

## EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE COMPETENCIA FAMILIAR EN EL ÁMBITO DE SERVICIOS SOCIALES: LA PERSPECTIVA DE LOS PROFESIONALES

Belén Pascual Barrio  
Universitat Illes Balears  
belen.pascual@uib.es

Joan Amer Fernández  
Universitat Illes Balears  
joan.amer@uib.cat

Cristina Fernández Coll  
Universitat Illes Balears  
cristina.fernandez@uib.es

### Resumen

Desde el año 2005, el *Grup d'Investigació i Formació Educativa i Social (GIFES)* ha realizado diversas aplicaciones del Programa de Competencia Familiar (PCF, *Strengthening Families Program*) en colaboración con distintas instituciones, como el Proyecto Hombre, los centros de servicios sociales de diferentes municipios de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (CAIB), y la Dirección General de Menores del ente autonómico. En la comunicación presentamos la evaluación final de proceso de implementación de las 14 aplicaciones realizadas en colaboración con servicios sociales de la CAIB entre 2010 y 2011. El trabajo recoge la valoración que hacen los equipos de implementación del programa sobre los cambios observados en las familias, la idoneidad del programa, y la adecuación del perfil seleccionado de familias. Igualmente, se valoran tanto los recursos personales y profesionales que han facilitado la tarea de los equipos de implementación (coordinadores y formadores), como las dificultades existentes y la aportación de la experiencia a nivel profesional. La evaluación de los cuestionarios de los formadores y coordinadores aporta información básica para conocer cómo se ha desarrollado la implementación. Los principales resultados apuntan un cambio positivo en las familias, la adecuación del PCF como recurso y un acercamiento entre los profesionales y las familias.

**Palabras clave:** competencia familiar; educación familiar; prevención; perfil familias; evaluación formadores.

---

**EVALUATION OF A STRENGTHENING FAMILIES PROGRAM IN SOCIAL SERVICES:  
THE PROFESSIONALS' PERSPECTIVE**

**Abstract**

Since 2005, authors' research group (Socio-Educational Research and Training Group, *GIFES*) has undertaken several applications of the Spanish version of the Strengthening Families Program, in collaboration with different agents such as *Proyecto Hombre* (drug treatment program), the units of social services from different municipalities of the Balearic Islands Autonomous Community (CAIB), and the Minors' Office. In this paper, we present the final evaluation of the implementation of the 14 applications developed in collaboration with the social services of the Balearic Community, between the years 2010 and 2011. We critically analyze the assessment of the implementation teams of the different applications. This critical analysis focuses on the following issues: the evaluation of observed changes in families, the suitability of the program and the adequacy of the selected profile of families. Furthermore, it is assessed the personal and professional resources that have sustained the implementation, as well as the difficulties and the professional contribution of the experience. The evaluation of questionnaires, responded by trainers and coordinators, provides basic information to know how the implementation worked. Main results indicate positive changes in families, suitability of SFP as a resource, and a tightening up of links between professionals and families.

**Keywords:** family competence, family education, prevention, family profiles, trainers' assessment.

## 1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de la comunicación es evaluar la valoración de los profesionales sobre la aplicación de un programa de competencia familiar, en el cual participan como coordinadores o formadores. La evaluación se lleva a cabo a través de una serie de indicadores, consistentes en analizar la idoneidad del programa, los cambios en las familias, el perfil de las familias seleccionadas y las dificultades. También se recogen las propuestas de soluciones formuladas por los profesionales encuestados.

El programa analizado es el Programa de Competencia Familiar (PCF, el nombre original del programa en inglés es *Strengthening Families Program*). Se trata de una propuesta desarrollada por Kumpfer (2003) y validada en España (Orte & GIFES, 2005; Orte, Touza, Ballester & March, 2008) por el Grupo de Investigación y Formación Educativa y Social (GIFES) de la UIB, para su aplicación con diversos colectivos en situación de riesgo por problemas de dificultades sociales y/o de consumo de drogas. El programa persigue reducir los factores de riesgo y reforzar los factores de protección en los hijos e hijas, fomentando la normalidad en las relaciones paterno-filiales.

El principal componente original y novedoso de la comunicación es estudiar la valoración del programa por parte de los profesionales, tanto formadores como coordinadores. El formador es una figura profesional del ámbito de los servicios sociales que durante 14 semanas se encarga de implementar las sesiones del programa a las familias. El coordinador es la persona responsable del centro de servicios sociales donde tiene lugar la aplicación que se encarga de seleccionar previamente las familias, así como de aspectos ligados a la organización de las sesiones.

La metodología utilizada combina análisis cualitativo y cuantitativo, a partir de unos cuestionarios que incluyen preguntas de respuesta abierta y cerrada. Estos cuestionarios permiten recoger tanto valoraciones, como propuestas de los formadores y coordinadores, aportando información de interés. Además, el instrumento de los cuestionarios permite mejorar la comunicación de la universidad con los profesionales responsables de la implementación. En este sentido, estos últimos pueden utilizar este instrumento como un canal de comunicación complementario a los que se establecen antes, durante y después de la implementación: sesiones de formación, visitas de control y seguimiento de la implementación, y reuniones previas y posteriores con los coordinadores de las distintas aplicaciones. Asimismo, la evaluación a través del cuestionario favorece el reconocimiento y la legitimación del trabajo de los profesionales.

