



**Facultad de Ciencias Políticas, Sociales  
y de la Comunicación**

**Departamento de Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social**

**Estudio comparativo de los modelos y métodos de  
intervención de los Equipos de Atención a la Infancia  
y Familia, en los Ayuntamientos de la isla de Tenerife**

**Autora: Eunice Aldana León**

**Tutora: M<sup>a</sup> Milagros Pulido Gaspar**

**Grado en Trabajo Social**

**Trabajo Fin de Grado**

Curso académico 2013-2014

Fecha de entrega: 10 de Septiembre de 2014

**RESUMEN****INTRODUCCIÓN**

<b>1. FINALIDAD Y MOTIVOS .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS .....</b>	<b>5</b>
<b>3. METODOLOGÍA .....</b>	<b>6</b>
<b>3.1. Descripción y diseño del estudio. ....</b>	<b>6</b>
<b>3.2. Muestra. ....</b>	<b>7</b>
<b>3.3 Técnicas e instrumentos.....</b>	<b>8</b>
3.3.1. Entrevista semiestructurada y cuestionario. ....	8
<b>3.4. Revisión bibliográfica. ....</b>	<b>11</b>
3.4.1 Fuentes de información primaria y secundaria.....	12
3.4.2. Tecnologías de la información y la comunicación. ....	12
3.4.3. Estrategias de búsqueda. ....	13
<b>3.5. Análisis documental. ....</b>	<b>14</b>
<b>3.6. Trabajo de campo. ....</b>	<b>14</b>
<b>3.7. Tratamiento de datos.....</b>	<b>14</b>
<b>4.1. La familia. ....</b>	<b>15</b>
4.1.1. La familia: concepto y funciones. ....	15
4.1.2. Tendencias del cambio familiar. ....	17
4.1.3. Tipología de familias.....	19
<b>4.2 Infancia .....</b>	<b>20</b>
4.2.1. Sobre el concepto de infancia.....	20
<b>4.3. Las problemáticas y necesidades entorno a la infancia y a la familia.....</b>	<b>21</b>
4.3.1. Un acercamiento a la situación actual de la infancia y la familia. ....	22
4.3.2. Indicadores de riesgo y necesidades sociales en infancia y familia. ....	24
<b>4.4. Sistema de protección familiar.....</b>	<b>25</b>
4.4.1. Políticas sociales y servicios para las familias. ....	25
4.4.2. Sistema de protección integral a la infancia. ....	27
4.4.3. Atención a la infancia y familia desde los Servicios Sociales. ....	30

---

4.3.4. Intervención con infancia y familia desde los Servicios Sociales Especializados: equipos municipales de intervención familiar en Tenerife .....	32
<b>4.5. Trabajo Social con Familias. ....</b>	<b>34</b>
4.5.1. Modelos de intervención en Trabajo Social con familia. ....	35
4.5.2. Técnicas y herramientas metodológicas de intervención con familias. ....	38
<b>5. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
<b>6. CONCLUSIONES .....</b>	<b>59</b>
<b>7. PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>70</b>

---

## Resumen

Este Estudio se centra en los modelos y métodos de actuación de los Equipos de Intervención con Infancia y Familia en la isla de Tenerife. Los Servicios Especializados de Atención Infancia y la Familia, son equipos multidisciplinares que ofrecen atención integral a las necesidades psicosociales de las familias y sus menores. Entre sus objetivos prima la protección de los/as menores ante situaciones de riesgo, así como el desarrollo y empoderamiento de las familias.

Se ha aplicado un cuestionario a 31 equipos de intervención familiar en Tenerife. Se ha encontrado que, los procesos de intervención familiar se encuentran influenciados por modelos educativos. La resiliencia es la herramienta metodológica más utilizada y las técnicas e instrumentos de Trabajo Social lo más empleados. El uso correcto del tiempo libre, las ayudas económicas y la atención psicoterapéutica son los recursos de los que toman mano los/as profesionales en la intervención familiar. Existe sinergia en la intervención familiar a nivel insular, se coincide en aspectos fundamentales de la intervención. Se han creado espacios conjuntos de trabajo entre Equipo Especializados. Sin embargo, es primordial reforzar el área de prevención, la atención psicológica y la atención social y comunitaria.

**Palabras claves:** *protección infancia y familia, intervención familiar, modelos de intervención, equipos municipales, servicios sociales y trabajo social*

## Abstract

This study focuses on the models and methods of action by the intervention teams with children and families in Tenerife. The Specialized Care Services that work with Children and Families are multidisciplinary teams that provide psychosocial attention to the needs of the families and their children. It is paramount the protection of children at risk situations, as well as the development and empowerment of the families.

A questionnaire was applied to 31 teams of family intervention in Tenerife. It has been found that family intervention processes are influenced by educational models. Resilience is the most methodological tool used by the teams as well as the techniques and tools of social work. The proper use of leisure time, economic aid and psychotherapeutic attention are the principal resources that the professionals use in family intervention. There is synergy in family intervention at the island level, they are agree on basic aspects of the intervention. Have been created joint workspaces between the Specialized Teams. However, it is essential to strengthen the areas of prevention, psychological attention and social and community care.

**Key words:** *protection of the family and childhood, family intervention, models of intervention, municipal teams, social services and social work.*

---

## INTRODUCCIÓN

La familia es el principal núcleo de desarrollo humano. La institución familiar en nuestra sociedad cumple con funciones que satisfacen las necesidades básicas de afecto, economía, fisiológicas, psicológicas, sociales y educativas del ser humano.

La infancia por su lado es una concepción social reciente, que responde a la necesidad de reivindicar lo que ha de ser la naturaleza de la propia infancia, visionando sus capacidades, necesidades y problemas sociales. La infancia debe de ser una prioridad al argumentar políticas sociales. La protección a la infancia es responsabilidad de los padres y madres, de la sociedad y del Estado.

La intervención familiar otorga el apoyo que necesitan las familias, para hacer frente de manera reforzada y asertiva, a las situaciones que puedan vulnerarles. Actualmente existe una larga lista de problemáticas que pueden presentarse en el entorno familiar. Y en cuanto a la infancia, se sabe que se rodea de diversas situaciones de riesgo.

A través del sistema público de Servicios Sociales, se establecen una serie de acciones orientadas a atajar las problemáticas latentes en el área de infancia y familia.

El presente trabajo académico se ha enfocado a la realización de un estudio comparativo de los modelos y métodos de actuación de los equipos de intervención con infancia y familia, a nivel insular.

En el apartado de justificación se plantean y exponen las razones que llevaron a la realización de dicho Estudio. También se enuncian los objetivos del mismo.

Dentro del apartado de método, se desarrolla todo el proceso metodológico aplicado en el Estudio, el instrumento de recogida de datos empleado y las técnicas de investigación cuantitativa utilizadas.

Se ha hecho un recorrido teórico en cuanto al sistema familiar, la infancia y el sistema de protección familiar a nivel estatal y especialmente en la Comunidad Autónoma de Canarias. Se abordan los servicios especializados de infancia y familia, presentes en los ayuntamientos de Tenerife, desde donde se busca dar respuesta a las

---

necesidades de las familias y también, desde donde se materializan los objetivos de protección y promoción del desarrollo familiar, inscritos en el marco jurídico español.

Se ha desarrollado un apartado que integra los resultados obtenidos a través del instrumento de recogida de datos, que ha sido un cuestionario aplicado a los 31 equipos municipales de infancia y familia a nivel insular y los resultados obtenidos se detallan a través de tablas y gráficas y se acompañan de un breve análisis por categorías.

En el apartado de conclusiones se recogen los resultados obtenidos en contraste con los objetivos planteados al inicio del Trabajo.

Para finalizar, se ha elaborado el apartado de propuestas y recomendaciones, en base a las debilidades y carencias detectadas y expresadas en el presente Estudio, referentes a la intervención con infancia y familia.

*“Dadnos a nosotros, vuestros niños, un buen presente. Nosotros por nuestra parte, os daremos un buen futuro”*

Toukir Ahmed

---

## 1. FINALIDAD Y MOTIVOS

En el ámbito de las Ciencias Sociales, la familia como institución es una temática ampliamente estudiada. Una de las conclusiones más aludidas a la luz de los resultados de numerosos estudios, es que la principal función de la familia es mediar entre la persona y la sociedad. Por lo tanto hemos de asumir que para estudiar las realidades sociales, aspectos económicos, aspectos políticos, aspectos culturales, aspectos históricos, etc. la familia es un concepto del cual se parte.

La familia describe la sociedad, es el reflejo de la sociedad a través de los modos de vivir, pensar, actuar y sentir de sus miembros. Históricamente y debido a la diversidad cultural y geográfica, la familia se ha conformado de distintas maneras. Se ha podido observar que los grupos familiares han cambiado en su estructura y organización, han evolucionado en nuevas formas o tipologías familiares. Es importante resaltar que dentro de este complejo análisis de la familia, se coincide en que esta incide directamente en la formación e identidad de las personas así como en su desarrollo social. La familia también satisface necesidades, biológicas, afectivas, y materiales.

La herencia cultural es transmitida a través de la familia, desde que nacemos hasta que permanecemos en ella recibimos una serie de enseñanzas relacionadas con los valores, costumbres, normas, formas de relacionarnos, creencias, roles y más.

Hoy en día presenciamos el surgimiento de nuevos modelos familiares, al mismo tiempo nos encontramos experimentando nuevas realidades sociales. En muchas ocasiones estas realidades son adversas. Es asumible que a lo largo de la vida cada persona atravesará distintas circunstancias y no todas ellas podrán describirse como gratas. Las familias pueden encontrarse en muchas ocasiones en una situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión social debido a que presentan distintas necesidades y problemáticas a las que no han podido hacer frente por si solas.

Dentro del marco del bienestar social se espera que las instituciones públicas y privadas orienten recursos sociales, educativos y económicos en pro de la atención a aquellas familias que presentan distintas dificultades. Existen un conjunto de profesionales involucrados y comprometidos en la modificación de las circunstancias negativas de las familias más vulnerables.

---

Desde el Trabajo Social se es consciente que son los profesionales de esta disciplina quienes conviven cotidianamente con los conflictos familiares y en muchas ocasiones quienes escuchan las primeras demandas por parte de uno o varios miembros de una familia. La tarea no es poca, consiste en buscar el empoderamiento de las familias como núcleo y también la potenciación individual.

Administrativamente, la Infancia y Familia dentro de los Servicios Sociales en España, ha sido protegida con planteamientos preventivos y posibilitando la intervención familiar con la finalidad de actuar ante las necesidades y problemáticas latentes que sitúan a los miembros de una familia en una situación de vulnerabilidad. Cuando se habla de la atención familiar se destaca un principio, el bienestar de los/las menores de edad.

La intervención profesional con familias ha llamado especialmente la atención, de quien suscribe este Trabajo, ya que desde la intervención familiar se pueden orientar muchas de las acciones hacia el progreso individual, familiar y por lo tanto social.

En el ámbito de infancia y familia, y desde la mirada del Trabajo Social, existe literatura que describe los distintos métodos y técnicas de intervención en el trabajo con familias, así como los modelos teóricos aplicados.

Dicho lo cual parece obvia la relación entre la intervención metodológica de los equipos profesionales con la infancia y la familia (especialmente las familias más vulnerables) y el impacto de esta intervención en el progreso individual, familiar y social de los miembros que la componen.

Son sumamente interesantes los enfoques que pueden manejarse y los métodos que confluyen en una sola intervención. Existen distintos manuales que orientan con bastante practicidad el quehacer profesional. La familia es una esfera compleja pero a su vez, profesionalmente se cuenta con una buena dotación de recursos metodológicos.

De todo lo anterior deriva el interés en conocer los modelos y métodos de actuación de los equipos municipales de atención a la infancia y familia en Tenerife.

Y la principal justificación de este Trabajo es que, actualmente no se cuenta con ningún documento disponible, actualizado, que recopile y estudie los métodos y modelos utilizados por los equipos profesionales de atención a las familias.



---

## 2. OBJETIVOS

Con el presente trabajo de fin de grado nos hemos propuesto alcanzar los siguientes objetivos:

1. Indagar en los procedimientos generales llevados a cabo por los equipos de intervención con infancia y familia en la Comunidad Autónoma de Canarias, concretamente en la isla de Tenerife.
2. Conocer y comparar los modelos y métodos de actuación aplicados por los equipos de intervención con infancia y familia, en los distintos ayuntamientos de la isla de Tenerife.
3. Saber o conocer las herramientas y técnicas metodológicas empleadas por los equipos de intervención con infancia y familia, en los municipios de Tenerife
4. Conocer si existe sinergia en la actuación de los equipos de intervención con infancia y familia, a nivel insular.
5. Identificar el papel del Trabajo Social en la intervención con infancia y familia.
6. Identificar la presencia del profesional en Trabajo Social, dentro de los equipos de intervención con infancia y familia.

---

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Descripción y diseño del estudio.

El presente Estudio ha sido realizado en la isla de Tenerife y trata de una investigación no experimental, cuyo objetivo es llevar a cabo un estudio comparativo, que determine las similitudes y diferencias existentes en los procedimientos generales de actuación llevados a cabo desde los distintos equipos municipales de Intervención con Infancia y Familia en la isla de Tenerife, específicamente aquellos equipos que trabajan con las familias en situación de riesgo.

Es un Estudio con diseño descriptivo y transversal, no tendrá continuidad en el tiempo sino que ha sido realizado durante 6 meses desde su planteamiento hasta la elaboración del correspondiente informe final. Estos meses han estado comprendidos desde marzo a septiembre del año 2014.

En la estructuración de la metodología, consideramos que se trata de un Estudio con carácter cuantitativo ya que “La finalidad principal de la investigación cuantitativa es explicar, controlar y predecir los fenómenos mediante la aplicación del método científico...” (García y Martínez, 2012:102).

Los objetivos que se persiguen son de tipo descriptivos, tratando de explicar los distintos procedimientos de actuación de los equipos municipales, teniendo en cuenta que, la investigación descriptiva “es un método adecuado para responder a preguntas desconocidas por el investigador cuando existen los marcos en los que se pueden obtener dichas respuestas” (García y Martínez, 2012:103).

La investigación descriptiva de acuerdo a Pérez Ferra (2009), se encuentra dentro de la metodología no experimental y consiste en describir una situación real o natural valiéndose ya sea de la observación sistemática no participante o de preguntas dirigidas a una muestra de personas que puedan proporcionar la información que se desea.

La finalidad del Estudio es básica, no pretende resolver problemas, hacer previsiones o actuar, sino descubrir y comparar los procedimientos de actuación de los distintos equipos multidisciplinares que trabajan con las familias y sus menores. La investigación básica tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico sobre los

---

fenómenos educativos, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general (Fox, 1981).

Según el tipo de fuentes utilizadas, el Estudio se ha basado en fuentes primarias y secundarias. Por un lado los datos han sido obtenidos a través del trabajo de campo, por medio del cuestionario cerrado realizado a los/las profesionales que forman parte de los equipos de intervención con infancia y familia, profesionales en su mayoría, trabajadores/as sociales y por otro lado, el presente Estudio se alimenta de fuentes secundarias gracias a la información vertida en el marco teórico. Dicha información proviene de fuentes documentales que han pasado por el proceso de revisión bibliográfica y su posterior análisis documental, el resultado ha sido reunir los aspectos más relevantes y cercanos que han nutrido el objeto de estudio.

En cuanto a su amplitud, se puede decir que se trata de un Estudio a escala micro, pues se ha indagado en los procedimientos de actuación utilizados en los diferentes equipos de intervención con infancia y familia, dentro del ámbito insular en Canarias, concretamente en la isla de Tenerife. Las unidades de análisis comprenden un total de 31 equipos municipales, de distinta configuración, que representan el 100% de los Ayuntamientos existentes.

### **3.2. Muestra.**

En lo que respecta a la muestra, se ha utilizado el total de la población, es decir han sido contactados 31 profesionales que representan la intervención con infancia y familia desde los Servicios Sociales, ya fueran de base o especializados, según la estructura organizativa de los ayuntamientos consultados.

Se ha visto propicio el utilizar la población universo, al tratarse de un Estudio comparativo, pues es fundamental conocer la perspectiva de cada uno de los equipos municipales o de quienes representan este tipo de intervención, para que las conclusiones abarquen a la totalidad de, al menos un ámbito territorial delimitado.

Se ha solicitado que los cuestionarios, sean contestados especialmente por profesionales de Trabajo Social, los cuales a su vez han sido denominados como sujetos claves dentro del Estudio, sin embargo es preciso mencionar que no en todos los

---

equipos municipales se cuenta con la figura del/la trabajador/as social. Justamente este es un aspecto que se tocará en el apartado de presentación y análisis de resultados.

Por otro lado, la conformación de los equipos en muchas ocasiones, se encuentra relacionada con el volumen de la población del municipio al que pertenecen, es decir, aquellos municipios con mayor población cuentan con uno más equipos tanto de prevención como de riesgo, sin embargo en los municipios más pequeños se atienden las necesidades de las familias y sus menores, desde los Servicios Sociales de Base.

### **3.3 Técnicas e instrumentos.**

Dentro de este Estudio se ha empleado como técnica de investigación, la entrevista semiestructurada y el instrumento de recogida de datos ha sido el cuestionario cerrado, elaborados “ad hoc”, con la posibilidad de recoger información añadida, en aquellos casos que clarifiquen las respuestas. Además de la técnica y el instrumento de investigación ya mencionados, se llevaron a cabo las actividades de revisión bibliográfica, análisis documental, trabajo de campo, tratamiento de los datos, formulación de los resultados, el análisis de los mismos y la elaboración y redacción de las conclusiones.

#### **3.3.1. Entrevista semiestructurada y cuestionario.**

La entrevista semiestructura ha tenido como finalidad profundizar e identificar las similitudes o y/o diferencias de los procedimientos de actuación de los distintos equipos especializados en el área de infancia y familia. Se hizo uso de esta técnica en los municipios que contestaron el cuestionario en formato de papel. Es decir tal y como indica Corbetta (2010), la entrevista semiestructurada estuvo acompañada de un cuestionario previamente formulado.

