COMUNICACIÓN IX CONGRESO DE FACULTADES DE TRABAJO SOCIAL

Jaén 2012

TÍTULO

INVESTIGACIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL: LA EXPERIENCIA DEL PROYECTO INCASS SOBRE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES¹

AUTORES

Víctor M. Giménez-Bertomeu

Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales

Universidad de Alicante

RESUMEN

La comunicación presenta un avance de resultados así como algunas conclusiones preliminares del proyecto de investigación en curso “Indicadores de calidad en los Servicios Sociales” (INCASS) (CSO2008-04359/SOCI), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación de España (Plan Nacional I+D+i 2008-2011) y desarrollado por un equipo de trabajadores sociales. La finalidad del proyecto ha sido conocer los estándares de calidad necesarios en los Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP) desde la perspectiva integrada de tres tipos de participantes (usuarios, profesionales y empleadores). El ámbito territorial de estudio ha comprendido los SSAP de tres Comunidades autónomas: Comunidad de Madrid, Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y Comunidad Valenciana. Así, han participado 43 municipios de las Comunidades autónomas mencionadas, de tamaños poblacionales diferentes. En cuanto a los métodos, la investigación ha tenido una orientación cualitativa, combinando la recopilación y análisis de bibliografía y de fuentes secundarias con la investigación a partir de fuentes primarias (grupos de discusión y entrevistas en profundidad). En la fase empírica, los datos han sido obtenidos de 9 grupos de discusión de profesionales (N=49; n=44; 93% participantes), 7 grupos de discusión de directivos (N=83; n=77;

¹ Trabajo realizado en el marco del Proyecto de investigación "Indicadores de calidad en los Servicios Sociales (INCASS)" (CSO2008-04359/SOCI), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación (Dirección General de Programas y Transferencia de Conocimiento). Plan Nacional I+D+i 2008-2011. Director: Víctor M. Giménez Bertomeu.

90% participantes) y 61 entrevistas a personas usuarias (N=64; n=61; 95% participantes). El análisis de datos actualmente en curso se realiza tanto de forma desagregada (por tipo de buenas prácticas, tipo de participante y comunidad autónoma) como agregada, integrando las perspectivas territorial y de los diferentes tipos de participantes. El proyecto prevé como resultados clave sendas Guías de Buenas prácticas para empleadores y para profesionales de los SSAP, que se encuentran en fase de elaboración. Tras una presentación más detallada del proyecto, la comunicación finaliza presentando un avance de resultados y algunas conclusiones preliminares derivadas de los mismos, especialmente en su dimensión metodológica pero también empírica.

PALABRAS CLAVE

Investigación, calidad, Servicios Sociales de Atención Primaria

INTRODUCCIÓN

El proyecto “Indicadores de calidad en los Servicios Sociales” (INCASS) (CSO2008-04359/SOCI) se gesta a finales de 2007 en el Grupo de Investigación sobre Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Alicante (GITSSS), y a él se incorporan otros miembros del Dpto. de Trabajo Social y Servicios Sociales de dicha universidad. En 2008, el proyecto se presenta a la Convocatoria de ayudas a proyectos I+D del Ministerio de Ciencia e Innovación (Plan Nacional I+D+i 2008-2011) de ese año, en el marco de la cuál es aprobado y financiado para el período 2008-2011.

Finalidad y fundamentación del proyecto

La finalidad del proyecto es conocer los estándares de calidad necesarios en los Servicios Sociales, a través de la identificación de buenas prácticas de profesionales y empleadores de los Servicios Sociales de Atención Primaria prestados por la Administración local, desde la perspectiva integrada de usuarios, profesionales y empleadores de dichos servicios.