## 2. EL PROGRAMA DE COMPETENCIA FAMILIAR

### 2.1 El contexto de las familias en Baleares

Para comprender la necesidad de la implementación del Programa de Competencia Familiar, cabe conocer la situación de las familias en Baleares. Dicha situación es descrita a través de una serie de indicadores como la situación socioeconómica de las familias, los principales datos laborales de las islas y el nivel educativo de la población balear.

Primero, en relación a la situación socioeconómica de estas familias, la Encuesta de condiciones de vida 2009 (INE, 2010a) revela que: 1) un 57,9% de las familias tienen dificultades para llegar a fin de mes, 7,3 puntos más que en 2007; 2) un 13,5% no alcanza los 9.000 euros de ingresos anuales (a su vez, un 30,8% de las familias dispone de más de 35000); 3) un 17,3%, 191.197 personas, viven por debajo del umbral de la pobreza; y 4) un 15% de los hogares de Baleares tienen falta de espacio en la vivienda. Segundo, en relación a los datos laborales, la tasa de paro anual entre 2008 y 2010 ha pasado del 10,18% al 20,37% (INE, 2010b). Tercero, en relación a los datos educativos, el nivel de la población mayor de 16 años es inferior a la media estatal, habiendo un menor porcentaje de titulados universitarios que en el conjunto del estado: un 17,6% frente al 22,9% estatal. Mientras tanto, el abandono escolar alcanza el 43,2%, uno de los mayores porcentajes de España junto en Murcia, Ceuta y Melilla (INE, 2010c). El conjunto de estos indicadores vislumbra potenciales escenarios de riesgo para una parte importante de las familias en Baleares.

### 2.2 El Programa de Competencia Familiar

El Programa de Competencia Familiar (PCF) es la adaptación española del *Strengthening Families Program*, desarrollado por Kumpfer (2003). Se trata de un programa de prevención diseñado para su aplicación en diversos colectivos en situación de riesgo por problemas de consumo de drogas y/o dificultades sociales. El programa persigue reducir los factores de riesgo y reforzar los factores de protección en los hijos e hijas, fomentando la normalidad en las relaciones paterno-filiales. El GIFES de la *Universitat de les Illes Balears* (UIB) es el autor de la adaptación, y el responsable de su implementación, en España.

El PCF se compone de un currículum muy estructurado centrado en la familia, de 14 semanas de duración, que se lleva a cabo en una única sesión semanal de 2-3 horas de duración y que incluye tres programas, siendo los dos primeros de aplicación simultánea:

- Un programa de formación de habilidades de los padres y madres.

- Un programa de formación de habilidades de los hijos e hijas.
- Un programa conjunto de formación de la familia.

La estructura multicomponente del programa, consistente en la combinación de tres programas en uno, facilita la vinculación entre los participantes, manteniéndose la motivación e interés de los mismos. El programa se aplica a grupos de 4 a 14 familias con hijos de edades comprendidas entre 6-12 años, al ser este ciclo vital el mejor momento para adquirir actitudes, conocimientos y habilidades. La implementación es llevada a cabo por personal formado específicamente en el programa, dos formadores para el grupo de padres y dos formadores para el grupo de hijos. Esos mismos formadores son los que conducen el programa orientado a las familias.

Los objetivos específicos del programa buscan mejorar la implicación y comunicación familiar, las relaciones entre padres e hijos, la organización y cohesión familiar y la práctica de la supervisión parental. En relación a los hijos, se pretenden cambios positivos en sus habilidades sociales y adaptativas, así como en su capacidad de relación y comunicación, y en su capacidad de concentración. También se trabajan los comportamientos agresivos, las conductas disruptivas y los síntomas de depresión.

Asimismo, hay que tener en cuenta que, de acuerdo con anteriores evaluaciones de aplicaciones en servicios sociales (Orte, Pascual & Fernández, 2007), una gran parte de los participantes en el programa, aún siendo atendidos por servicios sociales, carecen de plena cobertura de recursos básicos materiales (rentas insuficientes, problemas de salubridad en la vivienda) o de formación básica.

A menudo, la falta de recursos suficientemente integrados hace peligrar la eficacia de los recursos específicos utilizados. Ante ello nos planteamos: ¿es factible la aplicación de programas de formación en competencias parentales en aquellas familias cuyas necesidades requieren programas de apoyo no sólo educativo? En relación a este aspecto, la aplicación del programa en EE.UU. en el ámbito de servicios sociales se fundamenta en las recomendaciones de la *Substance Abuse and Mental Health Services Administration* ([www.samhsa.gov](http://www.samhsa.gov)) a partir del análisis de resultados de los componentes más importantes de los programas de prevención eficaces registrados por esa misma entidad. Las recomendaciones son las siguientes:

- Realizar actividades estructuradas y focalizadas a fortalecer las relaciones, previo a los contenidos del programa.
- Incorporar los programas a las redes ya existentes.
- Atender las necesidades de la población a la que se dirige el programa, estructurando

actividades complementarias.

- Adaptar los servicios a las necesidades evolutivas de la población diana.
- Atender los déficits de los padres.
- Planificar acontecimientos sociales, recreativos y culturales que fomenten el aumento de la interacción padres-hijos. Implicar a la comunidad en los esfuerzos de cambio: incorporar estrategias que promuevan el cambio en diferentes entornos.