El instrumento de recogida de datos ha sido el cuestionario cerrado, con algunos espacios abiertos, el cual incluye datos básicos y elementos que desvelaron a través de su cumplimentación, los modelos y metodologías de actuación de dichos equipos.

Se trata de un cuestionario que contiene mayoritariamente, preguntas cerradas con la intención de hacer menos densa su interpretación y conclusión, y cuenta también con espacios para ampliar información añadida a algunas respuestas. Dichos espacios

---

han aportado elementos subjetivos de relevancia para el Estudio. El cuestionario ha sido un instrumento que, según Rodríguez, Gil y García (1996), se asocia a enfoques y diseños de investigación cuantitativos y es creado para contrastar puntos de vista, su diseño y análisis parte de la perspectiva del propio investigador.

En la construcción del cuestionario se han identificado claramente los objetivos del Estudio y acto seguido se ha planificado el contenido del mismo por medio de la formulación de preguntas pertinentes, basadas en el conocimiento obtenido a través y durante la revisión bibliográfica y la depuración posterior por parte de algunos profesionales que realizan su labor en dichos equipos y que generosamente han prestado su colaboración, tan valiosa, para ajustar más su adecuación a la realidad del objeto de estudio. Posteriormente se categorizaron y ordenaron las preguntas.

Una vez construido el cuestionario, se procedió a su revisión y ajuste último, tras la realización de una prueba piloto en el Ayuntamiento de Tacoronte, donde se ha contado con la participación de dos de las trabajadoras sociales. Dicha prueba pretendió extraer conclusiones con respecto a la claridad y viabilidad del cuestionario así como la valoración del tiempo utilizado para su respuesta.

El cuestionario consta de 16 preguntas. Las tres primeras, destinadas a reunir información general, tales como datos del ayuntamiento, datos de la persona entrevistada y la forma en que se compone el equipo multidisciplinar de intervención con infancia y familia y seguidamente se extrae información relacionada con el volumen de demanda que tiene el servicio y la forma de acceder al mismo.

En la siguiente batería de preguntas encontramos aquellas destinadas a conocer las funciones y actividades que realizan los equipos especializados. Dichas funciones se han dividido en áreas de intervención, definidas como, prevención, protección, intervención en situación de riesgo, seguimiento, evaluación y reprogramación, atención psicológica, atención social y comunitaria y colaboración institucional, siguiendo el criterio que se plantea en diversos planes y guías de actuación con infancia y familia, a nivel insular.

Posteriormente se preguntó acerca de los modelos de intervención familiar que mejor describían la actuación de dichos equipos, se han ofrecido como opciones de

---

respuesta: el modelo clínico, el modelo educativo y el modelo comunitario, dejando espacio para mencionar algún otro modelo de intervención que no se haya contemplado dentro de las opciones.

La siguiente pregunta se destinó a conocer los enfoques teóricos de la intervención familiar, se propusieron como opciones de respuesta: la teoría del apego, teoría de necesidades, perspectiva evolutiva, resiliencia parental, familiar y profesional, perspectiva ecológica-sistémica y enfoque colaborativo, siguiendo las referencias que los propios equipos profesionales sugirieron en los contactos previos, cuando se estaba confeccionando el cuestionario, ya que tales enfoques teóricos, responden a criterios consensuados a nivel insular.

A continuación se ha buscado identificar las necesidades que se presentan con mayor frecuencia en la intervención con familias y sus menores. Una vez señaladas dichas necesidades se indagó en los recursos propios y comunitarios que han podido emplear los/las profesionales para dar respuesta a estas necesidades; se enumeraron una serie de opciones y se dejó espacio también para añadir otros recursos si fuera el caso. A continuación se destinó una pregunta para conocer las herramientas e instrumentos metodológicos más comúnmente empleados en la intervención familiar. También se preguntó sobre la visión, desde la perspectiva profesional, en cuanto a la satisfacción de las necesidades de los/las usuarios/as que acuden al servicio. La siguiente pregunta dentro del cuestionario, se propuso para describir las principales dificultades que encuentran los/las profesionales al momento de intervenir con los/las menores y sus familias.

Con la finalidad de extraer conclusiones que permitan posibles recomendaciones para el futuro y la propia retroalimentación en el ejercicio de la intervención con el área de infancia y familia, se preguntó, en relación a la/las área/s de intervención que los/las profesionales identificaban como carentes o con necesidad de mejora.

Para finalizar el cuestionario se reservó la última pregunta para conocer la percepción de los/las profesionales con respecto a la calidad de los servicios que ofrecen.

---

Se han empleado dos vías de comunicación para la contestación del cuestionario, la primera y según se mencionó con anterioridad, a través de una entrevista semiestructura presencial con los/las profesionales insertos en los equipos municipales y la segunda a través de correo electrónico. En ambos casos se contactó previamente con todos los ayuntamientos por vía telefónica para solicitar su participación.

Se preguntó con respecto a cómo preferían contestar el cuestionario si de forma personal o a través de correo electrónico. En el primer caso se concertaron las citas pertinentes y quienes eligieron contestar por correo electrónico, se les envió el cuestionario<sup>1</sup> en archivo adjunto, y una carta<sup>2</sup> de solicitud de participación con las instrucciones respectivas para la contestación del mismo. Una vez se recibieron los cuestionarios cumplimentados se les envió un correo electrónico, agradeciendo la colaboración en el Estudio y se estableció el compromiso de entregar una copia electrónica a todos los ayuntamientos con los resultados del Trabajo de Fin de Grado que aquí se desarrolla.

### **3.4. Revisión bibliográfica.**

La revisión bibliográfica ha permitido localizar documentos relacionados con el tema en cuestión. La intención fue rescatar de una gran variedad de información la que fuera de mayor utilidad para el objeto de estudio. Las revisiones bibliográficas sirven para profundizar en un tema desconocido y resaltar sus protagonistas y conceptos básicos (Roussos, 2011).

La búsqueda de información inició desde el momento en que se pretendió concretar un tema para la investigación. Fue indispensable realizar una inmersión en distintos documentos y fuentes de información para establecer los objetivos del Estudio. Ha sido prioridad del presente trabajo académico conocer las distintas perspectivas en el área de intervención con las familias y sus menores.

---

<sup>1</sup> Anexo 1

<sup>2</sup> Anexo 2

---

### **3.4.1 Fuentes de información primaria y secundaria.**

Las fuentes de información bibliográfica que se han utilizado se dividen en dos grandes grupos, primarias y secundarias. Con la finalidad de obtener información de primera mano en torno a la temática de interés, se utilizaron libros, publicaciones periódicas, revistas de ciencias sociales según impacto, así como monografías y tesis. Las fuentes anteriormente mencionadas se encuentran disponibles en las distintas bibliotecas adjuntas a la Universidad de La Laguna. "Las fuentes primarias son aquellas que ofrecen el documento original con el texto completo y proporcionan información directa y original sobre un determinado campo" (García y Martínez, 2012:71).

Debido a que la revisión bibliográfica puede realizarse también a través de fuentes secundarias las cuales ofrecen información sobre las fuentes primarias, se llevó a cabo la revisión de índices y boletines que facilitaron la búsqueda de otros documentos identificando y localizando la información primaria. Se tomaron en cuenta guías de actuación y protocolos de intervención, boletines oficiales, revistas de resúmenes estructurados e informes sociales. Las fuentes secundarias son documentos que han recopilado la información a partir de fuentes primarias y que ofrecen al lector referencias y resúmenes debidamente clasificados e indexados (García y Martínez, 2012).

Por otro lado la colaboración de la trabajadora social C.M.H., profesional activa en el equipo de infancia y familia del ayuntamiento de Tacoronte, fue fundamental para sentar las primeras bases y situar el objeto de estudio. La trabajadora social tuvo a bien facilitar información de base y de desarrollo del borrador de la Guía de Intervención a nivel Insular y la agenda completa para el contacto de los/las profesionales que han participado en el Estudio.

### **3.4.2. Tecnologías de la información y la comunicación.**

En lo que respecta al uso de las tecnologías de la información y la comunicación El punto Q de la Universidad de La Laguna ha sido la principal base de datos de la que se ha tomado mano. Por medio del el punto Q se accede a una serie de recursos tales como el catálogo de la biblioteca, recursos electrónicos y diferentes bases de datos.



---

(Universidad de La Laguna, 2014). Los textos en físicos fueron localizados a través de esta herramienta y consultados en la biblioteca de la Facultad de Ciencia Políticas y Sociales. Cuando se vio necesario ampliar la búsqueda en otros idiomas y/o publicaciones internacionales, que no se encontraban disponibles en papel, se emplearon bases de datos disponibles desde el Punto Q. La búsqueda a través del punto Q fue realizada en las instalaciones de la Universidad de La Laguna y en varias ocasiones desde otras localidades a través de dispositivos electrónicos con conexión a internet.

Además del punto Q se utilizaron bases de datos de mayor impacto como son Dialnet, Google Académico y Atlántida. “Las TIC son el conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información” (Wikipedia, 2014).

### **3.4.3. Estrategias de búsqueda.**

Se han empleado estrategias de búsqueda como son las palabras claves o *keywords*, que en este estudio en especial fueron: *protección infancia y familia, intervención familiar, modelos de intervención, equipos municipales, servicios sociales y trabajo social*. También se optó por la búsqueda de palabras claves en inglés: *protection of the family and childhood, family intervention, models of intervention, municipal teams, social services y social work*. Para concretar la búsqueda electrónica se utilizaron los operadores booleanos *and, or y not*, los cuales redujeron, ampliaron y excluyeron la información respectivamente.

El resumen o *abstract* en los artículos encontrados permitió incluir aquel material bibliográfico que ofrecía mayor información y más próxima al objeto de estudio y excluir el innecesario. En general se concretó el periodo de búsqueda del material publicado entre el año 2000-2014, debido que al inicio de la búsqueda, se pudo observar parcialmente que existía poca documentación actualizada con respecto a la infancia y familia en contextos de protección y riesgo, sobre todo publicaciones españolas.

---

### **3.4. Análisis documental.**

El análisis documental permitió extraer de toda aquella información recabada a lo largo del rastreo bibliográfico, la de mayor significancia para el objeto de estudio. La profundización en la literatura encontrada fue fundamental para la estructuración y desarrollo de este Trabajo, sobre todo para la creación del instrumento empleado para la recogida de datos, es decir, el cuestionario cerrado.

A través del análisis documental, se ha construido el marco teórico, pues ha sido “...su propósito, reducir y sintetizar la información para darle un sentido y poder responder así a lo objetivo de la investigación, conforme a la naturaleza de los datos recogidos” (García y Martínez, 2012:156).

### **3.5. Trabajo de campo.**

El proceso de trabajo de campo, inicio con el contacto previo, vía telefónica, con los distintos ayuntamientos. Seguidamente se envió en formato electrónico la petición de participación en el Estudio y el cuestionario. Algunos ayuntamientos recibieron dicha petición a través del SAC (Servicio de Atención a la Ciudadanía). El 30% de los ayuntamientos fueron visitados y se llevaron a cabo las entrevistas semiestructuradas acompañadas del cuestionario. Se estableció un plazo máximo para la recepción de los cuestionarios. Una vez finalizado el plazo, y reunidos los 31 cuestionarios, se procedió al tratamiento de datos.

### **3.6. Tratamiento de datos.**

En lo que refiere a los datos obtenidos a través de los cuestionarios, se aplicó procesamiento estadístico básico, es decir uso de frecuencia y porcentaje. Para todo ello se empleó la hoja de cálculo electrónica del programa operativo Excel (2010), desarrollada por MICROSOFT.

Debido a que las preguntas habían sido ordenadas por categorías<sup>3</sup>, se llevó a cabo un análisis breve de las ideas más relevantes, resultantes en cada categoría. Al tratarse de un Estudio exploratorio, los resultados no tienen la intención de emitir juicios valorativos, la finalidad es presentar la realidad manifiesta.

---

<sup>3</sup> Se denominan como categorías, aquellas “ideas, temas, conceptos, interpretaciones, proposiciones, tipologías (surgidas de los datos observados o de los criterios del evaluador)” (SANTOS, 1990: 130).

---

## **4. MARCO TEÓRICO**

A lo largo de este apartado, se desarrollaran aquellos aspectos que nos permitan puntualizar, conceptualizar y demarcar conceptos básicos del objeto de estudio del presente Trabajo de Fin de Grado.

### **4.1. La familia.**

Es preciso definir el concepto actual de familia con la intención de comprender su estructura y función. La definición actual de familia parte de conceptos tradicionales y se expresa a través de conceptos vigentes. Hoy en día existen distintos tipos de familia. Es necesario realizar un acercamiento a los distintos referentes teóricos, de manera que se pueda obtener una noción más clara y vigente del significado “familia”, y las funciones que realiza como institución primaria en el desarrollo humano.

#### **4.1.1. La familia: concepto y funciones.**

El concepto de familia ha suscitado en repetidas ocasiones un debate intenso y profundo, ya que, en un principio se pretendía generalizar un solo concepto en diversas realidades sociales. A través del estudio de otras formas de vida, en distintos puntos geográficos del mundo, se han construido diferentes conceptos que se consideran igualmente aceptados y válidos.

El conocido antropólogo Lévi-Strauss (1998), plantea dos elementos básicos para describir la familia, por un lado, el parentesco y la consanguinidad que se relaciona con la reproducción y la descendencia genética; y por otro lado, los vínculos familiares en donde también se contempla la incorporación de nuevos miembros a través de la adopción. Respecto a este concepto se puede decir que la forma más habitual de convivencia grupal a lo largo de la historia de la humanidad, ha sido entre personas que comparten lazos consanguíneos.

Iglesias de Ussel (1998), describe a la familia como un grupo social cuyos miembros se vinculan por la sangre, el matrimonio o la adopción. La características de las familias, según el mencionado autor, son: residencia en común, cooperación

---

económica, reproducción y cuidado de la descendencia. Menciona también que los miembros de una familia adquieren derechos y obligaciones.

La familia es una institución social antigua y de acuerdo a Linton (1986), la más antigua de todas y la que con toda seguridad perdurará en el tiempo. Somos conscientes que es el contexto donde las personas se desarrollan a nivel psicosocial, cultural y en sus relaciones interpersonales. La familia es el mejor centro de aprendizaje y convivencia en grupo.

La familia cumple con distintas funciones de acuerdo a Fernández y Ponce de León (2008), cubre las necesidades básicas de afecto, economía, fisiológicas, psicológicas, sociales y educativas, otorgando de esta forma sentido de pertenencia, seguridad y desarrollo a los individuos.

Actualmente la familia cumple determinadas tareas relacionadas con la crianza de los hijos, Jurado (2012), menciona que los padres, hermanos y familiares influyen en la socialización de los niños y esto a su vez repercute en el desarrollo de la autoestima y personalidad. Por otro lado los padres y parientes cercanos otorgan apoyo emocional y seguridad, y por último, la autora resalta que, una de las tareas principales por parte de los padres hacia los hijos es el sustento económico, que se traduce en la calidad de vida de hijos e hijas.

La familia se puede apreciar como un sistema, tiene estructura, organización y funcionalidad. La familia es una institución social según indica Puyana (2004), ya que su estructura y dinámica se encuentran directamente relacionadas con los cambios de índole social, económica y política de la sociedad.

Los autores Fernández y Ponce de León (2011), distinguen cuatro principales funciones de la familia. Por un lado la función biológica, la cual viene dada por la capacidad de reproducción y manutención; la función de apoyo mutuo que se explica en la solidaridad y reciprocidad de sus miembros; la función de socialización pues la familia permite el enlace entre sus miembros y la sociedad; y la función afectiva ya que dentro de la familia se manifiestan sentimientos y emociones más personales.

A la luz de lo expuesto se podría definir a la familia como: un grupo de personas que conviven en un domicilio en común, unidos por lazos consanguíneos y vínculos familiares (familia extensa y adopción), y que constituye un punto de desarrollo

---

personal ya sea por la adquisición de habilidades sociales, expresión de las emociones, aprendizaje cognitivo, aprendizaje conductual, satisfacción de necesidades y demás recursos psicosociales, los cuales a su vez influyen y forman a las personas desde el momento en que se integran en determinado grupo familiar hasta que salen de él. La familia también otorga seguridad económica y cumple con la importante función biológica de la reproducción.

#### **4.1.2. Tendencias del cambio familiar.**

La familia siendo una institución antigua, ha experimentado distintas transformaciones con el paso del tiempo, debido principalmente al contexto social en el que se desenvuelve, es decir, a medida que se suscitan cambios sociales se configuran y entienden nuevos modelos familiares, pasando de la familia tradicional a la modernización familiar.

Según Gómez (2007), los rasgos que diferencian los actuales modelos familiares al modelo tradicional son; la legitimación social, publicidad y su mayor numero.

La familia es una organización social tan dinámica que se encuentra en constante cambio tanto interno como externo. Desde un punto de vista interno, se atraviesan distintas etapas correspondientes al ciclo vital, “Se conoce como ciclo vital al desarrollo de la familia en su conjunto, a los diferentes momentos de la vida por los que atraviesan todos sus miembros, quienes van compartiendo una historia en común” (Ponce de León y Fernández, 2011:41).

A medida que se desarrollan y evolucionan los miembros de una familia, se desarrolla y evoluciona la familia en sí. Arriagada (2004), enumera 5 etapas en el ciclo vital de las familias las cuales son:

1. Pareja joven sin hijos/as (mujer menor de 40 años).
2. Inicio de las familias (hijos/as menores de 6 años).
3. Expansión y crecimiento (hijos/as menos de 12 años).
4. Consolidación y salida (hijos/as de 13 y más años).
5. Nido vacío, pareja mayor sin hijos (mujer más de 40 años).

En referencia a lo anterior, la familia experimenta cambios debido también a determinados factores externos. A continuación, se agrupan en la siguiente tabla (1), los cambios externos de mayor relevancia que han influido en la formación de nuevos modelos familiares en España durante las últimas décadas.