La necesidad de desarrollo de este proyecto viene motivada por:

- La escasa implantación de sistemas de calidad en el ámbito de los Servicios Sociales, y en especial en los de Atención Primaria, que se manifiesta en la existencia de iniciativas parciales, de alcance limitado y poco constantes en el tiempo, que no parten de un modelo consensuado de calidad y que no abarcan la totalidad de este complejo sistema de protección.
- Los requerimientos para objetivar y evaluar la calidad de los Servicios Sociales que comienzan a introducir algunas normas jurídicas que los regulan (las Leyes autonómicas de Servicios Sociales de segunda y tercera generación y las legislación específica sobre calidad en dichos servicios como la Ley 11/2002 de la Comunidad de Madrid y la Ley 3/2007 de la Comunidad Autónoma de La Rioja), destacando entre ellas la única de rango nacional por el momento, la Ley 39/2006 de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Asimismo, se alinea con la iniciativa de la Comisión

Europea que acordó en 2010 un Marco de Calidad para los Servicios Sociales de interés general de carácter voluntario.

- Las recomendaciones de los informes “Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social” del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2007) y “Quality in Social Public Services” de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2001).

El resto de elementos que fundamentaban nuestra propuesta de investigación sobre la calidad en los Servicios Sociales se describieron con mayor detalle en un trabajo anterior a cuya lectura remitimos (Giménez Bertomeu *et al.*, 2010).

Objetivos del proyecto

Los objetivos generales del proyecto están referidos a los Servicios Sociales en su conjunto:

1. Identificar buenas prácticas actuales de profesionales y empleadores de los Servicios Sociales Generales.
2. Conocer las diferentes percepciones que usuarios, empleados y empleadores tienen acerca de los estándares de calidad necesarios en los Servicios Sociales, relativos a la práctica de sus profesionales y de los empleadores de dichos servicios.
3. Conocer los estándares básicos de calidad de la actividad de los profesionales y de los empleadores de los Servicios Sociales Generales necesarios, desde el punto de vista tanto de los usuarios, como de empleadores y profesionales de esos servicios.

Además, el proyecto también plantea objetivos específicos desde la perspectiva de cada tipo de participante:

- Respecto a los profesionales. (1) Definir y ofrecer criterios de calidad que orienten la práctica profesional de los empleados en los Servicios Sociales Generales, desde la perspectiva integrada de los usuarios, los empleadores y los

propios profesionales de dichos servicios. (2) Proporcionar directrices que guíen los procesos de formación y socialización laboral de los profesionales.

- Respecto a los empleadores. (3) Definir y ofrecer criterios de calidad que orienten la práctica de los empleadores de los Servicios Sociales Generales con respecto al desempeño de calidad de sus empleados, desde la perspectiva integrada de los usuarios, los empleadores y los propios profesionales de dichos servicios. (4) Proporcionar códigos de conducta profesional en los Servicios Sociales para los procesos de socialización laboral anticipatoria que deben desarrollar los empleadores respecto a los profesionales noveles.
- Respecto a los usuarios de los Servicios Sociales. (5) Ofrecer estándares de calidad de los Servicios Sociales a sus usuarios y a la sociedad en general sobre cuáles son las normas de conducta esperadas de los profesionales en relación con los usuarios y sobre cómo los empleadores deben apoyar a sus profesionales para garantizar un desempeño de calidad en dichos servicios.

Marco teórico para el análisis

El trabajo empírico ha estado precedido del trabajo con fuentes secundarias con el que se han sistematizado y establecido las bases teóricas y las experiencias documentadas que fundamentan el trabajo de investigación. Como resultado, se ha elaborado un marco teórico que sirve de referencia a la investigación, incluyendo las definiciones de conceptos clave sobre calidad aplicados a los Servicios Sociales, el origen y evolución de los sistemas de garantía de calidad en dichos servicios, la sistematización de políticas, estrategias, experiencias y procedimientos nacionales e internacionales de implantación de sistemas de garantía de calidad en ese ámbito, etc. Asimismo, el marco teórico ha incluido la caracterización del sistema de Servicios Sociales de cada comunidad autónoma objeto de estudio y aquella otra información sobre el mismo que ha permitido contextualizar adecuadamente el análisis de datos posterior.