Tanto formadores como coordinadores reciben una formación previa a la aplicación del programa. Esta formación tiene como finalidad poner al alcance de los profesionales los conocimientos y las estrategias específicas de la intervención familiar a través del Programa de Competencia Familiar. Se desarrolla mediante un curso teórico-práctico, de 25 horas de duración, que se imparte con unos días de antelación al inicio de cada implementación. Mediante esta formación inicial se pretenden conseguir diversos objetivos:

- Capacitar a los participantes para la implementación y evaluación del Programa de Competencia Familiar.
- Entrenar a los participantes en el manejo de los recursos materiales específicos del programa.
- Desarrollar herramientas de trabajo con grupos familiares.

Entre 2005 y 2011, el PCF se ha implementado en 33 ocasiones, llegando a 879 familias. El objeto de estudio de la comunicación son las aplicaciones de 2010 y 2011, llevadas a cabo conjuntamente por el equipo GIFES de la UIB, la *Conselleria d'Afers Socials* del gobierno balear y los centros de servicios sociales de 16 municipios y una mancomunidad (entidad supramunicipal) del archipiélago. Se analizan las dos últimas aplicaciones porque son las que complementan la evaluación del programa con una valoración final de los formadores.

El análisis de la valoración de los formadores se lleva a cabo mediante un modelo de evaluación del desarrollo de la implementación de carácter parcial y realizado al final del proceso. La evaluación que planteamos da respuesta a dos preguntas relativas al proceso (Hernández & Martínez, 1996; Gómez, 2004): ¿cómo ha funcionado la aplicación del programa?, ¿cuáles son los aspectos a considerar?

La respuesta a estas preguntas permite identificar diferentes elementos que a lo largo del proceso pueden haber contribuido al logro de los objetivos y, a su vez, orientarnos hacia la mejora de la práctica. Se trata de una evaluación orientada a la toma de decisiones de mejora que se centra en

conocer la calidad de los programas y sus metas, su adecuación a las necesidades y los recursos empleados (Pascual, 2004; Herrera, León & Medina, 2005).

### 3. METODOLOGÍA

Los datos que se presentan en este artículo se recogieron en el marco de la implementación del Programa de Competencia Familiar, durante los años 2010 y 2011, en distintos centros de servicios sociales de municipios de las Illes Balears, dentro de una acción financiada por la *Conselleria d'Afers Socials* del gobierno autonómico balear. Se trabajó con un total de 456 familias, 219 en 2010 y 237 en 2011.

#### 3.1 Población de estudio

La población de estudio teórica era de 85 casos, aunque la población de estudio final es de 66 profesionales (31 en la implementación del 2010 y 35 en la de 2011), representando un 77.65% del total de la población teórica.

Si los diferenciamos por sus roles en las aplicaciones, 14 son coordinadores y 52 formadores. Los coordinadores se encargan, entre otras cosas, de la implantación del programa en un municipio, de la selección de familias, de la preparación del sitio donde va a tener lugar la implementación, y de garantizar que las familias sigan el programa. Los formadores ponen en práctica los contenidos del programa, llevando a cabo las sesiones con padres, hijos y familias durante 14 semanas.

La mayoría de los profesionales son mujeres (81.8%), con una media de edad de 33.62 años (desviación típica de 8.54). Todos los participantes son titulados universitarios, habiendo principalmente educadores sociales (48,4%), seguido de trabajadores sociales (23.4%) y licenciados en psicología (12.5%), entre otros. En la Tabla 1 se detallan las variables según su rol en las aplicaciones.

**TABLA 1 Género, Edad y Titulación de los formadores y coordinadores del PCF**

	Formadores	Coordinadores
Género	Femenino: 80.8% Masculino: 19.2%	Femenino: 85.7% Masculino: 14.3%
Edad	Media: 32.63, DE: 8.2	Media 37.54, DE: 9.13
Titulación	Educadores sociales: 42% Trabajadores sociales: 20% Pedagogos: 16% Psicólogos: 16% Educación física: 2% Diplomado en turismo: 2% Sociólogo: 2%	Educadores sociales: 71.4% Trabajadores sociales: 28.6%

### 3.2 Instrumento

Para recoger la información se ha utilizado un cuestionario diseñado específicamente para este estudio que recogía las siguientes preguntas:

- Datos personales.
- Valoración cuantitativa sobre:
  - o Recursos personales y profesionales que han facilitado la labor como formador o coordinador en el programa.
  - o Recursos proporcionados por el PCF que han facilitado la labor como formador o coordinador en el programa.
  - o Aspectos que han aportado a la experiencia como formador o coordinador del programa a nivel profesional.
  - o Dificultades que han surgido como formador o coordinador del programa.
- Valoración cualitativa sobre:
  - o Idoneidad del programa.
  - o Cambios realizados por la familia al finalizar el programa.
  - o Adecuación del perfil seleccionado para participar en el programa.
  - o Funciones realizadas por los formadores y coordinadores.



- Relaciones entre profesionales y familias.
- Sugerencias.

### *3.3 Procedimiento*

Una vez elaborado el instrumento definitivo para la recogida de información nos pusimos en contacto con los profesionales, para explicarles la finalidad de la evaluación, y recordarles la importancia de su participación.

El cuestionario fue autoadministrado y cumplimentado durante las 48 horas posteriores a la implementación de la última sesión. La información se enviaba a través de una plataforma on-line, que permitía controlar las entregas, y avisar aquellos en falta.

### *3.4 Análisis de datos*

Para conseguir los objetivos planteados, la propuesta metodológica utilizada ha sido el estudio exploratorio transversal de diseño mixto, donde se combina la metodología cuantitativa y cualitativa.

