

“Estudio sobre el grado de conocimiento de la población de Cádiz en relación a las funciones del y la profesional del trabajo social”

“Study on the degree of knowledge of the Cádiz population in relation to the functions of the social work professional”

Modalidad: Investigación en el ámbito del Trabajo Social

Antonio Oñate Tenorio

Trabajador Social

María de los Santos Oñate Tenorio

Trabajadora Social

Este proyecto de investigación no ha sido financiado ni subvencionado por ningún organismo ni entidad, pública o privada, por lo que todo gasto económico derivado del mismo será a cuenta de los propios investigadores.

Resumen

El trabajador social es un profesional con múltiples funciones. Se plantea como objetivo analizar la percepción de la población sobre las funciones y perfil profesional del trabajador social. Se considera preciso identificar los motivos por los que la población acude a ellos y detectar a través de qué organismos.

Se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, alcance exploratorio y descriptivo y diseño transversal.

Estudio poblacional realizado en la provincia de Cádiz, utilizando un cuestionario como instrumento de toma de datos. La muestra son 600 participantes.

El 42% de los encuestados refiere no saber cuáles son las funciones del trabajador social. Un 46,5% ha demandado sus servicios, siendo los más solicitados ayuda, asesoramiento y gestión de pensiones. Los centros sanitarios y ayuntamientos son la principal puerta de entrada.

Como conclusión destacar que existe desconocimiento de las funciones del profesional del Trabajo Social en la población estudiada.

Palabras claves:

Trabajador social, funciones, perfil profesional, población, demanda.

Summary:

The social worker is a professional with multiple functions. The objective is to analyze the perception of the population about the functions and professional profile of the social worker. It is considered necessary to identify the reasons why the population comes to them and to detect through which organisms.

It is a research of quantitative approach, exploratory and descriptive scope and cross-sectional design.

Population study carried out in the province of Cádiz, using a questionnaire as an instrument for data collection. The sample is 600 participants.

42% of respondents report not knowing what the social worker's functions are. 46.5% have demanded their services, being the most requested help, advice and pension management. Health centers and town halls are the main gateway.

In conclusion, it should be noted that there is ignorance of the functions of the Social Work professional in the population studied.

Keywords:

social worker, functions, professional profile, population, demand.

INTRODUCCIÓN

Las múltiples y crecientes injusticias que rodean a la población, la búsqueda de una mejor sociedad y la situación de crisis que se sufre han afectado a los servicios sociales, y es por ello por lo que el profesional del trabajo social no puede quedar impasible ante esta situación.

Según señalan Herrera, Lima, Martínez, Ayuso y Moreno (2013) es algo de inminente necesidad ofrecer una respuesta detallada y completa sobre la siguiente cuestión: ¿Cuáles van a ser las funciones fundamentales del trabajador social en el siglo XXI?, debido a que en la actualidad, la crisis ha mermado considerablemente los servicios sociales.

Los profesionales del trabajo social del siglo XXI según afirman Álava (2017) están en un constante proceso de actualización, lo que les permite ser profesionales competentes que responden a las demandas sociales. Para este mismo autor, la delimitación de las funciones, actividades, cualidades, actitudes y valores del trabajador social ha permitido direccionar su acción en los diferentes campos de intervención.

Por otra parte, en el Libro Blanco el Trabajo Social nos aparece las competencias, identidad y ámbito, pero siempre visto desde la óptica del profesional y sin tener en cuenta la opinión de los usuarios en particular y la población en general.

Existe una amplia bibliografía sobre las distintas funciones, pero poco son los estudios que plantean y recopilan todas las funciones, y los que hay, son desde una perspectiva de

los profesionales obviando el grado de conocimiento/desconocimiento que tiene la ciudadanía en general al respecto.

Es por todo ello, que queda justificada la importancia que tiene la formación, tanto la reglada como la continuada, para el profesional del trabajo social del siglo XXI, el cual, debe de afrontar los nuevos retos que exigen y demanda una sociedad que está en constante mutación, como son: el concepto y el objeto, la formación, el perfil profesional, las competencias, el ámbito de intervención y las funciones. Por consiguiente, la pregunta que emerge es ¿Qué opina la ciudadanía/usuario del trabajador social y sus funciones?.

El motivo de llevar a cabo este trabajo de investigación surge mayoritariamente de dos inquietudes. La primera de ellas es mi propio trabajo, ya que al trabajar en el servicio de atención ciudadana de un centro de salud a menudo tengo que atender solicitudes por parte de los usuarios que buscan la ayuda de un trabajador social, pero sin saber muy bien que puede hacer este profesional por ellos. La segunda, surgió de mi periodo de prácticas durante el periodo académico del Grado en Trabajo Social, donde se pudo comprobar igualmente, que el desconocimiento no se reduce a las funciones propiamente dichas, del y la profesional del Trabajo Social, sino también en relación a percepciones en torno al perfil profesional.

Por todo ello, el presente proyecto de investigación tiene como objetivo analizar la percepción de la población de la provincia de Cádiz sobre las funciones y el perfil profesional del trabajador social y la trabajadora social, ya que, sin duda, ello puede tener consecuencias sobre las demandas que se reciben. Por otra parte además, se considera preciso identificar cuáles son los motivos por los que la población acude al trabajador social y detectar a través de qué organismos o entidades accede al mismo.

Dicho en otros términos el desconocimiento puede generar que no se reciban demandas que podrían ser tramitadas por el y la profesional del Trabajo Social, y por tanto, la ciudadanía al no tener información sobre ello, no se beneficiaría de prestaciones, recursos o servicios que podrían ofrecer respuestas a sus necesidades.

En consecuencia con ello, queda claro la importancia de llevar a cabo este proyecto y las razones por la que se considera, aún más necesario si cabe, su realización por el problema y las repercusiones negativas que supone este desconocimiento de las propias funciones del profesional del trabajo social por parte de la población, y es por lo que lo primero que tendríamos que hacer es comprobar si es así.

OBJETIVOS

Objetivo general: Analizar la percepción de la población de la provincia de Cádiz sobre las funciones y perfil profesional del trabajador y la trabajadora social.

Objetivos específicos:

- Identificar cuáles son los motivos por los que la población de la provincia de Cádiz acude o recurre al trabajador o trabajadora social.

- Detectar a través de qué organismos o entidades accede la población de la provincia de Cádiz al trabajador social.
- Determinar de qué forma considera la población la atención recibida por el trabajador social en cuanto a calidad se refiere.
- Indagar si la población conoce que es la mediación como una de las funciones dentro del perfil profesional del trabajador social o la trabajadora social.

MARCO TEÓRICO

En el presente marco teórico se contextualiza por una parte los diferentes y cada uno de los ámbitos tratados en este estudio, y por otro lado la zona donde se realiza.

Se ha considerado analizar en este estudio la percepción de la población de la provincia de Cádiz sobre las funciones y el perfil profesional del trabajador y la trabajadora social, y para ello en este marco teórico comenzaremos detallando a continuación los distintos aspectos a valorar en el mismo: concepto y objeto, formación, perfil profesional, competencias, ámbito de intervención, funciones y mediación como función históricamente vinculada al trabajo social.

También se ha considerado oportuno y pertinente introducir en el presente marco teórico los conceptos de calidad, ya que será utilizado como variable de estudio al objeto de valorar como percibe la población la atención que presta el trabajador social.

