

ADAPTACIÓN DEL INVENTARIO PARA EL ANÁLISIS DE LA RELACIÓN DE AYUDA ENTRE EL TRABAJADOR SOCIAL Y PERSONAS O FAMILIAS EN EL CONTEXTO CHILENO

Sonia Romero Pérez

Denise Oyarzún Gómez

Julia Cerda

Cristóbal Dauvin Herrera

Universidad Tecnológica Metropolitana

Santiago – Chile

sromero@utem.cl

deniseoyarzun@gmail.com

jcerda@utem.cl

cristobal.dauvin@gmail.com

RESUMEN

En Chile la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Tecnológica Metropolitana tiene su origen como la Primera Escuela de Trabajo Social de América Latina fundada en 1925, siendo hasta la fecha una de las instituciones académicas más reconocidas en el país. El Trabajo Social se define en distintos niveles de intervención, uno de ellos, es el microsocio referido al individuo o familia, donde la relación de ayuda es el eje central de la praxis. La medición de la labor de los Trabajadores Sociales no ha sido suficientemente estudiada, y la revisión de la literatura muestra que a nivel nacional e internacional existen escasos instrumentos válidos y confiables que permitan evaluar la labor del Trabajador Social en la relación directa asociada a los procesos de ayuda. Por ello, el objetivo de la investigación es caracterizar la relación de ayuda profesional en el campo del Trabajo Social Familiar, a través de la adaptación, construcción y aplicación piloto de un Inventario. Se utilizará una metodología cuantitativa con estudio no experimental y transversal en una muestra intencionada de 20 estudiantes de pregrado de Trabajo Social en la Universidad Tecnológica Metropolitana de Chile. Entre los resultados, se distinguen los ítems que los estudiantes refieren con un mayor y menor nivel de realización en las respectivas dimensiones del instrumento, así como una reflexión académica y profesional de la relación de ayuda desde el Trabajo Social en chileno.

Palabras clave: Relación de Ayuda, Trabajo Social Familiar, Inventario

ABSTRACT

In Chile School of Social Work at the Metropolitan Technological University it originated as the First School of Social Work in Latin America founded in 1925, still far one of the most prestigious academic institutions in the country. Social work is defined at different levels of intervention, one of them is the micro referred to the individual or family, where the aid relationship is the core of praxis. Measuring the work of Social Workers has not been sufficiently studied, and review of the literature shows that national and international level there are few valid and reliable tools to assess the work of the Social Worker in direct relation to the processes associated Help. Therefore, the aim of the research is to characterize the relationship of professional help in the field of Family Social Work, through adaptation, construction and pilot Inventory application. A quantitative methodology is used with non-experimental and cross-sectional study in a purposive sample of 20 undergraduate students of Social Work at the Metropolitan Technological University of Chile. Among the results, the items that refer students with higher and lower level of achievement in the respective dimensions of the instrument, as well as academic and professional reflection of the aid relationship is distinguished from Social Work in Chile.

Keywords: Relationship Help, Family Social Work, Inventory

INTRODUCCIÓN

En Chile la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM) tiene su origen como la Primera Escuela de Trabajo Social de América Latina fundada en 1925, siendo hasta la fecha una de las instituciones educación superior más reconocidas en el país. Su misión es constituirse en una unidad académica que desarrolla, cultiva, transfiere y difunde el conocimiento científico, disciplinario, creativo e innovador en el ámbito del Trabajo Social.

En Trabajo Social la revisión de la literatura científica muestra que existen escasos instrumentos para evaluar cómo se desarrollan los procesos de ayuda profesional, es por ello que resulta relevante la adaptación, construcción y validación de un instrumento que permita medir la labor del Trabajador Social en el contexto chileno. Lo anterior, facilitará incorporar nuevos conocimientos científicos, a través de la mirada reflexiva y aportativa de la academia, contribuyendo a la vez al cumplimiento de la misión de la Escuela de Trabajo Social de la UTEM.

Al revisar la política pública nacional y los contextos actuales de intervención profesional, se observa que los procesos de ayuda se encuentran presentes de manera transversal en el trabajo con personas y familias. Así, los campos en que se desempeñan los Trabajadores Sociales chilenos, son las áreas de trabajo con familias en programas del sector público como oficinas de protección a la niñez, en centros de atención a las mujeres, a los adultos mayores, a niños preescolares, a los

niños y niñas en edad escolar, a jóvenes, en espacios laborales de las empresas públicas y privadas, entre otros a lo largo de todo el país.

Considerando que el objetivo central de la investigación es caracterizar la relación de ayuda profesional en el campo del Trabajo Social Familiar, a través de la adaptación, construcción y aplicación piloto de un Inventario, el presente artículo integrará cuatro apartados referidos al marco contextual y teórico, método, resultados y discusión. A través de estos cuatro apartados, la presente investigación pretende enfatizar en la reflexión académica y profesional de la relación de ayuda desde el Trabajo Social en Chile.

Los impactos de esta investigación refieren a la posibilidad de nutrir teórica y prácticamente la relación de ayuda para el ejercicio del Trabajo Social Familiar. Junto con ello los posibles ajustes en la formación de pregrado y/o postgrado en la Escuela de Trabajo Social de la UTEM. Así también, facilitará la discusión de un perfil de competencias actualizado de los Trabajadores Sociales respecto de su práctica profesional.

Por último, la escalabilidad de esta propuesta de investigación consiste en aplicar el Inventario de la relación de ayuda entre el Trabajador Social y la Persona o Familia a los profesionales que se formaron en las diferentes universidades chilenas a lo largo del país que integran la Red de Escuelas de Trabajo Social del Consorcio de Universidades del Consejo de Rectores, obteniendo así una investigación sobre el Trabajo Social Familiar a nivel nacional en Chile.