**Tabla 1. Cambios externos en las familias.**

<b>Procesos demográficos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de la natalidad, descenso del núm. de hijos/as por familia.</li> <li>- Descenso en el número de matrimonios</li> <li>- Aumento de la tasa de divorcio</li> <li>- Edad del primer matrimonio</li> <li>- Incorporación de la mujer al mercado laboral</li> <li>- Aumento de hogares unipersonales</li> <li>- Inmigración</li> <li>- Aumento de la esperanza de vida</li> </ul>
<b>Factores sociológicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevas actitudes, hábitos, modos de entender la convivencia y la igualdad.</li> <li>- Igualdad jurídica de la mujeres con los hombre</li> <li>- Nuevos roles en la pareja.</li> <li>- Relaciones abiertas (sin legalidad).</li> <li>- Nuevas técnicas de reproducción asistida.</li> <li>- Asunción de derechos también para grupos heterogéneos de uniones y convivencia.</li> <li>- Globalización, dando lugar a familias inmigrantes e interculturales.</li> <li>- De familia extensa a familia nuclear.</li> </ul>
<b>Aspectos políticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Democracia</li> <li>- Despenalización de la anticoncepción (1978)</li> <li>- Ley de Divorcio 1981 (Ley 30/1981, de 7 de julio)</li> <li>- Supresión de las diferencias entre hijos “Legítimos” e “Ilegítimos”, “matrimoniales” y “no matrimoniales” (1981)</li> <li>- Ley de “Patria Potestad”, del “Régimen</li> </ul>

---

Económico del Matrimonio”. Ley de Derechos y Deberes de los Cónyuges (1.981)

- Ley de Matrimonios Homosexuales (2005)
- Ley de “divorcio expres” (2004)
- Ley de Igualdad de Género (2007)

---

Fuente: elaboración propia, en base: Sánchez (2008) y Ponce de León y Fernández (2011).

Nota: Los cambios externos han influido en la formación y reconocimiento de nuevos modelos familiares.

Tal como se observa en la tabla (1), en España, es a partir de la promulgación de la Carta Magna de 1978 cuando se aprecia un importante cambio en la concepción del sistema familiar. Ciertamente es que las ideas de transformación se gestaban desde la década de los sesenta, gracias a movimientos sociales como el feminismo y el movimiento hippie, los cuales proponían modelos sociales y políticos distintos a los que imperaban en ese entonces.

Por lo tanto el cambio producido en la familia se debe tanto a evoluciones políticas, demográficas y sociales, como a la propagación de nuevas concepciones en lo que respecta a valores, normas e ideologías. (Instituto de Formación e Innovación Social, 2012).

#### 4.1.3. Tipología de familias

Las tendencias modernizadoras que se mencionan con anterioridad, influyeron en la evolución y diversidad de las estructuras familiares españolas. La siguiente tabla integra los distintos modelos familiares en la sociedad europea actual, especialmente aquellos que prevalecen en España.

**Tabla 2. Tipos de familias según las fuentes consultadas**

Tipo de familia	Características
<b>Nuclear</b>	Padre, madre y descendencia
<b>Extensa</b>	Padre, madre, descendencia, parientes cercanos (abuelos/as, tíos/as, primos/as, parientes)

	consanguíneos).
<b>Monoparental/ monomarental</b>	Un padre o una madre y uno/a o varios/as hijos/as.
<b>Homoparental</b>	Padres o madres del mismo sexo.
<b>Reconstituida (binuclear)</b>	Convivencia de hijos/as de anteriores relaciones de la pareja y los nuevos/as hijos/as de la unión.
<b>Parejas de hecho/ agregadas</b>	Unidades familiares con relaciones conyugales no matrimoniales con o sin hijos/as.
<b>Solitarios/ unipersonales</b>	Soltero/a, viudo/a, separado/a o divorciado/a
<b>Parejas sin hijos dependientes</b>	Pareja casada sin hijos, pareja cohabitante sin hijos, pareja homosexual sin hijos, entre otras.
<b>Familia múltiple</b>	Nacimientos múltiples y las familias de múltiples generaciones.
<b>Transcultural</b>	Padres/madres de distinta raza y cultura.

Fuente: elaboración propia en base a: Jiménez (2005) y Ponce de León y Fernández (2011).

Nota: Los modelos incluidos en la tabla, atienden a relaciones de parentesco, lazos emocionales, pautas de convivencia, solidaridad, reciprocidad y lugar de residencia.

## 4.2 Infancia

Una de las tareas pendientes que tenemos como sociedad, es el fomento de una vida digna y saludable para niños y niñas, por medio de la instauración de una cultura que reconozca y reivindique los derechos fundamentales de los/as menores, que propague el respeto y la convivencia, y que busque el equilibrio social, de manera que los más pequeños crezcan en un entorno apetecible, justo, útil y humano.

### 4.2.1. Sobre el concepto de infancia.

La infancia se entiende como el periodo de tiempo en la vida humana que inicia con el nacimiento y termina en la adolescencia (Viso Pavón, 1984). En los distintos textos se observan diferencias en cuanto a la edad final de la etapa de la infancia, dependiendo en gran parte del modelo social.



---

Por su lado la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas en su primer artículo, considera que la infancia abarca desde el nacimiento hasta los 18 años. “Otras perspectivas entienden como *infancia* el conjunto de características psicosociológicas de unos sujetos en estado de desarrollo, hasta que no alcanzan las características consideradas propias de otra posterior de desarrollo” (Casas, 1998:24-25).

La noción de infancia que tenemos hoy, no se parece en lo absoluto a la forma de entender la infancia en la antigüedad. Balcells y Alsinet (2000), comprimen un interesante repaso en la historia occidental, que va desde la Grecia arcaica hasta nuestro tiempo, resaltando la visión tan distinta sobre el valor de los niños y niñas en aquel entonces a comparación a nuestros días.

En las sociedades medievales, los niños eran considerados como propiedad privada. En la actualidad el valor que se les da a los hijos e hijas se relaciona también con aspectos emocionales y sociales. “...el reconocimiento social y legal de los derechos de la infancia es relativamente reciente” (Balcells y Alsinet, 2000:49).

Se podría decir que hemos pasado del abandono de recién nacidos en la antigua Roma, hasta la redacción de la Declaración de los Derechos del Niño en 1959. Sin embargo, este aparente avance se nubla cuando en la actualidad seguimos presenciando un número importante de casos de maltrato y abuso infantil. La pregunta retórica es, ¿en realidad hemos avanzado?

Casas (1998), resalta que nuestro deber como sociedad es promocionar en mayor medida los derechos de los niños y niñas, así como aprender a reivindicar la infancia desde su propia perspectiva, valorando sus capacidades, necesidades y problemas sociales.

#### **4.3. Las problemáticas y necesidades entorno a la infancia y a la familia.**

El estudio de las necesidades de la infancia, proporciona herramientas de intervención con sentido de prevención y apoyo a la familia.

---

“El bienestar social de las personas y sus familias en el sistema de protección social se evalúa a partir de una serie de *indicadores dinámicos*, definidos en función de las *áreas* del desarrollo humano (alimento, vivienda, salud, educación, trabajo, libertad, afecto, autorrealización, etc.)” (Navarro, Musitu, y Herrero, 2008:25).

Al indagar en el conocimiento del estado actual de las condiciones de vida de los niños y niñas, se tendrán que estudiar las situaciones familiares en las que conviven, todo ello, tiene la finalidad de hacer más eficaz la intervención, en líneas de avanzar hacia el bienestar familiar.

#### **4.3.1. Un acercamiento a la situación actual de la infancia y la familia.**

Las organizaciones que trabajan con infancia y familia, hacen mención del coste emocional que supone la actual crisis económica sobre las familias. Entre las consecuencias de mayor impacto se menciona la ansiedad de los/as niños/as se ante los problemas de sus padres ya que lo entienden como suyos. Por otro lado el cambio de roles de los padres y madres en el hogar, debido a la pérdida del trabajo del padre, la madre o ambos, hace que alguno de los dos asuma tareas de cuidado que antes no realizaba y eso crea confusión en los/as menores. También hay cambios en las expectativas propias de los/as niños/as en cuanto a su futuro, los/as niños/as empiezan a preocuparse por su futuro (Martínez Fernández, 2013).

Lamentablemente la pobreza en España tiene rostro de niño, se habla de 2.306.000 niños/as, viviendo bajo el umbral<sup>4</sup> de la pobreza. España, después de Grecia es el país europeo con menos capacidad para reducir la pobreza debido en gran parte al débil impacto de las prestaciones sociales, la inversión en las políticas públicas de protección a la infancia y la familia, se sitúa en 1,4% PIB<sup>5</sup>, frente a un 2,2% que representa la media de la Unión Europea (UNICEF, 2014).

Existen situaciones de extrema gravedad que requieren con urgencia la protección efectiva de niños y niñas. Las necesidades fundamentales de los/as menores

---

<sup>4</sup> El umbral de la pobreza es el “nivel de ingreso mínimo necesario para adquirir un adecuado estándar de vida en un país dado” (Wikipedia, 2014).

<sup>5</sup> El Productor Interior Bruto (PIB), expresión del valor monetario de la producción de bienes y servicios en una población determinada, durante el periodo de un año.

---

no se ven satisfechas. Sin embargo, al abordar las problemáticas de la infancia y por lo tanto familiares, no se puede centrar únicamente la atención en aquellas situaciones relacionadas con la pobreza, es decir, también se dan situaciones tales como el abandono educativo temprano, tensiones en el entorno familiar, crisis, escasez de redes sociales, violencia, maltrato, estigmatización, exclusión social, menores en conflicto con la ley, etc.

Las ayudas económicas que provee el Estado español a las familias, son bajas, ni las políticas de conciliación laboral y familiar, ni las prestaciones de la seguridad social en cuanto a la maternidad y paternidad, fomentan que las parejas deseen tener hijos. Les resulta demasiado costosa la educación de los pequeños sobre todo en el periodo más temprano que comprende de 0-3 años. De ahí que la tasa bruta de natalidad<sup>6</sup> en España siga decreciendo, actualmente se sitúa en un 9,1%, de acuerdo a la información ofrecida por el Instituto Nacional de Estadística (2013).

La UNICEF recalca en su informe de 2014, sobre la infancia en España, que no olvidar, ni por menos, a aquellos sectores de las sociedad que son especialmente afectados por la actual crisis económica, como lo son niños/as inmigrantes, niños/as con discapacidad, o en riesgo social o de etnia gitana, ya que se encuentran inmersos en una realidad difícil, y además deben asumir sus propios desafíos. (UNICEF, 2014).

La primera infancia es una etapa de especial cuidado y protección, por ello, es importante tomar en cuenta que las vivencias a una edad temprana marcan sin duda la edad adulta. Desgraciadamente "...las experiencias infantiles más problemáticas en este sentido son la pobreza y el maltrato en sus diferentes formas" (Jurado, 2012:168).

En lo que atañe, a las medidas de protección a la infancia en España, recientes investigaciones apuntan que la crisis económica actual ha influido negativamente en los avances que se habían conseguido, en cuanto a la cobertura de servicios educativos, sanitarios y sociales por parte del Estado, posicionando de nuevo a la familia como la proveedora principal de bienestar personal y social. Un dato en positivo es que, actualmente se fomenta el acogimiento familiar, por encima del acogimiento institucional como tradicionalmente se había promovido, logrando así una sinergia con

---

<sup>6</sup> Número de nacimientos por cada mil habitantes en un año.

---

los tratados internacionales y derechos del niño (Del Valle, Canali, Bravo, Vecchiato, 2013).

#### **4.3.2. Indicadores de riesgo y necesidades sociales en infancia y familia.**

Los indicadores de riesgo en materia de infancia, sirven como instrumentos metodológicos para conocer con mayor exactitud las problemáticas en torno a la población infantil y de este modo aplicar la intervención más apropiada. Las necesidades de los niños y niñas son biológicas y sociales.

Se entiende como factor de riesgo a “...determinadas condiciones biológicas, psicológicas o sociales, medidas mediante variables directas o indicadores (sociales o psicosociales) que, acordes con conocimientos científicos, se han demostrado que participan probabilísticamente en los antecedentes o las situaciones asociadas o implicadas con la emergencia de diferentes enfermedades, problemáticas o necesidades sociales” (Casas, 1998:168).

De forma general, Gómez-Granell (2004), ha categorizado los indicadores de riesgo y necesidades sociales, a partir de información encontrada en documentos manejados por las Administraciones y autores. Las problemáticas se enuncian de la siguiente manera: problemas familiares, problemas personales del menor y problemas del contexto, a partir de ahí se esboza una gran lista de dificultades sociales que pueden llevar a los/as menores y por lo tanto a las familias a desarrollar situaciones de riesgo.

Por su lado López (2008:87-88), divide las necesidades de la población infantil en cuatro dimensiones: fisiológicas, que tienen que ver con el nacimiento en un momento adecuado, alimentación, temperatura, higiene, sueño, ejercicio, juego, integridad física y salud; mentales y culturales, donde se encierran aspectos intangibles pero no menos importantes como, el estímulo sensorial, exploración y conocimiento físico y social, normas y valores, interpretación de la vida; emocionales, como la seguridad emocional, protección, afecto estima, apego, relaciones sociales amistad y sentido de comunidad; y por último la dimensión de participación social donde se incluye la autonomía y la disciplina.

---

Navarro et al., (2008), hacen una importante señalización en cuanto a la evolución del concepto de “familia *multiproblemática*”<sup>7</sup>, frente al significado de *familia y sus problemas*, ya que consideran que el primer enunciado, puede llegar a ser estigmatizador, y nos hace pensar en familias incapaces de aliviar sus problemas e incluso perpetuarlos. Sin embargo, si se toma en cuenta que ninguna familia se encuentra ajena a experimentar problemáticas de distinta índole a lo largo del ciclo vital, pudiéramos referirnos a *familia y sus problemas*, como aquellas familias en las que se experimentan malestares tanto por parte de uno o varios de sus miembros, y que por lo tanto requieren el apoyo de distintos servicios o bien son sujetos de una o varias intervenciones.

Algunos factores de riesgo que vulneran a los miembros de una familia ante posibles sucesos de violencia según Sánchez, Ridaura y Arias (2012), pueden ser: temperamento<sup>8</sup> difícil, pautas de crianza inadecuada, absentismo escolar, consumo de sustancias tóxicas dependientes, baja tolerancia a la frustración, baja capacidad de empatía, y atribuir la problemática a causas externas.

#### **4.4. Sistema de protección familiar.**

Gracias a la creciente inquietud por el cuidado de la infancia, el entendimiento de sus necesidades y la preocupación por un desarrollo íntegro de niños y niñas, se ha logrado configurar el sistema de protección infantil.

“La familia es el núcleo natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a ser protegida por la sociedad y el Estado” (DDH, 1948, art.16).

##### **4.4.1. Políticas sociales y servicios para las familias.**

Es menester que las familias conozcan e identifiquen las políticas públicas que les benefician. Hay que tomar en cuenta que, en España existen tres niveles

---

<sup>7</sup> La familia *multiproblemática* es un concepto que surge a partir de los años 50', y se refiere a aquellas familias que presentan múltiples problemas, crisis constantes, desorganización, aislamiento, abandono de las funciones parentales y marentales y que por lo tanto se encuentran en situación de riesgo social. De acuerdo a Gómez & Muñoz (2007).

<sup>8</sup> Cuando hablamos de *temperamento*, nos referimos al carácter, conjunto de características psicológicas que tiene una persona, y que en parte, determinan su forma de comportarse, según Sánchez, et al., (2012).

administrativos, la Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos, Cabildos Insulares o Diputaciones. La financiación, organización y puesta en acción de las ayudas sociales y servicios se encuentran gestionadas por dichas instituciones. Con el objetivo de buscar la efectividad, debe existir coordinación entre los distintos niveles. (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2014).

En la siguiente tabla se enumeran, las ayudas sociales previstas para las familias por parte del Estado español.

**Tabla 3. Ayudas y prestaciones a la familia en España.**

Ayudas sociales y prestaciones	
Prestaciones familiares de la Seguridad Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prestaciones económicas por nacimiento o adopción de hijos</li> <li>▪ Prestaciones familiares por hijo o menor acogido a cargo</li> <li>▪ Permisos parentales y otros permisos o beneficios por razones familiares</li> <li>▪ La excedencia</li> </ul>
Ayudas en materia de empleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prestaciones por desempleo de nivel asistencial</li> <li>▪ Programa de fomento del Empleo</li> </ul>
Beneficios fiscales por hijo a cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deducciones estatales y autonómicas en el Impuesto sobre el (I.R.P.F.)</li> </ul>
Ayudas sociales a familias numerosas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconocimiento de la condición de familia numerosa</li> <li>▪ Beneficios establecidos para familias numerosas</li> </ul>
Ayudas sociales a familias monoparentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguridad Social</li> <li>▪ Fiscalidad (IRPF) reducciones</li> </ul>
Ayudas para familias con personas en situación de dependencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Protección específica de las personas cuidadoras no profesionales en el entorno</li> <li>▪ Prestaciones económicas de Asistencia Personal</li> <li>▪ Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS)</li> </ul>
Ayudas en materia de vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programa de subsidiario de préstamos convenidos</li> <li>▪ Programa de ayuda al alquiler de vivienda</li> </ul>
Varias	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ayudas en caso de impago de pensiones de alimentos en situaciones de separación o divorcio</li> <li>▪ Servicios para cuidados de hijos menores de 3 años</li> <li>▪ Becas y ayudas al estudio del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte</li> <li>▪ Ayudas para personas afectadas por el virus de la hepatitis C (VHC) o el virus de inmunodeficiencia humana (VIH)</li> </ul>

Fuente: elaboración propia en base a: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2014).

La inversión de recursos que promuevan el desarrollo de los niños y niñas, es fundamental, y tal como reza el reciente informe sobre la infancia en España, emitido por UNICEF, “Invertir en infancia es justo, es rentable, beneficia a todos, y es un

---

elemento fundamental en el cumplimiento de los derechos de los niños y niñas en la transformación de las sociedades” (UNICEF, 2014:6).

Desde la actual Presidencia del Gobierno Español se ha anunciado que próximamente se presentará un Plan Integral de Apoyo a la Familia, del cual ya existe un borrador. Tomando en cuenta que el último plan fue aprobado en el año 2001, era necesaria la creación de un nuevo plan, que pueda ajustarse a las necesidades actuales de las familias. En palabras textuales, el objetivo primordial de dicho plan será: “proteger a la familia con leyes y con un mejor trato en materia de impuestos, vivienda, salud y educación” (Ussía, 2014).