La investigación cuantitativa nos sirve para conocer la frecuencia y las prioridades de las respuestas, aparte de poder describir las características y relaciones básicas de la población de estudio. Los datos cuantitativos han sido analizados mediante el programa estadístico SPSS 18.

El enfoque cualitativo permite capturar la interacción entre la evaluación de los profesionales y los resultados obtenidos en el programa (Fernández, 2007). Se utiliza para conocer los detalles más sutiles, descriptivos y emotivos del proceso de evaluación del PCF desde la perspectiva de los formadores y coordinadores. La información recogida a través del cuestionario con preguntas abiertas fue codificado en conceptos que aparecían en las respuestas de los profesionales. Los datos fueron analizadas con NVivo 9, un programa informático de análisis de datos diseñado para la investigación cualitativa. Los temas principales se desarrollaron a través de la codificación de la transcripción de las preguntas abiertas de los cuestionarios, comenzando con unos códigos principales que permitían avanzar hacia las categorías más específicas hasta que se categorizó todo el corpus textual. El árbol categórico, la interpretación de las experiencias y los distintos puntos de vista de los casos, se trabajó mediante triangulación de investigadores procedentes de distintas

disciplinas.

#### 4. RESULTADOS

En este apartado, se describen detalladamente los principales resultados de la explotación cuantitativa y cualitativa de los cuestionarios contestados por los formadores y los coordinadores de las distintas implementaciones del PCF. En primer lugar, se apuntan los resultados de los formadores, tanto cuantitativos como cualitativos. En segundo lugar, se hace lo mismo con los resultados de los coordinadores, apuntando las principales similitudes y diferencias entre ambos grupos.

##### 4.1 Resultados de los formadores

###### 4.1.1 Resultados cuantitativos de los formadores

El análisis de los resultados cuantitativos de los formadores se estructura a partir de la información recogida relativa al papel de los recursos propios de los profesionales, al papel de los recursos facilitados por el programa, al bagaje de la experiencia de participar en el PCF, y a la mayor o menor relevancia de las dificultades encontradas.

Dentro de los recursos personales y profesionales propios que han facilitado la labor a los formadores, estos destacan *las habilidades para empatizar con los participantes* (58.8%). A continuación, lo segundo que señalan es *el manejo de grupos* (51%). Por el contrario, *la capacidad de improvisación* sólo fue identificada en un 5.9% de los casos. No hay diferencias estadísticamente significativas entre las variables género, edad y titulación y las distintas respuestas a esta cuestión.

Referente a los recursos facilitados por el programa, *la compenetración con el compañero de la sesión* es el recurso que más ha facilitado su labor como formadores (74%), a diferencia del *documento de preguntas frecuentes de la web del PCF*, que mayoritariamente se ha identificado como poco relevante (en un 84,3% de los casos). Se han identificado diferencias estadísticamente significativas entre el género y la edad en algunas de las respuestas relativas a los recursos facilitados por el programa, siendo el grupo de mujeres las que más identifican la compenetración con el compañero de la sesión (54%) ( $\chi^2(1, N=50) = 4.39, p = .036$ ). En relación a la edad, son los

más jóvenes (23-33 años) *los que más valoran tener un coordinador que recuerde los objetivos y la visión global del programa* (11,8%) ( $\chi^2$  (3, N =51) = 8.83, p = .032).

En relación a los aspectos que les ha aportado la experiencia del PCF, la respuesta más importante es *el conocimiento de técnicas educativas concretas* (60.8%), seguida de *habilidades para el manejo de grupos* (56.9%). La menor respuesta es para incorporación de *nuevos sistemas de evaluación en tus intervenciones* (17,6%). Aunque todos los formadores consideran la variable *los conocimientos sobre los factores de riesgo y protección familiares* como poco importante sobre la experiencia de formador en el PCF a nivel profesional, son especialmente los educadores sociales los que lo valoran menos, porque el grupo presenta las diferencias estadísticamente más significativas respecto a los demás grupos (37.7%) ( $\chi^2$  (6, N =49) = 14.32, p = .025).

Vinculado a las dificultades, un 62,7% de los formadores han tenido problemas con *el control de los tiempos destinados a las actividades*. Lo que presenta menor complicación es *tener una metodología de trabajo diferente al resto de los compañeros* (8.9%). El tamaño del grupo se ha relacionado de forma significativa con la edad de los formadores, siendo los de 34 a 44 años los que más lo consideran como problema (15,7%) ( $\chi^2$  (3, N =51) = 11.62, p = .009).

En la Tabla 2, se apuntan los resultados cuantitativos de los formadores a modo de resumen.

**Tabla 2. Resumen de los resultados cuantitativos de los formadores**

<b>Recursos personales y profesionales propios que han facilitado la labor</b>	Habilidades para empatizar	58,80%
	Manejo de grupos	51%
	Capacidad de improvisación	5,90%
<b>Recursos facilitados por el programa</b>	Compenetración con el compañero de sesión	74%
	Documento preguntas frecuentes web	15,70%
<b>Aspectos que les ha aportado el PCF</b>	Conocimiento de técnicas educativas concretas	60,80%
	Habilidades para el manejo de grupos	56,90%
	Nuevos sistemas de evaluación en tus intervenciones	17,60%
<b>Dificultades en el programa</b>	Control de tiempo destinado a las actividades	62,70%
	Tener una metodología de trabajo diferente al resto de los compañeros	9,80%

#### 4.1.2 Resultados cualitativos de los formadores

Se describen los principales resultados cualitativos de los formadores en relación a la idoneidad del programa, los cambios detectados en las familias fruto de su participación en el PCF, el perfil

adecuado de las familias, los recursos personales y profesionales necesarios, la experiencia que aporta el programa, y las dificultades y propuestas de soluciones.

