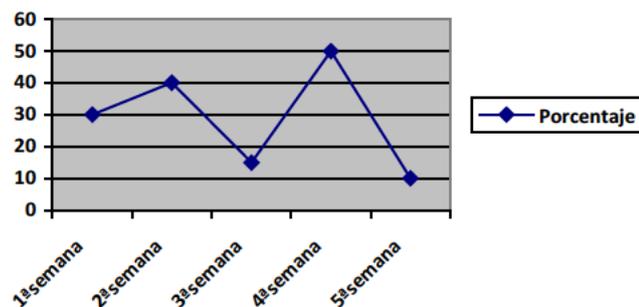


Fig. 6. Línea Base sin patrón

El trabajador social debe decidir sobre que conducta o conductas va a intervenir y, por tanto, evaluar, Se puede aislar un solo problema de intervención o considerar varias variables dependientes. Por ejemplo un adolescente que presenta conductas disruptivas en el aula. Se puede decidir medir la frecuencia de las conductas del adolescente. Pero también se puede hacer la hipótesis de que estas conductas están causadas por una mala comunicación en su familia y una baja autoestima añadidas a las conductas en la escuela. La problemática puede medirse simultáneamente o secuencialmente.

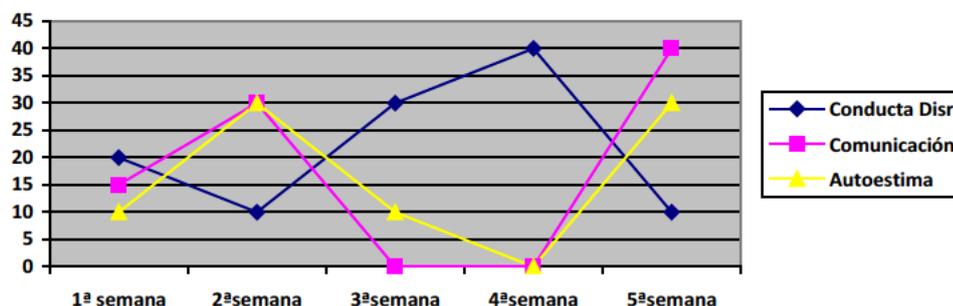


Fig. 7. Ejemplo de 3 Líneas Base

Si establecemos las correlaciones vemos que hay una relación muy alta entre la conducta y el nivel de comunicación familiar, de forma negativa. Es decir que a mayor comunicación familiar menor conducta disruptiva y viceversa. ( $R = -0.933$ ). Igualmente hay una correlación muy alta entre el nivel de autoestima y la conducta disruptiva, de carácter inverso: a mayor autoestima, menor conducta disruptiva ( $R = -0.943$ )

Observamos que hay una alta correlación entre la comunicación en la familia y el nivel de autoestima, ( $R = 0.927$ ) de forma que a mayor nivel de comunicación familiar mayor nivel de autoestima y viceversa

	Conducta disruptiva en el aula	Nivel de comunicación Familiar	Nivel de autoestima
Conducta disruptiva en el aula	1	-,933*	-,943*
Nivel de comunicación Familiar	-,933*	1	,927*

Fig. 8. Ejemplo de correlaciones

## 2. *Medición repetida de la conducta.*

Este tipo de diseños requiere de una medición repetida de la variable dependiente, es decir del problema

La medida de las conductas suelen tomarse por cuatro vías:

- Frecuencia. Se refiere al recuento del número de veces que ocurre una conducta o el número de veces que las personas experimentan diferentes sentimientos en un periodo determinado. Se puede, por ejemplo preguntar a los padres el número de veces que el adolescente ha manifestado tal conducta disruptiva semanalmente
- Duración. Se refiere al tiempo y ocasión en que se produce un síntoma. En lugar de señalar las veces que se produce la conducta lo que los padres anotarán será el tiempo que dura cada conducta.
- Intervalo. Se puede examinar el tiempo que pasa entre una conducta disruptiva y otra
- Intensidad. Hace referencia a la magnitud de la conducta. Una escala puede desarrollarse para que los padres anoten el nivel en que se produce la conducta

Hay autores, que discrepan de este planteamiento de investigación evaluativa por considerarla incompleta y sesgada. Destacan como aspectos negativos el tiempo que consume la obtención de datos, la distorsión de la definición que hace el cliente sobre el problema para poder rellenar los formularios y cuestionamientos éticos sobre la necesidad de usar en estudios experimentales el grupo de control. Plantean que el paradigma positivista de la evaluación de un solo sujeto debe ser transformado en un paradigma heurístico-naturalista de forma que el trabajador social pueda valorar su práctica sin introducir ningún procedimiento extraño al tratamiento. Esta aproximación basa sus valoraciones en el juicio del profesional y en la percepción del propio cliente (Tyson,1994).