No hay que olvidar que, la inversión económica en el área de infancia, no es la única asignatura pendiente; Martínez (2013), menciona que, aún corresponde mejorar la coordinación entre las distintas administraciones y la calidad de las intervenciones.

#### **4.4.2. Sistema de protección integral a la infancia.**

En cuanto al sistema de protección infantil, es menester recalcar, el esfuerzo realizado por parte de los distintos agentes implicados en la atención a la infancia y la familia, ya que hoy en día, se cuenta con un marco jurídico más actualizado, mayor información relativa a infancia y familia, estudios concienzudos de las necesidades e indicadores de riesgo infantil, guías de detección en situaciones de riesgo y maltrato infantil, protocolos de coordinados de actuación en situaciones de desprotección infantil, guías de intervención unificadas, etc., y todo ello se traduce, en el fomento del desarrollo integral de los/las menores y el empoderamiento de las familias.

A nivel nacional, es la propia Constitución la que sienta el lineamiento en lo que respecta a la intervención protectora a la infancia y la familia, y enuncia las responsabilidades para con los niños y niñas. El artículo 39 menciona que, la protección a los/as menores es parte de la política social del país, “los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia...”, así como “la protección integral de los hijos (...)”, señalando igualmente que existe la responsabilidad de los padres para cuidar a sus hijos durante la minoría de edad, ya sean hijos dentro o

---

fuera del matrimonio (39.3); también garantiza la protección y derechos de los niños/as desde el ordenamiento jurídico internacional (39.4).

En función de materializar lo expuesto por la Constitución Española de 1978, emergen una serie de disposiciones estatales, autonómicas y locales que forman el sistema de protección a la infancia en España. Dichas normativas han sido objeto de ajustes y reformas, que se justifican en los tan diversos cambios experimentados por la institución familiar a través del tiempo.

Hacemos voz de lo expuesto en La Convención de los Derechos de los Niños adoptada por las Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989 y ratificada por las Cortes Generales de España<sup>9</sup>, donde claramente se menciona que, los/as niños/as son objeto de protección y de derecho.

“Los niños y niñas son agentes activos en sus relaciones familiares y también son sujetos con derecho propios...” (Gómez-Granell, 2004:37). Por tal motivo, se le atribuye al Estado determinadas responsabilidades, con la intención de asegurar una vida digna a los niños/as independientemente del núcleo familiar al que pertenezcan.

“El derecho de los menores a la protección pública tiene alcance general, se trata de un derecho reconocido a *todos* los menores que se encuentren en territorio español, cualquiera que sea su origen y condición” (Lázaro y Mayoral, 2004:335).

En el cuidado de los/las menores, se afirma una y otra vez que “...no hay un medio más natural ni mejor que el padre y la madre ejerzan el cuidado, guarda y protección de los hijos” (Pous de la Flor y Tejedor, 2009:126). Sin embargo, la anterior consideración es viable en situaciones de normalidad. Se han citado con anterioridad aquellos factores y problemáticas que vulneran a los niños y niñas, conscientes de esta realidad, y sobre todo conocedores de los distintos y variados escenarios familiares donde pudieran surgir problemáticas, la Administración y/o Entidades Públicas<sup>10</sup>, tienen la obligación de tomar medidas extraordinarias, con el fin de asegurar la protección

---

<sup>9</sup> BOE, el 31 de diciembre de 1990

<sup>10</sup> Ley Orgánica 1/1996, del 15 de enero, de *Protección Jurídica del Menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil* artículos 10 y 11, donde se le atribuye a la Administración la promoción y defensa de los derechos del menor.



---

integral de el/la menor en cuestión, tal como lo articula la Ley Orgánica 1/1996, del 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Las medidas de intervención en situaciones de desprotección infantil se configuran en distintos niveles, y las mismas se aplican dependiendo de la situación particular de la menor. En este sentido, cabe diferenciar la situación de riesgo ante la situación de desamparo, donde en la primera existe perjuicio más no con la suficiente gravedad como para separar al niño o niña de su entorno familiar, y en el segundo caso la gravedad del contexto sugiere la asunción inmediata de la tutela o guarda de la/el menor, por parte de la entidad pública (Pous de la Flor & Tejedor, 2009).

Las medidas administrativas que recoge el sistema de protección infantil en España, se justifican en la idea de buscar por sobre todo el interés del menor<sup>11</sup>, este principio se encuentra respaldado en distinta normativas, tanto nacionales como internacionales.

A nivel Autonómico, Canarias asume competencias en materia de protección y tutela de menores por la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores<sup>12</sup>, donde se establece que las políticas de bienestar van en función de favorecer el desarrollo integral, y garantizar un nivel de vida adecuado a las necesidades de los menores.

Los Servicios Sociales, son los encargados de ofrecer apoyo inmediato a las familias en situaciones de riesgo, estableciendo planes de intervención con un seguimiento incluido, donde el principal objetivo sea disminuir el riesgo o eliminarlo. Existen dos causas que determinan el cese de una situación de riesgo, que las circunstancias que hayan originado dicho estado ya hayan desaparecido, o bien, que la situación involucre, es decir empeore y se tenga que declarar el desamparo. Ambas medidas tiene un carácter transitorio, el objetivo a priori, es proteger a el/la menor hasta que se cuente con una solución tal como, integrar a el/la menor en un entorno donde se vele por su seguridad y desarrollo (Pous de la Flor y Tejedor, 2009).

---

<sup>11</sup> Se entiende por *interés del menor*, aquellas acciones cuya intención sea la de garantizar el desarrollo integral de los/as niños/as y por lo tanto una vida digna, incluidos en esta idea los aspectos materiales y afectivos.

<sup>12</sup> B.O.C. 23, de 17.2.97) (1)

---

El acogimiento familiar o residencial es el instrumento tanto de la guarda<sup>13</sup> (voluntaria o judicial) como de la tutela<sup>14</sup> administrativa ya sea automática u ordinaria (Pous de la Flor y Tejedor, 2009:130).

Mediante el Decreto 54/1998, de 17 de abril, se regulan las actuaciones de amparo de los menores, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias. El amparo, es considerado una medida protectora. Los/as menores declarados/as en desamparo, previa propuesta de los equipos municipales de riesgo, pasan a ser tutelados/as por la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, a través de la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia (DGDIF), y son acogidos por la red de Centros del Cabildo u otras alternativas concertadas por la propia consejería (familias de acogida, centros de acogimiento, adopción, etc.).

La intervención de carácter jurídico-social en el área de menores, tiene dos objetivos fundamentales: la protección en situaciones de desamparo, y la reducción de menores y jóvenes en conflicto social (agresiones, fuga de casa delincuencia) (IFIS, 2012:51).

#### **4.3.3. Atención a la infancia y familia desde los Servicios Sociales.**

Entendemos por servicios sociales, “uno de los sistemas públicos de bienestar dentro de un Estado Social, que a través de la administración y de la sociedad, tienen la finalidad de integrar y compensar a los ciudadanos y grupos desfavorecidos y de promocionar y universalizar el bienestar social” (Alemán y Garcés, 1996:55-56).

Por estatuto legal, las comunidades autónomas asumen las competencias relacionadas con los servicios sociales, dicha disposición la encontramos en la Carta Magna en su artículo 149.1.17. En consonancia con la mencionada legislación, el marco competencial en el territorio de Canarias, ha planteado principios y objetivos para la configuración y funcionalidad del sistema de servicios sociales a nivel autonómico, a

---

<sup>13</sup> “Institución jurídica ejercida por los padres respecto a sus hijos no emancipados o por los tutores respecto a sus pupilos, y que comprende el deber de velar por ellos, tenerlos en su compañía, alimentarlos, educarlos y procurarles una formación integral” (Consejería de Empleo y Asuntos Sociales. Dirección General de Protección del Menor y la Familia, 2004: 41)

<sup>14</sup> “Institución que sirve para la guarda, protección, administración de patrimonio y representación de los menores no sujetos a patria potestad y de los mayores de edad judicialmente incapacitados” (Consejería de Empleo y Asuntos Sociales. Dirección General de Protección del Menor y la Familia, 2004: 42).

---

través de Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias<sup>15</sup>.

Los Centros de Servicios Sociales, son el primer nivel de atención hacia los/as ciudadanos/as. Cuando las personas acuden a estos centros, son atendidos por las Unidades de Trabajo Social (UTS), donde se les proporciona información, atención profesional y determinados recursos con la intención de cubrir las necesidades demandadas. Los Centros de Servicios Sociales se encuentran presentes en los Ayuntamientos<sup>16</sup> de cada Municipio.

Específicamente en el área de familia, los servicios sociales comunitarios atienden a las familias por medio del IVO (Servicio de Información, Valoración y Orientación), en cuanto a derechos y recursos se refiere. Desde la estructura básica del sistema público, también se ofrece Ayuda a Domicilio para atajar situaciones de crisis personal y familiar. Cabe completar que, los Servicios Sociales de Base, ofrecen el servicio de alojamiento temporal o permanente en los casos que así se requiera, a través de la red de residencias, hogares sustitutivos y viviendas tuteladas (Gómez, 2007).

Entre otras, a los Ayuntamientos se les delega la importante responsabilidad de llevar a cabo medidas preventivas y actuaciones en situación de riesgo. Con estas medidas se espera promover la prevención de situaciones no deseadas, que vulneren tanto a los individuos en particular, como a las familias.

Aquellos ayuntamientos cuya población no es superior a los 20.000 habitantes, y dependiendo del número de familias declaradas en riesgo, son los Servicios Sociales de base, los encargados de dar respuesta, a los expedientes de los/as menores en riesgo social. Tanto la medida administrativa de declaración de riesgo, como la propuesta de desamparo, son llevadas a cabo por el equipo de prevención o el/la trabajador/a social de Base. De la propuesta de desamparo, decide finalmente su admisión o no, la administración autonómica, a través de la Consejería y Dirección General, competente.

---

<sup>15</sup> BOE núm. 126, de 27 de mayo.

<sup>16</sup> De manera administrativa, la isla de Tenerife se encuentra dividida en 31 Ayuntamientos

---

#### **4.3.4. Intervención con infancia y familia desde los Servicios Sociales Especializados: equipos municipales de intervención familiar en Tenerife.**

Con la finalidad de conseguir una mayor accesibilidad a los recursos y lograr una cobertura homogénea, se promueve la planificación y organización de centros, servicios y recursos en un ámbito territorial determinado, los cuales servirán para satisfacer preferentemente las necesidades de los ciudadanos que residan en dicho territorio. (Alemán, Alonso, Fernández, 2010)

“Los Servicios Sociales especializados, se dirigen a sectores específicos de la población que, por cualquier circunstancia o condición social, cultural o económica, requieren un tipo de atención especializada” (Gómez, 2008:68), tal es el caso de las familias y sus menores. De hecho la familia es destinataria natural de los servicios sociales en general, puesto que es una estructura básica de la sociedad.

“Aunque se diseñen las políticas en función de los individuos y no de la familias, se aboga por la consideración del individuo en un contexto familiar y la familia en un contexto social” (Tonini, 2008:168).

Los servicios sociales especializados, tienen la finalidad de: “...orientar y asesorar a las familias, favoreciendo el desarrollo de la convivencia, interviniendo en situaciones de conflicto a través de la mediación familiar y previniendo la marginación social” (Alemán, et al., 2010).

Las Administraciones Publicas, actúan de forma subsidiaria y progresiva a través de los servicios especializados de protección de menores, es decir dependiendo del grado de desprotección, y falta de atención que presenten los/as menores, se determinará el tipo de acción protectora y la intensidad de la misma (Lázaro y Mayoral, 2004).

Los equipos municipales de intervención con infancia y familia, son equipos multidisciplinares, en los que se espera encontrar una intervención coordinada entre distintos profesionales, que puedan abordar competentemente las problemáticas presentes en las familias actuales. Dichos equipos suelen conformarse por trabajadores/as sociales, psicólogos/as, educadores/as sociales y en algunas ocasiones pedagogos/as y abogados/as. Son pues estos equipos, a quienes se les delega la

---

importante tarea de responder asertivamente a los conflictos, cambios y situaciones de desequilibrio que pueden presentarse en el entorno familiar.

La Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores, contempla tres niveles de intervención en el área de infancia. Por un lado se enuncian las actuaciones de prevención (art.14), se hace mención de las acciones en situación de riesgo (art.41), y según la gravedad de la situación, se contemplan también actuaciones dirigidas al amparo de menores (art.46).

Cabe complementar lo anterior, nombrando la existencia del Plan Integral del Menor, en Canarias, presentado en 2008 por el Gobierno de Canarias, el cual contiene criterios básicos de organización de los servicios sociales en infancia y familia.

Sobre lo anterior, el IASS (Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria) del Cabildo de Tenerife, ha creado el Plan Insular de Atención al Menor y la Familia de Tenerife (2007-2009). En el mencionado plan, se explican los recursos de prevención especializada, que constituyen el nivel de atención secundaria a los/as menores y las familias por parte de los servicios sociales, y a los cuales se acceden desde los distintos ayuntamientos.

En la atención a la infancia y la familia en Tenerife, se distinguen equipos territoriales de riesgo y equipos de prevención. Los equipos territoriales de riesgo, prestan atención profesional a las familias y sus hijos/as en situación de riesgo. Y los equipos especializados de prevención, promueven y desarrollan acciones preventivas que derivan en la promoción del bienestar de la infancia y la familia para evitar la situación de riesgo.

A continuación, se citan algunas de las herramientas metodológicas de las que se sirven los equipos multidisciplinares de intervención familiar, específicamente en situaciones de desprotección infantil.

Se distinguen guías y protocolos creados a nivel autonómico e insular, por una importante red de profesionales que trabajan en las distintas Administraciones implicadas en la intervención con familias (tabla 4).

**Tabla 4. Proceso de intervención en situaciones de desprotección infantil.**

<b>Fase de intervención</b>	<b>Instrumento metodológico</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Detección y notificación</b>	Guías para la detección y Notificación de situaciones de riesgo y maltrato infantil. <sup>17</sup>	-Identificar niños/as en situación de maltrato infantil. -Identificar familias que puedan desarrollar situaciones de riesgo. -Detección temprana de situaciones de riesgo.
<b>Valoración</b>	Protocolo de valoración de situaciones de desprotección infantil de la isla de Tenerife <sup>18</sup>	-Verificar que exista situación de desprotección infantil, según fuere el caso aplicar la medida protectora. -Actuar de forma urgente en lo caso que así se requiera.
<b>Intervención</b>	Guía de Intervención en situaciones de desprotección infantil de la isla de Tenerife <sup>19</sup>	-Diseñar el proyecto de intervención familiar. -Ejecutar la intervención prevista. -Evaluar la intervención y de acuerdo al progreso percibido reprogramar.

Fuente: elaboración propia en base a: Borrador de la Guía unificada de Intervención en situaciones de desprotección de la isla de Tenerife, (en prensa).

#### **4.5. Trabajo Social con Familias.**

En ocasiones las familias necesitan apoyo para continuar, o para enfrentarse a ciertas situaciones de desequilibrio. Los modelos de intervención familiar, sugieren nuevas formas de intervenir con las familias, con la intención de ayudarles a superar circunstancias no deseadas.

“La práctica del Trabajador Social con familias se puede definir como una actividad científica y racional, guiada por una serie de fases concretas, cuyo objetivo será analizar la necesidades y problemas por los que atraviesan la familia, para modificarlos, cambiarlos y mejorar su calidad de vida” (Ponce de León y Fernández, 2011:190).

Puesto que la intervención con individuos y familias, se encuentra ligada a la política social y la planificación de recursos, los/as profesionales que trabajan en dicho ámbito, buscarán adaptar sus planes de intervención a las políticas vigentes, y gestionar

<sup>17</sup> Publicada por la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales y la Dirección General de Protección del Menor y la Familia en el año 2004.

<sup>18</sup> Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (2008).

<sup>19</sup> Según profesionales que han participado en la elaboración del documento, se espera hacer la publicación oficial a finales del año 2014.

los recursos adecuadamente, con el propósito de alcanzar los objetivos que se esbozaron, al abordar determinada problemática.

#### 4.5.1. Modelos de intervención en Trabajo Social con familia.

Las autoras Máiquez y Capote (2001), hablan de modelos de intervención refiriéndose a aquellos diseños, estructuras o componentes en el proceso de intervención. Existen muchas formas de hacer Trabajo Social.

También se reconoce que, “un modelo teórico es aquel que se fundamenta en una/s teoría/s explícita/s y conocida/s” (Gómez, 2007:122). Por lo anterior, se espera que la intervención profesional, siga las líneas propuestas por los distintos aportes teóricos en materia de intervención social.

“El método dibuja el camino a seguir y dicho camino es el que recorremos de acuerdo con un modelo teórico que es el que establece las normas que se deben seguir” (Gómez, 2007:121).

Por todo ello, Cuando se habla de modelo en Trabajo Social, se encierran todos los aspectos que integran la intervención social, es decir: enfoques teóricos, metodológicos, funcionales y también filosóficos orientados a la práctica profesional (Viscarret, 2007).

En la siguiente tabla se esquematizan algunos de los modelos y enfoques teóricos que prevalecen en la intervención familiar.

**Tabla 5. Modelos y enfoques en intervención familiar.**

<b>Tipo de Modelo</b>	<b>Enfoques Teóricos</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Herramientas y/o Técnicas</b>
<b>Sistémico</b>	-Teoría general de sistemas. -Teoría familia sistémica. -Teoría de la comunicación.	Comprender la situación familiar. Resolver un conflicto familiar. Delimitar la estructura familia: subsistemas y componentes. Facilitar la funcionabilidad del sistema y homeostasis.	Genograma, mapa de relaciones, cronograma. Entrevista. Contrato (compromiso). Registros familiares concretos. Representaciones de escenas (cambio de roles).

