

Criterios para una intervención de calidad con jóvenes en dificultad social [1]

por Gloria PÉREZ SERRANO*,
Fátima POZA-VILCHES**
y Ana FERNÁNDEZ-GARCÍA*

*Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

** Universidad de Granada

1. Introducción

Este artículo versa sobre la definición de unos criterios de calidad mínimos e imprescindibles a cumplir en la intervención profesional en el campo del ocio, formación y empleo con jóvenes en dificultad social, con la finalidad de establecer buenas prácticas desde el consenso e implicación de los propios profesionales. La caracterización de estos criterios se hace necesaria especialmente en el ámbito de la intervención social como punto de partida para la mejora de la calidad de vida de las personas.

Somos conscientes de que existe una trayectoria teórica y empírica importante que avala el diseño de criterios e indicadores para regir la práctica profesional en el ámbito social y en concreto con el colectivo juvenil. Consideramos indispensable pautar y priorizar esas normas de intervención desde la visión actualizada de los expertos en estos momentos de cambio

socioeconómico que tanto afectan al desarrollo y a la inclusión juvenil.

Los interrogantes planteados a los que intentaremos responder en este trabajo giran alrededor de las siguientes preguntas, a saber: ¿Cuáles son los criterios que caracterizan la intervención social con jóvenes para que ésta sea de calidad, en opinión de diferentes expertos, emitida desde su práctica? ¿Cuáles son los indicadores que definen dichos criterios? ¿Qué criterios e indicadores concretos podemos ofrecer a los profesionales que trabajan en este campo y delimitan una intervención social de calidad con jóvenes en ocio, formación y empleo? ¿Comparten los mismos criterios de calidad todos los profesionales? ¿Es posible consensuar estos criterios e indicadores? ¿Qué prioridades de intervención se plantean actualmente ante este momento de crisis socioeconómica que afecta al trabajo con jóvenes?

A partir de estas preguntas nos planteamos como finalidad definir los criterios que caracterizan una intervención social de calidad en las dimensiones de ocio, formación y empleo, (aspectos muy significativos en la vida de los jóvenes) desde el consenso y el juicio aportado por un grupo de expertos para este colectivo especialmente vulnerable.

Tres son los objetivos específicos de este estudio: definir, de manera consensuada, los indicadores asociados a los criterios de calidad; ofrecer a los profesionales del campo social unos criterios e indicadores para la mejora de su ejercicio profesional; y plantear a partir de estos criterios e indicadores una metodología vinculada a dicha práctica.

2. Jóvenes en dificultad social

El análisis documental pone de relieve que en la sociedad actual, incluso en poblaciones altamente desarrolladas según la (OECD, 2015), se ha incrementado el número de jóvenes en dificultad social y de los jóvenes que ni estudian ni trabajan (generación NINI).

El colectivo de jóvenes en dificultad social se caracteriza por los siguientes rasgos: fracaso y abandono escolar temprano y problemas escolares (Márquez y Gualda, 2014; Olmos y Mas, 2013); insuficiente educación básica, baja cualificación que incapacita laboralmente (Pérez-Esparrells y Morales, 2012; Ricca, 2012); desmotivación, estereotipos y falta de confianza respecto a la enseñanza y al trabajo (Olmos y Mas, 2013); baja competencia social y carencia de habilidades sociales y laborales

(Gómez, 2006; Whitted, 2011); dificultades económicas (Goyette, 2010; Román, 2013); entorno familiar débil, familias desestructuradas, violencia familiar (Melendro, 2011; Márquez y Gualda, 2014); problemas de salud física y psicológica (abuso de drogas y alcohol, relaciones sexuales prematuras...) (Corbí y Pérez, 2013; Fernández y Malvar, 2011); desempleo generacional (Aparicio, 2014); criminalidad (Gómez, 2006; Sánchez-Castañeda, 2014); escasas expectativas laborales (Rivera-González, 2011; Santamaría, 2012); en situación de búsqueda del primer empleo o empleos en diferentes sectores sin continuidad (Valls, 2011; Gómez, 2006); falta de conocimiento de los canales y de las herramientas facilitadoras de empleo (Gómez, 2006); violencia vecinal, barrios marginados y amistades peligrosas (García-Arjona, 2014); entre otros. En general se puede afirmar, que se trata de un colectivo especialmente vulnerable, desmotivado, carente de autoestima, y con poca capacidad de iniciativa, que vive el presente y carece de horizontes futuros.

En la definición de este colectivo coinciden todos los autores anteriormente mencionados, ya que son cuestiones avaladas empíricamente, lo que facilita la intervención de los profesionales con fin de evitar su exclusión social. Durante muchos años estos jóvenes no tendrán oportunidades de crear su propia familia, lograr insertarse en el mundo laboral y adquirir una vivienda, dado que su futuro está lleno de incertidumbre. Viven en un contexto poco propicio a la integración. Como señalan diversos autores (Renes, 2004; Parrilla, Gallego y Moriña, 2010) la pobreza y la exclusión no es una condición de las personas, sino una caracterización

de las situaciones, de las sociedades, y de las estructuras de esas sociedades (macro, micro, incluso las de proximidad, tales como las familiares y personales).

Entre el colectivo de jóvenes adultos, encontramos a los jóvenes «en dificultad o en desventaja social», aquellos que sufren situaciones de mayor desigualdad y muestran rasgos de exclusión social en su tránsito a la vida adulta (Kovacheva, 2007; Cousineau, 2007).

Para Paz y Unás (2010, 5) «la exclusión se entiende como la imposibilidad de insertarse en las redes sociales», lo que es muy problemático; puesto que las redes sociales siempre han permitido a los sujetos establecerse desarrollando arraigos culturales, proyectos vitales y dinámicas de inserción al mundo del trabajo en contextos específicos.

La inestabilidad del mundo del trabajo transforma hoy visiblemente la función de los vínculos y las redes sociales, especialmente en el colectivo juvenil. Ya no existen escenarios vitales sólidos, sino transiciones de movilidad, que permiten responder a las crecientes demandas de flexibilidad. Por ello, se necesitan instituciones fuertes que se dediquen a trabajar por la inserción social de estos jóvenes a fin de lograr una intervención social de calidad.

El eje central de este artículo es la búsqueda de criterios para una intervención social de calidad con el colectivo juvenil; por ello, una vez caracterizado dicho grupo, consideramos conveniente explicitar lo que entienden por este constructo autores especialmente relevantes en este campo.