La variable independiente es la intervención realizada. Es preciso destacar que tipo de intervención es la que se pretende valorar. Puede tratarse de una o varias actividades conjuntas realizadas por el trabajador social. Debe, por tanto señalarse claramente cual/es son las intervenciones que se consideran. Se trata de conocer si esa intervención ha tenido éxito y ha producido un cambio en el cliente o bien si es preciso realizar otro tipo de intervención

## 3. **DISEÑOS EXPERIMENTALES DE UN SOLO SUJETO**

Los diseños que se han formulado para la evaluación de un solo sujeto son diversos. Vamos a presentar en este momento dos de ellos: el Diseño AB y el Diseño AB-A'B'.

### 1) **El diseño AB.**

Es el diseño más simple. Los datos de la conducta previa constituyen la línea base A del diseño. La B son las medidas de la conducta durante, o al finalizar, la intervención. La eficacia de la intervención se mide comparando la medida de A con la de B.

Para la ilustración de la evaluación con diseño explicativo vamos a partir de un caso hipotético, enviado al equipo multiprofesional de un centro escolar. Se trata de una niña que tiene dificultades para integrarse en el centro escolar, el padre está litigando para obtener la posibilidad de relacionarse más con su hija. La madre se siente víctima de la situación y presenta conductas agresivas contra el padre con manipulación de la hija.

Después de realizada la investigación el diagnóstico del trabajador social fue el siguiente:

“La pérdida de relaciones de la niña con su padre está relacionada con los conflictos interpersonales entre la madre y el padre debido a los efectos del divorcio. Estos conflictos interpersonales han producido una reacción emocional de estrés que causa en la madre odio hacia el marido y estado nervioso continuo. En la niña ha provocado una insatisfacción de las relaciones sociales, con un estado de tristeza, desconcentración en los estudios y falta de relación con sus compañeros “.

- El Plan de acción estableció un programa para “Mejorar las relaciones entre el padre y la madre” Como parte de este plan de acción se estableció el objetivo de “Aceptación de los acuerdos divorcio”.
- En las reuniones individuales con ambos padres se llegó a establecer cuáles eran los temas de la sentencia de divorcio que debían ser trabajados y, en su caso, acordados
  1. Custodia,
  2. Pensión alimenticia,
  3. Pensión compensatoria,
  4. Distribución de bienes,
  5. Régimen de visitas

Se estableció tratar los 5 temas cada semana. Se pusieron tareas a cada cónyuge para que propusiera soluciones para cada tema. La intervención consistía en facilitar la comunicación.

El trabajador social estableció como *Indicador* el “nivel de acuerdo para cada tema propuesto /semana”, en una escala de 0 a 10 puntos y utilizó un *registro de toma de datos* con la “valoración del trabajador Social” para cada tema tratado, al finalizar la sesión semanal

En el momento A: Se partía de una *línea Base* de 0 en todos los ítems propuestos.

Durante la intervención se fueron tomando los datos sobre los acuerdos obtenidos en los 5 temas propuestos.

Se presentan a continuación los niveles de acuerdo a lo largo de las 4 semanas de intervención:

Acuerdos en el MOMENTO B (Escala de 1 a 10)						
Acuerdo	Sem.1	Sem.2	Sem.3	Sem. 4	FINAL	
					N	%
Custodia	0	0	0	0	0	0%
Pensión alimenticia	0	2,5	5	10	10	100%
Pensión compensatoria	0	0	2,5	5	5	50%
Bienes	0	0	0	0	0	0%
Visitas	0	0	2,5	7,5	7,5	75%
					22,5/50	45%

Fig. 9. Ejemplo de acuerdos en el momento B

La puntuación máxima en cada uno de los tipos de acuerdo es de 10 en la escala, por lo que el máximo total es de  $5 \times 10 = 50$ . En la fase final la suma de puntuación de acuerdos es de 22,5, lo que supone un 45%.