			Resolución de conflictos. Mediación.
<b>Ecológico</b>	-Desarrollo humano. -Ecología del desarrollo humano.	Originar nuevos marcos de relaciones personales. Visión holística, global e integradora de la familia. Entender el funcionamiento de todo. Gestión de políticas integrales. Establecer prioridades de actuación.	Ecomapa. Mapa de redes. Culturograma.
<b>Cognitivo-conductual</b>	-Psicología del aprendizaje. -Teorías cognitivas.	Mejorar el estado ánimo y emocional de la familia. Disminuir la probabilidad de las conductas inadecuadas. Corregir la distorsiones cognitivas de la familia.	Técnicas de modificación de conducta. Terapia Racional Emotiva de Ellis. Terapia Cognitiva de Beck.
<b>Constelaciones familiares</b>	-Perspectiva psicodinámica. -Perspectiva fenomenológica. -Perspectiva sistémica.	Liberar sentimientos reprimidos. Aprender los motivos de las problemáticas. Analizar los porqués de la existencia, con una raíz vinculada a la familia.	Psicoanálisis. Dinámica de grupos. Terapia familiar y análisis transaccional.
<b>Modelo de crisis</b>	-Perspectiva psicodinámica -Teoría de sistemas.	Tratamiento a corto plazo, problemas inmediatos. Restaurar y mejorar el funcionamiento de una persona. Aliviar síntomas. Facilitar respuestas adaptativas.	Terapias cognitivo-conductuales. Entrevistas. Escucha. Visitas domiciliarias.
<b>Clínico</b>	-Psicología del desarrollo. -Teorías de la personalidad. -Enfoque conductista. -Enfoque Cognitivista	Diagnosticar el problema. Recuperación de problemas de desarrollo y aprendizaje. Comprender mejor la situación. Afrontar de una manera menos dolorosa los conflictos.	Terapias terapéuticas y educativas individualizadas. Terapias diádicas. Entrevista. Trabajo cara a cara.



	-Enfoque centrado en el cliente.		
<b>Educativo</b>	Enfoque constructivista. Teoría mecanicista. Teoría interaccionista.	Enseñar comportamiento y habilidades educativas parentales y marentales. Resolución de problemas de conducta y aprendizaje.	Terapias diádicas. Terapias educativas. Observación participante.
<b>Comunitarios</b>	-Enfoque psicosocial. -Enfoque funcional. -Teoría de sistemas.	Promover el cambio hacia un mayor bienestar psicológico y social. Trabajar con el individuo o la familia.	Terapias diádicas. Ecomapa. Observación. Entrevista. Reporte anecdótico. Técnicas cualitativas de recolección de datos.

Fuente: elaboración propia en base a: Máiquez y Capote (2001), Morí (2008) y Gómez (2007) y Ponce de León y Fernández (2011).

El Trabajo Social con familias se estructura en distintas fases, las cuales ordenan el proceso de intervención, los autores Ponce de León y Fernández (2011:192), plantean la siguiente propuesta: acogida de la problemática social, recogida de información., diagnóstico, elaboración del plan de acción, aplicación del plan de acción y evaluación.

Algunos de los modelos se centran más en la fase de diagnóstico, mientras que otros lo hacen en la fase de aplicación del plan de acción, todo esto se explica en el hecho que, la planificación y la aplicación de los recursos, varía en función de las problemáticas encontradas, según el tipo de familia y demás circunstancias a tomar en cuenta. Y de hecho, dicha consideración es necesaria, ya que, solo así se garantiza la eficacia de la intervención.

#### 4.5.2. Técnicas y herramientas metodológicas de intervención con familias.

Unidos a los métodos de intervención, encontramos las técnicas y herramientas metodológicas de las que toman mano los/as profesionales al intervenir con las familias y sus menores.

En La RAE (Real Academia Española) encontramos la definición de “técnica”,<sup>20</sup> como: “Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte”.

Las técnicas son las herramientas con las que cuentan los/as profesionales de Trabajo Social, para alcanzar los objetivos que desean conseguir en la intervención profesional. Así como existen distintos modelos de intervención, las técnicas también deben ser variadas, y la utilización de las mismas, se corresponderá con la fase del proceso de intervención que se esté abordando.

En la siguiente tabla se clasifican las distintas técnicas y herramientas metodológicas, empleadas por los/as trabajadores/as sociales, en la intervención familiar, y la finalidad y/o el momento en el que se hace uso de las mismas.

**Tabla 6. Técnicas y herramientas fundamentales del trabajo social con familias.**

<b>Técnicas e instrumentos</b>	
<b>Técnicas diagnósticas</b>	Genograma, mapa de relaciones, ecomapa, mapa de redes, culturograma, cronograma, ciclograma, eneagrama y exploración en visita domiciliaria.
<b>Técnicas de Intervención</b>	La entrevista, observación familiar, técnicas sistémicas, técnicas de modificación de conducta, mediación familiar y el contrato.
<b>Técnicas de evaluación</b>	Entrevista estructurada, semiestructurada y abierta, cuestionarios, test y escalas, documentación biográfica e historias de vida, autoregistros y grupos de discusión.
<b>Documentos y soportes instrumentales</b>	Ficha social, historia social e informe social.

Fuente: elaboración propia en base a: Ponce de León y Fernández (2011).

Tal como menciona Viscarret (2007:342) “conocer la teorías métodos y modelos en Trabajo Social, contribuirán de forma decisiva en el proceso de redefinición, puntualización, reflexión y crecimiento del saber del Trabajo Social”.

<sup>20</sup> RAE. Técnica (5.f)

---

La amplia propuesta de modelos de intervención con familias y a su vez la existencia de diversas técnicas para aplicar dichos modelos, permiten que la intervención desde los equipos multidisciplinares de infancia y familia sea dinámica, no se estanque, ni se conforme, sino que busque la adecuación de la intervención en función de las necesidades y/o problemáticas de las familias.

## 5. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El presente apartado pone de manifiesto, los resultados obtenidos a través del cuestionario sobre, “Modelos y Métodos de actuación de los Equipos Municipales de Intervención con Infancia y Familia en la isla de Tenerife”.

Entendemos que, el instrumento de recogida de datos, tiene carácter exploratorio. A continuación se presentan los resultados que se desprenden del Estudio realizado. Para el análisis se han ordenado los ítems en categorías de análisis, así se han abordado cada una de ellas.

De acuerdo a lo previsto en la normativa autonómica (Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores), es competencia de los municipios ofrecer información a las familias, así como la detección, prevención y protección de los/as menores ante situaciones de riesgo y la promoción de la integración socio-familiar. Estas funciones se desarrollan desde los equipos municipales de intervención con infancia y familia. En la siguiente tabla (1), se muestra la configuración y el enclave de los equipos, como recursos, desde los que se atienden las necesidades de las familias y sus menores, en la isla de Tenerife:

**Tabla 1. Equipos de Intervención con Infancia y Familia en los municipios de la isla de Tenerife.**

<b>Configuración/Enclaves de los Equipos de Intervención con Infancia y Familia:</b>	<b>Núm. de equipos</b>
UTS	3
Unidad de Menores y Familia (Prevención y Riesgo)	20
Riesgo	13
Prevención	9
<b>Total</b>	<b>45</b>

Es preciso comentar que, en cuanto a la denominación de los equipos municipales de intervención con infancia y familia, se encontraron diversas formas de nombrar dichos equipos, como son: Unidad de Atención al Menor y la Familia, Equipo

---

de Menores, Programa del Menor y la Familia, Atención a la Infancia y la Familia, Apoyo al Menor y la Familia, Área de Infancia y Familia. No obstante dentro de estas denominaciones se distinguen equipos de prevención y equipos de riesgo. En algunos ayuntamientos se encuentran clarificadas las funciones de cada equipo (si hay más de uno) y los/as profesionales que los conforman. Aunque también se encuentran equipos mixtos, que comparten profesionales.

En los ayuntamientos con mayor demanda, se cuenta con más de un equipo, bien sea de riesgo o de prevención y que en ocasiones se distribuyen por zonas. Tal es el caso de: La Orotava, San Cristóbal de la Laguna y Santa Cruz de Tenerife.

Aquellos ayuntamientos con menor población, o un número menor de expedientes, atienden a una sola denominación, trabajando de forma integral desde el área de infancia y familia, ya sea en el nivel de prevención o en el de protección (intervención con familias en situación de riesgo), en esta configuración encontramos 20 equipos.

También se encontró que, en algunos ayuntamientos, solo se cuenta con equipos de riesgo. Ante esta circunstancia los profesionales se pronunciaron, haciendo hincapié en la necesidad de cubrir con urgencia, el área de prevención, ya que consideran, es fundamental para avanzar en la protección y empoderamiento de las familias.

Por otro lado hay municipios, en los que su población no excede a 5 mil habitantes, en los cuales, las necesidades de las familias y sus menores, se atienden desde los Servicio Sociales de Base, nos referimos a: Arafo, El Tanque y Vilaflor. Aunque bien es cierto, la demanda de dichos ayuntamientos es menor al resto y la atención de los/as profesionales no se encuentra centrada en infancia y familia, por la obligatoriedad de cumplir con otras funciones propias de una UTS.

Los equipos de intervención con infancia y familia, son equipos multidisciplinares, que ofertan servicios de prevención y de protección al/el menor, en el ámbito municipal. En la siguiente tabla (2), se integran los resultados concernientes a la conformación profesional de los equipos de intervención con infancia y familia.

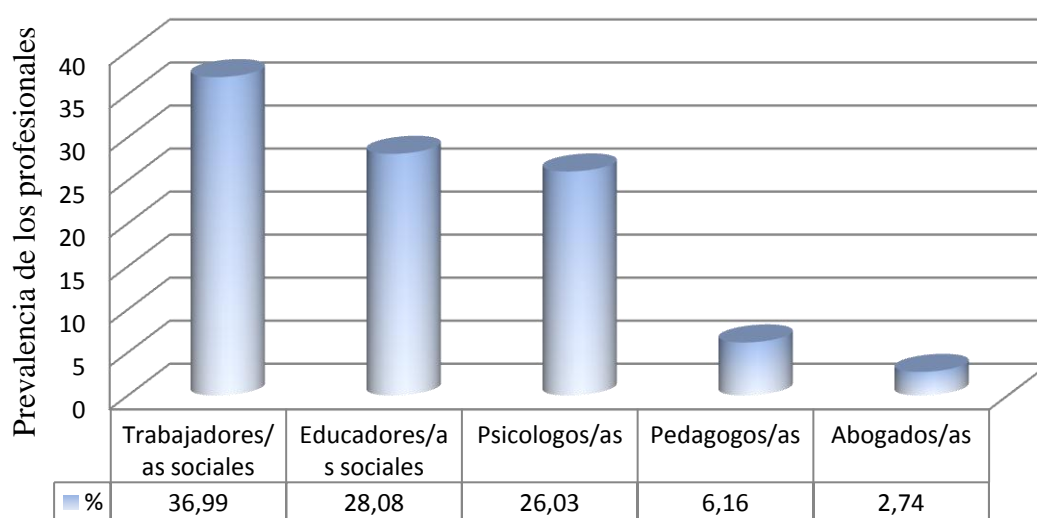
**Tabla 2. Cualificación profesional de los miembros de los equipos municipales de intervención con infancia y familia.**

Formación académica	Núm. de profesionales	%
Trabajadores/as sociales	54	36,99
Educadores/as sociales	41	28,08
Psicólogos/as	38	26,03
Pedagogos/as	9	6,16
Abogados/as	4	2,74
<b>Total (%)</b>	<b>146</b>	<b>100</b>

Nota 1: se resalta en amarillo el porcentaje más alto.

Nota 2: se resalta en verde el porcentaje más bajo.

**Gráfica 1. Formación académica de los profesionales que integran los equipos municipales de intervención con infancia y familia.**



Tal como se observa en la gráfica (1), la presencia de los/as trabajadores/as sociales es mayoritaria, representan un 36,99% del total de profesionales a nivel insular. Le siguen los/as educadores/as sociales, quienes representa un 28,08% del total. La presencia de los/as psicólogos/as se concreta en un 26,06% de la totalidad. Los pedagogos/as participan en un 6,16%, y se cuenta con la colaboración de 4 abogado/as, quienes representan al 2,74% de la plantilla a nivel insular.

Dentro de la anterior clasificación, se debe tomar en cuenta que, algunos/as trabajadores/as sociales y pedagogos/as, insertos en los equipos, cuentan con formación específica en Educación Familiar. Algunos/as profesionales, principalmente

educadores/as sociales, comparten funciones con la Concejalía de Educación. Algunos/as trabajadores/as sociales, no son exclusivos/as del área de infancia y familia, puesto que trabajan desde los Servicios Sociales de Base. Algunos/as abogados/as, intervienen al solo efecto de la instrucción de los expedientes de riesgo.

En menor medida, se cuenta también con la colaboración de auxiliares de administración, aunque no desarrollan tareas exclusivas de los equipos de infancia y familia y también se cuenta con la participación de animadores/as socioculturales.

En cuanto a, si la configuración de los equipos se ajusta o no, a lo previsto en el marco legislativo de la atención a menores, no nos corresponde pronunciarnos, ya que para esto se tiene que profundizar en lo relativo a las demandas, necesidades y demás circunstancias particulares de las zonas donde intervienen.

Sin embargo, nos interesa resaltar la figura los/as trabajadores/as sociales en el ámbito de infancia y familia, ya que se encuentran presentes en la mayoría de los ayuntamientos, exceptuando tres de ellos, Fasnía, Garachico y San Juan de la Rambla.

Los parámetros elegidos en el Estudio, para situar el volumen de demanda de los servicios especializado en infancia y familia, se configuraron de manera general, con la única intención dar una idea del volumen de trabajo que tienen los equipos. En la siguiente tabla (3), se presentan los resultados del número aproximado de expedientes con los que trabajan actualmente los ayuntamientos.

**Tabla 3. Volumen de expedientes con los que se trabaja.**

<b>Núm. de expedientes</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Menos de 10	1	3,23
Entre 10-30	8	25,81
Entre 31-50	2	6,45
Más de 51	20	64,52
<b>Total (%)</b>	31	100

Nota 1: se resalta en amarillo el porcentaje más alto.

Nota 2: se resalta en verde el porcentaje más bajo.

En la anterior tabla (3), se puede ver que, el 64,52% de los equipos municipales de los ayuntamientos intervienen con más de 50 casos; el 25,81% trabaja con un

volumen aproximado de 10-30 expedientes; dos de los 31 ayuntamientos, intervienen con alrededor de 31-50 menores/familias, y sólo un ayuntamiento tiene menos de 10 casos en sus manos.

El cuestionario aplicado, no se recogió la opción de especificar el número de expedientes exactos, ya sea de riesgo o bien del resto de las intervenciones, sin embargo, los ayuntamientos de Granadilla de Abona y la Orotava, hablan de entre 235-250 casos en los que trabajan a día de hoy. La Matanza, La Orotava y Santiago del Teide, especificaron que, el número de expedientes de menores en situación de riesgo, es de: 72,75 y 15, respectivamente.

No corresponde al presente Estudio, profundizar en la importancia del conocimiento sobre el número de menores y/o familias que precisan determinadas intervenciones por parte de los servicios especializados en el área. Aunque en aras de articular una mejor intervención, se precisa de publicaciones periódicas que permitan acceder a los datos relativos a la infancia en Tenerife.

Para conocer la vía de acceso de los/as usuarios/as al servicio de infancia y familia, se propusieron 3 opciones, se les pidió que señalaran en orden de preminencia la vía de acceso más frecuente. A continuación, se ven reflejados los resultados en la tabla (4):

**Tabla 4. Vías de acceso al servicio.**

Vía de acceso	1º vía de acceso	2º vía de acceso	3º vía de acceso	Premiante vía de acceso (%)
<b>Derivación por parte de servicios sanitarias, educativos, Cabildo Insular, DGDIF, policía, concejalías (deporte, juventud, etc.)</b>	19	11	1	61,29
Derivación por parte de servicios sociales de base	10	13	8	32,26
Los padres y madres, tutores y/o guardas de los/las menores solicitan el servicio	2	7	22	6,45
<b>Total (%)</b>				<b>100</b>

Nota 1: Los datos en las columnas de 1º, 2º y 3º se refieren a la frecuencia con la que los equipos señalaron en ese lugar la vía de acceso al servicio.

Nota 2: se resalta en amarillo el porcentaje la principal vía de acceso al servicio.

Nota 3: se resalta en verde la última vía de acceso al servicio.



---

En cuanto a la vía de acceso a los servicios por parte de los/as usuarios/as, el 69,29% de los equipos, marcaron como primer vía de acceso, las derivaciones provenientes de: servicios sanitarios, educativos, Cabildo Insular, DGDIF, policía, concejalías (deporte, juventud, bienestar social, educación, etc.).

Las derivaciones por parte de los Servicios Sociales de Base, se colocan como la segunda vía de acceso a los servicios especializados de infancia y familia, con un 32,26%. El servicio demandando por parte de padres y madres, tutores y/o guardas de los/as menores, se coloca como la tercer vía de acceso a la intervención especializada con infancia y familia, situando su preferencia en un 6,45%.

Otras vías de acceso propuestas por los/as profesionales, fueron: Fiscalía de Menores, Juzgados de Menores y derivación por parte de otros Ayuntamientos.

Todo lo anterior nos indica que la amplia red de instituciones que colaboran con los servicios de infancia y familia, se encuentran comprometidos con la protección y atención de los/as menores. No podemos enunciar las razones que explican la cooperación de las mencionadas instituciones, ya que el instrumento de recogida de datos no lo contempla. Pero se conoce la existencia de guías y protocolos de actuación en casos de desprotección infantil ampliamente difundidos.

Los Servicios Sociales de Base son instrumentos idóneos en la detección de situaciones propensas a la intervención familiar, y de ahí que se sitúen como la segunda vía de acceso al servicio. En algunas de las entrevistas semiestructuradas que se realizaron, los/as profesionales comentaron que, con normalidad los padres, madres, tutores y/o guardadores de hecho de los/as menores, no acuden por iniciativa propia al Servicio y cuando lo hacen, es porque suelen confundir las funciones del Servicio.

Las áreas de intervención con infancia y familia fueron divididas en siete bloques. En la siguiente tabla (5), se desglosan los resultados obtenidos a través de los cuestionarios y enseguida su interpretación.