En primer lugar, consideran el programa como idóneo, especialmente como recurso:

*MB: Creo que es un recurso potente para SSSS, claro, concreto, práctico, justo lo que necesitan estas familias.*

De hecho, en muy pocas ocasiones se ha valorado negativamente el programa. Entre estas pocas valoraciones negativas, destacan las relativas a contenidos:

*DA: Creo que en lugar de explicar tanta teoría, sería más adecuado aplicar aspectos prácticos o por lo menos mas adaptados a los niños.*

En segundo lugar, en relación a los cambios en las familias, la mayoría de los formadores encuestados apuntan mejoras en las habilidades en las familias como cambio positivo:

*MB: Cuando ha finalizado el programa creo que las familias han aprendido a prestar atención a sus hijos de una manera diferente, han visto la necesidad de reforzar los buenos comportamientos, son capaces de identificar comportamientos concretos, se ha visto que tienen en cuenta cómo comunicarse y finalmente, que creo que es lo más complicado para las familias, han aprendido a poner límites.*

Por el contrario, en algunos grupos no se consiguieron cambios, principalmente por falta de motivación de los participantes.

En cuanto a la temporalización de los cambios, tanto formadores como coordinadores son conscientes que los cambios son progresivos.

Hay una alta relación entre cambios no logrados y el perfil de familias no adecuado, tanto por ser familias de alto riesgo como por motivos ligados a la edad o la capacidad de comprensión.

En tercer lugar, en cuanto al perfil de las familias, un 63% de los encuestados las consideran no adecuadas, bien por ser familias de alto riesgo, por la edad o por su capacidad de comprensión.

Veamos una intervención apuntando las familias de alto riesgo como poco adecuadas:

*ML: Creo que las familias (la mayoría) tenían un perfil muy desestructurado y en varias de ellas, pienso que tenían otras necesidades, antes de acudir al programa.*

Otros formadores apuntan la edad de los niños como factor determinante para un perfil adecuado:

*AO: El de los hijos considero que la mezcla de niños de diferentes edades y desarrollos madurativos han hecho que debiéramos utilizar un lenguaje y unas dinámicas muy individualizadas para abarcar a todos los integrantes e incluirlos a todos.*

Por último, también hay formadores que señalan la capacidad de comprensión como aspecto vinculante para determinar la adecuación de una familia para participar en el programa:

*FF: Creo que las familias que no tengan unos mínimos y con una claridad de aprendizaje o compromiso, no son perfil para el taller.*

Encontramos una alta relación entre las respuestas que consideran el perfil de familias como no adecuadas y las respuestas que contienen propuestas de mejora (programa y adaptación de materiales). En este sentido, se formulan demandas para adaptar el material y el programa a las familias de alto riesgo.

En cuarto lugar, se evalúan los recursos personales y profesionales considerando las funciones de los formadores, el perfil de los coordinadores, las relaciones familias-profesionales y las relaciones familias-servicios sociales. En cuanto a las funciones de los formadores, gran parte entiende que lo ha hecho adecuadamente. La mayoría considera el perfil del coordinador como adecuado (hay que apuntar que esta pregunta sólo se pide en la encuesta del año 2011). Veamos un ejemplo de una formadora que considera que ha ejercido sus funciones adecuadamente:

*ML: Considero que mi labor en el PCF ha sido buena, me he preocupado porque se cumplieran los objetivos, porque las familias estuvieran a gusto en las sesiones y porque los niños comprendieran el motivo de las sesiones y aprovecharan al máximo su asistencia.*

Las relaciones entre familias y formadores son consideradas mayoritariamente como positivas:

*MBS: Se crea una relación especial con cada familia, tanto con los padres y madres como con los hijos e hijas. Me ha sorprendido el enganche que crea, tanto a los padres e hijos, como a los profesionales que impartíamos el programa.*

En cuanto a las relaciones de las familias con los servicios sociales, se señala que ha mejorado la proximidad entre ambas partes. Según los formadores, también tiene lugar un reconocimiento de la tarea de los servicios sociales y su valoración como herramienta de apoyo y no de control:

*AL: Particularmente pienso que sí que la relación de las familias ha mejorado con los Servicios Sociales, de esta experiencia saco que las familias comienzan a ver a los SSSS de*

*otra manera, ya no como “las típicas personas que quieren meterse en las familias.*

En quinto lugar, se analiza la contribución profesional y personal del PCF a la experiencia de los formadores. Una tercera parte de los encuestados considera que el programa les aporta experiencia profesional, y una sexta parte señala que el programa los enriquece personalmente. Además, el 72% de los formadores que consideran haber realizado las tareas adecuadamente valoran positivamente el programa como experiencia profesional:

*AO: Ha sido muy satisfactorio y gratificante poder ejercer como formadora en este programa. Ha sido una experiencia reconfortante ya que he podido comprobar cambios en las familias que han participado y verme en el rol de formadora trabajando con hijos y familia al mismo tiempo.*

En sexto lugar, se estudian las dificultades y propuestas de soluciones. La mayoría de las propuestas hacen referencia a aspectos de gestión y organización del programa: incorporación de programas de seguimiento de las familias que han participado en el programa, mayor formación para los formadores (principalmente formación en dinámicas de grupo), adaptación del calendario de implementación del programa a la temporada turística (sobre todo en 2010), mejora de la remuneración y mejoras en los filtros en la selección de las familias.