Y por último en este marco teórico se contextualizará toda la información concerniente a la provincia de Cádiz como zona donde es realizado el estudio, con el fin de que se conozca la misma.

Concepto de Trabajo Social y objeto

El Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social (2004) proporciona la siguiente definición de Trabajo Social, aprobada por la Asamblea de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2010):

“Es la disciplina de la que se deriva la actividad profesional del trabajador social y del asistente social, que tiene por objeto la intervención y evaluación social ante las necesidades sociales para promover el cambio, la resolución de los problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la libertad de la sociedad para incrementar el bienestar y la cohesión, mediante la utilización de teorías y sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales y aplicando la metodología específica en la que se integra el trabajo social de caso, grupo y comunidad. El trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social, así como Carta de los Derechos Fundamentales de Unión Europea.” (p.103).

Por su parte, el Consejo General del Trabajo Social (2014) aporta la definición Internacional de Trabajo Social afirmando que el trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión so-

cial, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social.

Según la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (2010) (en adelante, AIETS) la profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno.

En los Descriptores en Ciencias de la Salud (2018) está incluido el término trabajador social, y define a los trabajadores sociales como profesionales que trabajan con personas afectadas por desventajas sociales como la pobreza; enfermedades o discapacidades mentales y físicas, e injusticia social.

Para autores como Moix (2004) el Trabajo Social es la actividad de ayuda técnica y organizada, ejercida sobre la persona, grupo y comunidades, con el fin de procurar su plena realización, mejor funcionamiento social y su mayor bienestar. Tello (2007) afirma que el trabajo social es una disciplina de las ciencias sociales, cuyo objeto de estudio es la intervención social con sujetos concretos.

Evangelista (2011) percibe en el trabajo social una filosofía que adquiere significado y sentido con la acción social del propio trabajador social.

Para Martínez y Torrecilla (2015) definir el objeto de intervención lleva a una “construcción” teórica que resinifica una situación problema, siempre provisoria, que genera incertidumbre. Su complejidad radica en su naturaleza histórica social y que incumbe a seres humanos: sujetos únicos y autónomos.

Una vez puntualizado el concepto de Trabajo Social y objeto se procede a detallar y conocer la formación que el Trabajador Social.

Formación

El rasgo más característico de las sociedades post-modernas es el cambio, por lo que la transmisión de las competencias en el Trabajo Social es hoy en día una exigencia para el buen desarrollo de las funciones del/la profesional del trabajo social.

Los autores Yumbero, Larrañaga y del Río (2011) analizan la estructura de valores de los estudiantes de Trabajo Social, concluyendo en su estudio que existen diferencias en los valores en función del grado que están realizando, pudiendo diferenciar y definir el perfil de los trabajadores sociales en relación con las competencias y la formación que estos obtengan. La nueva reestructuración de las carreras universitarias y su integración al sistema universitario europeo de educación superior, que se inició con la Declaración de la Sorbona de 1998 y se concretó en la Declaración de Bolonia de 1999 y posteriormente se reafirmó en el comunicado de Praga del 2001; y supuso un profundo cambio de la misión de la universidad del siglo XXI, ofreciendo con ello una nueva oportunidad para rediseñar los planes de estudios.

Para autores como Bolívar (2005:24) las competencias son recursos donde la acción docente ha de girar de la enseñanza al aprendizaje, situando para ello, en primer plano la dimensión docente o formativa.

Según El Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social (2004):

La formación de los trabajadores sociales debe ser una formación integral que atienda tanto a contenidos disciplinares, competenciales y actitudinales que contribuyan a generar profesionales que no sólo sepan hacer, sino que también conozcan el medio en el que trabajan y sean capaces de analizarlo críticamente (p 283).

La formación de futuros trabajadores sociales pasa por una formación de multidisciplinariedad. Un nuevo espacio Europeo de Educación Superior y el Grado en Trabajo Social en el que nos ubicaríamos en la actualidad, cuyo objetivo es dotar a los profesionales del trabajo social y a las profesionales del trabajo social de la necesaria formación que exige y requieren las competencias y funciones profesionales del trabajador social del siglo XXI y que por otra parte le son propias según afirma el propio Consejo General de Trabajadores Sociales (2010).

Perfil profesional

Existen autores como Lima y Verde (2014) que sí se centran en el perfil profesional teniendo en cuenta la población destinataria del trabajador social.

Por otra parte el Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2004) define el perfil profesional de una profesión como: “La descripción de competencias y capacidades requeridas para el desempeño de una ocupación, así como sus condiciones de desarrollo profesional. Está compuesto por la declaración de la competencia general, la descripción de unidades de competencia, las realizaciones profesionales y los criterios de realización o ejecución, independientemente del área profesional y/o ámbito de desempeño en el que desarrolle sus funciones.” (p. 110).

Tanto el Consejo General como los Colegios Oficiales Para, la profesión de trabajador/a social se fundamenta en: una actividad técnica de doctrina propia y peculiar, una clara énfasis del interés general y de todos aquellos derechos sociales de los ciudadanos y ciudadanas y un eclipse evidente de que exista un control deontológico de la profesión que debe ser desempeñado por los Colegios Profesionales.

Según Weber y Blanco (1985) el rol profesional social se desarrolla con la expansión burocrática de las relaciones de autoridad públicas y privadas.

Por otra parte, el trabajador social en sus quehaceres diarios posee una ubicación profesional media entre los sujetos sociales portadores de necesidades demandas y los sujetos sociales portadores de recursos y satisfactores, argumenta Mendoza (1990).

Además del perfil profesional se ha considerado relevante para este estudio introducir también el concepto de competencias del Trabajador social.

Competencias

El Libro Blanco (2004) afirma que el perfil profesional forma parte del concepto de competencia y que no se centra únicamente en los conocimientos técnicos sino que tiene en cuenta todo aquello que rodea la profesión y que afecta al desarrollo y desempeño de la misma. (p. 111).

El Libro Blanco (2004:112) define el siguiente conjunto de competencias: capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias; planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales; apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias; actuar para la resolución de las situaciones de riesgo con los sistemas cliente así como para las propias y las de los colegas de profesión; administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización; y demostrar competencia profesional en el ejercicio del trabajo social.

Ámbito de Intervención

El Libro Blanco (2004: 140) señala que la identidad y el ámbito de intervención caracteriza y define el perfil del trabajador social. Esta identidad está influida por un conjunto de factores y se constituye en relación dialéctica con una sociedad, un período histórico y una cultura que la van configurando permanentemente. Los ámbitos en los que el trabajo social desarrolla habitualmente su ejercicio profesional según éste son: servicios sociales de atención social básica y primaria, permanente para atender emergencias sociales, de ayuda y atención domiciliaria; también detalla como servicios sociales especializados los servicios de atención a personas sin hogar y a personas mayores.