3. La intervención social con jóvenes

Respecto a la intervención social, ésta se define como «aquella actividad que se realiza de manera formal u organizada, intentando responder a necesidades sociales e incidir significativamente en la interacción de las personas, aspirando a una legitimación pública o social» (Fantova, 2007, 2). En este proceso, se han de tomar como referencia tres elementos clave que condicionan la intervención: el desarrollo de políticas sociales públicas; las instituciones sociales; y la esfera intelectual y académica que favorece la teorización de la práctica social (Sáenz, 2010). Desde esta perspectiva, se identifica la intervención como una acción planificada, puesto que persigue unos objetivos definidos y concretos por parte de los profesionales, y se diferencia del apoyo natural de la familia.

Estamos en un momento histórico, clave para la intervención social, pues como señala Fantova (2007, 4) «la intervención social se juega su identidad y futuro, precisamente, en esa relación y diferenciación dialógica (relacional) y dialéctica (tensional) con el apoyo informal y las redes comunitarias». Este hecho implica que la intervención social cada vez se va planificando y tecnificando de manera más rigurosa en orden a conseguir una mayor calidad sin olvidar los procesos de participación e interacción constantes, con los integrantes del grupo y la realidad investigada que genera mediación, cooperación e inclusión.

Apostamos, en este trabajo, por una intervención que contemple las necesidades personales de los sujetos excluidos, y

que, desde esta situación, se diseñen planes orientados al fomento de una cohesión social plena, en orden a propiciar la inclusión social de la población joven.

Todos somos conscientes de que la realidad social es compleja, por lo que la intervención no puede ser simple. La intervención con jóvenes, debe orientarse fundamentalmente a los aspectos micro, dado que no abarca la totalidad; sin embargo, no debe obviarla teniendo en cuenta que toda actuación micro se realiza en un contexto macro, con variables intervinientes del contexto en el que se lleva a cabo. En este sentido, estamos de acuerdo con Rodríguez (2010, 13) cuando afirma que

«...si unimos participación del usuario y responsabilidad del profesional, se traduce en que el plan de trabajo es necesario consensuarlo con él y ser consciente de que son procesos muy complejos y paulatinos. Ya que provocar cambios en hábitos, conductas o situaciones establecidas y perdurables no es sencillo, sino una acción muy compleja».

Solo contemplando el entrelazado entre el contexto, la historia personal de cada joven y sus características, se puede realizar una intervención social de calidad.

La intervención con jóvenes debe realizarse teniendo en cuenta su entorno de exclusión y los agentes de referencia con los que se va a intervenir. Debe llevarse a cabo en el contexto micro y prestar atención a cada situación concreta, dado que nunca existen dos casos iguales, al ser

cada persona singular en sus necesidades y demandas, de ahí la complejidad de la intervención social. Desde esta perspectiva, dicha intervención se plantea como un proceso de reflexión sobre la práctica para lograr la mejora, el cambio y la transformación social.

4. La evaluación de la calidad en los procesos de intervención social con jóvenes

Para llevar a cabo toda intervención social es imprescindible reflexionar sobre la práctica que se está realizando, con el fin de buscar en equipo el mejor horizonte. En este ámbito siempre nos debatiremos entre el ser y el deber ser, dado que la intervención busca potenciar el desarrollo de todas las posibilidades del sujeto. Sólo desde esta perspectiva se puede hablar de una intervención socioeducativa de calidad.

Por otro lado, hemos de tener en cuenta la definición del constructo *calidad* por ser éste un concepto clave. Partimos de la definición proporcionada por ISO (International Organization for Standardization, 1989): «Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado». Desde una perspectiva social (Plataforma ONG de Acción Social, en Barbero, 2007, 6) a la calidad se la considera

«una filosofía por la que todas las personas de la organización aprenden, practican, participan y fomentan la mejora continua. Una estrategia de las entidades para mantenerse y asegurar su supervivencia. ...Un sistema de ges-

tin, resultado de adoptar la perspectiva de todos los clientes de la entidad».

Desde este enfoque, la calidad no es nnicamente una estrategia para mejorar la gestin de las organizaciones o los procesos de accin social, sino un autntico deber tico cuando trabajamos por, para y con personas.

Es fundamental tener en cuenta los procesos y, desde esta ptica, la calidad se define desde criterios e indicadores que guan la prctica profesional que a su vez, vienen marcados por procesos evaluativos complejos en los que se integran factores sociales, grupales e individuales de la realidad que envuelve la intervencin socioeducativa (Pascual, 2007). Por tanto, debe contemplar tres mbitos: el joven, sus grupos y el contexto de referencia.

La evaluacin es una herramienta que contribuir a mejorar la prctica, vinculndola con los criterios marcados en el proceso evaluativo. En el terreno de la evaluacin, Sienz (2010) reflexiona sobre diferentes criterios: la efectividad y la sostenibilidad, la eficacia y la eficiencia en el desempeo institucional, la importancia de los indicadores, la tensin entre las relaciones de poder y la transparencia, el equilibrio entre productos, resultados y beneficiarios, y las organizaciones, usuarios y su relacin con los efectos. Para realizar la evaluacin hay que tener en cuenta los criterios indicados.

En orden a identificar cundo una intervencin social es de calidad, hemos partido de los criterios, estndares e indicadores que la definen atendiendo a la

clasificacin de De Miguel (2000), seleccionando criterios y estndares descriptivos validados que son referentes en el campo de la evaluacin de programas en intervencin social y los diseados tanto por el *Joint Committee on Standards for Educational Evaluation* (Yarbrough, Shulha, Hopson, y Caruthers, 2011) como por la OMS (1981); y estndares prescriptivos, definidos a partir de los resultados obtenidos en nuestro estudio, derivados de las opiniones de diferentes agentes sociales participantes en el proceso de consulta efectuado en este estudio (Tcnica Delphi). Criterios, por tanto, validados por la experiencia prctica de los profesionales con jvenes. El proceso seguido para la recogida de informacin se detalla en el siguiente apartado.

5. Metodologa

A la luz del marco terico y de los objetivos del estudio planteamos cuales seran los criterios e indicadores que mejor caracterizaran una prctica profesional de calidad con jvenes. El establecimiento de criterios nos va a permitir determinar las condiciones que debe cumplir cualquier intervencin profesional de calidad.

En la investigacin que nos ocupa, esos criterios se han definido desde dos procedimientos de anlisis: anlisis deductivo, derivado de la definicin de los criterios de calidad en el mbito social, sealados por la OMS (1981) y los establecidos por el *Joint Committee on Standard for Educational Evaluation* (1981); y por medio del anlisis inductivo, derivado de las aportaciones de la muestra participante en la Tcnica Delphi que especificamos a continuacin.