*MM: Considero que los padres deberían tener un poco más de tiempo para exponer sus propias experiencias aunque entiendo que todo debe estar muy estructurado y temporalizado para asegurar los objetivos. Por otra parte me gustaría poder hacer una sesión conjunta con otros formadores para poder conocer la experiencia de otros municipios.*

También hay propuestas de adaptación de los contenidos para evitar sesiones demasiado teóricas y poco dinámicas, en este sentido, en algunos casos, recomiendan la redistribución de los contenidos de determinadas sesiones. En relación a la edad, se proponen contenidos más adaptados a las distintas edades, utilizando un lenguaje cercano y materiales visuales.

*HF: Creo que sería importante revisar algunas sesiones del programa, sobre todo la de niños, ya que hay temas que no se ajustan con el perfil, capacidad de entendimiento o simplemente son demasiado teóricas y extensas para niños pequeños.*

#### 4.2 Los resultados de los coordinadores

Los resultados de los cuestionarios a los coordinadores del PCF también son analizados de manera

separada, desde una perspectiva cuantitativa y desde una perspectiva cualitativa.

#### 4.2.1 Resultados cuantitativos de los coordinadores

Los resultados cuantitativos de los coordinadores (ver Tabla 3) se analizan a partir de las mismas preguntas utilizadas en la evaluación de los formadores.

**Tabla 3. Resultados cuantitativos de los coordinadores**

<b>Recursos personales y profesionales propios que han facilitado la labor</b>	Capacidad organizativa	78,60%
	Capacidad de trabajo en equipo	64,30%
	Formación académica	7,10%
<b>Recursos facilitados por el programa</b>	Trabajar con algún formador que lo había implementado anteriormente	50%
	Llamadas del equipo coordinador UIB	7,10%
<b>Aspectos que les ha aportado el PCF</b>	Conocimiento de técnicas educativas concretas	71,40%
	Sistemas de evaluación del programa	21,40%
<b>Dificultades en el programa</b>	Sobrecarga de trabajo	78,6%
	Conciliar trabajo con PCF	57,1%

Los recursos personales y profesionales propios que más han facilitado la labor como coordinador en el programa son *la capacidad organizativa* (78,6%) y la capacidad de trabajo en equipo (64,3%). Por otro lado, el recurso menos considerado es *la formación académica* (7,1%).

En relación a aquellos recursos que te han facilitado más la labor en el programa, un 50% destaca que *trabajar con algún formador que lo había implementado anteriormente* les facilita las labores de coordinación. El aspecto menos valorado son *las llamadas del equipo coordinador de la UIB* (7,1%).

Tanto *los conocimientos sobre técnicas educativas concretas* (71,4%) como *la incorporación de alguna técnica del programa en tu labor educativa* (71,4%) han constituido las mayores aportaciones a la experiencia de los coordinadores. Según los coordinadores, los sistemas de evaluación del programa tienen una aportación menor (21,4%).

En la mayoría de los casos (78,6%), los coordinadores consideran que el programa supone una *sobrecarga de trabajo*. En un 57,1%, les cuesta *conciliar el tiempo disponible con la carga de trabajo que les supone el PCF*. En ningún caso, entienden como dificultades *el hecho que los formadores sean externos*.

En relación al análisis de las respuestas de los coordinadores, el género, la edad y la titulación no son variables identificadas estadísticamente.

#### 4.2.2 Resultados cualitativos de los coordinadores

En primer lugar, en cuanto a la idoneidad del programa, éste es considerado principalmente como un recurso positivo:

*MBC: Valoro el PCF como un recurso muy adecuado y muy positivo para las familias seleccionadas de SSSS. Dado que se trabajan muchos de los aspectos, habilidades, y dinámicas familiares por las cuales acuden las familias a SSSS, solicitando asesoramiento, ayuda y/o intervención profesional. La metodología de intervención en grupo me parece muy adecuada para la adquisición de las habilidades educativas parentales.*

En muy pocas ocasiones se ha valorado negativamente el programa, entre éstas, las más frecuentes han sido relativas a los contenidos:

*MCG: Aunque el programa está muy estructurado, es importante que se pueda adaptar a la realidad del municipio y de la organización de cada ayuntamiento en aquello que sea adaptable.*

En segundo lugar, en relación a los cambios detectados en las familias, la mayoría de los coordinadores encuestados hacen referencia a cambios positivos, especialmente relativos a la mejora de las habilidades:

*MS: Hay familias que han empezado a introducir técnicas nuevas, maneras de funcionar... y se ha notado.*

Todos los coordinadores encuestados consideran que el programa aporta cambios en las familias. En referencia a la temporalización de los cambios, tanto formadores como coordinadores son conscientes que los cambios son progresivos:

*CT: A partir de las 4-5 sesión se empiezan a ver cambios significativos, sobre todo en las familias que llevan al día el programa y realizan las tareas.*



En tercer lugar, se evalúan las respuestas de los coordinadores sobre el perfil de las familias seleccionadas. En relación al perfil no adecuado, mencionan las familias de alto riesgo, las dificultades ligadas a las edades de los hijos y los problemas vinculados a las capacidades de comprensión.