De este modo, el marco de referencia para el análisis de los datos primarios ha sido elaborado combinando información procedente de diferentes perspectivas sobre la calidad para obtener una visión final integrada:

- La perspectiva normativa o legislativa, a partir de lo dispuesto sobre la calidad en las Administraciones públicas y específicamente en las Leyes de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana, la Región de Murcia y la Comunidad de Madrid, y en la normativa de desarrollo de las mismas.
- La perspectiva de los modelos de calidad. Para ello se han seleccionado los cinco modelos o enfoques de calidad más adecuados para su uso en el ámbito de estudio y se han sistematizado sus principales rasgos y componentes (Modelo EFQM, Modelo CAF, Modelo EVAM, Modelo de Control de la Calidad Asistencial, Modelo Ciudadanía).
- La perspectiva profesional de las profesiones sociales participantes, pues, en palabras de Sara Banks (2004), tanto los estándares de desempeño o competencias profesionales como los Códigos deontológicos y otros documentos sobre ética profesional constituyen en sí mismos códigos de buena práctica profesional. Incluye las regulaciones profesionales (códigos deontológicos y estándares o competencias profesionales) y el enfoque ético-profesional de Reamer (2001) y Banks (2004).
- La perspectiva de las personas usuarias, a partir de las experiencias previas documentadas de su participación en el diseño de estándares de calidad (como Harding and Beresford, 1996; General Social Care Council, 2004)

MATERIAL Y MÉTODOS

En un trabajo anterior se describieron de manera más amplia las características y fundamentación del diseño metodológico de la investigación (Giménez Bertomeu *et al.*, 2010), al cual remitimos para mayor detalle. Optamos ahora por proporcionar la información adicional y actualizada obtenida tras el desarrollo de la fase empírica de recogida de datos.

Tipo de investigación y técnicas de recogida de datos

La orientación metodológica de la investigación ha sido cualitativa, con finalidad exploratoria y descriptiva.

Para ello, el proyecto de investigación se ha estructurado en dos fases de recogida de datos: por un lado, la investigación documental basada en la recopilación y análisis de bibliografía y de información procedente de fuentes secundarias (experiencias documentadas o publicadas, documentos institucionales de uso interno, etc.); por otro lado, la investigación empírica a partir de fuentes primarias. Ello con la finalidad de que ambos aspectos retroalimenten y enriquezcan el resultado final del proyecto.

En la fase empírica, se han utilizado como técnicas de recogida de datos primarios el grupo de discusión con empleadores y profesionales y la entrevista en profundidad a personas usuarias de los Servicios Sociales de Atención Primaria.

Ámbito de estudio

El objeto de estudio del proyecto han sido la calidad y las buenas prácticas profesionales y organizacionales en los Servicios Sociales de Atención Primaria, prestados por las entidades locales, en el ámbito geográfico de tres Comunidades Autónomas: la Comunidad de Madrid, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y la Comunidad Valenciana.

En términos más concretos, el objeto de la investigación se ha referido a la calidad y las buenas prácticas profesionales y organizacionales en los servicios y/o programas regulados en el Plan Concertado para desarrollo de las prestaciones básicas en las Corporaciones locales, en calidad de mínimo común nacional de cobertura de dichos Servicios Sociales. Ello incluye tanto prestaciones como equipamientos (Mira-Perceval *et al.*, 2007):

- Las prestaciones básicas propuestas por el Plan Concertado para todo el territorio del Estado (Información y orientación, Apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio, Alojamiento alternativo, Prevención e inserción social), así como aquellas otras que, sin tener la consideración de prestación básica para el Plan Concertado, éste recomienda sean desarrolladas por las entidades locales (Prestaciones económicas, Fomento de la solidaridad y cooperación social)

- Los equipamientos básicos de los Servicios Sociales de Atención Primaria que el Plan Concertado establece para hacer efectivas las prestaciones básicas mencionadas (Centros de Servicios Sociales, Albergues, Centros de acogida; Oficinas o Servicios de Información; Comedores Sociales; Centros de Estancia Diurna; Mini-residencias y Pisos Tutelados).