MARCO CONTEXTUAL

La Escuela de Trabajo Social de la Universidad Tecnológica Metropolitana tiene su origen en la Primera Escuela de Trabajo Social de Chile y América Latina: la Escuela de Servicio Social de la Junta de Beneficencia de Chile, fundada en 1925. Durante sus primeros años de funcionamiento entre 1925 y 1932, los cursos tuvieron una duración de dos años, cada uno de los cuales, era dividido en dos semestres, uno de invierno, donde se impartía enseñanza teórica, y el segundo de verano, en donde se realizaba la práctica. En 1932 aumentaron a tres y se agrega el requisito de realizar una memoria final para poder titularse. Para el año 1956, se realizaban cuatro años de estudio. Desde aquella fecha ha formado profesionales al alero de una universidad pública, desarrollando una mirada laica, humanista y pluralista de la sociedad y del mundo.

En el año 1949, la carrera asume el rango universitario y entre 1950 y 1952 pasa a depender académicamente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile. En el año 1953 la Escuela comienza a depender administrativa y financieramente del Servicio Nacional de Salud y Ministerio de Salubridad. En 1958, se crea el Instituto Superior de Servicio Social Dr. Alejandro del Río con el objetivo de mejorar la calidad de la educación que se impartía en las

Escuelas de Trabajo Social (en 1929 se había extendido la formación del Servicio Social a Concepción, Chillán, Antofagasta, Valparaíso, Viña del Mar y Lota).

En 1970, a raíz de la reforma universitaria, el Instituto pasa a formar parte de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Chile. González (2010) señala que en este período se inicia el proceso de reconceptualización de la profesión, el cual pretendía dejar atrás el asistencialismo para volcarse de lleno a la búsqueda de propuestas de cambio en las estructuras vigentes. La reconceptualización cuestiona fuertemente el rol asistencialista de la profesión y, como consecuencia, las metodologías y niveles de intervención, junto a las teorías, conceptos y marcos valóricos que sustentan el quehacer profesional.

El golpe de Estado en Septiembre de 1973 marca un hito sin precedentes para el Trabajo Social chileno. En este período, se “detienen abruptamente los procesos iniciados en la etapa anterior: se cierran Escuelas - algunas temporal y, otras, definitivamente - se expulsan docentes y alumnado y se restringe el número de vacantes” (Castañeda & Salame, 2010, p. 11).

Al iniciarse la década de los ochenta, la dictadura impulsa una nueva reforma del sistema educacional chileno, cuyo principal objetivo es abrir la actividad al sector privado. Para ello se dicta la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza, que suprime las sedes de las universidades nacionales - Universidad de Chile y Universidad Técnica del Estado - y, en su reemplazo, crea las universidades derivadas o regionales. Asimismo, permite la creación de universidades por parte del sector privado, y establece una clasificación en las carreras profesionales, delimitando aquellas que son exclusivamente universitarias y las que no lo son, siendo ubicado el Trabajo Social en esta última categoría (Castañeda & Salame, 2010).

El Departamento y Escuela de Trabajo Social de la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM) plantean en su misión constituirse en una unidad académica que desarrolla, cultiva, transfiere y difunde el conocimiento científico, disciplinario, creativo e innovador en el ámbito del Trabajo Social. Su propósito es, por medio del uso eficiente de los recursos de que disponga, contribuir al cuerpo de conocimiento disciplinario nacional, latinoamericano y mundial en el marco de la equidad, la justicia social y el desarrollo humano (UTEM, 2014).

Asimismo, cuenta con un acervo teórico y práctico respecto del perfil de competencias publicado en la Revista Cuaderno de Trabajo Social N° 3 del año 2006, orientado a reflexionar acerca de la formación que ha desarrollado el equipo docente de la UTEM. Se plantea que las competencias se transforman en algo relevante cuando se las conceptualiza como un saber y actuar con conciencia, un saber hacer para la transformación social, un saber cuyo sentido inmediato tiene que ver con la riqueza del mundo de las relaciones humanas y un saber con el qué y cómo se va actuar profesionalmente (Molina, 2006).

En el año 2015 se cumplen 90 años desde que el médico salubrista Alejandro del Río impulsara la creación de la primera Escuela de Servicio Social en Chile, fundada el 4 de mayo de 1925 y reconocida como la primera unidad especializada de formación social en Latinoamérica. Al

revisar en retrospectiva los avances del Trabajo Social obtenidos desde su fundación, se destaca el desarrollo del acervo especializado asociado a criterios técnicos de urgencia, pertinencia y oportunidad de la intervención social (Castañeda & Salamé, 2015).

MARCO TEÓRICO: RELACIÓN DE AYUDA PROFESIONAL

Para Moix (2004) el Trabajo Social se define como la actividad de ayuda técnica y organizada, ejercida sobre las personas, los grupos y las comunidades, con el fin de procurar su más plena realización y mejor funcionamiento social, y su mayor bienestar, mediante la activación de los recursos internos y externos, principalmente los ofrecidos por los Servicios Sociales y por las instituciones y los sistemas del Bienestar Social. Por tanto, la ayuda entendida como una interacción entre dos partes, es una cuestión intrínseca a los postulados de la profesión, cuyo fin último es el bienestar de la sociedad en su conjunto.

De esta manera, la familia se reconoce como la modalidad más antigua de intervención del Trabajo Social, constituyéndose en una de las principales áreas del ejercicio profesional. El Trabajo Social Familiar se define como: “una forma especializada de Trabajo Social que entiende como unidad de trabajo a la familia y sus relaciones familiares y considera el contexto en el cual ella está inserta. A través de éste se pretende atender los problemas psicosociales que afectan al grupo familiar, generando un proceso de relación de ayuda, que busca potenciar y activar tanto los recursos de las propias personas, como los de la familia y los de las redes sociales” (Donoso & Saldías, 1998, p. 6).

En la actualidad las familias tienen múltiples configuraciones y se encuentran sometidas a grandes presiones y demandas. A las funciones clásicas de reproducción, socialización y mantención, al grupo familiar se suman funciones de pertenencia e intimidad de todos sus miembros. El cumplimiento de todas estas funciones genera que la familia se enfrente a situaciones de conflicto o riesgo que se materializan en problemas tales como violencia intrafamiliar, deserción escolar, adicción a sustancias, entre otras. Los problemas se traducen en los motivos de consulta social, y es aquí donde se visualiza la intervención del Trabajo Social, en una relación que se establece por demanda espontánea o derivación (Bianchi, 1994).