**Tabla 5. Áreas de intervención con infancia y familia.**

<b>Área de intervención con infancia y familia</b>	<b>Servicios y/o actividades</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Prevención</b>			
	Información y orientación	30	96,77
	Detección de situaciones de riesgo	29	93,55
	Actuaciones tendentes a la disminución de factores de riesgo	30	96,77
<b>Protección</b>			
	Promoción de factores de protección del menor y su familia	29	93,55
	Recepción de denuncias de posible situación de riesgo	31	100
	Procedimiento de comprobación de situación de riesgo	31	100
	Diagnóstico y propuesta de intervención con el/la menor y la familia	30	96,77
<b>Intervención en situación de riesgo</b>			
	Diseño del plan de intervención familiar con el/la menor	31	100
	Compromiso y temporalización de la intervención	30	96,77
	Valoración interdisciplinar e informe	31	100
<b>Seguimiento, evaluación y reprogramación</b>			
	Visitas domiciliarias	30	96,77
	Entrevistas	31	100
	Seguimiento del expediente administrativo	31	100
	Emisión de informes periódicos	30	96,77
	Ejecución y resultados de las medidas adoptadas	29	93,55
	Evaluación de la colaboración de los padres y madres, tutores y/o guardas a cargo de el/la menor	27	87,10
<b>Atención psicológica</b>			
	Atención individualizada	26	83,87
	Soporte psico-social a la familia natural	23	74,19
<b>Atención social y comunitaria</b>			
	Apoyo a programas comunitarios	21	67,74

Atención grupal a beneficiarios no directos de la intervención familiar	17	54,84
Desarrollo comunitario	11	35,48
Derivación a otros recursos para la mejora de las condiciones económicas de la familia y el/la menor	31	100
Proveer recursos para la inserción social de la familia y la/el menor	29	93,55
<b>Colaboración institucional</b>		
Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia	30	96,77
Cabildo Insular	28	90,32
Concejalías (deporte, juventud, etc.)	27	87,10
Recursos sanitarios	29	93,55
Recursos educativos	30	96,77
Policía	28	90,32

Nota 1: se resalta en amarillo el porcentaje más alto de cada área.

Nota 2: se resalta en verde el porcentaje más bajo de cada área.

En lo que respecta al área de prevención, se observa que más de un 90% de los ayuntamientos realizan las actividades destinadas a la prevención de situaciones de riesgo. Únicamente dos ayuntamientos carecen de medidas concretas para la detección de situaciones de riesgo.

En el área de protección más del 90% de los ayuntamientos prestan servicios relativos a la protección de los menores. Se podría señalar que, dos ayuntamientos no promueven, como sería deseable, medidas de protección.

Con respecto a la intervención en situaciones de riesgo, casi la totalidad de los ayuntamientos, apuntan llevar cabo todas las actividades, exceptuando un ayuntamiento que, no establece compromiso y temporalización en las intervenciones.

Si hablamos de seguimiento, evaluación y reprogramación, los resultados son positivos, ya que, más del 90% realizan las actividades concernientes a esta fase. La actividad de: evaluación de la colaboración de los padres y madres, tutores y/o guardas a cargo de el/la menor, es la que menos se lleva a cabo, con un 87,10%.

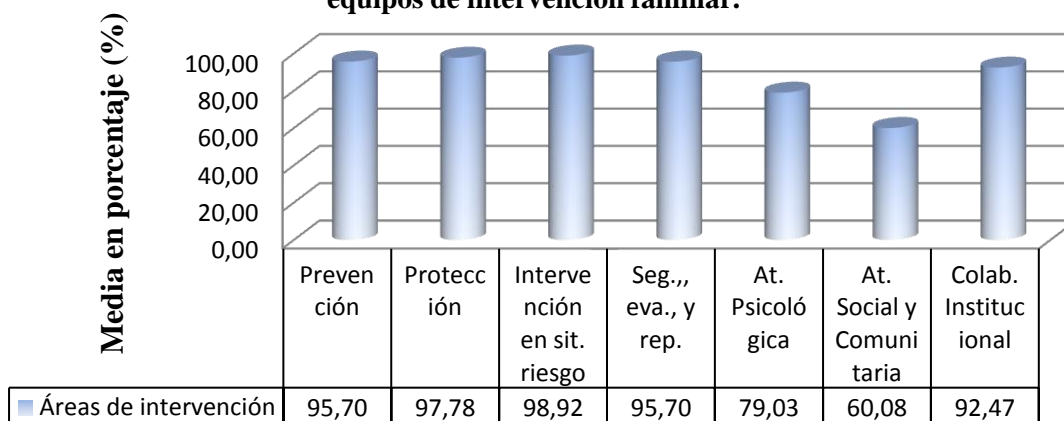
Por parte de los ayuntamientos, la atención psicológica individualizada se lleva a cabo en un 83,87% y la atención psicológica familiar en un 74,19%. Denotando la carencia de profesionales psicólogos, dentro de los equipos multidisciplinares.

En lo que concierne al área de atención social y comunitaria, se observan importantes carencias, sobre todo en las actividades dirigidas al desarrollo comunitario (35,48%). Solo un poco más de la mitad, un 54,84% de los equipos, realizan actividades de atención grupal a beneficiarios no directos de la intervención familiar (actividades formativas o educativas). El apoyo a programas comunitarios también es bajo, con un 67,74%. Los servicios que más llevan a cabo (con un porcentaje superior al 90% de los equipos), son: por un lado la derivación a otros recursos para la mejora de las condiciones económicas de la familia y el/la menor, y la provisión de recursos para la inserción social de la familia y la/el menor.

En cuanto a la colaboración institucional, se observa que existe mayor coordinación con la DGDIF y los recursos educativos (Colegios e IES), ambos obtienen un 96,77%, y en menor medida con determinadas Concejalías (deporte, juventud, etc.), que reciben un 87,10%. Resulta satisfactorio constatar que desde los servicios educativos hay un buen nivel de colaboración con los servicios sociales especializados, en lo que refiere a protección infantil y mejora del bienestar familiar. Así como por parte de la DGDIF, que de hecho, le corresponde ejercer varias funciones en materia de infancia y familia.

La siguiente gráfica (2), integra las medias que resultan del análisis estadístico, a razón de las actividades y/o servicios realizados por los equipos de infancia y familia, en las distintas áreas de intervención.

**Gráfica 2. Media de las actividades y/o servicios llevados a cabo por los equipos de intervención familiar.**



Tal como se observa en la gráfica (2), los distintos municipios, se encuentran comprometidos con la intervención en situación de riesgo, aunque por otro lado se ha

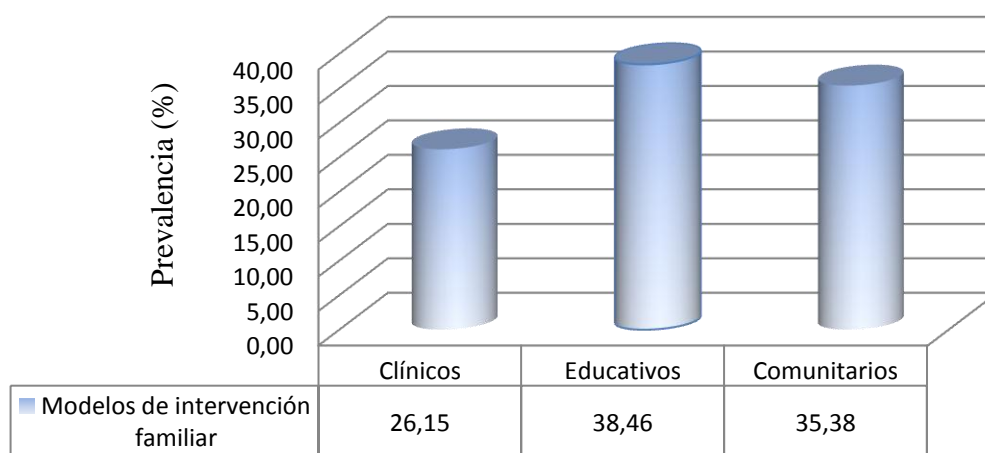
descuidado la atención social y comunitaria y existen carencias en la atención psicológica.

Los modelos de intervención social, se diseñan y estructuran los procesos de intervención. En la gráfica (3), se puede apreciar como los modelos educativos, que se caracterizan por su modalidad informativa e instructiva, se identifican en mayor medida con la intervención ejercida desde los equipos de infancia y familia. El 38,46% de los equipos en Tenerife guían su intervención en base a modelos educativos.

Por otro lado, los modelos comunitarios, que buscan el cambio y bienestar psico-social, ocupan el segundo puesto con un 35,38%.

Y en último lugar encontramos los modelos clínicos, con un 26,15%, lo cuales intervienen de forma terapéutica y educativa a nivel individual y familiar.

**Gráfica 3. Modelos empleados en intervención familiar.**



Se comentó también, el uso del modelo centrado en soluciones y el modelo eco-sistémico que por otra parte cohabitarían dentro alguna/s de las tres categorías clasificadas. Los/as profesionales entrevistados, hicieron hincapié en el hecho que, los equipos no tienen una única orientación teórica, por el contrario adaptan sus intervenciones a las necesidades y problemas particulares de los/as usuarios/os, así como la fase de intervención en la que se encuentren, por lo que también se dan casos en donde se combinan varios modelos al mismo tiempo.

El método de intervención en infancia y familia, se nutre de distintos enfoques teóricos. En la gráfica (4), se observa como las teorías de la resiliencia, que funciona

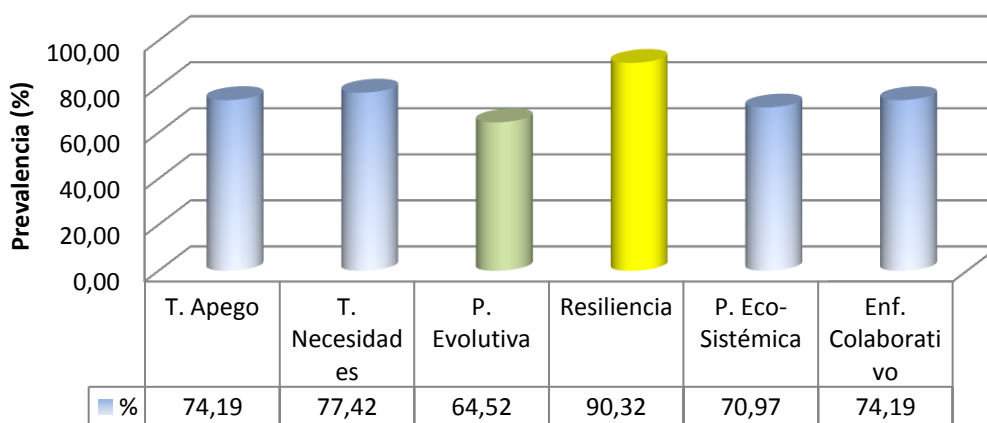
como un factor protector tanto individual como familiar, supone el enfoque más utilizado por los equipos multidisciplinares, el 90,32% de los equipos emplean dicha herramienta metodológica.

La perspectiva evolutiva que implica el desarrollo social, motor y afectivo, cognitivo y de lenguaje es la menos usada en la intervención familiar.

Hay que tomar en cuenta que, los modelos y enfoques teóricos, varían en función de la evaluación, intervención, objetivos y momento en la fase de intervención.

En general todos los equipos desarrollan determinados enfoques teóricos, de acuerdo al tipo de intervención y la experiencia y/o formación académica de los/as profesionales que conforman dichos equipos.

**Gráfica 4. Enfoques teóricos que orientan la intervención con infancia y familia, desde los equipos especializados en los ayuntamientos de Tenerife.**



Nota 1: se resalta en amarillo el porcentaje más alto.

Nota 2: se resalta en verde el porcentaje más bajo.

Los/as profesionales que contestaron el cuestionario, identificaron de entre las opciones dadas, aquellas necesidades que predominan en el área de infancia y familia. En la tabla (6), se concreta el punto de vista de los distintos equipos.

**Tabla 6. Principales necesidades en infancia y familia, detectadas por los/as profesionales.**

<b>Necesidades del área de infancia y familia.</b>	<b>%</b>
Grupos y situaciones de riesgo	11,92
<b>Apoyo a la familia</b>	<b>15,54</b>
Educación en deberes y valores	11,40
Educación para la salud y el consumo	10,88
Incremento del ocio y tiempo libre	8,81
Desarrollo de factores de protección	14,51
Prevención de accidentes infantiles	2,59
Atención temprana (0-6 años)	6,22
Asociacionismo y participación Infantil	3,11
Adecuada actuación ante los medios de comunicación	2,07
Preservación del entorno familiar	12,95
<b>Total (%)</b>	<b>100</b>

Nota 1: se resalta en amarillo el porcentaje más alto.

Nota 2: se resalta en verde el porcentaje más bajo.

La falta de apoyo a la familia es la principal necesidad, representa el 15,54% de la totalidad, según la perspectiva de los/as profesionales que trabajan en los equipos. En segundo lugar se encuentra la necesidad de desarrollo de factores de protección, con un 14,51%. También se menciona la preservación del entorno familiar, que obtuvo un 12,95%, se considera que no se aplica el suficiente cuidado para preservar dicho entorno. Por otro lado, quien suscribe este Estudio no entiende que la necesidad de actuar adecuadamente ante los medios de comunicación, sea una necesidad principal, tan solo obtuvo un 2,07%. También se señaló la necesidad de incrementar la atención para la igualdad y conciliación de la vida familiar, y la necesidad de enfocar el apoyo a las demandas puntuales.

En la satisfacción de las necesidades que pueden presentarse en la intervención con las familias, los equipos municipales emplean distintos recursos tanto propios como comunitarios. En la tabla (7), se observa que, las actividades de tiempo libre son un recurso de uso frecuente en los planes de intervención con familias, obteniendo un 15,23% del total. Se equiparan con un porcentaje de 14,72%, la atención

psicoterapéutica y las ayudas económicas. El voluntariado no es un recurso que se encuentre presente en la satisfacción de necesidades, únicamente representa el 1,52% de la totalidad.

**Tabla 7. Recursos propios y comunitarios.**

<b>Recursos propios y comunitarios</b>	<b>%</b>
Educadores Sociales (figuras normalizadas)	13,71
Coordinadores de caso	4,06
Atención psicoterapéutica	14,72
Ayuda domiciliaria	10,15
Actividades de Tiempo libre	15,23
Servicios de inserción socio-laboral	12,18
Ayudas económicas	14,72
Coordinación con otros servicios profesionales	13,71
Inclusión del voluntariado	1,52
<b>Total (%)</b>	<b>100</b>

Nota 1: se resalta en amarillo el porcentaje más alto

Nota 2: se resalta en verde el porcentaje más bajo

A todo lo anterior, en el espacio de “otros”, se añadieron, servicios de igualdad y conciliación familiar, formación educativa a las familias, grupos de apoyo para adolescentes, ludotecas, servicios para el fomento del cuidado de las necesidades básicas de los menores, Centros de Día, Policía Local especializada y distintos programas dirigidos a las familias, en participación con entidades privadas.

En la siguiente tabla (8), se presentan las principales herramientas y técnicas metodológicas, de las que hacen uso los/as profesionales que integran los equipos de infancia y familia:

**Tabla 8. Herramientas e instrumentos metodológicos en intervención familiar.**

<b>Herramientas e instrumentos metodológicos</b>	<b>%</b>
Protocolos coordinados de intervención	80,65
Tipologías de maltrato/abandono infantil	54,84
Informe de valoración	100,00



Recogida de información desde los distintos agentes	77,42
Observación directa	90,32
Plan de caso	100,00
Hoja seguimiento de caso	83,87
Hoja seguimiento de objetivos	48,39
Informes de derivación	93,55
Informe/resumen final de la intervención	80,65
Recomendaciones (pronostico y necesidades futuras)	58,06
Reuniones de coordinación	96,77
<b>Total (%)</b>	<b>100</b>

Nota 1: se resalta en amarillo el porcentaje más alto.

Nota 2: se resalta en verde el porcentaje más bajo.

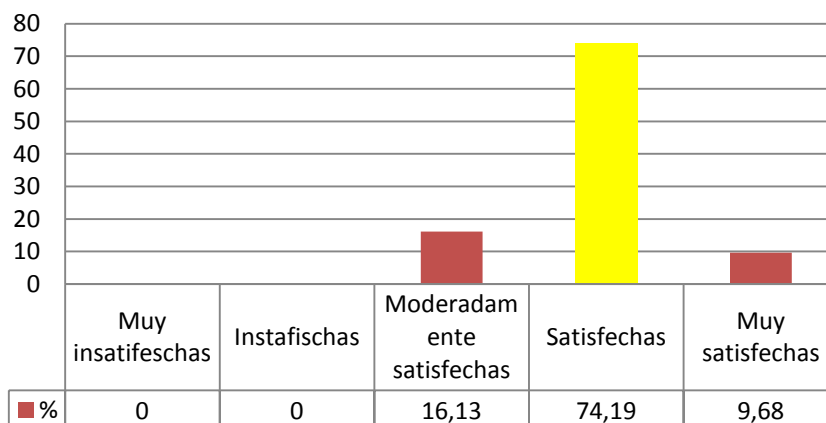
Tanto el informe de valoración como el plan de caso, son herramientas indispensables en el ejercicio de la intervención con familias, el 100% de los ayuntamientos las emplean. Son ampliamente usados los informes de derivación, la técnica de observación, los protocolos coordinados de intervención, informes finales de intervención. Sin embargo solo el 77,42% de los equipos recoge información desde los distintos agentes (padres, madres, tutores y/o guardas de los/as menores).

La hoja de seguimiento de objetivos, se utiliza en menos de la mitad de los ayuntamientos 48,39%. En cuanto a la redacción de recomendaciones, solo la mitad de los ayuntamientos, es decir un 58,06%, hace pronósticos de las posibles necesidades futuras. Las tipológicas de maltrato/abandono infantil son empleadas en un 54,84% de los equipos municipales.

Se hizo hincapié en el uso de herramientas propias de los/as trabajadores/as, como el informe social, la *historia social*, la ficha, diagnóstico *social*, etc. También se mencionaron, las entrevistas personales y por vía telefónica, y reuniones de coordinación con otras instituciones.