Una observación ilustrativa de la problemática de la edad:

*EMS: El grupo de hijos/as de 10 a 12 años han presentado un interés diferente al de los más pequeños: la mayoría de los hijos/as de 8 a 10 años atendían a las explicaciones realizadas por los formadores, seguían las indicaciones y mostraban interés y participación en las sesiones, teniendo también en cuenta los momentos más complicados. En cambio, los más mayores presentaban más dificultades para atender a ciertos temas y contenidos, manifestaban aburrimiento y falta de interés y reclamaban otro tipo de atención. A mi entender, los más mayores requieren realizar sesiones más dinámicas, dejar que ellos se manifiesten más libremente e ir reconduciendo sus dudas, sus inquietudes y sus manifestaciones, ya que en un momento dado la forma de cómo das el contenido es mucho más importante que dar el contenido sin más.*

Un apunte que ejemplifica las dificultades asociadas a la capacidad de comprensión de algunas familias:

*XB: El único inconveniente de aplicar estas técnicas a familias de servicios sociales es que en muchas ocasiones estas no tienen las capacidades para aprovechar todo lo significa un recurso de estas dimensiones.*

En cuarto lugar, en relación a los recursos personales y profesionales, los coordinadores consideran que han realizado las tareas adecuadamente y, a su vez, están abiertos a propuestas de mejora:

*ER: Creo que tengo un buen perfil para llevar a cabo las labores de coordinadora. No sé que más podría haber hecho para mejorar mi labor en el programa, Lo cual no quiere decir que no se pueda mejorar mi trabajo. Por eso os agradecería que si hay cosas que pensáis que podría mejorar para futuras ocasiones, me las podéis decir sin ningún reparo.*

En quinto lugar, referente a la contribución profesional y personal de su participación en el PCF, la siguiente afirmación es representativa de sus opiniones:

*CT: Es un programa que me sorprendió mucho, al principio no pensaba que tuviese tan buenos resultados, y en las dos implementaciones que he coordinado ha sido una experiencia muy buena y positiva en todos los sentidos. Sí que al principio es complicado el inicio, y hay mucho trabajo que hacer, pero cuando ves a las familias que responden tanto y al equipo que disfrutamos implementado, es un placer.*

En sexto lugar y último, se recogen las dificultades y propuestas de soluciones apuntadas por los coordinadores. Las dos principales recomendaciones apuntan cuestiones organizativas, relativas a mejoras en los filtros de selección de las familias y a la incorporación de programas de seguimiento.

## 5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La evaluación de los cuestionarios de los formadores y coordinadores aporta información básica para conocer cómo se ha desarrollado la implementación. A su vez, dicha información contribuye decisivamente a afinar futuras implementaciones del programa.

Primero, en cuanto a la valoración del PCF, la mayoría de formadores y coordinadores lo valoran positivamente, especialmente como recurso. Segundo, en relación a los cambios en las familias, la mayoría de los encuestados señalan mejoras en las habilidades (Kumpfer, 2003). Tercero, referente a la contribución del PCF, se apunta el conocimiento de técnicas educativas concretas como experiencia profesional y formativa. Se ha detectado que las relaciones formadores-familias son positivas cuando la función del formador es adecuada. Además, los más jóvenes (23-33 años) valoran particularmente tener un coordinador que recuerde los objetivos y la visión global del programa. Los resultados positivos de la evaluación de los profesionales van en la misma dirección de las evaluaciones generales del PCF (Orte, Touza, Ballester & March, 2008) y de otros programas de intervención con familias (Hidalgo, Menéndez, Sánchez, Lorence & Jiménez, 2009; Semeniuk, Brown, Riesch, Zywicki, Hopper & Henriques, 2010). Cuarto, ligado a las propuestas, la mayoría de ellas hacen referencia a aspectos organizativos del programa: incorporación de programas de seguimiento de las familias, continuación en la mejora de los filtros en la selección de las familias, incremento de la formación de los formadores y mejora de la remuneración.

También hay sugerencias de adaptación de los contenidos de algunas sesiones para conseguir que sean más dinámicas. Por ejemplo, en relación a la edad, se proponen contenidos más adaptados a las distintas edades, utilizando un lenguaje cercano y materiales audiovisuales, para incentivar la

atención de los niños.

Las valoraciones de los profesionales abren un debate entre la flexibilidad en la implementación y la fidelidad al contenido del programa original. Aunque la heterogeneidad de los participantes hace plantearse a los formadores la necesidad de adoptar una perspectiva versátil que permita realizar adaptaciones del programa, éste parte de un diseño pautado en el que la secuencia de unidades didácticas se estructura de acuerdo con un tiempo y unos objetivos prefijados. Este planteamiento es imprescindible desde un punto de vista teórico ya que permite la validación de la intervención a partir de una evaluación sistemática desde el inicio del proceso. El programa formativo contempla un sistema de evaluación exhaustivo desde antes del inicio de las sesiones. Se contempla por tanto la evaluación inicial, de proceso y de resultados de los participantes. La estandarización de la propuesta formativa en las diferentes aplicaciones es imprescindible a la hora de plantear intervenciones pautadas y susceptibles de ser validadas.

El conocimiento previo y la aceptación del planteamiento teórico-didáctico son aspectos de la preparación que deben garantizarse desde antes de la aplicación del programa. Para ello, en el espacio de formación inicial del equipo se debería ofrecer el tiempo suficiente para asimilar los objetivos/contenido/metodología del programa y para discutir aquellos aspectos del programa que puedan suscitar desconcierto metodológico y/o requerir algún tipo de adaptación, si fuera necesario.