Participantes

De acuerdo con el diseño de la investigación, los participantes fueron empleadores (entendiendo como tales a los responsables técnicos o directivos de los mismos), profesionales de atención directa (trabajadores sociales, psicólogos y educadores) y personas usuarias de los Servicios Sociales de Atención Primaria. La selección de participantes en los grupos de discusión y en las entrevistas en profundidad atendió a los siguientes criterios previstos en el proyecto:

Tabla 1. Criterios de selección de los participantes.

Empleadores	Profesionales	Usuarios
- Comunidad Autónoma	- Comunidad Autónoma	- Comunidad Autónoma
- Tamaño del municipio (población)	- Tamaño del municipio (población)	- Tamaño del municipio (población)
	- Perfil profesional (trabajadores sociales, psicólogos y educadores)	- Sector de población (prioritario)

El trabajo de campo se realizó entre octubre de 2010 y julio de 2011. Se realizaron todos los grupos previstos: 7 grupos de discusión de directivos (N=83; n=77; 90% de participación) y 9 grupos de discusión de profesionales (N=49; n=44; 93% de participación). Asimismo, se llevaron a cabo 61 entrevistas a personas usuarias (N=64; n=61; 95% de participación). En conjunto, la participación media fue del 93% (N=196; n=182). La distribución de los diferentes participantes según el tamaño del municipio de procedencia fue la que sigue:

Tabla 2. Participantes según tamaño del municipio de procedencia (%).

<i>Tamaño del municipio</i>	Directivos		Profesionales		Usuarios		Total	
	Conv.	Asist.	Conv.	Asist.	Conv.	Asist.	Conv.	Asist.
Menos de 20.000 hab.	38,8	36,4	31,3	29,9	31,3	31,1	33,2	31,9
De 20.000 a 50.000 hab	28,6	29,5	26,5	26,0	25,0	26,2	26,5	26,9
De 50.001 a 100.000 hab.	18,4	18,2	18,1	18,2	21,9	21,3	19,4	19,2
Más de 100.000 hab.	14,3	15,9	24,1	26,0	20,3	19,7	20,4	21,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

La tipología de municipios participantes fue la siguiente:

Tabla 3. Tipología de municipios participantes según tamaño del municipio.

<i>Tamaño del municipio</i>	n	%
Menos de 20.000 hab	16	37,2
De 20.000 a 50.000 hab.	13	30,2
De 50.001 a 100.000 hab.	7	16,3
Más de 100.000 hab.	7	16,3
Total	43	100,0

En el proyecto se previó la doble posibilidad de: por un lado, completar la información obtenida de los participantes con la procedente de informantes clave de los gobiernos autónomos con responsabilidades sobre la ordenación y coordinación de los Servicios Sociales de Atención Primaria; por otro lado, en caso de necesitar ampliar la información de empleadores y profesionales, realizar entrevistas en profundidad a personas con los perfiles antes señalados que reprodujeran lo más fielmente los criterios de composición de los grupos previstos. Sin embargo, finalmente no fue necesario hacer uso de ninguna de ellas.

Además, hay que destacar que participaron numerosas organizaciones en calidad de Entes Promotores Observadores (EPOs) interesados en los resultados del proyecto. Ascendieron a un total de 44 entidades, entre las que se encontraban las Consejerías

responsables de la ordenación de los Servicios Sociales de Atención Primaria en las tres Comunidades autónomas, entidades locales prestadoras de Servicios Sociales y Colegios profesionales.