En la siguiente gráfica (5), se aborda el ítem que tiene relación con la percepción de la satisfacción de las necesidades de las familias.

**Gráfica 5. Percepción desde el servicio de infancia y familia, en cuanto a la satisfacción de las necesidades de los/as usuarios/as**



Nota 1: se resalta en amarillo el porcentaje más alto.

El 74,19% de los equipos señalan que, la intervención llevada a cabo con infancia y familia, satisface las necesidades de los/as usuarios/as. El 9,68% califica de muy satisfechas las necesidades. Y el 16,13%, de los equipos municipales, cree que se satisfacen moderadamente las necesidades de los/as usuarios/as. Dichas consideraciones se crean desde la percepción personal de los/as integrantes de los equipos y hay que tomar en cuenta que, la satisfacción es un concepto de naturaleza intangible, y que para corroborar el nivel de satisfacción desde la percepción de los/as usuarios/as, se tendrá que aplicar el instrumento adecuado que pueda medir dicho nivel.

En cuanto a las dificultades que se presentan con mayor frecuencia en la intervención con los menores y sus familias, se han obtenido los siguientes resultados (tabla 9):

**Tabla 9. Principales dificultades percibidas por los/as profesionales, durante la intervención con el/la menor y su familia.**

<b>Dificultades en la intervención</b>	<b>%</b>
Influencia de variables socio-económicas y culturales	15,00
Fracaso en los papeles parentales y marentales, y confusión de roles	12,78
Conflictos continuos y crisis cíclicas	10,56
Existencia de un “chivo expiatorio” en la familia (culpabilizar)	5,56

Resistencia al cambio	10,56
Colaboración insuficiente por parte de los/as usuarios/as (únicamente verbal)	8,33
Desinterés y rechazo de la intervención	7,78
Las demandas no siempre son claras	6,11
Poca libertad en el desarrollo de las intervenciones	0,56
Imagen negativa del servicio (control y autoridad)	6,67
Falta de competencia y formación profesional	2,22
Poca coordinación entre instituciones/servicios y profesionales	2,22
Escasez de recursos en situaciones graves y complejas	11,67
<b>Total (%)</b>	<b>100</b>

Nota 1: se resalta en amarillo el porcentaje más alto

Nota 2: se resalta en verde el porcentaje más bajo

La influencia de variables socio-económicas en la intervención con familias, es la dificultad en la que un número mayor de ayuntamientos coincide, representando el 15% del total, en relación a las distintas dificultades que se presentaron como opción. Otra de las dificultades que más se ha señalado, ha sido el fracaso en los papales parentales y marentales y confusión de roles, con un 12,78% de la totalidad.

Por otro lado se cuenta con libertad en el desarrollo de las intervenciones, ya que solo se le ha otorgado un porcentaje de 0,56%.

También se mencionó que, la estigmatización de las familias (etiquetas), es una problemática que también se presenta con frecuencia

Se buscó indagar en el conocimiento de los principales problemas que corresponden al sistema de atención a la infancia y familia. Lo resultados se concretan en la siguiente tabla (10):

**Tabla 10. Principales problemas del sistema de protección a la infancia y familia**

<b>Problemas del sistema de protección a la infancia y familia</b>	<b>%</b>
Escasez de recursos destinados a la infancia y familia	18,18
Mejora de los servicio especializados	8,18
Falta de formación y capacitación de los profesionales	3,64
Escasa coordinación entre el servicios y las instituciones	5,45

Falta de planes estratégicos dentro de la política de infancia	10,00
Necesidad de diseño de protocolos coordinados de valoración y actuación	5,45
Necesidad de atención integral a los problemas de la infancia	5,45
Falta de evaluación de la calidad de los servicios	11,82
Mejora de los servicios de atención de base	7,27
Falta de adaptación del sistema educativo a las necesidades de los menores	13,64
Ausencia de un sistema de detección temprana	10,91
<b>Total (%)</b>	<b>100</b>

Nota 1: se resalta en amarillo el porcentaje más alto.

Nota 2: se resalta en verde el porcentaje más bajo.

Como se puede apreciar, la escasez de recursos destinados a la protección de la infancia y familia, se ha señalado como la principal problemática dentro del sistema, obtiene un 18,8% del total.

La falta de formación y capacitación de los profesionales, ha sido la problemática que menos identifican, a ella le corresponde un 3,94% del total. Sin embargo en las entrevistas “cara a cara”, algunos/as profesionales, aquejan falta de formación y practica de los/as nuevos/as egresados/as en Trabajo Social.

Se añaden a estas problemáticas las mencionadas por los equipos: carencia de acciones de prevención a nivel comunitario, estabilidad de los equipos (contrataciones parciales), retraso en los protocolos de detección temprana, falta de detección temprana por parte del ámbito educativo, sobrecarga de trabajo, falta de colaboración institucional, a nivel educativo; poca o nula estimulación temprana, inexistencia de educación ambiental y/o del entorno, patrones que se repiten por la ausencia de educación básica (normas y valores).

En consonancia con las necesidades y problemáticas que se han identificado con anterioridad, ya sea desde el sistema de protección infantil o bien desde las realidades de las propias familias, se han detectado aquellas áreas de intervención con infancia y familia que los/as profesionales consideran que hay que reforzar o mejorar.

En la siguiente tabla (11), se observa que las acciones dirigidas al área de prevención son insuficientes, pues tal y como señalaron los equipos, constituye el área

más deficiente dentro de la intervención con infancia y familia, ha obtenido un 24,32% de la totalidad. Este aspecto se relaciona con la carencia, en algunos ayuntamientos, de equipos destinados de forma exclusiva a la prevención. En el futuro cabe determinar, que hay aspectos que obstaculizan la intervención, derivados de las carencias en el nivel preventivo.

Por otro lado, el área que se ha señalado con menos carencias ha sido la protección, representando un 8,11% de la totalidad. Cabe decir que, de manera transversal, la prevención en infancia y familia es un factor protector. Con lo que al mejorar la prevención, se incrementa aún más la protección.

**Tabla 11. Áreas de intervención con necesidad de refuerzo y mejora.**

<b>Áreas de intervención</b>	<b>%</b>
Prevención	24,32
Protección	8,11
Intervención en situación de riesgo	13,51
Seguimiento, evaluación y reprogramación	12,16
Atención psicológica	10,81
Atención social y comunitaria	12,16
Colaboración institucional	18,92
<b>Total (%)</b>	

Nota 1: se resalta en amarillo el porcentaje más alto.

Nota 2: se resalta en verde el porcentaje más baja.

En cuanto a la percepción que tienen los/as profesionales, respecto a la calidad de los servicios prestados, tal como se observa en la tabla (12), el 73,3 % de los equipos, señalan que la calidad del servicio es buena, mientras que un 20 % la considera como muy buena, únicamente el 6,6 % la califica de regular. Y ninguno de los equipos percibe la calidad prestada como, mala o muy mala.

Es menester mencionar que 1 ayuntamiento se abstuvo de contestar el ítem, ya que los miembros del equipo consideran que, lo más indicado para conocer la calidad de los servicios, es a través de la percepción de los beneficiarios/as.

**Tabla 12. Calidad del servicio prestado, desde la percepción de los/as profesionales**

<b>Calidad del servicio</b>	<b>Equipos de intervención Infancia y Familia</b>	<b>%</b>
<b>Muy buena</b>	6	20
<b>Buena</b>	22	73,3
<b>Regular</b>	2	6,6
<b>Mala</b>	0	0
<b>Muy mala</b>	0	0
<b>Total (%)</b>	30	100

Nota 1: se resalta en amarillo el porcentaje más alto.

Nota 2: se resalta en verde el porcentaje más bajo.

---

## 6. CONCLUSIONES

A la luz de los resultados expresados en el apartado anterior, se extraen las siguientes conclusiones, teniendo en cuenta los objetivos que ya han sido planteados en el presente Estudio.

En relación al primer objetivo “Indagar en los procedimientos generales llevados a cabo por los equipos de intervención con infancia y familia en la Comunidad Autónoma de Canarias, concretamente en la isla de Tenerife” se concluye lo siguiente: los equipos de intervención con infancia y familia orientan sus actuaciones basadas en diversos modelos y enfoques de intervención social pero metodológicamente, adaptan su intervención, dependiendo de las realidades sociales de las familias, así como de la fase de intervención en la que se encuentren.

Los equipos especializados desarrollan su intervención en consonancia con las competencias atribuidas por las distintas normativas a nivel nacional, autonómico, insular y municipal y las directrices internacionales, que buscan la protección de el/la menor y el apoyo a las familias en situaciones de vulnerabilidad.

En cuanto al objetivo “Conocer y comparar los modelos y métodos de actuación aplicados por los equipos de intervención con infancia y familia, en los distintos ayuntamientos de la isla de Tenerife” ha quedado de manifiesto, que, los diseños y las estructuras que componen los procesos de intervención con familias, se orientan más en modelos educativos que comunitarios o clínicos. Aunque tal y como se comentó en el marco teórico, el tipo de intervención debe orientarse en función de las necesidades y expectativas de los/as usuarios/as. No debemos olvidar que la intervención se ajusta de manera continua, es ahí donde se justifica la combinación de distintos modelos de intervención familiar. Lo que en realidad se espera, es que los diferentes equipos armonicen aspectos básicos de la intervención, nos referimos a cuestiones metodológicas, gestión de recursos, coordinación y participación institucional.

Con respecto a “Saber o conocer las herramientas y técnicas metodológicas empleadas por los equipos de intervención con infancia y familia, en los municipios de Tenerife” concluimos que, los aspectos teóricos así como de intervención relacionados con la resiliencia configuran un factor de protección utilizado con frecuencia en gran

---

parte de los mencionados equipos. Potenciar la capacidad de las familias para adaptarse de manera favorable a las diversas situaciones adversas por las que atraviesan, es fundamental para encaminar el cambio que se espera. Se utilizan de manera constante, herramientas propias del/la trabajador social.

Respecto al objetivo dirigido a “Conocer si existe sinergia en la actuación de los equipos de intervención con infancia y familia, a nivel insular” se concluye lo siguiente: en general, los distintos equipos especializados se encuentran familiarizados con los enfoques teóricos y perspectivas metodológicas reconocidas en la intervención social. En promedio, la mayoría de los equipos especializados, respetan las fases de los procesos de intervención familiar. Los/as profesionales insertos en los equipos, conocen sus funciones y responsabilidades y son conscientes de las problemáticas que más afectan, tanto al sistema de protección familiar como a las familias en sí. La red de profesionales que trabajan en dichos equipos a nivel insular, han creado espacios conjuntos de trabajo continuados en el tiempo (con otras instituciones como la Universidad de La Laguna, Cabildo y Dirección General de Infancia y Familia) en los que queda reflejado en esfuerzo que realizan, para crear protocolos de referencia conjunta de cara a la valoración y a la intervención. Como resultado de ello ya existe a nivel insular un protocolo de valoración y un segundo protocolo de intervención, en fase de borrador, ya finalizado, que verá la luz el último trimestre de este año 2014.

En cuanto a las estrategias utilizadas en la intervención, nos encontramos con que, el fomento del uso correcto del tiempo libre, las ayudas económicas y la atención psicoterapéutica, son recursos empleados con frecuencia por la mayoría de los equipos municipales. El informe y plan de caso son herramientas generalizadas en la intervención con infancia y familia.

Con respecto al objetivo “Identificar el papel del Trabajo Social en la intervención con infancia y familia” se concluye que tal y como sabemos, el Trabajo Social, es una disciplina de las Ciencias Sociales que busca el empoderamiento de las personas. Por lo tanto y haciendo referencia al marco teórico, el entorno familiar es el lugar idóneo para el desarrollo integral de las personas. Al trabajar con las familias se incide de manera directa en la mejora de la sociedad y se pronuncian cambios positivos en las realidades adversas de las familias y sus menores.



---

En cuanto a “Identificar la presencia del profesional en Trabajo Social, dentro de los equipos de intervención con infancia y familia” se concluye que, más del 90% de los equipos, cuentan con la presencia de los/as trabajadores/as sociales.

En la plantilla de profesionales a nivel insular, los/as trabajadores/as sociales son mayoría y en aquellos municipios con menor población, son único recurso para la atención de las necesidades de las familias.

Ante lo expuesto podemos apreciar la necesidad de que continúen presentes los profesionales trabajadores/as sociales en las intervenciones con infancia y familia. Los/as trabajadores/as sociales abordan la intervención familiar desde las dimensiones teórico-metodológicas y técnico-operativas. No se puede olvidar, la presencia equiparada de los/as educadores/as sociales y la participación de psicólogos/as, pedagogo/as y abogados/as.

---

## 7. PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

A lo largo del presente Trabajo de Fin de Grado, se han puesto de manifiesto algunas debilidades que corresponden a las áreas de infancia y familia en los ayuntamientos de en Tenerife, en función de ello, a continuación se dibujan algunas propuestas:

- Identificar con mayor exactitud las carencias y necesidades apremiantes, de los equipos de intervención con infancia y familia en los ayuntamientos de Tenerife, de manera que se canalicen de forma apropiada los recursos, y que la atención recibida desde dicho Servicio, sea de una calidad homogénea en todo el territorio insular.
- Procurar el estudio continuo y actualizado de la realidad en la que se encuentran inmersas las familias más vulnerables, en la isla de Tenerife, ya que en la medida que se encuentren disponibles datos estadísticos e informes, se podrán configurar planes de actuación de largo alcance, más eficaces.
- Dotar a todos los equipos municipales de infancia y familia, de recursos que trabajen en pro de la prevención, con la finalidad de disminuir y/o evitar posibles situaciones de riesgo.
- Mejorar la atención comunitaria, incentivando programas y proyectos que estén dirigidos a grupos de beneficiarios no directos de la intervención familiar. Todo ello con la finalidad de dar respuestas globales a las necesidades de las comunidades, puesto que los niños y niñas pertenecen a las familias y las familias a su vez a las comunidades donde se desarrollan.
- Formar y preparar profesionales de las distintas ramas que trabajan en intervención social, para que apliquen de manera apropiada, sus conocimientos, y cuenten con competencias que les habiliten para afrontar intervenciones familiares complejas.

- 
- Reajustar dotaciones profesionales con la necesidad inherente de cubrir aquellas áreas que carecen de atención, tal es el caso de la prevención y la atención psicológica.
  - Seguir promoviendo la colaboración institucional, pues de esta manera se crea una red fuerte de recursos de protección ante situaciones de desprotección infantil.
  - Mantener comunicación y coordinación entre los equipos municipales de infancia y familia, de forma que se nutra la intervención a través de las experiencias deferidas y de los recursos compartidos.

No se puede obviar que se ha avanzado mucho en la protección de la infancia y en el interés por atender de manera integral las necesidades de las familias.

A nivel insular, se ha realizado un esfuerzo importante creando guías y protocolos de intervención, tal y como ya se ha mencionado, que orientan las acciones desde los servicios especializados en infancia y familia pero aún quedan aspectos que pulir y las necesidades siempre están presentes, pues las respuestas de unas dan paso a otras, por lo mismo que no se debe descuidar ni retroceder en el camino hacia un cambio social desde las familias y hacia el mayor cuidado y protección de los niños y niñas.

---

## Referencias

- Alemán, C.; Alonso, J.M. y Fernández, P. (2010): *Fundamentos de Servicios Sociales*. Valencia: Tirant Lo Blanch
- Arriagada, I. (2004). Transformaciones sociales y demográficas de las familias latinoamericanas. *Papeles de población. Universidad Autónoma del Estado de México*, (040), 71-95. Recuperado de [http://observatoriosocial.mides.gub.uy/mides/portalMides/portalMides/Documentos/documento\\_mides\\_154.pdf](http://observatoriosocial.mides.gub.uy/mides/portalMides/portalMides/Documentos/documento_mides_154.pdf)
- Balcells M, A y Alsinet, C (2000). *Infancia y adolescencia en riesgo social*. Lleida: Milenio
- Casas, F. (1998). *Infancia: perspectivas psicosociales*. Barcelona: Paidós Ibérica
- Casas, F. (1998): “Previsió i qualitat de vida dels infants”, *Forum. Revista d’Informació i Investigació Socials*, diciembre de 1994, pp.40-47. (1998). *Infancia: perspectivas psicosociales*. Barcelona: Paidós Ibérica
- Consejería de Empleo y Asuntos Sociales. Dirección General de Infancia y Familia (2004). *Guía para la Detección y Notificación de Situaciones de Riesgo y Maltrato Infantil*. S/C de Tenerife: CEAS & DGIF
- Corbetta, P. (2010). *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Mc Graw Hill
- Del Valle, J.; Canali, C.; Bravo, A. y Vecchiato, T. (2013): Child protection in Italy and Spain: Influence of the family supported society. *Psychosocial Intervention*, 22, (3), 227-237. Recuperado de [http://psychosocial-intervention.elsevier.es/es/font-color-010101child-protection-in-italy/articulo/90260048/#.U\\_5FTPI5MWY](http://psychosocial-intervention.elsevier.es/es/font-color-010101child-protection-in-italy/articulo/90260048/#.U_5FTPI5MWY)

- 
- Fox, D. (1981). *El proceso de investigación en educación*. Navarra: EUNSA
- Alemán, M.C. y Garcés, J. (dirs.) (1996). *Administración social: servicios de bienestar social*. Madrid, Siglo XXI.
- García, M. P. y Martínez, P. (2012). *Guía Práctica para la realización de Trabajos de Fin de Grado y Fin de Master*. Murcia: Editum.
- Gómez, E y Muñoz, M. (2007): Familias Multiproblemáticas y en Riesgo Social: Características e Intervención. *PSYKHE* 16, (2), 43-54. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-22282007000200004](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282007000200004)
- Gómez, F. (2007). *Intervención social con familias*. Madrid: McGraw Hill
- Gómez-Granell, C. (2004). *Infancia y familias: realidades y tendencias*. Barcelona: Editorial Ariel
- Instituto de Formación e Innovación Social (2012). *Manual de Intervención Familiar*. Madrid: Editorial Grupo 5
- Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria. (2008). *Protocolo de valoración de situaciones de desprotección infantil en la isla de Tenerife*. S/C de Tenerife: IASS
- Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria. (2007). *Plan Insular de Atención al Menor y la Familia de Tenerife (2007-2009)*. S/C de Tenerife: IASS
- Instituto Nacional de Estadística (2013). *Proyección de la población en España a corto plazo 2013-2023*. Recuperado de: <http://ine.es/prensa/np813.pdf>
- Iglesias de Ussel, J. (1998). *La familia y el cambio político en España*. Madrid: Tecnos
- Jiménez, A. B. (2005): *Modelos y realidades de la familia actual*. Madrid: Fundamentos

---

Jurado, T. (2012). *Cambios familiares y trabajo social*. Madrid: Ediciones Académicas

Lázaro, I, Mayoral, I (2004): *Nuevos retos que plantean los menores al Derecho; II Jornadas sobre Derecho de los menores*. Madrid: UPCo Servicio de Publicaciones

Lévi-Staruss, C. (1998). *Las estructuras fundamentales del parentesco*. Barcelona: Editorial Paidós Ibérica

Linton, R. (1986). *La historia natural de la familia*. Barcelona: Ediciones Península.