La metodología combinada cuantitativa-cualitativa nos aporta un conocimiento más amplio de los resultados buscados, conociendo un mayor número de versiones sobre el fenómeno estudiado (Ballester, 2004). Además, la perspectiva cualitativa facilita obtener una información más detallada, porque permite recoger valoraciones emergentes no previstas en el cuestionario cerrado (Mason, 2006).

Las respuestas a las preguntas cualitativas han sido muy similares entre formadores y coordinadores. Sin embargo, en relación a las familias, todos los coordinadores encuestados consideran que el programa aporta cambios, consenso que no se produce de la misma manera entre los formadores. Esta diferencia ocurre quizás por la distinta relación de los formadores o los coordinadores con las familias. Por un lado, los formadores tienen un conocimiento más profundo y a su vez más puntual de las habilidades de las familias, fruto de la interacción con ellos en las sesiones del programa. Por otro lado, los coordinadores poseen una mayor perspectiva sobre la problemática de las familias, porque en su mayoría las conocen con anterioridad al programa. Sin embargo, los coordinadores no participan dentro de las sesiones del PCF con las familias y, por

tanto, no han interactuado en las dinámicas que se plantean y que permiten conocer mejor estas familias. También hay que destacar la homogeneidad de las respuestas en función del género, la edad y la titulación.

En conclusión, las contribuciones de los formadores y coordinadores son fundamentales para conocer mejor el desarrollo del programa. La evaluación de la implementación por parte de los profesionales constituye un instrumento de comunicación y de legitimación del rol de dichos profesionales. Es importante conocer sus valoraciones y recoger el máximo de información, en forma de *feedback* o retroalimentación, porque su contacto con las familias les aporta un conocimiento cualitativo de la problemática de éstas, así como de su evolución a lo largo del programa.

La evaluación de los profesionales colabora a mejorar la evaluación global del programa. Conjuntamente a los instrumentos de validación que ya dispone el PCF, la recogida de información sobre las perspectivas de los profesionales ayuda a optimizar y afinar futuras implementaciones. Cabe tener presente que los profesionales constituyen uno de los pilares de la aplicación, porque son los responsables de poner en práctica semana a semana el programa.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

Ballester, L. (2004). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Palma, Universitat de les Illes Balears, 2ª ed.

Fernández, E. (2007). Supporting children and responding to their families: capturing the evidence on family support. *Children and youth services review*, 29, 1368-1394.

Gómez, M. (2004). *Evaluación de los servicios sociales*. Barcelona, Gedisa.

Hernández, J. & Martínez, P. (1996). Propuesta metodológica para evaluar programas de orientación educativa. RELIEVE, vol. 2, n. 2\_1. Consultado en [http://www.uv.es/RELIEVE/v2n2\\_1/RELIEVEv2n2\\_1.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v2n2_1/RELIEVEv2n2_1.htm) (15 de junio de 2011).

Herrera, I., León, J.M. & Medina, S. (2005) A pragmatic guideline for evaluation of social intervention. *The Spanish Journal of Psychology*, 8, 21-29.

Hidalgo, M.V., Menéndez, S. & Sánchez, J., Lorence, B., Jiménez, L. (2009). La intervención con familias en situación de riesgo psicosocial. Aportaciones desde un enfoque psicoeducativo. *Apuntes*

*de Psicología*, 27, 413-426.

Instituto Nacional de Estadística (2010a). Encuesta de Condiciones de Vida. Disponible en [www.ine.es](http://www.ine.es) (último acceso 28 de junio de 2011).

Instituto Nacional de Estadística (2010b) Encuesta de Población Activa. Disponible en [www.ine.es](http://www.ine.es) (último acceso 28 de junio de 2011).

Instituto Nacional de Estadística (2010c) Estadística de enseñanza universitaria. Disponible en [www.ine.es](http://www.ine.es) (último acceso 28 de junio de 2011).

Kumpfer, K.L. (2003). *Selective Prevention Interventions: The Strengthening Families Program*. NIDA Research Monograph, 117. Rockville, MD, NIDA.

Mason, J. (2006). Mixing methods in a qualitatively driven way. *Qualitative Research*, 6, 9-26.

Orte, C. & GIFES (2005). Una investigación educativa sobre un programa de competencia familiar. En M.X. March (Coor.) *Anuari de l'Educació de les Illes Balears 2005*, 284-295. Palma, Fundació Guillem Cifre de Colònia.

Orte, C., Pascual, B. & Fernández, C. (2007) Los programas de competencias familiares; una reflexión en clave sociológica. En Cid, X.M., Peres, A., *Educación social, animación sociocultural y desarrollo comunitario* (pp. 1087-1098). Vigo, Universidade de Vigo.

Orte, C., Touza, C., Ballester, L. & March, M. (2008). Children of drug-dependent parents: prevention programme outcomes. *Educational Research*, 50, 249-260.

Pascual, B. (2004). *La evaluación de programas de intervención socioeducativa. La experiencia de Urban-El Temple de Palma de Mallorca*. Tesis doctoral del Departament de Ciències de l'Educació. Universitat de les Illes Balears.

Semeniuk, Y., Brown, R., Riesch, S., Zywicki, M., Hopper, J. & Henriques, J. (2010) The Strengthening Families Program 10-14: influence on parent and youth problema-solving skill. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 17, 392-402.

*Substance Abuse and Mental Health Services Administration* Disponible en [www.samhsa.gov](http://www.samhsa.gov) (último acceso 28 de junio de 2011)