Análisis de datos

Los grupos de discusión y las entrevistas en profundidad fueron registrados digitalmente para su posterior transcripción literal. El análisis de los datos recogidos se inició en marzo de 2011 y se encuentra actualmente en curso. Se realiza de acuerdo a lo previsto en el proyecto y tomando como referencia para la segmentación y la codificación de los discursos el marco teórico de partida y los discursos mismos obtenidos en los grupos y en las entrevistas. En este sentido, se consideran dos niveles de agregación-desagregación de la información:

- Análisis desagregado, base en tres criterios: por tipo de buenas prácticas (de los profesionales y de los empleadores), por tipo de participante en la investigación (usuario, profesional, empleador) y por comunidad autónoma (C. Madrid, C. Murcia y C. Valenciana). El objetivo es detectar si existen diferencias destacables en los discursos en función del criterio utilizado o, por el contrario, el discurso es homogéneo e independiente del criterio de desagregación utilizado.
- Análisis agregado, para integrar en un único análisis la perspectiva territorial y de los diferentes participantes respecto a las buenas prácticas de los profesionales y de los empleadores respecto a ellos.

RESULTADOS

Resultados previstos

Los principales resultados esperados del proyecto son sendas guías de buenas prácticas para su uso en los Servicios Sociales de Atención Primaria: Guía de Buenas Prácticas para profesionales de los Servicios Sociales y Guía de Buenas Prácticas para empleadores de los Servicios Sociales (Giménez Bertomeu *et al.*, 2010)

Otros de los beneficios esperables del proyecto son los siguientes: desde la perspectiva de los Servicios Sociales en su conjunto, contribuyen a identificar las buenas prácticas actuales en ellos y los estándares de calidad esperados; desde la perspectiva de los empleadores, objetivan las expectativas sobre su práctica con el personal, orientan los procesos de formación y socialización laboral y sirven como referentes para evaluar la calidad de la intervención profesional; desde la perspectiva de los profesionales, recogen las expectativas sobre su desempeño, orientan su conducta profesional y sirven como referente para valorar la calidad del apoyo de los empleadores; desde la perspectiva de los ciudadanos y de los usuarios de los Servicios Sociales, contribuyen a aumentar la transparencia de la actuación de los Servicios Sociales locales y sirven como referentes para valorar la calidad de la atención recibida.

Avance de resultados

De los principales resultados de la primera fase del proyecto (fundamentación teórica y experiencias previas) se dio cuenta en un trabajo anterior (Giménez Bertomeu *et al.*, 2010) al que remitimos para mayor detalle. No obstante, se ha ampliado la información sobre ellos en esta comunicación.

Nos centraremos ahora en el avance de resultados procedentes de la fase empírica, fundamentalmente en su dimensión metodológica, por su potencial utilidad para futuros investigadores, aunque también haremos una breve mención a su dimensión empírica.

Desde el punto de vista empírico, el trabajo de análisis no se ha completado todavía. No obstante, se pueden adelantar algunos resultados preliminares:

- La participación media ha sido del 93% y, por tipo de participante, se ha contado con porcentajes de participación como mínimo del 90%.
- Los discursos de los tres tipos de participantes son bastante homogéneos e independientes de la Comunidad autónoma de origen, es decir, no se han observado diferencias significativas en las perspectivas sobre la calidad de cada uno de ellos en función de la Comunidad autónoma. Por el contrario, sí se detectan algunas especificidades en el discurso de los profesionales y los

empleadores, pero no entre las personas usuarias, en función del municipio de procedencia, en especial, el tamaño poblacional del municipio (itinerancia/estabilidad, equipamientos ajenos/equipamientos propios, grado de participación en la planificación, etc.).

- Las principales diferencias en los discursos de los participantes están relacionadas con el tipo de participante, es decir, existen diferencias en las perspectivas de la calidad de los Servicios Sociales de las personas usuarias, de los profesionales y de los empleadores por separado. Las primeras ponen el énfasis en los procesos de prestación de los servicios, mientras que profesionales y empleadores se refieren a los procesos pero también a la planificación y el liderazgo, los recursos y los resultados.