6. Técnica Delphi: Características

La Técnica Delphi es la estrategia más idónea para definir criterios de calidad desde la práctica profesional. Es un proceso sistemático de recogida de información que favorece la interacción y la búsqueda del consenso grupal, a partir de la experiencia, opiniones y juicios de valor otorgados por el grupo de expertos participantes (Landeta, 1999, 2; Dalkey y Helmer, 1963).

Dalkey y Helmer (1963) proponen cuatro características que permiten definir la Técnica Delphi y, a su vez, diferenciarla de otras técnicas grupales. La primera de ellas, es el proceso iterativo, que parte de una secuencia lógica marcada por varias rondas en las que el grupo de expertos emite su opinión acerca de la problemática planteada. Otro rasgo es el anonimato de los participantes, puesto que en ningún momento del proceso los expertos interaccionan entre sí, ya que el control de la comunicación está mediado por el grupo coordinador. La retroalimentación constante y controlada viene marcada por las diferentes interacciones que se van sucediendo y por la información que el grupo coordinador ofrece en cada ronda desde las aportaciones más significativas, dadas por el grupo de expertos. Por último, el análisis estadístico de las respuestas del grupo, asegura que todas las opiniones individuales sean consideradas en el resultado final.

7. Protocolo Delphi y estrategias para la recogida de información

Son cuatro las fases de este proceso de consulta:

Fase I: Preparatoria

El planteamiento del problema al que se pretende dar respuesta y la selección del panel de expertos que van a configurar el grupo participante de este estudio son las dos acciones que integran esta primera fase del proceso. El problema objeto de este estudio consiste en analizar las estrategias de intervención que se diseñan para mejorar la calidad de vida del colectivo juvenil en ocio formación y empleo en las instituciones públicas y privadas y proponer nuevos retos de acciones futuras desde el establecimiento de indicadores de calidad que los avalen.

En relación con los criterios de selección de los expertos, se ha considerado el conocimiento y la vinculación, tanto teórica como práctica, con el tipo de intervención señalada; la motivación y disponibilidad para participar así como la facilidad de contacto. En cuanto al área geográfica, se han seleccionado expertos procedentes de todo el Estado Español. El número de participantes ha sido de 34, habiendo invitado a 48.

En cuanto al perfil de los participantes en esta consulta, los hemos dividido en: Especialistas: 10 expertos con reconocida experiencia en ocio, formación y empleo juvenil. Afectados: 23 expertos quienes tienen vinculada su práctica profesional a la intervención con jóvenes. Facilitadores: 1 participante, no experto en intervención con jóvenes, pero con capacidad de analizar, identificar y sintetizar esta práctica profesional. La comunicación con el equipo de expertos ha sido por correo electrónico y vía telefónica.

Fase II: Consulta

Esta fase viene definida por la suma de todos los momentos y subfases que conlleva el diseño y la implementación de la propia técnica y las rondas de recogida de información definidas.

Respecto a las estrategias de recogida de información se han diseñado tres cuestionarios. El primero de ellos (Cuestionario Abierto Técnica Delphi 1), con preguntas abiertas para extraer información de carácter cualitativo respecto a tres líneas de acción (ocio, formación y empleo) y desde las siguientes dimensiones de análisis:

– Dimensión 1. Cuestiones relacionadas con acciones para la mejora: necesidades juveniles, fortalezas de la intervención, líneas estratégicas de acción y retos de futuro.

– Dimensión 2. Cuestiones relacionadas con la práctica profesional: objetivos de intervención; estrategias para la participación juvenil; coordinación y financiación; comunicación y difusión; sistema de evaluación.

El segundo, (Cuestionario cerrado Técnica Delphi 2), elaborado a partir del análisis de contenido de las respuestas dadas por los participantes en el Cuestionario 1. Se estructura en preguntas cerradas de tipo escalar con las que se pretende establecer el consenso y la priorización de las premisas y propuestas defendidas por los participantes en la ronda anterior. En dicho cuestionario se redefinen las preguntas planteadas en el primero, incorporando, una nueva cuestión sobre criterios

para una intervención de calidad con estos jóvenes.

Teniendo en cuenta los resultados de los cuestionarios 1 y 2 y las sugerencias aportadas en el proceso de consulta y el bajo nivel de consenso logrado, se consideró necesario continuar el proceso con una tercera ronda de consulta a través de un tercer cuestionario cerrado Técnica Delphi 3, que integra los aspectos tratados en las rondas anteriores redactándolos como indicadores. La elaboración de este tercer cuestionario, supuso el análisis y redefinición por afinidad temática y conceptual de algunos de los criterios establecidos por los participantes en la segunda ronda. De esta manera se ajustó con mayor precisión a la práctica real de los profesionales que trabajan en este campo.

Este análisis llevó a la reformulación de los criterios quedando definidos de esta forma: criterio de utilidad y efectividad; disponibilidad de recursos; capacidad inclusiva e integradora; capacidad de generar redes de participación juvenil y criterio de eficacia de las estrategias empleadas para la difusión y comunicación con jóvenes.

Fase III: Consenso

Una vez analizadas las opiniones de los participantes mostradas en el Cuestionario 3, se ha diseñado un borrador de informe que identifica las opiniones más expresadas por los participantes así como el grado de acuerdo alcanzado. Este borrador fue enviado de nuevo a los expertos para su lectura, reflexión y análisis con el fin de lograr su aprobación desde el grado de consenso alcanzado, gestionando las opiniones discrepantes aparecidas.

Fase IV: Conclusiva

El proceso de consulta termina con la elaboración de un informe final que surge del consenso alcanzado desde el juicio de los expertos participantes en las tres rondas anteriores y del proceso de reflexión y retroalimentación generadoras del análisis de la información.

8. Participantes

En el proceso de la consulta Delphi han participado 34 sujetos, siendo el 59% hombres y el 41% mujeres. El 32,4% tiene una edad comprendida entre los 46 y 50 años, seguido de un 20,6% entre 41 y 45 años. El 14,7% tiene entre 51 y 55 años; el 11,8% oscila entre los 26 y 35 años y sólo un 5,9% se encuentra entre 36 y 40 años.

Estos participantes son agentes sociales representativos de ocho comunidades autónomas españolas: Comunidad de Madrid (30,3%); País Vasco (24,2%); Castilla y León (18,2%); Andalucía y Galicia (15,2%), Aragón y Asturias con un 3% de representatividad respectivamente.

En cuanto a la titulación, el 41,2% son licenciados; el 29,4% tienen un máster; el 11,8% son diplomados, un 8,8% poseen doctorado y otro 8,8% Formación Profesional de Segundo Grado.

La vida laboral comprende, más de 21 años para el 37,5% de ellos, entre 6 y 10 años para el 28,1%; de 16 a 20 años para el 18,8% y entre 11 y 15 años para el 15,6%. Desarrollan su práctica profesional en puestos fundamentalmente relacionados con Entidades Sociales (39,4%), con la Administración Pública (36,4%) y

como trabajadores de empresa privada (15,2%).

9. Procedimiento de análisis

El proceso de análisis llevado a cabo ha estado marcado por las características de los instrumentos diseñados. En todo momento hemos partido de la búsqueda del consenso y la estabilidad, como criterios de referencia en el análisis de la información recogida (Pozo, Suárez y García-Cano, 2012).

La información obtenida a través del cuestionario abierto diseñado para la primera ronda de consulta, ha sido analizada desde una perspectiva cualitativa a partir de la definición de dimensiones y categorías de análisis prefijadas en unos casos y elaboradas de forma inductiva en otros. Las respuestas textuales de los participantes han sido el punto de partida para redactar las ideas clave del segundo cuestionario respetando el lenguaje utilizado por los encuestados.

En la segunda y tercera aplicación se llevó a cabo un análisis cuantitativo evidenciado por grados de acuerdo y prioridades que han regido el consenso entre los participantes. Como señalan Pozo, Suárez y García-Cano (2012, 68); los análisis más apropiados para la búsqueda del consenso son «las medidas de tendencia central (medias y medianas) y los índices de dispersión y variabilidad (desviación típica, coeficiente de variación y recorrido intercuartílico)».

La dispersión de las respuestas dadas por los participantes a los distintos indica-

dores planteados han sido el criterio para constituir el grado de convergencia a partir del cual se logra el consenso alcanzado. La suma de los porcentajes relativos a los valores: por un lado, 1 = nada de acuerdo / nada importante; 2 = poco de acuerdo / poco importante; 3 = de acuerdo / importante, y por otro, los valores; 4 = bastante de acuerdo / bastante importante; 5 = muy de acuerdo / muy importante, nos han permitido establecer el porcentaje de convergencia y de consenso.

Dichos anlisis se han llevado a cabo para delimitar los acuerdos y consensos obtenidos con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de investigacin.

10. Anlisis y discusin de resultados

A continuacin se presenta el anlisis y discusin de los resultados mostrando el grado de consenso alcanzado, respecto a los criterios de calidad que deben regir la prctica profesional en intervencin con jvenes, segn han priorizado los agentes sociales participantes en la Tcnica Delphi.

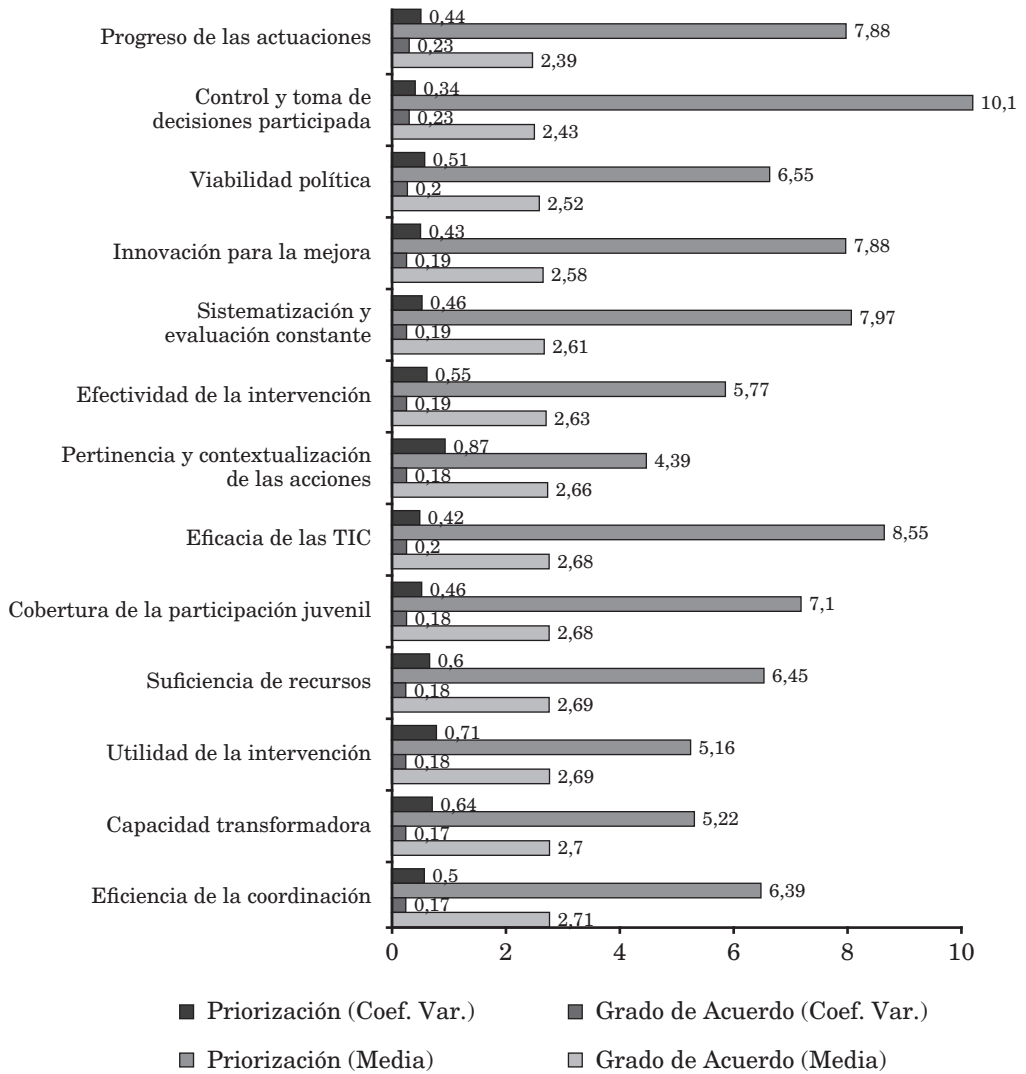
Del grfico anterior se deduce que los participantes estn de acuerdo o muy de acuerdo con todos los criterios de calidad planteados, que se detallan a continuacin: las puntuaciones medias alcanzadas se encuentran entre el 2,71 (sobre 3) del criterio de eficiencia de la coordinacin y el 2,39 del criterio referido al progreso de las actuaciones. El coeficiente de variacin respecto a este grado de acuerdo nos indica que hay homogeneidad en las respuestas y, por tanto, consenso entre

todos los participantes. Dicho coeficiente de variacin oscila entre el 0,17 del criterio de eficiencia de la coordinacin y el 0,23 del criterio de progreso de las actuaciones.