De esta manera, el objetivo del Trabajo Social Familiar es modificar en la familia pautas disfuncionales de relaciones, tanto en su dimensión interna como externa y su principal sustento es la relación de ayuda entre la familia, estancada en su proceso evolutivo, y el Trabajador Social; en donde la responsabilidad en el establecimiento del vínculo es compartida (Bianchi, 1994; Donoso & Saldías, 1998; Rodríguez, 2010), forjando un proceso de transformación y cambio en las familias, ampliando sus marcos explicativos y generando nuevas estrategias de solución a sus problemas, es decir, la relación de ayuda es una expresión humana privilegiada que ofrece el marco adecuado para facilitar el desarrollo de las capacidades bloqueadas (Bermejo 1998)

El Trabajador Social focaliza su rol en lo educativo y movilizador de recursos, construyendo así una relación colaborativa y constructiva con las personas a quienes acompaña y contiene desde una posición de igualdad (Aylwin & Solar, 2002). Tal como lo señalan Cardona y Campos (2009) la relación de ayuda precisa generar un espacio de acogida en donde se revisa la demanda de la persona o familia, comprendiendo aquello que le aqueja para luego definir los objetivos que se pretenden lograr, precisando el contexto donde se trabajará. De la misma manera, el profesional debe integrar desde el inicio de la relación un proceso de desvinculación gradual, cuyo objetivo es conseguir la autonomía familiar, y de esa forma cerrar un proceso de intervención en plenitud (Rodríguez, 2010).

El Trabajo Social Familiar utiliza como principal herramienta la relación de ayuda existente entre Trabajador Social y Familia, por tanto, es importante señalar que en el ejercicio de su rol el profesional debe contar con competencias profesionales tales como: no juzgar, autodeterminación de las personas, utilización de todos los conocimientos de las ciencias sociales, habilidades para trabajar en equipos multidisciplinares, para el trabajo y gestión de red y para insertarse y formar parte de los sistemas de lenguaje de las familias. Además de competencias personales como espontaneidad, creatividad, flexibilidad, escucha activa, empatía, calidez, autoconocimiento, responsabilidad y compromiso con la familia y sus miembros a lo largo del proceso de ayuda (Donoso & Saldias, 1998; Rodríguez, 2010).

Por último, Rodríguez (2010) señala que esta interacción entre familia y profesional, influye también en el Trabajador Social, permitiéndole entre otros: estar más actualizado, movilizarle en la búsqueda de soluciones, sacar el sentido del humor para desdramatizar y conocer al ser humano en profundidad.

MÉTODO

La investigación se enmarca en la metodología cuantitativa. El diseño es no experimental de tipo transversal en que observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Los sujetos son observados en su ambiente natural, sin manipular las variables, porque el investigador no tiene control directo sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

La investigación tiene como objetivo caracterizar las formas de ayuda profesional en el campo del Trabajo Social con personas o familias en diferentes ámbitos laborales nacionales. Para ello, desde lo específico se busca 1) Determinar las propiedades psicométricas del instrumento del instrumento a través de su aplicación a una muestra de estudiantes de pregrado de la UTEM, 2) Nutrir conceptualmente la relación de ayuda en el Trabajo Social por medio de los resultados de la investigación y 3) Contribuir a la reflexión académica y profesional del perfil de competencias del Trabajo Social Familiar en torno a los resultados de la investigación.

Instrumento original

El Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador social y el Cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación-problema en su versión española corresponde a la autoría de la profesora Josefa Cardona Cardona del Departamento de Filosofía y Trabajo Social de la Universidad de las Islas Baleares (Cardona, 2008). El Inventario se constituye como un instrumento de auto-observación de la conducta profesional que permite valorar el nivel de importancia de cada uno de los criterios de intervención, así como la percepción del nivel de realización pragmático de los mismos.

El instrumento consta de 137 ítems que se agrupan en ocho dimensiones: la acogida inicial, la escucha y la ubicación de la demanda, la comprensión de la situación problema, subdividida en tres áreas generales (área personal-relacional, área ecológica-relacional, área económico-laboral), el proceso de concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo, deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros, construir una alianza de ayuda y definir el contexto de intervención profesional y final del encuentro (Cardona & Campos, 2009).

El Inventario pretende ser útil no solo para la investigación de los procesos implicados en la formulación de contextos, sino también para la supervisión, el entrenamiento y la formación. Asimismo, puede ser útil como guía y ser aplicado en el ámbito de las entrevistas que se realizan en los primeros encuentros hasta la determinación del contexto, dado que es fácil de ser adaptado en forma de protocolo (Cardona & Campos, 2009).

Participantes

La muestra intencionada de fase piloto a estudiantes de pregrado de la carrera de Trabajo Social de la UTEM. La aplicación online en la plataforma de formulario de *google* de la versión adaptada del Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador Social y Persona o Familia, se realizó cumpliendo con las leyes y prácticas profesionales relativas al uso de tests que estén vigentes en Chile (Lira, 2008). El Inventario se aplicó de forma voluntaria durante el período de vacaciones de la UTEM a 20 estudiantes (6 varones y 14 mujeres) con una edad comprendida entre los 20 y los 28 años ($M= 24$; $DS=2.69$). Todos ellos eran estudiantes de 3º, 4º y 5º que habían realizado una práctica profesional supervisada por un docente de la Escuela de Trabajo Social.

Procedimiento

La adaptación del Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador social y el Cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación-problema, se siguió por la 2º edición de las directrices de la Comisión Internacional de Test (ITC) para la adaptación de los tests de unas culturas a otras (Muñiz, Elosua, & Hambleton, 2013) y las normas para el desarrollo y revisión de estudios instrumentales de Carretero-Dios y Pérez (2005). La elección de ese instrumento específico se basó en que es una medida que cuenta con un amplio respaldo teórico en su construcción, pero requiere una adaptación al contexto laboral chileno.