Desde el punto de vista metodológico:

- El marco teórico. La referencia conceptual y metodológica del proyecto de investigación se ha estructurado a partir de la integración de cuatro perspectivas, a las que ya se ha hecho mención: la perspectiva normativa, la perspectiva de los modelos de calidad, la perspectiva profesional y la perspectiva de las personas usuarias. Con base en ellas, se identificaron cuatro grandes categorías de análisis (planificación, estrategia y liderazgo; recursos; procesos; resultados), con sus correspondientes dimensiones.
- El ámbito geográfico de estudio. Para la concreción del ámbito geográfico concreto donde realizar el trabajo de campo, es decir, para la selección de los municipios, agrupaciones de municipios o mancomunidades participantes, se utilizaron dos tipos de criterios: el tamaño poblacional del municipio (diferenciando cuatro tipologías de municipios antes mencionadas) y la comarca de referencia (tomando en consideración si existían en ella los cuatro tipos de municipio y los tres tipos de profesionales previstos).
- La definición de participantes. La definición operativa del contexto de estudio (las prestaciones y/o equipamientos del Plan Concertado) fue el primer paso necesario para definir dónde estarían ubicados los potenciales participantes. Además, fue necesario concretar que:
 - Los profesionales o empleadores participantes debían serlo de prestaciones o equipamientos de gestión directa en los Servicios Sociales

de de Atención Primaria, es decir, no se incluiría a profesionales o empleadores ubicados en dichos servicios, pero contratados por entidades privadas.

- Los usuarios serían “personas que hubieran utilizado los Servicios Sociales de Atención Primaria en alguna de las prestaciones y/o equipamientos previstos en el proyecto, fueran los beneficiarios finales de dichas prestaciones y/o equipamientos o personas que hubieran hecho de sus interlocutores (familia, cuidador, etc.)” con un “tiempo de relación suficiente” con dichos servicios, es decir, un tiempo mínimo de 1 año de relación regular o alrededor de 10-12 contactos no puntuales (entrevistas, visitas a domicilio, etc. excluidos los telefónicos).
- La selección de los participantes se realizó mediante una estrategia de bola de nieve, dado que no conocíamos a priori a la población objeto de estudio ni contábamos con un “censo” de la misma (Reamer, 1998; Schutt, 2005). En consecuencia, en primer lugar, se seleccionó a los empleadores. Éstos, con los criterios facilitados por el equipo de investigación, seleccionaron a los profesionales, y a su vez éstos, con los criterios establecidos en el proyecto, seleccionaron a las personas usuarias que serían entrevistadas. Específicamente, en la constitución de los grupos de discusión se buscó la máxima heterogeneidad, convocando a un mismo grupo a los tres tipos de profesionales y garantizando la presencia de participantes de los cuatro tipos de municipio. Asimismo, en los grupos de profesionales se veló por que hubiera el doble de trabajadores sociales participantes que del resto de perfiles, por ser el profesional de referencia de los Servicios Sociales de Atención Primaria.
- El diseño de las técnicas de recogida de datos. Paradójicamente, el marco teórico de referencia fue útil para adoptar la decisión de que los guiones del grupo de discusión y de la entrevista en profundidad no fueran guiones cerrados sino abiertos, con algunas preguntas iniciales y una relación de los temas de interés para la investigación, a abordar a criterio del investigador en función del desarrollo de la entrevista o del grupo. Este enfoque acerca del diseño de los instrumentos de recogida de datos era coherente con la finalidad exploratoria de la investigación.
- La organización del trabajo de campo.