Con respecto a la priorizacin de estos criterios de calidad (en orden del 1 –criterio de primer orden– al 13 –criterio de ltimo orden–), destacamos la dificultad mostrada por los participantes para su establecimiento, considerando todos ellos importantes. No obstante, de los datos reflejados en el grfico anterior se pueden sealar algunos resultados de inters. De forma general, se identifica en este caso, como prioridad mxima, el criterio referido a pertinencia y contextualizacin de las acciones, con una media de 4,39 (sobre 13). Esta puntuacin media que sobrepasa el 4 y con un coeficiente de variacin (0,87) nos indica que no hay homogeneidad en los datos y que no hay consenso en la identificacin de prioridades. El criterio de control y toma de decisiones participada, con una media de 10,1 (sobre 13) es identificado por los participantes como el criterio menos prioritario. Su coeficiente de variacin (0,34) nos indica que hay homogeneidad y consenso en las respuestas, existiendo en este caso unanimidad a la hora de identificarlo como menos importante.

Consideramos que los trece criterios planteados son importantes para todos los expertos encuestados, sin embargo, slo hemos tomado como referencia aquellos que se hallan en los primeros puestos en el orden de las prioridades y que adems obtienen una media alta en el grado de acuerdo. Desde este planteamiento, los

GRÁFICO 1: Resultados 2º Cuestionario.



criterios mejor valorados que los agentes sociales priorizan como criterios de cali-

dad para su práctica profesional, han sido los siguientes:

TABLA 1: Criterios mejor valorados.

Criterios	Priorización (Media)	Grado de acuerdo (Media)
Pertinencia y contextualización de las acciones	4,39	2,66

Criterios para una intervención de calidad con jóvenes en dificultad social

Criterios	Priorización (Media)	Grado de acuerdo (Media)
Utilidad de la intervención	5,16	2,69
Capacidad transformadora	5,22	2,7
Efectividad de la intervención	5,77	2,63
Eficiencia de la coordinación	6,39	2,71
Suficiencia de recursos	6,45	2,69

A continuación se identifican los indicadores que definen cada uno de los criterios de calidad planteados. En esta ocasión sólo se han tenido en cuenta los seis criterios de calidad priorizados por los agentes sociales. Partimos de los resultados obtenidos en el tercer Cuestionario, identificando los indicadores que definen dichos criterios de calidad según los expertos encuestados.

La desviación típica obtenida (valores por debajo de 1) en relación a las

medias, manifiesta la homogeneidad y no dispersión de las respuestas dadas por los participantes que, unido al bajo coeficiente de variación y el porcentaje de convergencia definido para cada bloque de criterios, pone de relieve que existe un alto grado de consenso entre los participantes. Ante ello se ha procedido a discriminar el nivel de importancia de los mismos, atendiendo sólo a aquellos indicadores de los criterios citados que presentan una media de 4 o más (siendo el 5 el máximo nivel).

TABLA 2: *Indicadores relevantes.*

Criterio	Indicadores	Media	Desv. Tip.	Coef. Var.	% converg.
Pertinencia y contextualización de acciones	Caracterización de las necesidades y demandas	4,35	,812	,19	76,4% (sobre 65,9%)
Utilidad y efectividad	Diseño de acciones formativas que perfilen competencias laborales	4,59	,500	,11	100% (sobre 81,4%)
	Diseño de acciones formativas que desarrollen competencias sociales	4,56	,613	,13	94,2% (sobre 81,4%)

criterio	Indicadores	Media	Desv. Tip.	Coef. Var.	% converg.
Capacidad transformadora	Diseño de metodología individualizadora	4,62	,652	,14	91,2% (sobre 89%)
Eficiencia de las acciones	Gestión rentable de recursos financieros/económicos	4,59	,500	,11	100% (sobre 90,8%)
	Gestión rentable de los equipamientos e infraestructuras	4,59	,500	,11	100% (sobre 90,8%)
	Optimización de recursos públicos y privados	4,56	,613	,13	94,2% (sobre 90,8%)
	Gestión rentable de los recursos humanos y sociales	4,53	,615	,14	94,1% (sobre 90,8%)
Disponibilidad de recursos	Uso de espacios y recursos especializados según demandas juveniles	4,35	,597	,14	94,1% (sobre 89,4%)

Se identifican finalmente cinco criterios fundamentales para conseguir una intervención social de calidad con sus indicadores correspondientes:

— Para el criterio de pertinencia y contextualización de las acciones se afirma que es necesario tener en cuenta el indicador relacionado con la caracterización de las necesidades y demandas de todo el colectivo juvenil (76,4% de convergencia; $M=4,35$; $DT=0,81$ y $CV=0,19$).

Ello queda reflejado en la siguiente cita textual de uno de los expertos: «Es pertinente mejorar los diseños curriculares educativos y los itinerarios formativos alternativos de la formación reglada, adecuándolos a las necesidades, características y perfiles del alumnado en situación de dificultad social».

Esta afirmación fortalece la idea de que

«en el ámbito de la intervención social es frecuente la preocupación por hacer partícipes a los destinatarios de los servicios de su propio itinerario por desarrollar sus capacidades, implicándoles y promoviendo su protagonismo en el desarrollo de las actividades...» (Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2007, 7).

— En el criterio que hace referencia a la disponibilidad de recursos, se alude a un indicador clave, la utilización de espacios y recursos municipales especializados, para cubrir las demandas juveniles en ocio, formación y empleo (94,1% de convergencia, $M=4,35$; $DT=0,59$ y $CV=0,14$), como además se corrobora en la siguiente cita

textual: «Los recursos y espacios para la formación son escasos y además precisan de una organización horaria más abierta, amplia y flexible para que los jóvenes puedan aclarar sus dudas formativas. Recursos que deben disponer las comunidades autónomas y los propios ayuntamientos».

Se confirma, de esta manera, que es prioritario

«conocer el potencial del contexto próximo (recursos) para dar respuesta a las necesidades y problemas detectados, así como los factores del entorno que pueden posibilitar o limitar la acción futura, determinando qué riesgos pueden afectar al proyecto y previendo posibles alternativas de respuesta» (Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2010, 20).

— Los expertos consultados consideran fundamental el criterio referido a la capacidad transformadora. Según ellos, el indicador asociado que mejor lo define es el relacionado con el diseño de una metodología individualizadora, desde la atención personal, directa y el seguimiento personalizado de jóvenes para la óptima implementación de las intervenciones (91,2% de convergencia, $M=4,62$, $DT=0,65$ y $CV=0,14$). Así lo identifican los profesionales consultados: es conveniente realizar un acompañamiento a los jóvenes durante todo el proceso de inserción con el fin de que favorezca la orientación personal diseñando medidas de apoyo adecuadas que propicien la permanencia en los programas. De esta forma, «el seguimiento o monitoreo busca realizar el acompañamiento, que... permite descubrir las

anomalías que surgen durante la ejecución y de este modo tomar medidas para corregirlas» (Malgesini Rey, 2012, 126).

— Por su parte, en el criterio de utilidad y efectividad, los expertos consultados identifican dos indicadores clave para definir dicho criterio. En primer lugar, con el 100% de concordancia, estos expertos están de acuerdo en el diseño de acciones formativas que perfilen en jóvenes competencias laborales (búsqueda activa de empleo, autonomía, emprendimiento...) ($M=4,59$; $DT=0,5$ y $CV=0,11$); tal y como se recoge en la siguiente cita textual: «Planificar y realizar acciones formativas presenciales y en línea dirigidas tanto a jóvenes en activo como en desempleo, enfocadas a mejorar aquellos conocimientos, capacidades, habilidades y competencias necesarias de acuerdo con los requerimientos del mercado laboral que favorezcan una inserción óptima y mantenimiento en el puesto de trabajo». En segundo lugar, el 94,2% considera relevante el diseño de acciones formativas que favorezcan el desarrollo de competencias sociales (comunicación, empatía, solidaridad ...), en los jóvenes en dificultad social ($M=4,56$; $DT=0,61$ y $CV=0,13$). Por tanto, en la práctica profesional es necesario partir de que, «...si no existiera la posibilidad de introducir cambios en el diseño y/o en la ejecución del proyecto, o se carece de la capacidad para interiorizar los aprendizajes, no sería de ninguna utilidad» (Plataforma de ONG de Acción Social, 2003,15).

— El último criterio a resaltar es el de eficiencia. En este caso, existe acuerdo al 100% de concordancia al definir di-

cho criterio con indicadores relacionados con la gestión positiva y rentable, tanto de los recursos financieros y económicos ($M=4,59$; $DT=0,5$ y $CV=0,11$), como de los equipamientos e infraestructuras ($M=4,59$; $DT=0,5$ y $CV=0,11$). La optimización de recursos públicos y privados ($M=4,56$; $DT=0,61$ y $CV=0,13$) alcanza un nivel de concordancia elevado, con un 94,2% y la gestión de recursos humanos y sociales con un 94,1% ($M=4,53$; $DT=0,61$ y $CV=0,13$). Ello se reafirma en que «...para poder realizar la evaluación de la eficiencia de un proyecto es imprescindible disponer del presupuesto desagregado..., o de los costes reales por actividad..., así como de la determinación de los insumos precisos o utilizados» (Plataforma de ONG de Acción Social, 2003, 49).

11. Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos en este estudio y teniendo en cuenta los objetivos planteados se presentan los siguientes hallazgos.

En primer lugar, se destacan cinco criterios básicos que han de guiar el ejercicio profesional en la intervención con los jóvenes. Bajo la identificación de estos criterios y, aludiendo a los interrogantes planteados podemos afirmar que existen factores como: el contexto, la pertinencia de las acciones, la gestión de los recursos, la implicación técnico-política, las estrategias de coordinación y participación... que son aquellas que determinan el desarrollo de la práctica profesional y a veces dificultan la definición de unos criterios comunes y compartidos relacionados con el ejercicio de la práctica. Ello obliga pues, a

replantear el consenso, vinculándolo al establecimiento de indicadores que definan cada uno de los cinco criterios contemplados, y de este modo, dar cumplimiento a los objetivos del estudio.

Los cinco criterios descubiertos con sus indicadores de referencia según los expertos consultados, son:

- Pertinencia y contextualización de las acciones socioeducativas para adecuarlas a las necesidades de los jóvenes. Los expertos manifiestan, además, que es clave partir de las demandas y biografías personales con el fin de establecer prioridades para el éxito en la intervención.

- Disponibilidad de recursos especializados que posibiliten el diseño de acciones acertadas y suficientes junto con dinámicas sociales adaptadas para este colectivo que favorezcan su participación e implicación en las actividades.

- Capacidad transformadora: los expertos manifiestan que en el desarrollo de la intervención, es fundamental establecer procesos de seguimiento individualizado de los jóvenes con los que se interviene con el fin de conocer su grado de satisfacción, su conformidad e idoneidad de las acciones en relación con sus expectativas y la mejora de la práctica.

- Utilidad y efectividad de la intervención. Como indican los expertos, es esencial partir de indicadores que proporcionen información sobre el desarrollo de las competencias socio-laborales en los jóvenes y les posibiliten procesos de aprendizaje continuo favoreciendo, de

este modo, su desarrollo normalizado y su inclusi3n social.

– Eficiencia de la coordinaci3n desde indicadores que aporten informaci3n sobre la gesti3n positiva y rentable de todos los recursos que entran en juego en la puesta en pr3ctica de las acciones. La optimizaci3n y rentabilidad de todos los medios financieros, infraestructuras, equipos humanos, junto con las estrategias de coordinaciones tanto p3blicas como privadas. As3 mismo los expertos revelan que las acciones b3sicas socioeducativas son las que determinan el 3xito en los resultados y el impacto en la intervencin con los j3venes.

Estos criterios e indicadores definidos, marcan, a su vez, las prioridades de intervencin en la realidad actual donde las dificultades socioecon3micas obligan a los profesionales al replanteamiento de la pr3ctica para hacer eficientes y efectivas las acciones que se plantean, priorizando los indicadores que guardan relaci3n con la inclusi3n.

Por ello, apostamos, en este trabajo, por una intervencin integral, no fragmentada que propicie escenarios de trabajo solidario y contemple las necesidades personales del colectivo juvenil excluido, y desde esta situaci3n, se dise1nen planes orientados al fomento de una cohesi3n social plena, en orden a generar la inclusi3n social y laboral de la poblaci3n joven.

En segundo lugar, los expertos insisten en la necesidad de utilizar una metodolog3a vinculada con la pr3ctica formativa. Metodolog3a que debe ser proyectada desde las problem3ticas y limitaciones con las que se encuentran los profesionales

durante los procesos de intervencin. Es recomendable el establecimiento de pautas comunes que ayuden al desarrollo de acciones que, tomando como referencia el contexto y la singularidad de cada joven, provoquen procesos de transformaci3n social y de inclusi3n del colectivo juvenil.

Ratifican, as3 mismo, la conveniencia de generar sinergias consensuadas entre los participantes, con unos objetivos comunes y complementarios para el desarrollo de estilos habituales de trabajo afines a sus realidades diferentes buscando siempre la mejora de la calidad de vida de los j3venes.

Direcci3n para la correspondencia: Gloria P3rez Serrano. UNED. Facultad de Educaci3n. Calle Juan del Rosal, 14. 28040 Madrid. Email: gloriaperez@edu.uned.es.

Fecha de recepci3n de la versi3n definitiva de este art3culo: 1. XII. 2015.

Notas

- [1] El texto presentado se vincula al subproyecto «De los tiempos educativos a los tiempos sociales: Ocio, formaci3n y empleo de los j3venes en dificultad social» (EDU2012-39080-C07-07) incluido dentro del Proyecto de Investigaci3n «De los tiempos educativos a los tiempos sociales: “La construcci3n cotidiana de la condici3n juvenil en una sociedad de redes. Problem3ticas espec3ficas y alternativas pedag3gico-sociales”» (proyecto coordinado EDU2012-39080-C07-00), cofinanciado en el marco del Plan Nacional I+D+i con cargo a una ayuda del Ministerio de Econom3a y Competitividad, y por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER, 2007-2013).

Bibliografía

- APARICIO, P. C. (2014) *La escuela, los jóvenes y la construcción de espacios sociales incluyentes en Argentina*. Ver <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/cisen/index> (Consultado el 20.V.2015).
- BARBERO, I. (2007) *Gestión de la calidad en las organizaciones no lucrativas de intervención social*. Ver http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/245_DEF-calidad-castellano.pdf (Consultado el 22.V.2015).
- BAUMAN, Z. (2007) *Tiempos líquidos* (Barcelona, Tusquets).
- BAUMAN, Z. (2008) *Los retos de la educación en la modernidad líquida* (Barcelona, Gedisa).
- BECK, U. (2006) *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad* (Barcelona, Paidós).
- BERTSON, R. (1992) *Globalization. Social Theory and Global Culture* (Londres, Sage).
- CASTELLS, M. (2000) *La era de la información: economía, sociedad y cultura* (México, Siglo XXI).
- CORBÍ GRAN, B. y PÉREZ NIETO, M. A. (2013) The effect of absenteeism and school failure in the consumption of snuff in a sample of students in 3rd and 4th of secondary education, *Health and addictions*, 13:1, pp. 53-58.
- DALKEY, N. y HELMER, O. (1963) An experimental application of the Delphi Method to the use of experts, *Management Science*, 9, pp. 458-467.
- DALKEY, N., BROWN, B. y COCHRAN, S. W. (1970) The Delphi Method III use the self-ratings to improve group estimates, *Technological Forecasting*, 1, pp. 283-291.
- FANTOVA, F. (2007) Repensando la intervención social, *Documentación social*, 147, pp. 183-198.
- FERNÁNDEZ TILVE, M. D. y MALVAR MÉNDEZ, M. L. (2011) El papel de la escuela en la transición a la vida activa del/la adolescente: buscando buenas prácticas de inclusión social, *Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria*, 4:2, pp. 101-114.
- GARCÍA-ARJONA, N. (2014) Integración social y deporte de proximidad en Francia. Un ejemplo de intervención pública en París. Ver <http://hdl.handle.net/10481/33424> (Consultado el 15.V.2015).
- GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS DE INTERVENCIÓN SOCIAL (2007). Equipo del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia. Ver <http://www.fundacionede.org/calidad/index.asp> (Consultado el 20.V.2015).
- GÓMEZ BURGOS, M. D. (2006) *Jóvenes excluidos del sistema educativo*. Ver <http://biblioteca.programaeurosocial.eu/PDF/Educacion/ Acceso5.pdf> (Consultado el 20.V.2015).
- GOYETTE, M. (2010) El tránsito a la vida adulta de los jóvenes atendidos desde los Servicios Sociales, *Pedagogía social, Revista interuniversitaria*, 17, pp. 43-56.
- MALGESINI REY G. (2012) *Guía de evaluación de programas y proyectos sociales. Guía metodológica sobre el proyecto de Intervención Social* (2012). Ver http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/2/1159_Ciclo_Jonas.pdf (Consultado el 24.V.2015).

- GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS SOCIALES (2010) Equipo del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia. Ver http://www.3sbizkaia.org//Editor/Archivos/Docs/Estudios_3s%20_def_Mayo_2014.pdf (Consultado el 24.V.2015).
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION. (1989) *Quality: terms and definitions*.
- JOINT COMMITTEE ON STANDARDS FOR EDUCATIONAL EVALUATION (1981) *Standards for Evaluations of Educational Programs, Projects and Materials* (New York, McGraw-Hill).
- DE MIGUEL DÍAZ, M. (2000) La evaluacin de programas sociales: fundamentos y enfoques teóricos, *Revista de Investigacin Educativa*, 18:2, pp. 289-31.
- LANDETA, J. (1999) *El mtodo Delphi* (Barcelona, Ariel).
- LINSTONE H. A., y TURROF, M. (1975) *The Delphi method, techniques and applications* (Adison Wesley publishing).
- MÁRQUEZ VÁZQUEZ, C. y GUALDA CABALLERO, E. (2014) Absentismo escolar en Secundaria: diferencias entre nacionales e inmigrantes en la provincia de Huelva, *En Clave Pedaggica*, 13, pp. 55-66.
- MELENDRO ESTEFANÍA, M. (2011) El trnsito a la vida adulta de los jvenes en dificultad social: la incidencia de la intervencin socioeducativa y la perspectiva de profesionales y empresarios, *Revista de Educacin*, 356, pp. 327-352.
- OECD (2015), Education at a Glance Interim Report: Update of Employment and Educational Attainment Indicators. Ver www.oecd.org/edu/EAG-Interim-report.pdf (Consultado el 20.X.2015).
- OLMOS RUEDA, P. y MAS TORELLÓ, O. (2013) Youth, Academic Failure and second chance training programmes, *REOP*, 24:1, pp. 78-93.
- OMS (1981) *Evaluacin de programas de salud. Normas fundamentales* (Ginebra).
- PARRILLA, A., GALLEGU, C. y MORIÑA, A. (2010) El complicado trnsito a la vida activa de jvenes en riesgo de exclusin: una perspectiva biogrfica, *Revista de Educacin*, 351, pp. 211-233.
- PASCUAL BARRIO, B. (2007) La evaluacin de la intervencin comunitaria: un marco para la reflexin, *Pedagogía social. Revista interuniversitaria*, 14, pp. 129-138.
- PAZ RUEDA, A. L, y UNÁS CAMELO, V. (2010) Fisuras en los discursos de la intervencin social contempornea, *Revista CS*, 1, pp. 217-237.
- PÉREZ-ESPARRELLS, C. y MORALES SEQUERA, S. (2012) El fracaso escolar en Espaa: Un anlisis por Comunidades Autnomas, *Revista de Estudios Regionales*, 94, pp. 39-69.
- POZA VILCHES, M. (2008) *Validacin emprica de un modelo de investigacin-accin participativa para la implantacin de agendas 21 locales en la gestin ambiental municipal* (Granada, Copicentro).
- POZO LLORENTE, Mª T., SUÁREZ ORTEGA, M. y GARCÍA-CANO TORRICO, M. (2012)

Logros educativos y diversidad en la escuela: hacia una definición desde el consenso, *Revista de Educación*, 358, pp. 59-84.

POZO LLORENTE, M.T., GUTIÉRREZ PÉREZ, J. y POZA VILCHES, M.F. (2003) *Formación en animación sociocultural: Competencias de acción y criterios de calidad* (Sevilla, Instituto Andaluz de la Juventud).

POZO LLORENTE, M. T., GUTIÉRREZ PÉREZ, J. y RODRÍGUEZ SABIOTE, C. (2007) El uso del método Delphi en la definición de los criterios para una formación de calidad en animación sociocultural y tiempo libre, *Revista de Investigación Educativa*, 25: 2, pp. 351-36.

POZO LLORENTE, M.T., POZA VILCHES, M.F. y PINTENO GIJÓN, A. (2003) El método Delphi en la definición de criterios para una formación de calidad en animación sociocultural, en *Actas del XI Congreso Nacional de Modelos de Investigación Educativa: Investigación y Sociedad (AIDIPE)*, Granada, pp. 955-962.

RENES, V. (2004) Criterios y objetivos para la calidad en la intervención social, *Documentación Social, Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada*, 135, pp. 11-34.

RICCA, M. V. (2012) Fracaso escolar: ¿fracaso en la alfabetización inicial?, *Revista Pilquen*, 14:8, pp. 1-9.

RIVERA-GONZÁLEZ, J. G. (2011) Tres miradas a la experiencia de la exclusión en las juventudes en América Latina, *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 1:9, pp. 331-346.

RODRÍGUEZ VALLADOLID, N. (2010) De la Relación de Ayuda en la Intervención Social, *Do-*

cumentos de trabajo social, Revista de trabajo y acción social, 48, pp. 31-54

ROMÁN, M. (2013) Factores asociados al abandono y la deserción escolar en América Latina: Una mirada en conjunto, *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 11:2, pp. 34-68.

SÁENZ, J. D. (2010) Temas de reflexión en la intervención social, *Revista CS*, 1, pp. 189-215.

SÁNCHEZ-CASTAÑEDA, A. (2014) Los jóvenes frente al empleo y el desempleo: la necesaria construcción de soluciones multidimensionales y multifactoriales, *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 19, pp. 133-162.

SANTAMARÍA LÓPEZ, E. (2012) Jóvenes y precariedad laboral: trayectorias laborales por los márgenes del empleo, *Zerbitzuan: Gizartezerbitzuetarakoaldizkaria, Revista de servicios sociales*, 52, pp. 129-139.

VALLS FONAYET, F. (2011) Las pobrezas de las juventudes: análisis de las formas elementales de pobreza juvenil en España, *EMPIRIA, Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 21, pp. 97-120.

WHITTED (2011) Understanding How Social and Emotional Skill Deficits Contribute to School Failure, *Preventing School Failure: Alternative Education for Children and Youth*, 55:1, pp. 10-16.

YARBROUGH, D. B., SHULHA, L. M., HOPSON, R. K., y CARUTHERS, F. A. (2011) *The program evaluation standards: A guide for evaluators and evaluation users* (3rd ed.) (Thousand Oaks, CA: Sage, OMS).

Resumen:

Crterios para una intervencin de calidad con jvenes en dificultad social

El presente artculo versa sobre la definicin de unos criterios de calidad mnimos en la intervencin profesional en ocio, formacin y empleo con jvenes en dificultad social para el establecimiento de buenas prcticas. Es resultado de una investigacin que se basa en la metodologa cualitativa y, ms en concreto, en la Tcnica Delphi como estrategia de recogida de informacin. Esta tcnica parte de la consulta a expertos y profesionales que emiten sus opiniones de manera clica acerca del tema a tratar hasta que llegan a un consenso. En la recogida de informacin han participado profesionales de diferentes entidades y distinta formacin: Trabajo Social, Educacin Social, Psicologa, Pedagogia... Para el diseo de los diferentes instrumentos de recogida de informacin implementados en cada una de las rondas, as como para la definicin de las dimensiones de anlisis, nos hemos basado en las aportaciones que estos expertos de todo el territorio espaol nos han proporcionado con relacin a dicha temtica, respetando su anonimato durante todo el proceso.

El resultado de esta investigacin servir de referencia para todas las Comunidades Autnomas y puede ser utilizado como gua para la organizacin, planificacin y evaluacin de la intervencin social, destinada a este colectivo especialmente vulnerable.

Descriptor: Criterios de calidad, indicadores, intervencin social, juventud, exclusin social, tcnica Delphi.

Summary:

Quality criteria for an intervention with young people in social difficulty

This article deals with the definition of minimum quality criteria for professional intervention in leisure, training and work with young people in social difficulty, to establish good practices. It is the result of an investigation which is based on qualitative methodology and, more specifically, the Delphi technique as a strategy to collect information. This technique is based on the consultation of experts and professionals who issue their opinions cyclically on the subject to be treated until they reach a consensus.

In the collection of data, professionals have been involved from different organizations and different training: Social Work, Social Education, Psychology, Pedagogy ... For the design of the different instruments of data collection implemented in each of the rounds, as well as the definition of the dimensions of analysis, we have based on the contributions that these experts around Spain have given us regarding this issue, respecting their anonymity throughout the process.

The result of this research will serve as reference for all the autonomous communities and can be used as a guide for the organization, planning and evaluation of social intervention aimed at this particularly vulnerable group.

Key Words: Technical quality criteria, indicators, social intervention, youth, social exclusion, Delphi technique.