Antes de comenzar con la adaptación del Inventario se obtuvieron los permisos pertinentes de quien ostenta los derechos de propiedad intelectual del instrumento. De esta manera, en el mes de octubre de 2015 se solicitó a la profesora Josefa Cardona Cardona través de un correo electrónico el uso del Inventario para realizar un proceso de adaptación y validación del instrumento al contexto laboral de Trabajadores Sociales chilenos. Tal como se constata en la comunicación electrónica la Dra. Cardona aceptó la solicitud de adaptación a una versión chilena.

En el proceso de adaptación del Inventario las investigadoras examinaron de manera individual el instrumento, determinando que ítems debían mantenerse, reformularse o eliminarse. Luego en una revisión colectiva se determinó eliminar 35 ítems y de reformular 49 ítems, considerando el contexto nacional donde será aplicado el inventario. El equipo de investigación, ajustó en conjunto los ítems reformulados en función de las siguientes recomendaciones de Asún (2006) y Hambleton y Zenisky (2011): 1) Adapte el lenguaje a las personas a las que va a aplicar el instrumento, 2) Intente que en cada formulación exista sólo una idea, 3) Trate que la redacción de sus preguntas nunca tenga más que 20 palabras y 4) Las afirmaciones deben tener más o menos la misma longitud. Además, se decidió descartar el área de Deontología, principios y valores, ya que se valora que estos se encuentran presentes de manera transversal en los ítems propuestos originalmente.

Luego se solicitó a tres jueces expertos- Trabajadores Sociales -, con amplia experiencia profesional y académica- que revisen el Inventario adaptado, a través de una pauta de evaluación en que cada ítem es medido en función de su claridad de la redacción, la posible inducción a la respuesta y el uso de lenguaje adecuado. Además se solicitó que ubiquen los ítems de acuerdo a las dimensiones o áreas establecidas y presenten observaciones si lo encuentran pertinente. La evaluación de los jueces expertos fue integrada a un consolidado, que permitió realizar modificaciones en la redacción de ítems y la generación de nuevos ítems en función de los elementos teórico-prácticos presentes en el ejercicio profesional chileno.

El Inventario adaptado a una versión chilena consta de 100 ítems o criterios de realización, que están estructurados en 6 dimensiones. La secuencia con la que están formulados los ítems, dan cuenta del procedimiento para el desarrollo de los primeros encuentros de una relación de ayuda profesional. La primera dimensión dice relación con la acogida inicial que cuenta con 9 ítems, la segunda con la ubicación de la demanda que cuenta con 5 ítems, la comprensión de la situación

problema, se ha subdividido a su vez en tres áreas generales: Área personal-relacional, con 14 ítems, el área ecológica-relacional con 13 ítems y el área económico-laboral con 3 ítems, la construcción de la alianza de ayuda tiene 25 ítems, el acuerdo de intervención considera 24 ítems y finalmente el contexto de intervención profesional que consigna 6 ítems (ver Tabla 1).

Tabla 1. Diseño de la Tabla de Especificaciones del Inventario adaptado

Dimensión	Nº ítems
Acogida inicial	9
Ubicación de la demanda	5
Comprensión de la situación problema	
Área personal-relacional	14
Área ecológica-relacional	13
Área económico-laboral	3
Construir una alianza de ayuda	25
Construir un acuerdo de intervención	24
Contexto de intervención profesional	6
Total	100

Fuente: Elaboración propia

La definición operacional de las dimensiones del Inventario adaptado a la versión chilena se presenta en la Tabla 2. La construcción de estas definiciones se basó en la literatura referida por Cardona y Campos (2009) en el artículo en que se presenta el Inventario.

Tabla 2. Definición operacional de las dimensiones del Inventario

Dimensión	Definición
Acogida inicial	Se refiere al recibimiento que se ofrece a una persona o familia cuando llega a solicitar atención a los distintos servicios sociales
Ubicación de la demanda	Se refiere a la acción realizada por una persona o familia que tienen la iniciativa de relacionarse con el trabajador social para resolver el problema que le afecta
Área personal-relacional	Es el ámbito de conocimiento de las características individuales, familiares, sociales y su correspondiente relación con el entorno inmediato.
Área ecológica-relacional	Este ámbito se refiere a la reciprocidad entre el individuo y su relación con el medio teniendo en cuenta el entorno.
Área económico-laboral	En esta área se encuentra la relación de las personas y sus familias con los diversos factores económicos, entendiendo estos como diversos recursos que le posibilitan la mantención y su calidad de vida contando para ello con ingresos provenientes de su trabajo.
Alianza de ayuda	Es el vínculo que se establece entre el trabajador social, la persona y la familia sustentado en el respeto mutuo, la aceptación y la valoración de los recursos personales, sociales implicados en la situación
Acuerdo de intervención	Es el instrumento, que ya sea escrito o verbal proporciona al trabajador social y a la persona o familia un compromiso que se explicita para obtener por una parte el compromiso y motivación para el logro de objetivos de cambio.
Contexto de intervención	Está dado por el lugar o espacio en donde se construye la relación de ayuda, mediado por una estructura que puede ser organizacional, institucional o social.

Fuente: Elaboración propia

Formato del Inventario

Respecto al formato final del Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador Social y Personas o Familias en su versión chilena, en la Tabla 3 se presentan sus principales características de aplicación a Trabajadores Sociales que se desempeñan laboralmente en diferentes ámbitos de trabajo públicos o privados en Chile.

Tabla 3. Formato del Inventario

Nombre	Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador Social y Personas o Familias
Nº de ítems	100
Nº de dimensiones	8
Tipo	Escala de comportamiento típico
Tiempo	30 a 40 minutos
Tipo de preguntas	Preguntas de respuesta intervalar
Tipo de respuestas	Nivel de Realización: Nunca (1), Esporádico (2), Frecuente (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)
Aplicación	Autoadministración
Población objetivo	Trabajadores Sociales chilenos
Interpretación del puntaje	Puntuaciones altas indicarían que la persona realiza en alguna medida la conducta que se presenta en el ítem

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS

Los resultados obtenidos dan cuenta de las experiencias y prácticas profesionales hasta el momento desarrolladas por los estudiantes de Trabajo Social como parte de su proceso de formación profesional. Los descriptivos en cuanto a la media o promedio, desviación estándar, mínimo y máximo de los 100 ítems contenidos en las 8 dimensiones del Inventario se presentan en la Tabla 4. Los resultados serán presentados en función de los ítems que obtienen mayor y menor promedio en su respectiva dimensión.

Tabla 4. Descriptivos Inventario

Ítems	M	DS	Mín.	Max.
1 El Trabajador Social recibe a la persona o familia	4.63	.496	4	5
2 Presentación recíproca entre Trabajador Social y la persona o familia	4.58	.769	2	5
3 Mirar a los ojos y/o dar la mano y/o invitar a tomar asiento a la persona o familia	4.74	.452	4	5
4 Dirigirse a la persona o familia y por sus nombres	4.63	.684	3	5
5 Realizar una breve explicación sobre la función de la institución y en qué consiste la labor del Trabajador Social	4.11	.875	3	5
6 Establecer la confidencialidad como parte del encuadre en la intervención. salvo cuando se encuentre en peligro la persona o	4.63	.684	3	5

algún miembro de la familia				
7 Informar como parte del encuadre que se tomaran notas que permitirán conocer la situación que les aqueja	3.53	1.429	1	5
8 Consultar datos generales que facilitan el conocer a las personas para completar la ficha social	4.79	.535	3	5
9 Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia	4.84	.375	4	5
10 Consultar nuevamente a la persona o familia cuando no se entienden palabras o relatos	4.63	.597	3	5
11 Entender cómo han pensado que se concrete la intervención del Trabajador Social	3.84	1.119	1	5
12 Valorar la manera como la persona o familia presenta la demanda	4.21	1.084	1	5
13 Conocer la relación que propone la persona o familia en la vinculación que pretende establecer con el Trabajador Social	3.95	1.079	1	5
14 Reconocer que la actitud positiva del Trabajador Social es fundamental para que el acuerdo sea constructivo	4.58	.838	2	5
15 Conocer la etapa de ciclo vital en la que se encuentra la persona o familia para contextualizar los marcos explicativos de la situación problema	4.26	.933	2	5
16 Conocer si los miembros de la familia están al tanto de la situación problema	4.47	.841	2	5
17 Elaborar con la persona o la familia su genograma y ecomapa para conocer su composición familiar. las relaciones entre sus miembros y con su red de apoyo	4.21	.918	2	5
18 Identificar con la persona o familia el momento en el cual aparece el problema, en qué situación o contexto, los acontecimientos que lo precipitan y las fuerzas que lo mantienen	4.37	.684	3	5
19 Señalar a la persona o familia aquellas interacciones de su repertorio que reflejan fuerza y competencia	4.11	.875	2	5
20 Identificar comportamientos y/o situaciones de riesgo y de protección que esté viviendo la persona o familia	4.53	.697	3	5
21 Conocer de la salud física y mental de las personas y sus familias y como estas influye en sus dinámicas	4.74	.562	3	5
22 Conocer los recursos. fortalezas y debilidades que presenta la persona o familia	4.68	.478	4	5
23 Conocer la disposición y motivación que tiene la persona o familia frente a su situación problema	4.58	.607	3	5

24 Valorar las experiencias anteriores de la persona o familia con otros servicios y profesionales cómo una información valiosa para ambos	4.26	.991	2	5
25 Evaluar la influencia que tiene para la solución del problema de la persona o familia la intervención de distintas instituciones	4.11	.875	2	5
26 Evaluar la influencia del contexto inmediato en el desarrollo de la persona o familia	4.32	.885	2	5
27 Hacer uso de la visita domiciliaria como forma acordada previamente con la persona o familia para generar confianza y respeto en la relación de ayuda	4.42	.769	3	5
28 Conocer la etapa de ciclo vital en la que se encuentra la persona o familia para contextualizar los marcos explicativos de la situación problema	4.37	.831	3	5
29 Evaluar las informaciones que llegan procedentes de otros profesionales o de personas próximas a la familia	4.26	.872	3	5
30 Conocer los elementos de la situación que han sido constantes a través del tiempo y que han ido configurado la situación problema de esta persona o familia	4.63	.831	2	5
31 Conocer los elementos que han facilitado la mantención de la situación problema en la persona o familia como también aquellos elementos contextuales que han activado la situación	4.63	.831	2	5
32 Identificar en la persona o familia conductas que facilitan el cambio frente a situaciones de adversidad	4.58	.838	2	5
33 Valorar el grado de influencia de los elementos relacionados con el contexto ambiental. cultural y social de la situación problema planteada	3.95	1.129	2	5
34 Identificar cuántos y cuáles son los sistemas profesionales y personas significativas vinculados con el caso	4.37	.955	2	5
35 Saber cuánto tiempo llevan trabajando en el caso. la frecuencia de contactos y el vínculo actual de su relación	4.42	.961	2	5
36 Identificar como los otros servicios sociales definen el problema de la persona o familia y a su vez como proponen se puede resolver	3.47	1.073	1	5
37 Conocer la situación de la vivienda y su contexto inmediato en relación a la situación problema	4.37	.831	3	5
38 Realizar entrevistas en el domicilio para conocer cómo esto puede relacionarse con la situación problema	4.42	.769	3	5

39	Conocer si la persona o familia participa o se aísla en términos sociales	4.53	.697	3	5
40	Comprender junto a la persona o familia usuaria. qué elementos del entorno influyen en su situación y cómo lo hacen	4.47	.612	3	5
41	Identificar las áreas con la persona o familia relacionadas con el problema (laboral, relacional, económica, salud, vivienda)	4.74	.452	4	5
42	Conocer la situación laboral de los miembros de la familia y su relación con el mercado laboral	4.74	.452	4	5
43	Conocer la situación económica de la familia para determinar si las necesidades básicas para la supervivencia y el desarrollo están cubiertas	4.63	.597	3	5
44	Evaluar si es oportuno otorgar el recurso solicitado por la persona o familia de forma literal o si no lo es	4.63	.684	3	5
45	Reforzar de manera positiva el que hayan llegado a pedir ayuda. mostrando interés a través de las preguntas que permiten conocerlos	4.47	.841	2	5
46	Reconocer los esfuerzos que la persona o la familia ha tenido que poner en marcha para solicitar ayuda	4.68	.749	2	5
47	Mantener contacto visual. postura corporal que dé cuenta del interés por recibir demanda	4.68	.478	4	5
48	Estar atento a la expresión de sentimientos y significados que la persona o familia entregan a los hechos vividos en relación a la situación problema	4.84	.501	3	5
49	Escuchar evitando recurrir a interpretaciones que pueden contribuir a imponer ideas a la persona o familia que acude	4.58	.507	4	5
50	Establecer un vínculo con la persona o familia para exponer sus problemas y necesidades que dicen relación con la demanda	4.53	.772	3	5
51	Ser respetuosos con la situación que la persona o familia plantea, mantener silencios, contacto visual y postura corporal acorde a la situación	4.79	.535	3	5
52	Conocer los valores familiares y sociales a los que adhiere la persona o familia en relación a la situación problema	4.53	.964	2	5
53	Reconocer como Trabajador Social los valores presentes en su persona para así permitir la expresión de la persona o familia	3.95	1.545	1	5
54	Si es necesario. redefinir la relación propuesta por la persona o familia para construir una relación colaborativa	4.37	1.012	2	5
55	Analizar la demanda junto con la persona o familia para	4.47	.697	3	5

comprender la finalidad que esta persigue				
56 Establecer un diálogo que permita comprender junto a la persona o familia la situación problema y las explicaciones que se tienen de ella	4.79	.419	4	5
57 Mantener una actitud positiva de refuerzo cuando la persona o familia señala mejoras en su situación	4.74	.562	3	5
58 Mantener una actitud positiva de refuerzo cuando la persona o familia señala retrocesos en la situación	4.68	.671	3	5
59 Reforzar de manera positiva los valores y fortalezas que posee la persona o familia	4.58	.838	2	5
60 Ser optimistas y positivos en torno a las posibilidades de solución de los problemas de la persona o familia	4.63	.684	3	5
61 Identificar con la persona o familia las situaciones o conductas que contribuyen a modificar la situación problema	4.47	1.020	1	5
62 Definir los objetivos de forma que la responsabilidad y la competencia en los logros sean atribuidas a la persona o familia	4.68	.478	4	5
63 Reconocer el esfuerzo que está realizando la persona o familia para definir los objetivos, las áreas, las prioridades	4.53	.841	2	5
64 Construir un acuerdo flexible que favorezca el cambio en la persona o familia desde la colaboración mutua y la confianza	4.37	.895	2	5
65 Evaluar junto a la persona o familia como se siente frente al estilo de relación con el Trabajador Social por el respeto y dignidad que el merece	3.74	1.408	1	5
66 Generar confianza en la relación de ayuda: la motivación para el cambio y la cooperación en la relación de ayuda es mutua	4.63	.761	2	5
67 Establecer el espacio de ayuda como una instancia de seguridad y tranquilidad para la persona o familia	4.58	.769	2	5
68 Reforzar las capacidades de la persona o familia como también su poder frente a las diversas situaciones que enfrenta	4.58	.692	3	5
69 Construir la relación de ayuda desde una consideración positiva hacia la persona o familia	4.63	.684	3	5
70 Conocer cómo la persona o familia se verá perjudicada y/o beneficiada por el cambio que la demanda introducirá	4.58	.769	2	5
71 Explorar con la persona o familia sus expectativas de éxito y de fracaso frente a la situación planteada	4.47	.964	1	5
72 Reconocer el Trabajador Social su motivación e implicación con la persona o familia en la construcción de soluciones	4.16	1.214	1	5

73	Reforzar la intervención para que la persona o familia reconozca y utilice sus recursos personales o sociales en la resolución del problema	4.42	.769	2	5
74	Clarificar cual es papel del Trabajador Social en la red asistencial que está actuando en el caso	4.47	.772	2	5
75	En caso necesario. redefinir la demanda con la finalidad de ofrecer una propuesta que responda a la necesidad de la persona o familia	4.42	.838	2	5
76	Conjuntamente con la persona o familia. concretar las áreas en que valora necesaria la ayuda del trabajador social	4.21	.787	2	5
77	Construir junto a la persona o familia objetivos alcanzables a corto plazo. que puedan ser evaluados en un tiempo determinado	4.42	.769	3	5
78	Definir los objetivos de forma congruente con el contexto relacional acordado con la persona o familia y en el marco del servicio en donde se ubica la ayuda	4.58	.607	3	5
79	Diferenciar los objetivos a alcanzar para cada nivel de intervención (individual, familiar, parental, filial, conyugal, grupal o comunitario)	4.47	.772	3	5
80	Evaluar periódicamente teniendo en cuenta en cada momento del proceso, las interrelaciones entre las acciones/intervenciones/ actitudes del Trabajador social y de otros profesionales del caso	4.26	.991	2	5
81	Conocer el grado de satisfacción de la persona o familia en función de los resultados alcanzados	4.32	1.003	2	5
82	Acompañar a la persona o familia en el proceso de cambio otorgándole la responsabilidad y el poder para lograrlo	4.63	.761	2	5
83	Al final del encuentro, el Trabajador Social resume o recapitula lo dicho en el encuentro	4.68	.582	3	5
84	Al final del encuentro, formular una opinión sobre el proceso realizado desde una connotación positiva. elogiando su participación y disposición	4.16	1.167	1	5
85	Al final del encuentro, el trabajador social destaca los intereses que han compartido la persona o familia en el transcurso de la intervención	4.21	1.182	1	5
86	Al final del encuentro, solicitar a la persona o familia. si quieren añadir o cuestionar algún punto del resumen	4.53	.905	2	5
87	Si la relación no va a tener continuidad, finalizar de forma tal.	4.53	.841	2	5

que la persona o familia pueda volver si lo necesita en un futuro				
88 Registrar el proceso realizado: contenidos más significativos, el clima de la entrevista, los objetivos y acuerdos alcanzados. los recursos utilizados	4.74	.562	3	5
89 Autoevaluar la intervención para planificar el nuevo encuentro	4.37	.831	2	5
90 Conocer cómo la persona o familia se verá perjudicada y/o beneficiada por el cambio que la demanda introducirá	4.47	.697	3	5
91 Explorar con la persona o familia sus expectativas de éxito y de fracaso frente a la situación planteada	4.42	.838	3	5
92 Reconocer el Trabajador Social su motivación e implicación con la persona o familia en la construcción de soluciones	4.11	1.329	1	5
93 Reforzar la intervención para que la persona o familia reconozca y utilice sus recursos personales o sociales en la resolución del problema	4.58	.607	3	5
94 Clarificar cual es papel del Trabajador Social en la red asistencial que está actuando en el caso	4.47	.841	2	5
95 Conocer si la persona o familia está recibiendo ayuda de otros servicios o si la recibió en el pasado	4.58	.769	2	5
96 Establecer una relación de colaboración con otros profesionales de otras áreas presentes en el caso desde una relación de complementariedad	4.42	1.071	2	5
97 Valorar el número, la calidad y la disponibilidad de los apoyos sociales que están presentes en este momento vital de la persona o familia	4.42	.692	3	5
98 Revisar en la evaluación del proceso si la dependencia entre la persona o familia y la institución va disminuyendo	3.74	1.327	1	5
99 Reconocer el tipo de contexto en que se inicia la relación de ayuda con la persona o familia para establecer el tipo de intervención	4.47	.841	2	5
100 Informar sobre los aspectos que definen el contexto de intervención profesional acordado	4.63	.597	3	5

Fuente: Elaboración propia

Respecto de la dimensión acogida inicial que integra los ítems del 1 al 9, se observa que el ítem que obtuvo un mayor nivel de realización de parte de los estudiantes de pregrado de Trabajo Social fue “Consultar datos generales que facilitan el conocer a las personas para completar la ficha

social” (M= 4.79, D.S.= .535) y con menor promedio “Informar como parte del encuadre que se tomaran notas que permitirán conocer la situación que les aqueja” (M= 3.53, D.S.= 1.429).

En la dimensión ubicación de la demanda (ítems 10 al 14) el ítem con mayor promedio fue “Consultar nuevamente a la persona o familia cuando no se entienden palabras o relatos” (M= 4.63, D.S.= .597) y con menor promedio “Entender cómo han pensado que se concrete la intervención del Trabajador Social” (M= 3.84, D.S.= 1.119)

La dimensión personal/relacional se compone de las preguntas 15 al 28, siendo el ítem “Conocer de la salud física y mental de las personas y sus familias y como estas influye en sus dinámicas” el que obtuvo mayor promedio (M= 4.74, DS=.562) y los ítems con menor promedio fueron “Señalar a la persona o familia aquellas interacciones de su repertorio que reflejan fuerza y competencia” (X=4.11, DS=.875) y “Evaluar la influencia que tiene para la solución del problema de la persona o familia la intervención de distintas instituciones” (M= 4.11, DS=.875).

La dimensión ecológica / relacional (ítems 29 al 41) presenta al ítem “Identificar las áreas con la persona o familia relacionadas con el problema (laboral, relacional, económica, salud, vivienda) (M=4.74, DS=.452) y con menor promedio “Identificar como los otros servicios sociales definen el problema de la persona o familia y a su vez como proponen se puede resolver” (M=3.47, DS=1.073).

En la dimensión económica laboral (ítems 42 al 44) con mayor promedio se encuentra “Conocer la situación laboral de los miembros de la familia y su relación con el mercado laboral” (M=4.74, DS=.452), con menor promedio los otros dos ítems “Conocer la situación económica de la familia para determinar si las necesidades básicas para la supervivencia y el desarrollo están cubiertas” (M=4.63, DS=.597) y “Evaluar si es oportuno otorgar el recurso solicitado por la persona o familia de forma literal o si no lo es” (M=4.63, DS=.684).

La dimensión alianza de ayuda (ítems 45 al 69) con mayor promedio “Ser respetuosos con la situación que la persona o familia plantea, mantener silencios, contacto visual y postura corporal acorde a la situación” (M=4.79, DS=.535) y con menor promedio “Evaluar junto a la persona o familia como se siente frente al estilo de relación con el Trabajador Social por el respeto y dignidad que el merece” (M=3.74, DS=1.408).

En la dimensión acuerdo de intervención (ítems 70 al 94) se observó que la pregunta con mayor promedio “Registrar el proceso realizado: contenidos más significativos, el clima de la entrevista, los objetivos y acuerdos alcanzados, los recursos utilizados” (M=4.74, DS=.562) y con menor promedio “Reconocer el Trabajador Social su motivación e implicación con la persona o familia en la construcción de soluciones” (M=4.11, DS=1.329)

La última dimensión contexto de intervención (ítems 95 al 100) se identificó que el ítem con mayor promedio fue “Informar sobre los aspectos que definen el contexto de intervención profesional acordado” (M=4.63, DS=.597) y con menor promedio “Revisar en la evaluación del

proceso si la dependencia entre la persona o familia y la institución va disminuyendo” (M=3.74, DS=1.327).

En el Inventario los ítems que registraron una mayor nivel de realización se vinculan con aspectos centrales y que fundamentan los principios éticos de la profesión (Ser respetuosos con la situación que la persona o familia plantea, mantener silencios, contacto visual y postura corporal acorde a la situación). Además de aquellos propios de la etapa de diagnóstico y recolección de datos (Consultar datos generales que facilitan el conocer a las personas para completar la ficha social, conocer de la salud física y mental de las personas y sus familias y como estas influye en sus dinámicas y conocer la situación laboral de los miembros de la familia y su relación con el mercado laboral).

Los ítems con menor nivel de realización fueron aquellos que requieren un mejor dominio profesional como la gestión de redes (Identificar como los otros servicios sociales definen el problema de la persona o familia y a su vez como proponen se puede resolver) y el proceso de desvinculación de la intervención (Revisar en la evaluación del proceso si la dependencia entre la persona o familia y la institución va disminuyendo).

El Inventario finaliza con una pregunta abierta de carácter optativa y que es contestada solo por 5 de los encuestados. Los comentarios de los informantes se refieren, por un lado, a la valoración positiva del estudio, señalando un par de estudiantes lo interesante del estudio y agradeciendo la iniciativa dirigida a los jóvenes de la carrera. Por otro lado, se menciona la extensa lista de ítems para caracterizar la relación de ayuda o ítems similares o repetidos (Me parece interesante el instrumento y las dimensiones seleccionadas, pero existieron una o dos preguntas que fueron poco claras, y las cuales se podían interpretar de varias maneras).

DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue caracterizar la relación de ayuda profesional en el campo del Trabajo Social Familiar, a través de la adaptación, construcción y aplicación piloto de un Inventario en una muestra de estudiantes de Trabajo Social de la UTEM. Tal como se constata en este artículo el objetivo se cumplió satisfactoriamente. Además, la aplicación de un estudio piloto para actualizar conocimientos en el área, por parte del cuerpo académico del Departamento y Escuela de Trabajo Social de la UTEM, resulta de gran interés, ya que constituye un insumo que posibilita el acervo de conocimientos académicos del tema.

El Trabajo Social con Familias es uno de los niveles de intervención más antiguos de la profesión y el vínculo entre familia y Trabajador Social es el principal sustento para la transformación social en este nivel. La forma en que la investigación fue planteada a través de la aplicación de un piloto denota la rigurosidad científica de la investigación, la cual pretende

desarrollarse a cabalidad durante el año 2016, introduciendo ajustes al instrumento ya testeado y aplicando el Inventario a la muestra de profesionales de pre y postgrado del Departamento y Escuela de Trabajo Social de la UTEM.

Los resultados del Inventario muestran que los ítems que registraron un mayor nivel de realización fueron los aspectos centrales y que fundamentan los principios éticos del Trabajo Social y aquellos propios de la etapa de diagnóstico y recolección de datos de la persona o familia. Los ítems con menor nivel de realización fueron los que requieren un mejor dominio profesional como la gestión de redes y el proceso de desvinculación de la intervención.

Las limitaciones del presente estudio refieren al tamaño de la muestra, debido a que la aplicación del Inventario se realizó durante el período de vacaciones universitarias. El tamaño muestral obtenido no permitió realizar el análisis de confiabilidad del Inventario, el análisis factorial exploratorio, y el análisis factorial confirmatorio, siendo estas técnicas las más recomendadas para validar un nuevo instrumento. Otra limitación refiere a la extensión del Inventario, que según los comentarios de los estudiantes la lista de ítems fue muy extensa para caracterizar la relación de ayuda entre el Trabajador Social y la persona o familia.

Las futuras líneas de investigación que ofrece este estudio se relacionan con generar conocimientos de calidad en virtud de un elemento crucial en la intervención social, aplicada primeramente a un conjunto de profesionales egresados de la Universidad Tecnológica Metropolitana. Así también, una mayor escalabilidad de la investigación con posibilidades de replicabilidad en otros planteles de educación superior a nivel nacional a través de la Red de Escuelas de Trabajo Social del Consorcio de Universidades del Consejo de Rectores.

REFERENCIAS

- Asún, R. (2006). Construcción de cuestionarios y escalas: El proceso de la producción de información cuantitativa. En M. Canales (Coord.-Ed.), *Metodologías de la investigación social. Introducción a los oficios* (pp. 63-113). Santiago: LOM Ediciones.
- Aylwin, N., & Solar, M. (2002). *Trabajo social familiar*. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Bianchi, E. (1994). *El Servicio Social como proceso de ayuda*. España: Paidós.
- Cardona, J. (2008). *Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador social y el Cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación-problema*. N° de Asiento Registral 00/2008/5206. RCPI. Madrid, Ministerio de Cultura.
- Cardona, J. & Campos, J. F. (2009). Cómo determinar un contexto de intervención: Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador/a Social y el Cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema. *Portularia*, 9(2), 17-35.

- Carretero-Dios, H. & Pérez, C. (2005). Normas para el desarrollo y revisión de estudios instrumentales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 5, 521-551.
- Castañeda, P., & Salamé, A. M. (2010). Perspectiva histórica de la formación en Trabajo Social en Chile. *Revista electrónica de Trabajo Social*, 1(1), 21-42.
- Castañeda, P., & Salamé, A. M. (2015). A 90 años de la creación de la primera Escuela de Trabajo Social en Chile y Latinoamérica, por el Dr. Alejandro del Río. *Revista médica de Chile*, 143(3), 403-404.
- Donoso Díaz, M.& Saldías, P. (1998). *Modelo de Intervención para el Trabajo Social Familiar*. Ed. UC Blas Cañas. Serie 7 Material de Apoyo a la Docencia, Santiago, Chile.
- Hambleton, R.K., & Zenisky, A.L. (2011). Translating and adapting tests for cross-cultural assessments. In D. Matsumoto & F.J.R. van de Vijver (Eds.), *Cross-cultural research methods in psychology* (pp. 46-70). Nueva York: Cambridge University Press.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Lira, E. (2008). *Bioética en investigación en ciencias sociales*. Santiago: Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología-CONICYT.
- Moix Martínez M. (2004) El Trabajo Social y los Servicios Sociales. Su concepto. *Cuadernos de Trabajo Social*, 132(17), 131-141.
- Molina I. (2006). Aportes del desarrollo personal a las competencias del ser en el marco del nuevo plan de estudios de la carrera de trabajo social de la UTEM. *Cuaderno Trabajo Social*, 3, 56-74.
- Muñiz, J., Elosua, P., & Hambleton, R. (2013). Directrices para la traducción y adaptación de los tests: Segunda edición. *Psicothema*, 25(2), 151-157.
- Rodríguez, N. (2010) De la Relación de Ayuda en la Intervención Social Universidad de Navarra Documentos de Trabajo Social. *Revista de Trabajo Social y Acción Social*, 48.
- Universidad Tecnológica Metropolitana (2014). *Escuela de Trabajo Social*. Manuscrito sin publicar. Santiago: Autor.