- Secuenciación y calendarización. La metodología de selección de participantes mencionada hizo que el trabajo de campo con empleadores precediera necesariamente al realizar con profesionales, y a su vez este último se llevara a cabo antes que con las personas usuarias.
- Subequipos. Se constituyeron tres grupos de trabajo, uno por cada tipo de participante.
- Convocatoria. En el caso de los empleadores y de los profesionales la forma de convocatoria fue doble, a instancia de los convocados: telefónica, para asegurar la asistencia o convocar a sustitutos si es necesario, y escrita (formal y para permisos, si así lo solicitan los convocados). Además, en ambas formas de convocatoria se explicitó que se contaba con el apoyo de la Comunidad autónoma. En el caso de los usuarios, la convocatoria la realizaron los propios profesionales en centros de Servicios Sociales, de acuerdo con los criterios de selección y las fechas propuestos por los investigadores.
- Tratamiento de los datos personales y confidencialidad. El artículo 11.2.e de la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal establece que el consentimiento exigido para la cesión de datos personales a terceros no será preciso cuando la cesión se produzca entre Administraciones públicas (en este caso, Entidad local-Universidad de Alicante) y tenga por objeto el tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos o científicos (Agencia de Protección de datos de la Comunidad de Madrid, 2008). De acuerdo con dicha Ley, los datos de carácter personal pueden ser: datos identificativos, datos de características personales, datos de circunstancias sociales, datos académicos y profesionales, detalles del empleo, información comercial, datos económico-financieros y datos de transacciones. No obstante lo anterior, se elaboró un documento de cesión de datos en el que los profesionales o directivos de contacto en cada municipio o los miembros del equipo investigador recogieran la autorización o consentimiento expreso de las personas usuarias para la cesión de sus datos personales.

Por último, es preciso destacar que los numerosos Entes Promotores Observadores (EPOs) participantes, en especial las entidades locales y los organismos autonómicos, han facilitado enormemente los aspectos operativos y logísticos del trabajo de campo. Por un lado, en la selección de municipios participantes se incluyó preferentemente a municipios que participaran en el proyecto como Entes Promotores Observadores (EPOs). Éstos facilitaron la asistencia de empleadores y profesionales, seleccionaron y convocaron a las personas usuarias y proporcionaron un lugar donde realizarles la entrevista. Por otro lado, se puso especial interés en conseguir la adhesión al proyecto de los organismos autonómicos con responsabilidades sobre los Servicios Sociales de Atención Primaria, para proporcionar un mayor simbólico a la convocatoria dirigida a los municipios. Como regla general, las Comunidades autónomas proporcionaron el lugar donde se realizaron los grupos de discusión.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Desde el punto de vista empírico:

- La participación y el interés en el proyecto ha sido elevado en los tres tipos de participantes como evidencian los altos porcentajes de participación.
- La función del territorio y sus características. La presencia de diferencias en los discursos en función del municipio de procedencia y no de la Comunidad autónoma es coherente con que se trate de servicios locales, arraigados y adaptados a las singularidades de los territorios en los que se ubican.
- Visiones diferentes sobre la calidad en los Servicios Sociales, pero complementarias. La percepción que tienen sobre la calidad de los Servicios Sociales las personas usuarias difiere de la que tienen los profesionales y los empleadores. La primera está más relacionada con el cómo se prestan los servicios, mientras que la segunda hace referencia tanto al cómo (procesos) como al qué, en términos de planificación, estrategia y liderazgo, recursos y resultados se prestan los servicios.

Desde el punto de vista metodológico:

- Los criterios utilizados para determinar el ámbito territorial de la investigación ha permitido ser más eficientes en la gestión de los recursos disponibles para el proyecto, al tiempo que han facilitado la participación de los participantes por la cercanía a los lugares donde se realizaban los grupos de discusión o las entrevistas.
- La definición de los participantes fue útil para la selección de los mismos. Sin embargo, hay que destacar que las diferencias autonómicas y locales en la organización de los Servicios Sociales de Atención Primaria y la tendencia a la integración y prestación de servicios de carácter específico y/o especializado en los Servicios Sociales municipales hizo necesario prestar especial atención al proceso de selección de participantes, para garantizar que éstos se ajustaran a los criterios establecidos.
- La estrategia de bola de nieve utilizada para la selección de los participantes se ha mostrado muy oportuna. Aunque no se había previsto expresamente en el proyecto, su uso ha aportado numerosas ventajas y ha demostrado ser muy eficiente: el participante que selecciona a otro participante ya ha tomado parte en el proyecto, conoce su finalidad y comprende el tipo de participante que se le solicita. Aunque el proceso de selección con esta técnica es subjetivo y puede estar sesgado, se contrarrestó este riesgo con la descripción detallada de los criterios de selección a los participantes que tenían que seleccionar a su vez a nuevos participantes y aclarando que el objeto no era evaluar ningún servicio concreto (Reamer, 1998). Además, la saturación de los discursos de cada tipo de participante resultante del trabajo de campo y la coherencia interna y homogeneidad de los discursos de usuarios, profesionales y empleadores demuestran la validez de la utilización de esta técnica en este proyecto.
- Los parámetros para la organización del trabajo de campo han permitido secuenciar el trabajo y especializar a subequipos de investigadores al objeto de hacer más eficaz y eficiente el trabajo de campo y el análisis posterior de los datos. Por su parte, las estrategias utilizadas para la convocatoria tuvieron varias ventajas: para los empleadores, la participación de la Comunidad autónoma era un aval del proyecto; para los profesionales resolvieron el problema de los permisos para la asistencia a los grupos de discusión, pues eran seleccionados por los responsables técnicos de los Servicios Sociales; para los usuarios,

hicieron innecesario conocer información sensible de carácter personal (datos de identificación y de contacto). Por lo que respecta al tratamiento de los datos personales, se optó por adoptar la estrategia más segura, de acuerdo con las propuestas de empleadores y profesionales, aun cuando la legislación no hiciera necesario el consentimiento expreso de los entrevistados.

Por último, en relación con los EPOs, se hace muy recomendable que en futuros proyectos de naturaleza similar al descrito se recabe la adhesión y colaboración de los organismos públicos competentes en el ámbito de estudio de los proyectos, pues constituyen un importante aval simbólico y operativo que facilita el trabajo de campo.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia de Protección de datos de la Comunidad de Madrid (2008). *Protección de datos personales para Servicios Sociales públicos*. Madrid: Agencia de Protección de datos de la Comunidad de Madrid y Thomson-Civitas.

Banks, S. (2004). *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2001), *Quality in social public services*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

General Social Care Council (2004). *Code of Practice for Social Care Workers and Code of Practice for Employers of Social Care Workers*. London: General Social Care Council.

Giménez Bertomeu, V.M. *et al.* (2010). Estándares de calidad en los servicios sociales: investigar las buenas prácticas para profesionales y empleadores en los servicios sociales de atención primaria. En Capellín, M.J. *et al.* (coord.), *Comunicaciones al VIII Congreso de Departamentos, Escuelas y Facultades de Trabajo Social* (1079-1099). Gijón: Escuela Universitaria de Trabajo Social de Gijón.

Harding, T. and Beresford, P. (Comp.) (1996). *The standards we expect: What service users and carers want from social services workers*. London: National Institut for Social Work.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2007). *Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Mira-Perceval, M.T.; De Alfonseti, N. y Giménez, V.M. (2007). *Servicios Sociales. Estructura, dinámica, política y estrategias en España y la Comunidad Valenciana*. Alicante: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alicante.

Reamer, F.G. (1998). *Social Work Research and Evaluation Skills. A Case-Based User Friendly Approach*. New York: Columbia University Press.

Reamer, F.G. (2001). *The Social Work Ethics Audit. A Risk Management Tool*. Washington D.C.: National Association of Social Workers.

Schutt, R.K. (2005). Sampling. En Grinnell, R.M. and Unrau, Y.A. (Ed.). *Social Work Research and Evaluation. Quantitative and Qualitative Approaches* (149-169). New York: Oxford Universtiy Press.