Los principales perfiles profesionales de los titulados en trabajo social según el Libro Blanco (2004: 141-143) son: servicios de atención a infancia, familia, a la mujer, a personas con discapacidad, de acogida y atención social a inmigrantes y refugiados, de atención socio-sanitaria domiciliaria a enfermos con patologías crónicas y terminales, centros de salud o servicios de atención primaria de salud, de salud mental, de atención a las drogodependencias, centros socio-sanitarios, hospitales generales, maternos e infantiles, asociaciones, organizaciones y entidades sin ánimo de lucro, educación reglada y no reglada, formación de estudiantes de trabajo social, juzgado e instituciones penitenciarias, lucha contra la exclusión social, promoción, estudio y adjudicación de viviendas de protección social, planificación estratégica de servicios de bienestar, marketing social, análisis y desarrollo organizacional, defensa de los derechos humanos, atención a situaciones de catástrofes y/o de emergencias, asesoramiento en la dirección de políticas de bienestar social, comunicación e imagen en relación con temas sociales, cooperación y solidaridad internacional, prevención de riesgos laborales, mediación comunitaria y familiar, gestión y dirección de servicios y equipamientos sociales, terapia familiar, peritaje social y counseling.

Funciones

La riqueza de una abundante bibliografía sobre las funciones del trabajador social, da idea de la importancia que tiene para el Trabajo Social y el resto de la comunidad. Es por ello, que autores como Conde (2003) plantea el estudio de la naturaleza, objetivo y funciones del trabajador social. Otros autores como Cívicos, González, Pérez y Hernández (2006) analizan las funciones del trabajador social dentro del ámbito educativo, tratado por Roselló (1998) y más recientemente por Guevara (2015).

Autores como Gil y Plaza (2003) realizan un análisis de la evolución de las funciones de los trabajadores sociales. Un año más tarde los autores Sánchez, Bernabéu y Lascorz (2004) desarrollan manuales de procedimientos y guías para las prácticas de trabajo social al objeto de clarificar las funciones y expectativas de estos profesionales.

Otros autores centran sus estudios en las funciones de los trabajadores sociales en España. Ballesteros et al, (2013) apuntan la necesidad de reflexionar sobre el futuro de la actividad de los trabajadores sociales, con funciones de marcado carácter administrativo y de gestión.

La práctica de la profesión de trabajo social es compleja y viene dada por la propia variedad de ámbitos y áreas de actuación profesional. Según el Consejo General del Trabajo Social (2012) y el Código Deontológico del Trabajador Social respecto al papel del trabajo social hemos de tener en cuenta sus funciones: planificar, proyectar, calcular, aplicar, evaluar y modificar los servicios y políticas sociales en grupos y comunidades. Para desarrollar sus funciones, el Consejo General del Trabajo Social (2012) indica que los profesionales del trabajo social cuentan con unos instrumentos específicos del trabajo social: historia, ficha e informe, escalas de valoración y proyecto de intervención social.

En base a estas premisas que definen la actividad del trabajador/a social se elaboró un Código Deontológico para la profesión del trabajo social para el buen desempeño de la profesión. Las presentes normas deontológicas sirven para recoger los derechos y deberes de todos los trabajadores sociales en el ejercicio de su actividad profesional. El Libro Blanco (2004: 171-174) nos indica que las funciones a desarrollar por los trabajadores sociales en el ejercicio de su profesión, tanto por cuenta propia como ajena, según la fuente citada, son las siguientes: preventiva, de atención directa, planificación, docente, promoción e inserción social, mediación, supervisión, evaluación, gerencial, investigación y coordinación.

A continuación se exponen las funciones de la profesión de trabajo social según el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Málaga (2018): información, orientación y asesoramiento en materia de acción social; detección, estudio, valoración y diagnóstico de las necesidades y problemas; prevención de la aparición de situaciones de riesgo social; planificación de programas y proyectos de promoción, prevención y asistencia de desarrollo social; intervención, atención directa, rehabilitación e inserción social; supervisión; promoción de la creación, desarrollo y mejora de recursos comunitarios, iniciativas e inserción social; fomentar la integración, participación y el desarrollo de las potencialidades; evaluación; función gerencial y de coordinación; participación en la elaboración y ejecución de políticas sociales; mediación; investigación de problemas sociales y ejercicio de la docencia.

Otra función históricamente vinculada al trabajo social es la mediación.

Mediación

Neves (2001) ha defendido el papel mediador de las prácticas profesionales de los y las profesionales del trabajo social.

La Mediación social, conciliación o arbitraje en sus diversas formas como un proceso profesional de intervención social en la gestión y resolución de los diferentes conflictos. por tanto, la consideración de la mediación, como un elemento más de la intervención social ha sido reconocida por la Federación Internacional de Trabajo Social que reconoce que “los/as trabajadores/as sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte habitual de sus actividades profesionales y se establece la mediación como un método efectivo para la práctica social” (FITS, 2010).

El Estatuto Profesional de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales (2011), en su artículo 6, se recoge en la definición de las competencias propias de la profesión de Trabajador/a Social, en donde se reconoce la Mediación como función propia. Sin embargo, los y las profesionales del trabajo social no puede confundir su rol como trabajador/a social y su rol como mediador/a. (Gordillo y Luis 2007).

En este estudio se ha estimado como necesario introducir en el presente marco teórico el concepto de calidad, por ser ya utilizado como una variable de estudio, al objeto de valorar como percibe la población la atención que presta el trabajador social.

Concepto de calidad

Para Barriga (2000) la incorporación de la calidad es una exigencia ética para los sistemas de bienestar social y que a su vez concretan con los objetivos, valores y principios éticos del profesional del Trabajo Social.

El término calidad es definido por el Diccionario de la Real Academia Española (2018) como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie y/o como la superioridad o excelencia, con respecto a otras especies.

Desde el modelo de la Calidad Total aplicado en las organizaciones que nos ocupan y recogido por Setién y Sacanell (2003), se resalta que para conseguir la calidad del proceso se ha de incorporar la evaluación continua.

En las organizaciones se están implantando diversos modelos estandarizados de calidad, ya que en los espacios comunitarios según afirma Barranco (2004) se vienen implantando sistemas de planificación y evaluación de calidad, con la participación de organizaciones públicas, privadas, movimiento civil y del sector mercantil.

La calidad es definida como un proceso de mejora continua y está configurada por las tres vertientes de calidad de vida, servicio y vida laboral, las cuales convergen y configuran lo que se ha denominado calidad integrada (Barranco, 2011).

Contexto de la zona de estudio

El ámbito geográfico de este estudio es la provincia de Cádiz, situada en la Comunidad Autónoma de Andalucía (España). Su capital es la ciudad de Cádiz y está dividida en 44 municipios. Según información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística (2016) la población de la provincia es de 1.239.889 habitantes, de los cuales 669.033 viven en el área metropolitana de la Bahía de Cádiz-Jerez y 267.692 en el área metropolitana de la Bahía de Algeciras. Posee una superficie de 7.435,85 km², siendo su densidad de población de 166.74 hab/km². La ciudad más poblada es Jerez de la Frontera con 212.830 habitantes (2016). La provincia limita al Norte con las provincias de Sevilla y Huelva, al Este con la provincia de Málaga, al Suroeste con el océano Atlántico, al Sureste con el mar Mediterráneo, y al Sur con el estrecho de Gibraltar y el territorio británico de Gibraltar. La provincia se divide en 6 comarcas: la Bahía de Cádiz, la Campiña de Jerez, la Costa Noroeste, la Sierra, la Janda y el Campo de Gibraltar, además de regiones históricas como el Marco de Jerez y Cádiz y los Puertos. Posee variados espacios naturales protegido destacando seis parques naturales.

En cuanto al edificio e instalaciones de los servicios sociales, estos se ubican en los propios Ayuntamientos de las respectivas ciudades. Los Ayuntamientos son las corporaciones más cercanas al ciudadano, desde los cuales se gestiona y administra los intereses de los propios ciudadanos. Por tanto, hay que señalar que los servicios sociales abarcan aquellos recursos, actividades y prestaciones organizadas para la promoción del desarrollo de los propios individuos y grupos sociales, para la obtención de mayor bienestar social y una mejor calidad de vida, así como para la prevención y eliminación de la marginación social y estarán coordinados con aquellos otros medios públicos o de iniciativa social que, en el área de bienestar social, tengan como finalidad favorecer el libre desarrollo de la persona dentro de la sociedad llevando a cabo servicios sociales comunitarios y especializados.

Los servicios sociales, tienen como objetivo principal el mejorar la calidad de sus ciudadanos; en el caso de las tres ciudades encuestadas se encuentran ubicados en dependencias de los propios Ayuntamientos y bajo la responsabilidad directa de las respectivas delegaciones municipales de asuntos sociales; la cual se encargan de facilitar a los ciudadanos el acceso a los recursos que ofrecen y que coinciden en su mayoría en las tres ciudades: Servicio de Información, Orientación y Valoración Social, Programas de Prestaciones Sociales y Servicio de Ayuda a Domicilio, Ley de atención y Promoción a las personas en situación de Dependencia y Programas Familia e Infancia y de Cooperación Social.

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN. METODOLOGÍA

Tipo Investigación

Se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, alcance exploratorio y descriptivo y diseño transversal, a través de una metodología sistemática y científica. Se trata de un estudio poblacional, cuya población la localizamos en la provincia de Cádiz en la Comunidad Autónoma de Andalucía, realizado durante marzo/abril 2018.

La técnica de recogida de información seleccionada ha sido la encuesta, y se ha creado un cuestionario ad hoc con el objetivo de indagar en torno a las variables objeto de estudio (Anexo 1). Según recoge Martín Arribas (2004) el cuestionario es un instrumento utilizado

para la recogida de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista cuya finalidad es conseguir la comparabilidad de la información.

Se trata de un cuestionario de fácil comprensión en torno a dos dimensiones, variables socio-demográficas y percepción sobre funciones y perfil profesional del trabajador y trabajadora social. Las preguntas son cerradas, a excepción de dos abiertas.

A través de citado cuestionario se exploran las siguientes variables: edad, sexo y nivel académico de los participantes, conocimiento sobre las funciones del trabajador social según los participantes, si acuden o no al trabajador social, motivos por los que acudieron, organismos a través del cual accedieron, percepción de calidad de la atención recibida y la mediación como función del trabajo social.

Una vez diseñado el cuestionario se procede a la administración del mismo, como técnica de toma de datos cuantitativos, para llevar a cabo el propósito de investigación y conseguir los objetivos propuestos, respondiendo a las preguntas de investigación.

Población y muestra

Por su parte Pereda (1987) nos dice “Ciertamente, la única muestra igual a la población es la población misma. A medida que se aumenta el tamaño de la muestra, se irán incluyendo más y más sujetos con diferentes aspectos que caracterizan a la población”. Este mismo autor nos dice que “la mayoría de las investigaciones no se llevan a cabo con muestras representativas, sino con muestras incidentales”. (p.126).

Pereda (1987) denomina “muestra incidental a aquella que se emplea porque está a disposición del investigador en un momento determinado”. (pp.127). Según Fisher citado por Pineda (1994) el tamaño de la muestra debe definirse partiendo de dos criterios: de los recursos disponibles y de los requerimientos que tenga el análisis de la investigación. (pp.112). Para Argibay (2009) el tamaño de la muestra es importante por su representatividad, siendo éste importante para investigaciones correccionales y explicativas, y no sería relevante para investigaciones descriptivas. (pp.20).

Por todo ello, la selección de participantes será aleatoria no atendiendo a perfiles concretos, salvo el de ser mayor de edad, seleccionando individuos al azar, sin atender al género, ni criterios de cualificación académica, ni criterios socio-económicos, siendo éstos los criterios de inclusión, por otra parte el único criterio de exclusión fue dejar fuera del estudio a los menores de edad, hasta llegar a un total de 600 participantes como muestra del estudio; siendo éste un muestreo abierto de tipo fortuito, “in situ”, a pie de calle, a más de 100 metros de una administración u organismo público (centros de salud, ayuntamientos, colegios, diputaciones, mancomunidades, o cualquier oficina de carácter público), y en una franja horaria alterna, es decir, tanto en horario de mañana como de tarde y sin ningún criterio de selección previa de los encuestados, salvo el de excluir a los menores de edad.

La administración del cuestionario se llevará a cabo tanto vía on-line ofreciendo al participante la posibilidad de facilitarnos su dirección de correo electrónico para enviárselo y/o formato papel a elección de los participantes, ya que se les ofreció las dos formas de cumplimentarlos para que ellos eligieran, aunque todos se decantaron por el formato papel y

lo contestaron en el momento, sin hacer uso a la vía on-line que se había ofrecido, es decir, en su totalidad 600 cuestionarios fueron contestados vía formato papel y o o ninguno vía on-line, a pesar de contemplar esa opción o posibilidad.

El presente estudio se basa en una investigación sobre el grado de conocimiento de funciones del trabajador social cuyo objetivo es analizar la percepción de la población de la provincia de Cádiz sobre las funciones y perfil profesional del trabajador y la trabajadora social.

Para cumplir dicho propósito se ha seleccionado como zona de estudio la provincia de Cádiz, excluyendo de ésta la zona del “Campo de Gibraltar” por dispersión geográfica y falta de medios del investigador. Es por ello que este estudio dentro de la provincia de Cádiz se ha limitado a tres zonas dentro de ella, bien diferenciadas geográficamente, si bien, socialmente y administrativamente no tanto: La zona de la Bahía, la zona de la Campiña y la zona de la Sierra. A continuación se han elegido las tres ciudades más representativas, una por cada zona, atendiendo al número de habitantes, es decir, la de mayor número de habitantes, siendo estas las ciudades las más pobladas: Cádiz capital en el caso de la zona de la Bahía, Jerez de la Frontera en la zona de la Campiña y Arcos de la Frontera en el caso de la zona de la Sierra de Cádiz.

Para Gallego (2004), la población es el conjunto de individuos que reúnen los criterios o características que se pretenden estudiar.

El tamaño muestral ha sido de 600 participantes adjudicándole a cada zona o ciudad un total de 200 cuestionarios, al objeto de que los datos obtenidos sean lo más fiables y representativos y evitar con ello, la sobrecarga de cuestionario en una sola.

También y al objeto de evitar sesgos, los cuestionarios no serán repartidos por el propio investigador, sino por personal ajeno al estudio y que no tuvieran relación alguna con los encuestados. En este trabajo de investigación ha colaborado una estudiante de 22 años, del 2º curso del Grado de Trabajo Social de la Universidad de Cádiz y que se ofreció de forma voluntaria y altruista, al mismo tiempo se le indica expresamente a la entrevistadora que la selección de participantes debe ser de forma aleatoria, respetando solo los criterios de inclusión y exclusión antes seleccionados.

Procesamientos de datos

Todo el trabajo de campo realizado, es decir, los 600 cuestionarios obtenidos se han unificado y procesado en un programa informático de hoja de cálculo o Excel®, creándose con ello un libro Excel® o base de datos, donde en cada una de las hojas queda representada cada una de las preguntas, para poder realizar los trabajos de contaduría y administración, al mismo tiempo que se ha llevado a cabo la ordenación, definición y manejo de dichos datos.

Calendarización

- * Diciembre 2017: Planteamiento del estudio.
- * Enero/ Febrero 2018: Realización de búsqueda bibliográfica en bases de datos: PubMed, Cochrane Plus y Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público Andaluz.
- * Marzo/Abril 2018: Trabajo de Campo. Administración de cuestionario y auto-cumplimentación por parte de los y las informantes.
- * Mayo 2018: Análisis de datos y elaboración de resultados mediante el software Microsoft Office Excel®.
- * Junio 2018: Elaboración de Informe final.

Consideraciones Éticas

La normativa ética del trabajo estará sujeta a las premisas de Helsinki y posteriores, para este tipo de estudio. Para garantizar la confidencialidad de la información, todos los datos recogidos han sido registrados de forma anónima, siguiendo estrictamente las leyes y normas de protección de datos en vigor (Ley 41/2002 de 14 de noviembre; Ley 15/1999 de 13 de diciembre; RD 1720/2007 de 21 de diciembre). Los datos obtenidos se ajustarán a las leyes al uso de protección de éstos cara a la investigación y publicación de resultados.

Presupuesto

Este proyecto de investigación no ha sido financiado ni subvencionado por ningún organismo ni entidad, pública o privada, por lo que todo gasto económico derivado del mismo será a cuenta de los propios investigadores.

Limitaciones

Las dificultades y limitaciones encontradas en este estudio, fueron varias:

En primer lugar el no encontrar estudios específicos anteriores en los que el usuario o ciudadano se pueda manifestar libremente sobre las funciones de los profesionales y las profesionales del trabajo social.

En segundo lugar, ha sido la realización de las 600 encuestas cara a cara, ya que la presencia del entrevistador puede influir en las respuestas dadas por las personas encuestadas. Al mismo tiempo no se debe olvidar la carga emocional de la persona que acude al profesional del trabajo social por un problema, esta parte emocional hace que el entrevistador tenga que repetir, replantear y reconducir las preguntas en algunas situaciones lo que conlleva un aumento del tiempo necesario para su realización.

En tercer lugar, el estudio se ha visto afectado por las propias limitaciones o barreras del propio entrevistador, como han sido el desplazamiento a lo largo de los distintos puntos geográficos de la zona de estudio, lo que condicionó que sólo se eligieran tres puntos de la provincia y exigió de mucha reorganización y tiempo.

RESULTADOS

En esta sección se lleva a cabo la exposición de resultados del análisis de los datos obtenidos a través del cuestionario utilizado como herramienta de recogida de datos. La finalidad del apartado de resultados es dar cumplimiento tanto al objetivo general como a los objetivos específicos planteados en éste estudio.

En el siguiente Gráfico, se representa el perfil socio-demográfico de los encuestados atendiendo a su edad y el sexo, apreciando que existe una distribución de género similar, en total 324 mujeres (54%) y 276(46%) hombres formarían la muestra. Los grupos de edad son: de 18-25 años un 20.83%, de 26-35 años un 23.16%, de 35-45 años un 7.5%, de 46 a 55 años un 20.83%, de 56 a 65 un 18.5% y más de 65 años un 9.18%.

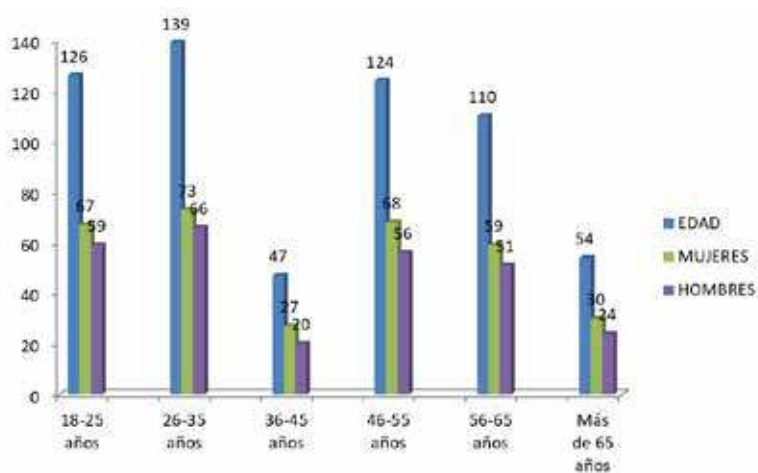


Gráfico nº 1. Edad y sexo de los encuestados.

En el gráfico nº 2, respondiendo a la pregunta nº 3 del cuestionario se muestra el nivel académico de los estudios realizados por los encuestados, siendo los estudios de Bachiller o Formación Profesional los predominantes, ya que 296 de los encuestados lo habían cursado y sólo 2 de ellos habían realizado estudios de Doctorado.

ESTUDIOS REALIZADOS POR ENCUESTADOS

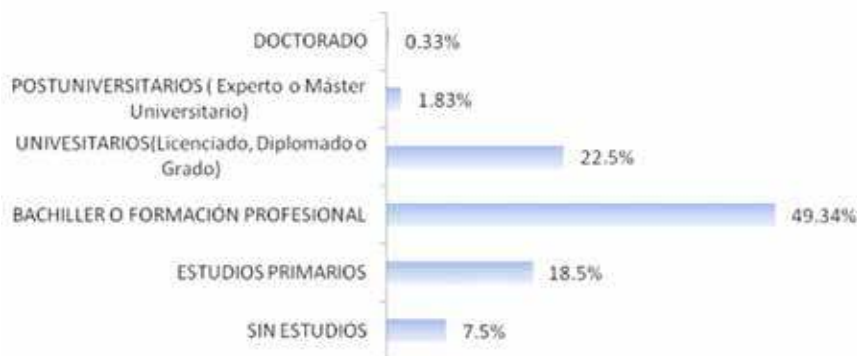


Gráfico nº 2. Estudios realizados por los encuestados.

En el Gráfico nº 3 encontramos la respuesta a la pregunta de si los encuestados conocían las funciones del trabajador social, afirmando 251 que no frente a 349 que sí.

GRADO DE CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL

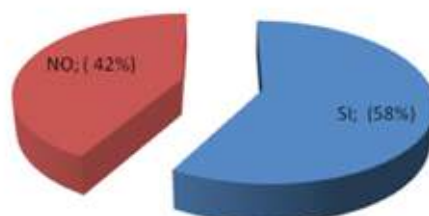


Gráfico nº 3. Grado de conocimiento de las funciones del trabajador social.

En el Gráfico nº 4 encontramos las respuestas correspondiente a la pregunta nº 5 del cuestionario en la que se pregunta a cuáles son las funciones del trabajador social, no contestando 251 de los encuestados, 168 de ellos refirieron que conocían las funciones de ayuda y asesoramiento y 181 manifestaron que conocían la gestión administrativa de gestionar pensiones como una función del trabajo social.

FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL



Gráfico nº 4. Funciones del Trabajador Social.

En la pregunta nº 6 del cuestionario al preguntarles si han tenido la necesidad de acudir alguna vez al trabajador social 70 de los encuestados no contestaron, 251 no han acudido nunca y 279 si han acudido en alguna ocasión al trabajador social tal cual se representa en el Gráfico nº 5.

SOLICITUD DE ATENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL

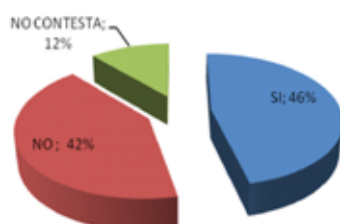


Gráfico nº 5. Solicitud de atención del trabajador social.

En la pregunta nº 6 del cuestionario se les especificó expresamente a los encuestados que si su respuesta era negativa siguieran contestando a partir de la pregunta nº 10: “En alguna ocasión ha necesitado acudir al trabajador/a social? (Si su respuesta es negativa, pase por favor a la pregunta 10).”, las respuestas que se obtuvieron a las preguntas número 7, 8 y 9 fueron las siguientes:

Cuando se indaga los motivos principales por los que recurrieron al trabajador social en la pregunta nº 7, los resultados obtenidos de los 279 encuestados que contestaron afirmativamente fueron: 104 de los encuestados manifiestan que fueron por trámites de pensiones y ayudas, 56 de ellos fueron para solicitar información sobre incapacidad laboral y jubilación, así como información sobre salarios 34 de los encuestados, 84 de ellos no contestan y uno refirió haber solicitado información sobre interrupción voluntaria de embarazo, tal y como se representa en el gráfico nº 6.



Gráfico nº 6. Motivos por el que acudió al trabajador social.

Otra cuestión que interesaba saber en el estudio sobre el grado de conocimiento de las funciones del trabajador social, era saber el organismo por el cual accede al trabajador social. Los resultados obtenidos se pueden ver representados en el gráfico nº 7, en el que se observa que a través de los centros sanitarios (centros de salud, consultorios u hospital) accedieron 86 participantes, seguido de los ayuntamientos según reflejan 47 de los participantes que manifiestan que acudieron a través de los ayuntamientos, 27 accedieron a través de centros geriátricos, uno de a través de un centro tutelado, 117 fueron los encuestados que no contestaron y uno de los encuestados señaló la opción de otros.



Gráfico nº 7. Organismos por los que accedió al trabajador social.

En cuanto a las respuestas obtenidas cuando a los encuestados se les pide que valoren la calidad de la atención que han recibido del trabajador social, nadie la define como de ninguna calidad y 99 participantes afirman que ha sido una calidad máxima puntuándola en 5, 72 participantes puntuaron en 4 la calidad, 19 encuestados la puntuaron en 3 y 11 en 2, siendo 78 los encuestados que no contestaron como vemos representado en el Gráfico nº 8, o lo que es lo mismo, el 61,3% de la población encuestada puntúa, en una escala de 1 a 5, con valores de 4 y 5 la atención recibida por parte de los profesionales del Trabajo Social, un 6,81% sitúa esta atención con una puntuación de 3, y tan solo el 3,94% puntúa con valores 1 y 2.



Gráfico nº 8. Calidad en la atención del trabajador social.

En este estudio se incorporo la mediación en la pregunta nº 10 y se les plantea a los encuestados la siguiente cuestión: “¿Sabría definirme o conoce en qué consiste la mediación dentro de las funciones del trabajador social?”. 349 de los encuestados afirmó no conocer que es la mediación, 55 no contestaron y 196 refirieron que si sabían lo que era, y así se representa en el Gráfico nº 9. Por tanto, más de la mitad de la población encuestada, concretamente un 58% desconoce que es la mediación dentro de las funciones del trabajador social.

CONOCIMIENTO SOBRE MEDIACIÓN



Gráfico nº 9. Conocimiento sobre la mediación.

A continuación se detalla el conocimiento de la población encuestada sobre los centros donde el trabajador social desempeña su desarrollo profesional siendo los centros sanitarios los predominantes seguido de los ayuntamientos, respondiendo de ésta forma a la pregunta nº 11 del cuestionario en la cual se plantea a los encuestados si podrían indicarnos si conocían que los y las trabajadores/as sociales pueden desempeñar su actividad profesional en los siguientes centros u entidades, y de ese modo se puede apreciar en el Gráfico nº 10, observándose que un 30,82% de la población encuestada acude más a los centros de salud a exponer sus problemas e inquietudes que a los propios servicios sociales u otras organizaciones con competencias más propias del trabajador social, siendo el 16,84% de los encuestados los que acceden al trabajador social a través de los ayuntamientos.



Gráfico nº 10. Conocimiento de centros donde desempeña su profesión el trabajador social.

Y seguidamente, por último, se detalla el grado de necesidad de conocer las funciones del trabajador social, considerando 316 de los encuestados necesidad máxima el conocer las funciones del trabajador social, dando respuesta a la última pregunta planteada: ¿En qué medida considera que es necesario que la población conozca cuáles son las funciones del trabajador social?, como se refleja en el Gráfico nº 11.

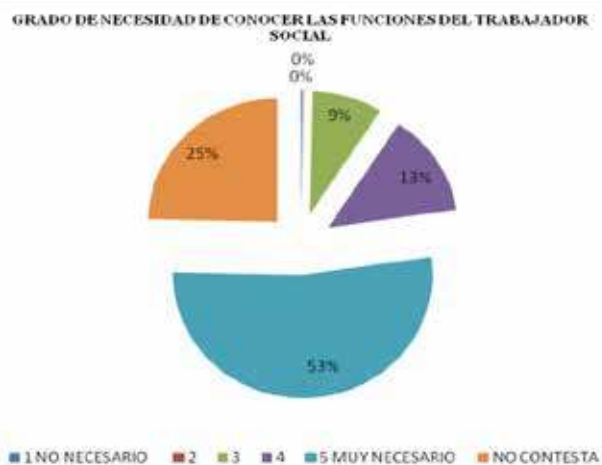


Gráfico nº 11. Grado de necesidad de conocer las funciones del trabajador social.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Podemos decir que, tras la realización de este estudio, conseguimos nuestros objetivos tanto general como específicos, contestando a la pregunta de investigación.

A través de los resultados obtenidos de este estudio hemos conocido y analizado la percepción de la población de la provincia de Cádiz sobre las funciones y perfil profesional del trabajador y la trabajadora social, así y del mismo modo hemos:

- Identificado cuáles son los motivos por los que la población de la provincia de Cádiz acude o recurre al trabajador o trabajadora social.
- Detectado a través de qué organismos o entidades accede la población de la provincia de Cádiz al trabajador social.
- Determinado de qué forma considera la población la atención recibida por el trabajador social en cuanto a calidad se refiere.
- E indagado si la población conoce que es la mediación como una de las funciones dentro del perfil profesional del trabajador social o la trabajadora social.

Concluimos este estudio coincidiendo con los autores Herrera et Al .(2013) con la idea de que es una inminente necesidad real ofrecer una respuesta detallada y completa sobre la pregunta: ¿Cuáles van a ser las funciones fundamentales del trabajador social en el siglo XXI?, debido a que en la actualidad, la crisis ha mermado considerablemente los servicios sociales. Hecho éste que ha provocado que el Estado se replantee abandonar el monopolio del sistema de bienestar, al mismo tiempo que se ha producido un aumento del número de personas excluidas de la sociedad.

Hay un importante desconocimiento de las funciones del trabajador social en el conjunto de la población encuestada. Esta conclusión se extrae del análisis de los datos procedentes de los cuestionarios, donde se puede observar o visualizar que la mayor parte de los aspectos que se les pregunta en torno al tema objeto de estudio les resulta desconocido o poco familiar. En otros términos, la población encuestada desconoce las funciones específicas del trabajador social o trabajadora social.

Atendiendo a los porcentajes obtenidos se puede observar que cuando la población encuestada acude al trabajador social lo hace buscando orientación e información, lo que podría indicar que la labor profesional para ellos se ubica principalmente en la gestión y tramitación de pensiones y ayudas. Un dato importante es que la población encuestada puntúa, en una escala de 1 a 5, con valores de 4 y 5 la atención recibida por parte de los profesionales del Trabajo Social en su mayoría.

También se observa que la población encuestada acude más a los centros de salud a exponer sus problemas e inquietudes que a los propios servicios sociales u otras organizaciones con competencias más propias del trabajador social, siendo menor el porcentaje de encuestados que acceden al trabajador social a través de los ayuntamientos. Ello coincide en que la mayoría de la población encuestada las funciones profesionales las ubica en la información y gestión de pensiones.

Otra de las conclusiones a las que se llega con este estudio realizado es que más de la mitad de la población encuestada desconoce que es la mediación dentro de las funciones

del trabajador social, con las consecuencias negativas que ello conlleva para el conjunto de la sociedad, ya que el no recurrir al trabajador social para este tipo de situaciones supone un aumento de conflictos, más colapso en los juzgados, entre otros.

Es por ello y coincidiendo con la afirmación de Álava (2017) que la delimitación de las funciones, actividades, cualidades, actitudes y valores del trabajador social ha permitirá, según éste autor direccionar la acción de los y las trabajadores sociales en los diferentes campos de intervención, formando sujetos de derechos a los actores sociales involucrados, contribuyendo de manera efectiva al logro de los objetivos institucionales y de esta manera contribuir al bienestar de la sociedad y a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

Es necesario y se considera después de realizar este trabajo de investigación la necesidad imperiosa de actuar ante el desconocimiento de la población sobre las funciones del trabajador social, para que ésta conozca y tome conciencia de las distintas alternativas y funciones que existen en la profesión del Trabajo Social y pueda acceder a las mismas, ya que si persiste este desconocimiento no podrá beneficiarse de ellas.

APORTACIÓN Y PROPUESTAS INNOVADORAS

Por todo lo expuesto, a lo largo de este estudio de investigación se aporta como propuesta innovadora un compendio de nociones a través del marco teórico elaborando y aportando un análisis documental bibliográfico de todas las funciones del Trabajo Social en el que se ha profundizado acerca de las funciones y también en lo referente a concepto, objeto, intervención, competencias y formación del trabajador social.

Se ha creado, diseñado y construido un cuestionario como instrumento de toma de datos, que tras su validación puede ser aplicable en investigaciones posteriores.

A través de los resultados, discusión y conclusiones se ha plasmado la imperiosa necesidad de que la población conozca las funciones del y la trabajadora social.

Respecto a las implicaciones prácticas de los resultados, discusión y conclusiones alcanzadas a través de nuestro estudio, añadir que se contribuye a confirmar el grado de desconocimiento de la población sobre las funciones del profesional del trabajo social.

Como propuesta innovadora se pretende que este estudio sirva de referencia y abra nuevas líneas de investigación y de lugar a estudios e investigaciones posteriores, al objeto de profundizar, indagar y adentrarse aún más en la temática que nos preocupa.

Por otro lado, señalar que los datos y resultados de esta investigación podrán ser de aplicabilidad en el campo de la educación y formación poblacional, enfocada a los individuos y comunidades, al objeto de que sean beneficiarios de todas las aportaciones que el trabajador social como profesional les pueda aportar.

BIBLIOGRAFÍA

- Álava, L. (2017). *El perfil profesional de los trabajadores sociales del siglo XXI*. Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Manabí. Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales. Escuela de Trabajo Social.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2004). *Libro Blanco. Título de Grado en Trabajo Social*. Recuperado de: http://www.aneca.es/var/media/150376/libroblanco_trbjsocial_def.pdf
- Argibay, J. C. (2009). *Muestra en investigación cuantitativa*. Subjetividad y procesos cognitivos. 13(1), 13-29.
- Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (2018). Recuperado de: <https://www.iassw-aiets.org/la-asociacion-internacional-de-escuelas-de-trabajo-social>
- Ayuntamiento de Cádiz (2018). Delegación de Asuntos sociales. Recuperado de: <http://institucional.cadiz.es/area/Asuntos%20Sociales/34>
- Ballester, A., Idareta, F., Viscarret, J. J., & Úriz, M. J., (2013). *¿Qué dilemas éticos encuentran los profesionales del trabajo social en España y cómo los resuelven*. Revista de Treball Social. RTS. 199, 35-45.
- Barranco, M. C. (2004). *La intervención en trabajo social desde la calidad integrada*. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, (12),79-102.
- Barranco, M. C. (2011). *Buenas prácticas de calidad y trabajo social*. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, (18),57-74.
- Barriga, L. A. (2000). *Calidad en los servicios sociales-reflexiones sobre la Calidez*. Revista de Servicios Sociales y Política Social, (49), 31-62.
- Bolívar, A. (2005). *El lugar de la ética profesional en la formación universitaria*. Revista mexicana de investigación educativa, 10(24).
- Cívicos, A., González, A., Pérez, B., & Hernández, M. (2006). *Análisis de funciones del trabajador social en el campo educativo*. Acciones e investigaciones sociales, (1), 453.
- Conde, R. (2003). *Naturaleza, objeto, objetivos y funciones del Trabajo Social*. En Introducción al trabajo social. Alianza Editorial: 277-312.
- Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Málaga (2018). *La profesión. Funciones del trabajador social*. Recuperado de: http://www.trabajosocialmalaga.org/html/PROFESION_funciones_trabajador_social.php
- Consejo General del Trabajo. *Definición Internacional de Trabajo Social* (2014). Recuperado de: <https://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>
- Consejo General del Trabajo Social. (2010). *El Espacio Europeo de Educación Superior y el Grado en Trabajo Social*. Recuperado de: https://www.cgtrabajosocial.es/formacion_grado
- Consejo General del Trabajo Social (2017). *Código deontológico de trabajadores sociales*. Recuperado de: https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico

- Consejo General del Trabajo Social (2017). *Ciudadanía y trabajo social*. Recuperado de: https://www.cgtrabajosocial.es/inicio_ciudadanos
- Descriptores en Ciencias de la Salud. Biblioteca Virtual en Salud (2018). *Trabajador social*. Recuperado de: <http://decs.bvs.br/cgi-bin/wxis1660.exe/decsserver/>
- Instituto Nacional de Estadística. Cádiz: *Población por municipios y sexo*. Recuperado de <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2864>
- Internacional Federation of social workers (2018). Recuperado de: <https://www.ifsw.org>
- Descriptores en Ciencias de la Salud. Biblioteca Virtual en Salud (2018). *Trabajador social*. Recuperado de: <http://decs.bvs.br/cgi-bin/wxis1660.exe/decsserver/>
- Diccionario Real Academia Española de la Lengua (2014). *Definición de Calidad*. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Diccionario Real Academia Española de la Lengua (2014). *Definición de Trabajador Social*. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=416WFrl>.
- Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Diario Oficial de la Unión Europea, 24, 3-8.
- Evangelista, E. (2011). *Aproximaciones al trabajo social contemporáneo*. México: Editorial Red de investigaciones y estudios avanzados en Trabajo social.
- Gallego, C.F.(2004). Cálculo del tamaño de la muestra. *Matronas profesión*,5(18),5-13.
- Gil, M., & Plaza, E. (2003). *Trabajo social hospitalario. Análisis de la evolución de las funciones de los trabajadores sociales*. *Trabajo Social Hoy*, (40), 143-169.
- Gordillo, S.A., & Luis, F. (2007). *La justicia restaurativa y la mediación penal*. Madrid: Monografías/lustel, 239.
- Guevara, C. (2015). *La educación popular: campo de acción profesional del trabajador social*. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 17(2), 308-323.
- Herrera, M., Lima, A., Martínez, M. Á., Ayuso, L., & Moreno, J. M. G. (2013). *El trabajador social del siglo XXI*.
- Hill, R (1982). *Metodología básica en servicio social: consideraciones teóricas sobre la integración de métodos en América Latina*. Buenos Aires: Humanitas, 52.
- Lima, A. I., & Verde, C. (2014). *Perfil profesional, funciones, espacios profesionales y población destinataria del trabajo social*. Las prácticas curriculares en el Grado de Trabajo Social: supervisión y construcción del conocimiento desde la práctica profesional, 105-139.
- Martín Arribas, M. C. (2004). *Diseño y validación de cuestionarios*. *Matronas Profesión*, 5(17), 23-29.
- Martínez, M. C., & Torrecilla, A. (2015). *El objeto de intervención del trabajo social y su construcción a lo largo de la historia*. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, (56), 229-240.

- Mendoza, C. (1990). *Una Opción Metodológica para Trabajadores Sociales*. Edit. Humanitas.
- Moix, M. (2004). *El trabajo social y los servicios sociales. Su concepto*. Cuadernos de Trabajo Social, 17, 131-134.
- Munuera, P. (2012). *Conflicto, Mediación y trabajo Social*. Trabajo Social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere. Valencia: La Nau Llibres, 171-190.
- Neves, H. (2001). *Conceptions et pratiques de la mediation sociale*. Les modeles de mediation dans le quotidien des assistants sociaux. Coimbra.
- Pereda, S. (1987). *Psicología experimental*. Madrid. Ediciones Pirámide.
- Pineda, E. B., de Alvarado, E. L., & de Canales, F. H. (1994). *Metodología de la investigación: manual para el desarrollo de personal de salud*. Organización Paramericana de la Salud.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. BOE N.º 161 de 3 de julio de 2010.
- Rondon, L. M., & García-Longoria, M.P. (2012). *Mediación una propuesta formativa desde la perspectiva del trabajo social*. En Ariño, M. y Uranga, C. V. Jornada de trabajo social: ¿mediamos o sustituimos? Álava: Universidad de Álava. Servicio de Publicaciones, 85-89.
- Rondon, L.M., & Munuera, P. (2009). *Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales*. Trabajo Social. Universidad Nacional de Colombia, (11), 25-41.
- Roselló, E. (1998). *Reflexiones sobre la intervención del trabajador social en el contexto educativo*. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, (6), 233-258.
- Sánchez, M. C., Bernabéu, M. P., & Lascorz, A. (2004). *Manuales de procedimiento para las prácticas de trabajo social: una experiencia para clarificar funciones y expectativas*. En: ¿Es posible otro mundo?: V Congreso de Escuelas de Trabajo Social. Servicio de Publicaciones, 1187-1194.
- Setién, M. L., & Sacanell, E. (2003). *La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias*. Valencia. Tirant to blanch.
- Tello, N. (2007). *Apuntes de trabajo social: trabajo social, disciplina del conocimiento*. Disponible en: http://cursots.files.wordpress.com/2008/08/apuntes-sobre-intervencion-social_nelia-tello.pdf Acceso,8.
- Weber, M., & Blanco, J. M. G. (1985). *El problema de la irracionalidad en las ciencias sociales*. Madrid: Tecnos.
- Yubero, S., Larrañaga, M. E., & del Río, T. (2011). *Los valores sociales en el perfil profesional del trabajo social*. Un análisis con estudiantes universitarios.

ANEXOS

Anexo I. Cuestionario: Conocimiento sobre las funciones que realiza el y la profesional del Trabajo Social.

Este cuestionario forma parte de un estudio de investigación realizado sobre el conocimiento que tiene la ciudadanía de la ciudad de Cádiz del perfil profesional del y la trabajador/a social. Nos gustaría poder contar con su participación, y para ello es necesario que rellene este cuestionario. Es importante señalar que los datos son absolutamente anónimos, asegurando con ello, la confidencialidad de sus respuestas.

Muchas gracias por su colaboración.

1.- Indique, por favor, su EDAD:

- Entre 18-25 años.
- Entre 26-35 años.
- Entre 36-45 años.
- Entre 46-55 años.
- Entre 56-65 años.
- Más de 66 años.

2.- Indique su SEXO:

- Hombre / Mujer.

3.- Indique, por favor, los ESTUDIOS que ha realizado:

- Sin estudios.
- Estudios primarios.
- Bachiller o Formación Profesional.
- Universitarios (Diplomado, Licenciado o Grado).
- Postuniversitarios (Experto o Master Universitario).
- Doctorado.

4.- ¿Conoce cuáles son las funciones del trabajador social?

- Si / No.

5.- En caso de que su respuesta haya sido afirmativa, podría indicarnos cuáles son esas funciones?

6.- En alguna ocasión ha necesitado acudir al trabajador/a social? (Si su respuesta es negativa, pase por favor a la pregunta 10)

- Si / No.

7.- En caso afirmativo, ¿podría indicarnos el motivo?

8.- ¿A través de qué organismo accedió al trabajador social?:

- Ayuntamiento.
- Centro sanitario (centro de salud, consultorio u hospital).
- Centro o residencia geriátrica.
- Centro educativo: colegio, instituto.
- Centro tutelado de menores.
- ONG.
- Centro penitenciario.
- Juzgado.
- Otros.

9.- Marque en la siguiente escala del 1 al 5 su grado de satisfacción con la calidad de la atención recibida por el/la trabajador/a social, siendo 1 el menor grado en cuanto a satisfacción con la atención recibida y 5 el mayor grado de satisfacción:

- Ninguna Calidad 1 2 3 4 5 Mucha Calidad.

10.-¿Sabría definirme o conoce en qué consiste la mediación dentro de las funciones del trabajador social?. Marque SI o NO:

- Si / No.

11.-¿Podría indicarnos si conocía que los/las trabajadores/as sociales pueden desempeñar su actividad profesional en los centros u entidades? Marque Si/No:

- Ayuntamiento SI NO.
- Centro sanitario (centro de salud, consultorio u hospital) SI NO
- Centro o residencia geriátrica SI NO
- Centro educativo: colegio, instituto SI NO
- Centro tutelado de menores SI NO
- ONGs SI NO
- Centro penitenciario SI NO
- Juzgado SI NO

12.- ¿En qué medida considera que es necesario que la población conozca cuáles son las funciones del trabajador social? Marque en la siguiente escala de cinco puntos su opinión siendo 1 No necesario y 5 Muy necesario.

- No necesario 1 2 3 4 5 Muy necesario