Presentamos su representación gráfica:

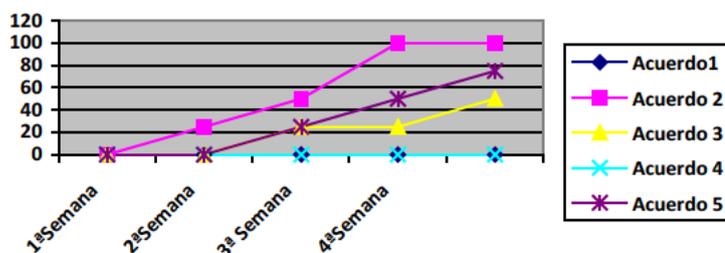


Fig. 10. Ejemplo gráfico de acuerdos momento B

Podemos observar los siguientes resultados: Se ha obtenido una eficacia del 100% en la pensión alimenticia, un 50% en la pensión compensatoria y un 75% en el régimen de visitas. En el resto de temas no se han obtenido acuerdos.

Esto supone que hemos pasado de una situación del 0% de acuerdos en el momento inicial(A) a una eficacia total del 45% sobre el total de acuerdos planteados en el momento (B). Se trata de una eficacia media de la intervención.

2) **El Diseño AB-A'B'**. En este caso se trata de saber si la intervención realizada ha sido verdaderamente la que ha tenido influencia en el cambio obtenido y no se ha debido al azar. Es cierto que en el diseño anterior ha habido una evolución de la situación inicial (A), después de la intervención (B), pero no se puede asegurar que este cambio sea debido a la intervención del trabajador social o a otros factores. Por ello se plantea el diseño AB-A'B'. En este diseño, se procede a la 1ª intervención (AB), se espera un tiempo sin intervención y se vuelve a proceder a la toma de la línea base de conducta (A') antes de iniciar nuevamente la misma intervención y se vuelve a tomar datos en el momento B' . Este diseño tiene la ventaja de identificar el impacto de la intervención, excluyendo otros factores extraños, sin embargo no puede aplicarse en todos los casos ya que interviene el factor aprendizaje, siempre hay alguna parte de la intervención anterior, residual en la conducta.

En el caso que venimos analizando comprobamos el nivel de acuerdos alcanzados en el momento B, pero, después de pasado un tiempo, el trabajador social planteará la escala sobre el nivel de acuerdos que se han mantenido. Presentamos, a continuación, la situación comparativa de los acuerdos en la situación de la 1ª intervención (B) y en el momento antes de la segunda intervención (A').

	Situación en B	Situación en A'
<b>Acuerdo</b>		
<b>Custodia</b>	0	0
<b>Pensión alimenticia</b>	10	7,5
<b>Pensión compensatoria</b>	5	5
<b>Bienes</b>	0	0
<b>Visitas</b>	7,5	2,5
<b>Total</b>	22,5/50=45%	15/50=30%

*Fig.11. Cuadro relacionando el momento B y A' en diseño AB-A'B'*

Como podemos observar en la tabla hay un acuerdo que se ha mantenido en el mismo nivel, la pensión compensatoria, que tenía un nivel intermedio de acuerdo (5). Sin embargo el nivel de acuerdo de la pensión alimenticia y el régimen de visitas han bajado en sus niveles de acuerdo. El trabajador social introduce una nueva intervención que presenta el mismo tipo que realizó en la primera intervención: facilitación de sesiones de comunicación entre ambos. Si la intervención del trabajador social es responsable del cambio y, por tanto, si hay una eficacia de la intervención en los cambios que puedan producirse, habrá un incremento en el número de acuerdos sobre la situación en A'.

Después de la segunda intervención se obtienen los siguientes resultados:

Tipo de Acuerdo	Momento A'	Momento B'					
		Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	FINAL	
<b>Custodia</b>	0	0	0	2,5	2,5	2,5	25%
<b>Pensión alimenticia</b>	7,5	7,5	10	10	10	10	100%
<b>Pensión compensatoria</b>	5	5	7,5	7,5	7,5	7,5	75%
<b>Bienes</b>	0	0	0	2,5	2,5	2,5	25%
<b>Visitas</b>	2,5	2,5	5	7,5	10	10	100%
<b>Total</b>	15/50=30%	15	22,5	27,5	32,5	32,5	32,5/50 =65%

En el caso que presentamos comprobamos que se ha producido un avance desde la situación A' a la situación B'. En el caso de los acuerdos por la custodia de la niña y del reparto de los bienes se ha pasado de un nivel 0 a un nivel 2,5. En el caso de la pensión alimenticia y del acuerdo sobre las visitas del progenitor no custodio se ha producido un avance muy importante, ya que se ha conseguido un 100% de los acuerdos. La pensión compensatoria también ha obtenido un avance significativo, situándose en un 75%.

El trabajador social ha tenido una intervención eficaz ya que, en esta segunda fase, se ha vuelto a obtener un avance del 30% de acuerdos en la situación inicial a un 65% de acuerdos una vez terminada las sesiones. La representación gráfica es la siguiente:

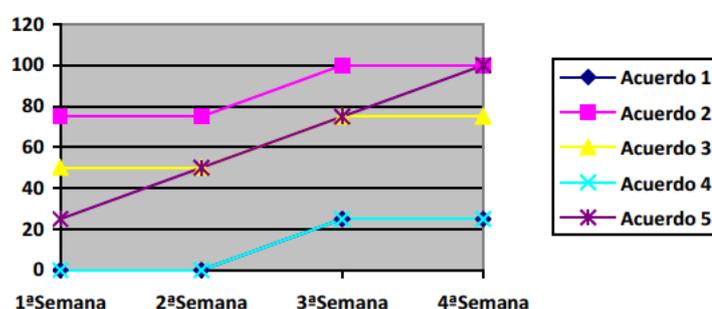


Fig.13. Gráfico relacionando A' y B' en diseño AB-A'B'

Para concluir señalaremos que la evaluación puede plantearse independientemente para cada uno de los modelos de evaluación propuestos o de forma combinada. La selección de uno o varios modelos está en función de las posibilidades y el interés del propio profesional, así como de la institución en que trabaja.

En algunos casos bastará con el juicio del profesional sobre el proceso de intervención, en otros se pretenderá conocer el grado de cumplimiento de objetivos. En otro momento puede introducirse un diseño más explicativo, intentando construir una teoría acerca de los fenómenos que intervienen en la resolución de los problemas. Es preciso utilizar instrumentos de valoración que permitan una mayor objetividad en el análisis de los resultados de la intervención que realizan los trabajadores sociales en el nivel microsocioal de intervención. En definitiva se trata de dar alguna estructura que fundamente el juicio del profesional en relación a la eficacia de su intervención y a posibilidad de aportar elementos teóricos a partir de la práctica profesional sobre las mejores formas de intervención para producir los cambios en la situación social en la que se desenvuelve el Trabajo Social Microsocial.

## BIBLIOGRAFIA

- Alter, C. y Evens, P. (1984). *Evaluating your Practice*. Nueva York: Springer
- Ander-Egg, E. (1985). *Metodología del trabajo social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Challis, D. y Davies, B.P.(1986). *Case management in Community Care*. Londres: Gover
- Cheetham, J., Fuller, R., McIvor, G. y Petch, A. (1992). *Evaluating Social Work Effectiveness*. Philadelphia: Open University Press
- Cook, T.D. y Reichardt, Ch.S. (1986). *Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Evaluativa*. Madrid: Morata
- De Schmidt, A y Gorey, K.M. (1997). Unpublished social work research: systematic replication of a recent meta-analysis of published intervention effectiveness research. *Social Work Research*, 21, 1
- Gaitán, L. (1993). Necesidades y temas de investigación social. En *Trabajo social e investigación*. Juárez, M. (ed). Madrid: Universidad pontificia de Comillas
- Gilgun, J.F. (1994). A case for Case Studies in Social Work Research. *Social Work*, 39,1.
- Jhonson, L. (1992). *Social Work Practice: A generalist approach*. Massachusetts: Allyn and Bacon (4ªed.).
- Kazi, A.F. y Wilson, J. (1996). Applying Single-Case Evaluation in Social Work. *The British Journal of Social Work* 26.
- Kiresuk,T.J. y Lund,S.H. (1977). Goal Attainment scaling. En Attkisson (eds.) *Evaluation of human service programs*. Nueva York: Academic Press.
- Lindsay, D. Y Kirk, S. (1992). The continuing crisis in social work research. *Journal of social work education*,28.
- Lishman, J. (1999). Introduction. *Evaluation and social work practice*. Ian Shaw y Joyce Lishman eds. Londres: Sage.
- Reid, W. J. y Zettergren, P. (1999). A perspective on empirical practice. *Evaluation and social work practice*. Ian Shaw y Joyce Lishman (eds). Londres: Sage.
- Reid, W.J. (1981). The effectiveness of Social Work: Recent evidence. En Golberg y Connelly (eds) *Evaluative Research in Social Care*. Londres: Heinemann.
- Rubin, A. y Knox, K.S. (1996). Data anaysis problems in sigle-case evaluatios: issues for research in social work practice. *Research on social work practice*, 6, 1.
- Schwartz, W, Zalba, R. (1971) *The Practice of Group Work* Nueva York: Columbia University Press