López, F. (2008): *Necesidades en la infancia y adolescencia*. Madrid: Ediciones Pirámide

Máiquez, M. L. y Capote, C., (2001): Modelos y enfoques en intervención familiar. *Intervención Psicosocial*. 10, (2), 185-19

Martínez Fernández, R. (2013) Políticas de infancia: crisis y austeridad. En la calle: Revista sobre situaciones de riesgo social. (25), 2-4. Recuperado de [http://dialnet.unirioja.es/accedys2.bbt.ull.es/servlet/listaarticulos?revista\\_busqueda=12124&tipo\\_busqueda=ANUALIDAD&clave\\_busqueda=2013](http://dialnet.unirioja.es/accedys2.bbt.ull.es/servlet/listaarticulos?revista_busqueda=12124&tipo_busqueda=ANUALIDAD&clave_busqueda=2013)

Microsoft (2010). Excel (2010). Seattle: Microsoft Corporation

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2014): Guía de ayudas sociales para las familias 2014. Recuperado de [http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/parentalidadPos2012/docs/2014guia\\_familias12marzo.pdf](http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/parentalidadPos2012/docs/2014guia_familias12marzo.pdf)

Morí, M.P. (2008) Una propuesta metodológica para la intervención comunitaria. *Revista Liberabit, Lima*. (14), 81-90. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v14n14/a10v14n14.pdf>

- 
- Navarro, I.; Musitu, G. y Herrero, J. (2008). *Familias y problemas: un programa especializado en intervención psicosocial*. Madrid: Síntesis
- Pérez Ferra, M. (2009). Los métodos de investigación en educación. En A. Pantoja (coord.) *Manuel Básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación* (pp. 73-98). Madrid: EOS
- Ponce de León, L., y Fernández, T. (2008). Diagnostico social. En T. Fernández (Coord.), *Trabajo Social con casos*. (pp.141-173). Madrid: Alianza Editorial
- Ponce de León, L. y Fernández, T. (2011). *Trabajo Social con familias*. Madrid: Ediciones Académicas
- Pous de la Flor, M, P. y Tejedor, L. (2009). *Protección jurídica del menor*. Madrid: Colex
- Puyana Villamizar, Y. (2004) La familia extensa: Una estrategia local ante crisis sociales y económicas. *Revista del Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia*, (6), 77-86. Recuperado de <file:///E:/Documentos%20Francachela/Downloads/Dialnet-LaFamiliaExtensa-4389458.pdf>
- Real Academia Española. (s.f). “Técnica”. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=t%C3%A9cnica>
- Rodríguez, G.; Gil, J. y García, E (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Malaga: Aljibe
- Roussos, A. J. (2011). Preparación de una revisión bibliográfica para su publicación cuando un solo artículo nos habla de muchos trabajos. *Fundación para la Investigación en Ciencias Sociales*, (1), 1-7. Recuperado de <http://funics.org/wp-content/uploads/2011/11/revisión-bibliografica-formato-funics.pdf>

- 
- Sánchez, P. (2008). Redes sociales y familias en España, consistencia y debilidades. *Portularia Universidad de Huelva*, (8), 197-213. Recuperado de <http://revista-redes.rediris.es/webredes/portularia/12.Pedro%20Sanchez%20Vera.pdf>
- Sánchez, J. Ridaura, M, Arias, C. (2012). *Manual de intervención para familias y menores con conductas de maltrato*. Valencia: Tirant Lo Blanch
- Santos, M. A. (1990). *Hacer visible lo cotidiano: Teoría y práctica de la evaluación cualitativa de los centros escolares*. Madrid: Akal
- Tonini, F. (2008). *La familia: Fundamentos teóricos y Políticas de los Servicios Sociales*. Salamanca: Servicio de Publicaciones Universidad Pontifica de Salamanca
- UNICEF Comité Español. (2014). *La Infancia en España 2014; El valor social de los niños: hacia un Pacto de Estado por la Infancia*. Recuperado de [http://www.unicef.es/sites/www.unicef.es/files/infancia-espana/unicef\\_informe\\_la\\_infancia\\_en\\_espana\\_2014.pdf](http://www.unicef.es/sites/www.unicef.es/files/infancia-espana/unicef_informe_la_infancia_en_espana_2014.pdf)
- Universidad de La Laguna (2014). *Punto Q*. Recuperado de: [http://www.bbtik.ull.es/view/institucional/bbtik/Biblioteca\\_Digital/es](http://www.bbtik.ull.es/view/institucional/bbtik/Biblioteca_Digital/es)
- Ussía, A. (15 de mayo de 2014). Rajoy presentará un plan integral de apoyo a la familia. *La Razón*. Recuperado de [http://www.larazon.es/detalle\\_normal/noticias/6366576/rajoy-presentara-un-plan-integral-de-apoyo-a-la-familia#.Ttt1rllwFfBHno4](http://www.larazon.es/detalle_normal/noticias/6366576/rajoy-presentara-un-plan-integral-de-apoyo-a-la-familia#.Ttt1rllwFfBHno4)
- Viscarret, J.J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza
- Viso Pavón, S. (1984): “Infancia”, en *Diccionario de las Ciencias de la Educación*. Madrid: Diagonal Santillana



---

Wikipedía (2014): *Línea de pobreza*. Recuperado de [http://es.wikipedia.org/wiki/L%C3%ADnea\\_de\\_pobreza](http://es.wikipedia.org/wiki/L%C3%ADnea_de_pobreza)

Wikipedia (2014). “*Tecnologías de la Información y la Comunicación*”. Recuperado de [http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n\\_y\\_la\\_comunicaci%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_comunicaci%C3%B3n)

---

## ANEXOS

### **Anexo 1. Carta solicitud para participar en el Estudio.**

Santa Cruz de Tenerife

A día \_ de \_ de 2014

#### **A/A de Trabajador/a Social y/o Persona responsable del Equipo Territorial Especializado en Intervención Familiar:**

La Universidad de La Laguna por medio de la alumna de Grado en Trabajo Social Eunice Aldana León, solicita su participación en el estudio comparativo que tiene como finalidad analizar los modelos y métodos de actuación así como las principales características de los equipos municipales de Atención a la Infancia y Familia en la isla de Tenerife.

Para ello y según la metodología del estudio, necesitamos contar con su colaboración en calidad de experto/a en el tema para la recogida de información primaria a través de un cuestionario cerrado.

Su participación consiste en la cumplimentación del cuestionario que se anexa a continuación, el cual se compone de 16 preguntas las cuales pueden tomarle entre 25-30 minutos para su respuesta.

Los datos recogidos serán estrictamente confidenciales, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Así mismo le informo que los resultados del estudio les serán remitidos a través de una copia electrónica del informe final que será presentado ante tribunal académico en los próximos meses.

Quedo a su entera disposición para cualquier duda y/o aclaración con respecto al contenido del cuestionario o bien su forma de cumplimentación ya sea por correo electrónico: [alu0100722925@ull.edu.es](mailto:alu0100722925@ull.edu.es)/[euni\\_ad@hotmail.com](mailto:euni_ad@hotmail.com) o bien al teléfono 638051387. Se plantea como plazo máximo para la recepción del cuestionario el día 15 de agosto de 2014.

A tal fin, y sin otro menester le doy las más sinceras gracias y un cordial saludo.

Atentamente

Eunice Aldana León

---

## **Anexo 2. Instrumento de recogida de datos: cuestionario.**

### **CUESTIONARIO SOBRE MODELOS Y MÉTODOS DE ACTUACIÓN DE LOS EQUIPOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y FAMILIA, EN LOS AYUNTAMIENTOS DE LA ISLA DE TENERIFE**

Por Eunice Aldana León  
Universidad de La Laguna

Este cuestionario forma parte de un estudio comparativo llevado a cabo por la alumna Eunice Aldana León adscrita a la Universidad de La Laguna, como parte del trabajo final para la obtención de Grado en Trabajo Social. Con este instrumento se pretende recoger información relativa a las metodologías de actuación y principales características de los equipos municipales de infancia y familia en la isla de Tenerife.

Para contestar a las preguntas siga cuidadosamente las instrucciones.

#### **GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

#### **1. Planilla de información general. Rellene los espacios en blanco.**

Ayuntamiento	
Teléfono de contacto:	
Correo electrónico	

#### **2. Datos de la persona entrevistada. Rellene los espacios en blanco.**

Nombre	
Cargo y/o responsabilidad dentro del equipo de Infancia y Familia	
Cualificación profesional	
Zona de actuación del equipo profesional del cual forma parte:	

#### **3. ¿Cómo se conforma el **equipo multidisciplinar** de protección a la familia e infancia dentro de este ayuntamiento? Rellene con número los espacios en blanco.**

<b>Cualificación profesional</b>	<b>Número de profesionales</b>
Trabajador/a social:	
Educador/a social:	
Psicólogo/a:	
Pedagogo/a:	
Abogado/a:	
Otros (mencione que profesionales):	

**4. Número aproximado de expedientes con los que se trabaja actualmente. Señale con una (x) la opción más adecuada.**

- a) Menos de 10
- b) Entre 10-30
- c) Entre 31-50
- d) Más de 51

**5. ¿Cómo se accede al servicio? (enumere del 1-3 las opciones en orden de mayor frecuencia, siendo el 1 la más y el 3 la menos).**

- Derivación por parte de servicios sanitarias, educativos, Cabildo Insular, DGDIF, policía, concejalías de deporte, juventud, etc.
  - Derivación por parte de servicios sociales de base
  - Los padres y madres, tutores y/o guardas de los/las menores solicitan el servicio
- Otros, mencione brevemente cuales:

**6. De entre las siguientes áreas de intervención, señale con una (x) aquellos servicios y/o actividades que se realizan desde el equipo municipal de infancia y familia:**

#### **6.1 Prevención**

- Información y orientación
- Detección de situaciones de riesgo
- Actuaciones tendentes a la disminución de factores de riesgo (medidas de prevención)

#### **6.2 Protección**

- Promoción de factores de protección del menor y su familia (medidas de protección)
- Recepción de denuncia de posible situación de riesgo (recursos educativos, sanitarios, Cabildo Insular, Concejalías, DGDIF)
- Procedimiento de comprobación de situación de riesgo (visitas domiciliarias, observación de el/la menor)

---

( ) Diagnóstico y propuesta de intervención con el/la menor y la familia (aplicación de la medida protectora de riesgo)

### **6.3 Intervención en situación de riesgo**

- ( ) Diseño del plan de intervención familiar con la/el menor
- ( ) Compromiso y temporalización de la intervención
- ( ) Valoración interdisciplinar e informe

### **6.4 Seguimiento, evaluación y reprogramación**

- ( ) Visitas domiciliarias
- ( ) Entrevistas
- ( ) Seguimiento del expediente administrativo
- ( ) Emisión de informes periódicos
- ( ) Ejecución y resultados de las medidas adoptadas
- ( ) Evaluación de la colaboración de los padres y madres, tutores y/o guardas a cargo de el/la menor.

### **6.5 Atención psicológica**

- ( ) Atención individualizada (tratamiento)
- ( ) Soporte psico-social a la familia natural

### **6.6 Atención social y comunitaria**

- ( ) Apoyo a programas comunitarios
- ( ) Atención grupal a beneficiarios no directos de la intervención familiar
- ( ) Desarrollo comunitario
- ( ) Derivación a otros recursos para la mejora de las condiciones económicas de la familia y el/la menor
- ( ) Proveer recursos para la inserción social de la familia y la/el menor

### **6.7 Colaboración institucional**

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| ( ) Dirección General de Dependencia,<br>Infancia y Familia | ( ) Recursos sanitarios |
| ( ) Cabildo Insular   | ( ) Recursos educativos |
| ( ) Concejalías (deporte, juventud, etc.)                   | ( ) Policía             |

**7. De los siguientes modelos de intervención familiar, señale con una (x) aquellos con los que identifique más la intervención ejercida desde el equipo de infancia y familia:**

- ( ) Modelos clínicos (tratamiento, intervención terapéutica y educativa individual)

- 
- Modelos educativos (formación, modalidad informativa e instructiva)
  - Modelos comunitarios (aplicación de medidas hacia la promoción del cambio y bienestar psico-social)
  - Combinación de algunos de los modelos anteriores, mencione cuales:

**8. Señale con una (x), únicamente aquellos enfoques teóricos, que formen parte de la metodología de intervención llevada a cabo desde el equipo de atención a la infancia y familia de este ayuntamiento:**

- Teoría del apego, procurar supervivencia, proporcionar seguridad emocional.
- Teoría de las necesidades, definición y satisfacción de las necesidades para el desarrollo integral.
- Perspectiva evolutiva, tener en cuenta el desarrollo evolutivo a nivel social, motor, afectivo, cognitivo y de lenguaje.
- Resiliencia individual, parental, familiar y profesional, capacidades y potencialidades.
- Perspectiva ecológica-sistémica, influencia del ambiente en el desarrollo individual.
- Enfoque colaborativo, nuestras teorías y practicas influyen en la vida de las familias.

**9. De las siguientes necesidades que pueden presentarse dentro del área de infancia y familia, señale con una (x) aquellas que percibe con mayor frecuencia a través de intervención profesional.**

- Grupos y situaciones de riesgo
- Apoyo a la familia
- Educación en deberes y valores
- Educación para la salud y el consumo
- Incremento del ocio y tiempo libre
- Desarrollo de factores de protección
- Prevención de accidentes infantiles
- Atención temprana de los problemas (0-6 años)
- Asociacionismo y participación infantil
- Adecuada actuación ante los medios de comunicación
- Preservación del entorno familiar
- Otros, especifique cuales:

---

**10. Señale con una (x) los recursos propios y comunitarios que pueden emplearse para hacer frente a las necesidades que se presentan en la intervención con las familias y sus menores.**

- Educadores familiares (figuras normalizadas)
- Coordinadores de caso
- Atención psicoterapéutica
- Ayuda domiciliaria
- Actividades de tiempo libre
- Servicios de inserción socio-laboral
- Ayudas económicas
- Coordinación con otros servicios profesionales
- Inclusión del voluntariado
- Otros, mencione cuales:

**11. Indique con una (x) las herramientas e instrumentos metodológicos utilizados en la intervención familiar.**

- Protocolos coordinados de intervención
- Tipologías de maltrato/abandono infantil
- Informe de valoración
- Recogida de información desde los distintos agentes
- Observación directa
- Plan de caso
- Hoja de seguimiento de caso
- Hoja de seguimiento de objetivos
- Informes de derivación
- Informe/resumen final de la intervención
- Recomendaciones (pronostico y necesidades futuras de intervención)
- Reuniones de coordinación
- Otros, mencione cuales:

**12. ¿En qué medida considera que el servicio que presta el equipo de infancia y familia satisface las necesidades anteriormente mencionadas? Indique con una (x) el grado de satisfacción.**

- Muy insatisfechas
- Insatisfechas
- Moderadamente satisfechas
- Satisfechas

---

Muy satisfechas

**13. Señale con una (x) aquellas dificultades que ha percibido con mayor frecuencia en la intervención con las/los menores y sus familias.**

- Influencia de variables socio-económicas y culturales
- Fracaso en los papeles parentales y confusión de roles
- Conflictos continuos y crisis cíclicas
- Existencia de un “chivo expiatorio” en la familia (culpabilizar)
- Resistencia al cambio
- Colaboración insuficiente por parte de los/las usuarios/as (únicamente verbal)
- Desinterés y rechazo de la intervención
- Las demandas no siempre son claras
- Poca libertad en el desarrollo de las intervenciones
- Imagen negativa del servicio (control y autoridad)
- Falta de competencias y formación profesional
- Poca coordinación entre instituciones/servicios y profesionales
- Escasez de recursos en situaciones graves y complejas

Otros, indique brevemente cuales:

**14. ¿Cuáles son para usted los principales problemas que corresponden al sistema de atención a la infancia y familia? Señale con una (x) aquellas problemáticas detectadas.**

- Escasez de recursos dedicados a la infancia y familia
- Mejora de los servicios especializados
- Falta de formación y capacitación de los profesionales
- Escasa coordinación entre el servicio y las instituciones
- Falta de planes estratégicos dentro de la política de infancia
- Necesidad de diseño de protocolos coordinados de valoración y actuación
- Necesidad de atención integral a los problemas de la infancia
- Falta de evaluación de la calidad de los servicios
- Mejora de los servicios de atención de base
- Falta de adaptación del sistema educativo a las necesidades de los menores
- Ausencia de un sistema de detección temprana
- Otros, mencione cuales:



---

**15. Señale con una (x), de entre las siguientes áreas de intervención, aquella/s que usted considere que debería/n ser reforzada/s dentro del equipo.**

- Prevención
- Protección
- Intervención en situación de riesgo
- Seguimiento, evaluación y reprogramación
- Atención psicológica
- Atención social y comunitaria
- Colaboración institucional

**16. ¿Cómo percibe la calidad del servicio que presta el equipo de atención a la infancia y familia en este ayuntamiento? Señale con una (x) la opción más adecuada**

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala