



**Universitat de les
Illes Balears**

Facultat de Filosofia i Lletres

Memòria del Treball de Fi de Grau

La Supervisión Profesional en Trabajo Social: Efectos sobre el Bienestar Profesional en Trabajadoras Sociales de Servicios Sociales Comunitarios de Mallorca

Elia Riche Bonet

Grau en Treball Social

Any acadèmic 2018-19

DNI de l'alumne: 43201198-E

Treball tutelat per la Dra. Joana Maria Mestre Miquel
Departament de Filosofia i Treball Social

S'autoritza la Universitat a incloure aquest treball en el Repositori Institucional per a la seva consulta en accés obert i difusió en línia, amb finalitats exclusivament acadèmiques i d'investigació	Autor		Tutor	
	Sí	No	Sí	No
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Paraules clau del treball:

Supervisión, Bienestar profesional, Trabajo Social, praxis, autocuidado.

Resumen

La supervisión es un recurso que promueve la calidad de vida de los profesionales que trabajan en la atención o ayuda a las personas. Ofrece crear un espacio de asesoramiento, revisión y reflexión de la praxis profesional que fomente el bienestar de los profesionales y, en consecuencia, la calidad de los servicios. Se desarrolla en diferentes formatos, tanto de manera individual como en grupo, a través de la figura del supervisor quien actúa como facilitador.

El presente trabajo pretende vincular la supervisión con el bienestar profesional percibido por los profesionales del ámbito social, y más en particular, de trabajadoras sociales que trabajan en Servicios Sociales Comunitarios de Mallorca (SSC).

El objetivo de la investigación es evaluar cómo influye y de qué manera contribuye la supervisión al bienestar profesional de las Trabajadoras Sociales. Para ello se lleva a cabo una investigación cualitativa que contrasta las diferencias más significativas entre las profesionales que han recurrido a este recurso y las profesionales que no.

De esta manera se pretende contribuir al conocimiento de esta práctica, así como de su contribución al bienestar profesional y a la mejora de la calidad de los servicios que se ofrecen en el ámbito del Trabajo Social.

Palabras clave:

Supervisión, Bienestar profesional, Trabajo Social, praxis, autocuidado.

Abstract

Supervision is a resource that promotes the quality of life of professionals who work in the care or assistance to people. It offers the creation of a space for advice, review and reflection on professional practice that promotes the well-being of professionals and, consequently, the quality of services. It is developed in different formats, both individually and in groups, through the figure of the supervisor who acts as facilitator.

This work aims to link the supervision with the professional welfare perceived by professionals in the social field, and more particularly, social workers working in Community Social Services of Mallorca.

The objective of the research is to evaluate how supervision influences and contributes to the professional well-being of Social Workers. To this end, qualitative research is carried out that contrasts the most obvious differences between professionals who have resorted to this resource and those who have not.

In this way, it is intended to contribute to the knowledge of this practice, as well as its contribution to professional well-being and to the improvement of the quality of the services offered in the field of Social Work.

Keywords:

Supervision, professional wellbeing, Social Work, praxis, self-care.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
1.1 Objetivos de la investigación	6
1.1.1 Objetivo general.....	6
1.1.2 Objetivos específicos	6
2. MARCO TEÓRICO.....	6
3. ESTADO DE LA CUESTIÓN.....	9
4. METODOLOGIA	11
4.1.Técnica utilizada	11
4.2.Muestra del estudio	12
5. HALLAZGOS Y DISCUSIÓN.....	14
6. PROPUESTAS DE MEJORA	19
7. Referencias bibliográficas	20
8. Anexos	21

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de fin de grado pretende evaluar si la supervisión profesional tiene un impacto positivo en el bienestar profesional de las trabajadoras sociales. A su vez, interesa conocer qué significados otorgan a esta práctica y de qué manera repercute en la calidad asistencial.

A consecuencia de la crisis económica la supervisión en el ámbito del Trabajo Social ha ido cada vez cobrando más interés debido a la insatisfacción laboral que se da en muchos de los profesionales dedicados a la relación de ayuda. La falta de recursos asociados a la insuficiente financiación y al volumen de trabajo conduce a elevados índices de estrés y desgaste profesional. Todo ello provoca un impacto negativo tanto en el bienestar de los profesionales, como en la calidad asistencial y en la manera de intervenir y responder a las diferentes problemáticas sociales.

Por ello, hoy en día la supervisión se presenta como un recurso necesario y valioso de autocuidado profesional. Un espacio que fomenta la revisión y la reflexión de la praxis profesional junto los sentimientos y emociones que la acompañan. De esta manera centra la atención en potenciar el bienestar profesional y prevenir situaciones de desgaste o Burnout.

Cuartero (2018) en su tesis señala que existe poca literatura con base empírica sobre el papel del autocuidado en cuanto a su papel preventivo y de bienestar de los/as trabajadores/as sociales. Por lo que en esta investigación se pretende aportar más conocimiento sobre los efectos que tiene la supervisión profesional en las trabajadoras sociales de los SSC.

Además, tal y como señala Mestre “El conocimiento y evaluación de la situación de bienestar profesional de las trabajadoras sociales, así como las estrategias de afrontamiento que llevan a cabo las profesionales, es la clave para el desarrollo de programas de prevención e intervención adecuados que repercutan en un mejor bienestar de las profesionales” (2015, p.129).

1.1 Objetivos de la investigación

1.1.1 Objetivo general

- Conocer la influencia de la supervisión en el bienestar profesional percibido por las trabajadoras sociales de los SSC.

1.1.2 Objetivos específicos

- 1- Investigar el grado de satisfacción profesional percibido por las trabajadoras sociales que han realizado supervisión profesional.
- 2- Evaluar qué cambios ha producido haber realizado supervisión en la intervención profesional.
- 3- Analizar las diferencias entre las profesionales que participan (o han participado) en procesos de supervisión y las profesionales que no han realizado supervisión.

2. MARCO TEÓRICO

En referencia al origen y al nacimiento de la supervisión profesional Puig (2010) describe cómo la evolución de la supervisión, como práctica profesional, se fue desarrollando paralelamente al progreso teórico práctico y a las transformaciones del Trabajo Social en Estados Unidos.

Tal y como explica Fernández (1997) estas primeras prácticas se vieron influenciadas en aquel momento por el psicoanálisis, el cual actuó como modelo de referencia y también por las primeras prácticas de supervisores en otros ámbitos como la psiquiatría y otras áreas de la salud.

Fue en los años 20 y 30 tal y como recoge la doctora Puig (2010) cuando por primera vez aparece el término de supervisión en algunas publicaciones en Estados Unidos y en el libro publicado por Virginia Robinson “Supervision in Social Work”.

La supervisión en Europa no llegó hasta el año 1945 cuando se reconoció el “casework” como método de intervención. Estas primeras prácticas se dieron sobretodo en Inglaterra y Alemania y fueron extendiéndose a otros países centroeuropeos. A partir de este momento la supervisión se ha desarrollado de manera distinta en todos ellos, teniendo diferente repercusión y evolución.

En España, el interés por esta práctica no se inició hasta la década de los 80 cuando se desarrollaron las primeras prácticas, principalmente en el área educativa. En el ámbito del Trabajo Social se empezó a desarrollar con la creación de las primeras Escuelas de Trabajo Social, hecho que impulsó la evolución y posterior desarrollo de la Supervisión. Tal y como señala Hernández (1999) se empieza a perfilar un nuevo campo de práctica y reflexión que lleva a las primeras publicaciones de autores españoles. Hernández (1990) refiere que estas circunstancias se vieron influenciadas por la democratización del país y la implantación del Estado de Bienestar con las reformas educativas que ello conllevó. Todo ello permitió que por fin se implementaran los Servicios Sociales y que la diplomatura en Trabajo Social se hiciera oficial. Aún así no es hasta los años 90 cuando la supervisión empieza a ser más reclamada por los profesionales de los ámbitos de ayuda.

Gracias a ello, hoy en día, la práctica de supervisión se encuentra en muchos de los planes de estudio de los grados universitarios destinados al área social, educativa y de la salud.

Dos de los autores que más han publicado sobre Supervisión profesional Puig (2009) y Hernández (1999) coinciden en que esta práctica nace desde la necesidad de mejora del bienestar profesional de los profesionales vinculados a la atención a las personas y a la relación de ayuda. Tal y como señala Puig (2009), la supervisión se ejerce en diferentes ciencias humanas, sociales, psicológicas y en los campos de la educación y la salud.

Puig define la supervisión profesional como “un trabajo sobre el trabajo, un meta-trabajo que se sitúa en la interfaz entre el aprendizaje, la formación, la educación y el apoyo en una organización o institución.” (2011, p.48). La autora señala que esta definición “abandona toda idea de control y da paso a una supervisión centrada en la revisión reflexiva de las intervenciones sociales o socioeducativas” (2011, p.49).

La supervisión como un sistema de reflexión de la praxis profesional se centra sobre todo en la interacción, ayudando a los profesionales a tomar distancia de sus propias implicaciones en el devenir y actuar de los servicios en los que trabajan (Hernández, 1999).

Es en este espacio y esta distancia es cuando el profesional puede evaluar sus intervenciones y tomar consciencia de los ajustes que debe realizar, en forma de nuevos objetivos o nuevas estrategias que posibiliten tanto la calidad de los servicios que se ofrecen como el bienestar profesional.

Tonon, Robles y Meza (2004) definen la supervisión como “Un proceso teórico metodológico que se despliega en dos espacios: el ejercicio profesional y la formación académica.” (p.15), y establecen como objetivos el aprendizaje de nuevos conocimientos y habilidades, así como la reflexión acerca del impacto efectivo y emocional que genera en el supervisado la atención a la actuación profesional.

Según refiere Hernández (2008) la supervisión cumple tres objetivos gracias a la orientación, la formación y el apoyo, que son “mejorar la relación con los clientes, descubrir los obstáculos en el ejercicio de la profesión y colocar a la persona en el centro del ejercicio profesional” (p. 61).

Esta práctica de autocuidado puede darse de diferentes formas y modalidades, puede ser externa o interna dependiendo de si el supervisor tiene un vínculo con la institución contratante o, por el contrario, puede ser un agente externo a la entidad. Puede presentarse de forma individual o grupal y en el caso de ser grupal, puede ofrecerse de manera colectiva o en equipo.

La supervisión, es conducida por un profesional (el supervisor) que no tiene un vínculo con la entidad o institución contratante y que se ha formado para tal acción. Este tipo de supervisión es la denominada externa o especializada y es en la que se enmarca el presente trabajo. El supervisor al ser externo y no encontrarse implicado en las relaciones de la institución contratante, puede realizar mejor un análisis de la situación y ofrecer una perspectiva diferente.

En esta investigación, donde el objetivo principal es conocer la influencia de la supervisión en el bienestar profesional de las trabajadoras sociales, encontramos necesario explicar el concepto de bienestar profesional. Mestre (2015) considera que la conceptualización del bienestar profesional debe entenderse desde la multidimensionalidad (físico, psíquico, social, cultural, económico, etc.) analizando el Bienestar Profesional desde una visión amplia que implique el análisis de condicionantes (emociones, actitudes, motivaciones, capacidades, condiciones laborales, etc.) que inciden en cada uno de los sistemas (persona, familia, amigos, organización laboral, equipo de trabajo, etc.) que interaccionan con la profesional.

Puig (2009) constata que la supervisión contribuye al bienestar de los profesionales y a la prevención del desgaste y el estrés; señala que “La supervisión esclarece vínculos, contiene y da forma a las capacidades profesionales, y proporciona apoyo a nivel

emocional y de seguridad, lo que favorece la calidad. Es un espacio de descubrimiento complementario al apoyo recibido por el equipo” (p. 286).

Según refieren Berasaluze y Ariño (2014) entre distintas finalidades la supervisión contribuye a la satisfacción y bienestar profesional-personal, además de facilitar la superación de prejuicios o estereotipos que apuntalan el mantenimiento de un *status quo*.

3. ESTADO DE LA CUESTIÓN

En esta investigación se pretende analizar la supervisión en el marco del bienestar profesional percibido por las Trabajadoras Sociales de los Servicios Sociales Comunitarios básicos de Mallorca. Estos se regulan a través de la Ley 4/2009 de Servicios Sociales, según la cual los Servicios Sociales Comunitarios son el primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales y constituyen el punto de acceso inmediato a ellos.

Esta Ley autonómica fue promulgada a consecuencia de la falta de una ley estatal que reconociera la universalidad en el acceso a los servicios sociales y que respondiera a las dificultades en el acceso a los recursos por parte de la ciudadanía de las Illes Balears.

La Ley prevé por primera vez la aprobación de carteras de servicios y tiene por objeto regular y ordenar el sistema de servicios sociales de les *Illes Balears*. De esta manera pretende promover y garantizar el acceso universal y contribuir al bienestar y a la cohesión social; así como configurar un sistema de servicios sociales que dé respuesta a las necesidades de las personas, potenciando su autonomía y calidad de vida.

Así, el sistema público de servicios sociales se organiza en Mallorca en forma de red coordinada que se estructura en Servicios Sociales Comunitarios (básicos y específicos) y Servicios Sociales especializados. Esta red de Servicios Sociales de atención pública está formada por las entidades, servicios y centros de Servicios Sociales de las Islas Baleares acreditados por las diferentes administraciones para la gestión de las prestaciones reflejadas en la Cartera básica de Servicios Sociales.

Según la Ley 4/2009 de Servicios Sociales, los Servicios Sociales Comunitarios son el primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales y constituyen el punto de acceso inmediato a los Servicios Sociales.

Por lo que se contempla en el artículo 13 de la Ley 4/2009, del 11 de junio de Servicios Sociales de las Islas Baleares los Servicios Sociales Comunitarios básicos:

Se desarrollan desde los centros de Servicios Sociales polivalentes, mediante equipos multidisciplinares, integrados por el personal profesional necesario para cumplir sus funciones, con la estructura directiva y de apoyo técnico y administrativo que se establezca por el reglamento.

A través de las investigaciones de Mestre (2013) y Puig (2009) identificamos que las características que presentan las condiciones de trabajo en el ejercicio profesional de las Trabajadoras Sociales (TS), en general no fomentan el bienestar profesional ni la calidad de la atención a las personas. Es en este sentido cuando se detectan situaciones de desgaste o lo que también denominamos “burnout” relacionados con la falta de recursos, materiales y profesionales en materia de servicios sociales. En el caso de Mallorca se reflejan sobretodo en los servicios sociales comunitarios, los cuales son la puerta de entrada a los Servicios Sociales. Los ratios de personal establecidos, así como los déficits de financiación destinados a Servicios Sociales afectan al bienestar de las trabajadoras sociales.

Por lo que se refiere al modelo de financiamiento que se regula a través del artículo 70 de la Ley 4/2009 este debe garantizar a los ciudadanos el acceso universal a las prestaciones, que también debe garantizar la calidad. Debe permitir la estabilidad y la sostenibilidad en la prestación de los servicios, así como facilitar la planificación para cubrir las necesidades sociales e impulsar la inversión en la mejora continuada de los sistemas de prestación y de los servicios correspondientes.

El financiamiento de los Servicios Comunitarios Básicos proviene de las aportaciones siguientes:

- Del Ministerio competente en materia de servicios sociales
- Del Govern de les Illes Balears.
- De los presupuestos de las entidades locales (Consells Insulars y ayuntamientos).
- De las personas usuarias (con la necesidad de regularizar y homogeneizar).

En cuanto a las ratios mínimos de personal que se establecen en el Decreto 48/2001 acordados en Conferencia Sectorial de día 31 de octubre de 2018, las entidades locales deben llevar a cabo la equiparación de las figuras profesionales que forman parte de los

Servicios Sociales Comunitarios Básicos en los niveles y en los ratios que en este Decreto se establecen.

Cada unidad de trabajo social debe estar integrada, como mínimo por los profesionales siguientes: Trabajador o Trabajadora Social, Trabajador o Trabajadora familiar, Educador o Educadora Social y auxiliar administrativo o administrativa (Decreto 48/2011, art. 10).

Los ratios que se establecen son los siguientes:

- 1 Trabajador/a Social por 7.500 habitantes.
- 1 Educador/a Social por 7500 habitantes.
- 1 Auxiliar Administrativo/a por 10000.

Tal y como menciona Mestre (2013) algunos SSCP de Mallorca no cuentan con el equipo profesional que regula la Ley 4/2009 de servicios sociales en las *Illes Balears*, ni los ratios recomendados en el *Pla Estratègic de Serveis Socials* elaborado por el IMAS (2010).

Mestre (2013) resalta como condicionante dificultador del bienestar profesional la falta de estructura de Servicios Sociales Comunitarios (inaplicación de la normativa, no se cumplen los ratios, falta de recursos reconocidos en la Cartera Básica de Servicios Sociales, heterogeneidad de presupuesto, proyectos, servicios...). Así como la reducción de presupuestos destinados a servicios sociales y la rescisión de profesionales.

Todo ello nos conduce a poner énfasis en la necesidad de autocuidado de las profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios, a través de prácticas como la supervisión profesional. El autocuidado, según los resultados de la investigación de Mestre (2013), es un recurso profesional que facilita la labor y el desempeño profesional al mismo tiempo que promueve el bienestar profesional.

4. METODOLOGIA

4.1. Técnica utilizada

La realización del presente trabajo se ha llevado a cabo mediante una investigación cualitativa a través de entrevistas semiestructuradas. Estas han sido diseñadas de acuerdo al objetivo principal del presente estudio, de manera que a través de ellas se ha intentado conocer si existe una relación entre la participación en procesos de supervisión y el bienestar profesional de las trabajadoras sociales.

El estudio, siguiendo la línea de Mestre (2013), se enfoca desde una perspectiva sistémica, de esta forma abordamos la investigación teniendo en cuenta que la persona o grupo no son fenómenos aislados, si no que forman parte de diversos sistemas que se interrelacionan y que por tanto también debemos tener en cuenta. Por ello durante la entrevista analizamos tanto los elementos personales como ambientales que condicionan el bienestar profesional de las participantes.

4.2.Muestra del estudio

La selección de las participantes es no probabilístico, intencional y teórico. La muestra se basa en unos criterios de selección relacionados con el marco teórico que limitan la muestra a través de unas condiciones que deben reunir las entrevistadas. Estas condiciones son las siguientes:

- ◇ Trabajadoras Sociales que desarrollen su profesión en SSC de Mallorca.
- ◇ Que estén activas en el momento que se realice la investigación.
- ◇ Que tengan una experiencia mínima de 2 años ejerciendo la profesión.
- ◇ Que hayan realizado supervisión profesional.
- ◇ Que no hayan realizado supervisión profesional.

Una vez establecidos estos criterios de selección, se identificaron 4 participantes de las cuáles dos habían realizado supervisión profesional y dos no. La selección de estas cuatro participantes tiene por objeto una comparación de los condicionantes en referencia a la supervisión que han influido en el bienestar profesional de cada una de ellas en el mismo contexto laboral.

De esta manera se pretende contrastar la información y conocer las diferencias entre las dos experiencias directamente relacionadas con el bienestar profesional.

Después de constituir la muestra solicitamos la colaboración siguiendo el siguiente procedimiento:

1.- Contacto via e-mail con las participantes preseleccionadas para solicitar su colaboración en la investigación y acordar día y hora para la realización de la entrevista individual..

2.- El día de la entrevista y previo a esta, la investigadora solicitó el consentimiento explícito de las participantes en la investigación, se les informó del propósito de la

investigación y de la confidencialidad de los datos. Firmaron el consentimiento informado donde se les explicaba a las participantes que, el objetivo de la entrevista es la recogida de la información mediante la grabación en audio para generar datos que aumenten el conocimiento del objeto de estudio. La investigadora facilitó a las participantes una copia del consentimiento informado (Anexo 2)

3- Se informó que una vez transcrita y analizada la entrevista se procedería a la eliminación del audio.

A continuación se exponen un listado de las preguntas que han guiado el desarrollo de las entrevistas semiestructuradas que se realizaron a las participantes:

Preguntas para las participantes que SÍ han realizado supervisión
--

¿Cuántos años llevas ejerciendo la profesión de Trabajo Social?, ¿Y en SSC?

¿Qué recursos utilizas para mejorar tu bienestar profesional?

¿Has realizado supervisión alguna vez desde que ejerces la profesión de trabajo social?

¿Cómo era?, ¿Qué tipo de supervisión? (supervisión externa o interna), ¿Con qué frecuencia?

¿Cuáles son los cambios más significativos que ha producido haber realizado supervisión en tu ámbito laboral?

¿De qué manera ha influido en el bienestar profesional?

¿De qué manera ha influido en la calidad del servicio y la atención a las personas?

Describir, si es posible, una experiencia de cambio.
--

En general ¿Cómo percibes la satisfacción laboral en el ámbito del trabajo social?
--

Preguntas para las participantes que NO han realizado supervisión

¿Cuántos años hace que ejerces como Trabajadora Social?, ¿Y como Trabajadora Social en SSC?

¿Cómo percibes tu bienestar profesional en tu contexto laboral?

A nivel personal, ¿Qué recursos utilizas para mantener o mejorar tu bienestar profesional?

¿Has realizado supervisión profesional?

¿Te has planteado en algún momento realizar supervisión?

¿Consideras que podría facilitarte?, ¿Qué cambios crees que podría generar el hecho de realizar supervisión?

¿Realizas algún otro tipo de práctica de autocuidado profesional?, ¿Cuál?

¿Conoces a alguna compañera o compañero de la profesión que haya realizado supervisión?, Y ¿Conoces cuál ha sido su experiencia?

En general, ¿Cómo percibes la satisfacción laboral en el ámbito del trabajo social?

¿Cómo crees que podría mejorar?

¿Cómo sería para ti un entorno profesional ideal?

5. HALLAZGOS Y DISCUSIÓN

En este punto se pretende elaborar una descripción de los resultados cualitativos obtenidos en la investigación a través de las entrevistas semiestructuradas. En base a las aportaciones y las percepciones subjetivas de las participantes se describe la influencia de la supervisión en el bienestar profesional de las Trabajadoras Sociales.

A través de la transcripción y el análisis de las cuatro entrevistas se ha realizado una síntesis de la información y posterior interpretación de los datos obtenidos. Se ha optado por mantener el anonimato de las participantes, así como su puesto de trabajo. Por ello

usamos la referencia: TS seguido del número, el cual refleja el orden en el que se realizaron las entrevistas.

En la investigación se ha seleccionado una muestra de un total de 4 participantes. Se trata de cuatro mujeres, todas ellas Trabajadoras Sociales de Servicios Sociales Comunitarios de Mallorca y con una experiencia profesional mínima de 2 años.

Tabla 1: Representación de la muestra seleccionada.

Sujetos entrevistados	Lugar de trabajo	Supervisión	Años de ejercicio profesional
TS 1	Municipi A	NO	24
TS 2	Municipi B	SI	22
TS 3	Municipi C	SI	6
TS 4	Municipi C	No	18

Fuente: Elaboración propia.

La síntesis de la información se ha realizado mediante agrupaciones de unidades de significado extraídas de las percepciones que han aportado las participantes de la investigación. Estas unidades giran en torno a unos ejes sobre los cuáles se ha realizado la interpretación y que son los siguientes:

- Percepción del bienestar profesional.
- Significante y atribuciones de la supervisión.
- Efectos de la supervisión en las profesionales.
- Influencia de la supervisión en el bienestar profesional.

Estas agrupaciones, además de permitir estructurar el análisis de lo expuesto en las entrevistas, también han permitido analizar las diferencias más significativas entre las participantes que han realizado supervisión versus las que no.

Si bien se ha identificado que las trabajadoras sociales que sí han realizado supervisión muestran un mayor bienestar profesional, cabe señalar que también coinciden en la necesidad de establecer este recurso de manera fija y continuada. “És necessari un espai fixe i continuat on poguem treballar totes aquestes coses. I que no sigui un favor [...] Que se destini una part des pressupost a pagar aquest espai amb un supervisor extern seria lo ideal” (TS2, 4). Aunque los efectos positivos después de haber participado en un proceso

de supervisión son evidentes, las TS coinciden en que si este recurso no se mantiene en el tiempo es fácil volver a caer en el desgaste profesional. Por ello exponen la necesidad de un espacio fijo de supervisión donde poder trabajar aspectos necesarios que potencien el bienestar profesional.

En cuanto a los significantes que otorgan a la supervisión, todas (inclusive las que no han realizado nunca) se refieren a ella como un recurso muy valioso y necesario en el ámbito del trabajo social.

Las participantes que han realizado supervisión describen los siguientes beneficios que proporciona en su práctica profesional:

Tabla 2: Beneficios que proporciona la supervisión según las percepciones de las participantes

Mayor cohesión con el equipo
Mayor autoconocimiento y confianza en uno mismo
Incorporación de herramientas de autocuidado
Mejora en la relación con los usuarios
Mayor autonomía
Mejora de la gestión de las emociones
Mejora en la resolución de conflictos

Fuente: propia

Las TS también afirman como, secundariamente, los efectos positivos de la supervisión se aplican y tienen un impacto beneficioso en su vida personal, en el sentido de que lo perciben como un efecto colateral del bienestar profesional. Ambas también coinciden en que, si bien la supervisión interna y de equipo es positiva, es necesario que la supervisión sea externa y especializada, con un supervisor que ofrezca una visión neutra e imparcial respecto a la institución contratante “Si tu me dius de l’1 al 10, joestic a un 3 en aquesta supervisió que feim nosaltres, que no és especialitzada. Podríem estar a 10 amb una supervisió externa. Hauríem de fer una supervisió externa cada més almanco” (TS2, 4).

La atribución más importante es que la calidad asistencial se ve enormemente reforzada por la supervisión profesional debido a todos los efectos positivos anteriormente mencionados. Las TS exponen que el hecho de participar en estos espacios, con el autoconocimiento y reflexión que ello conlleva, fomenta la capacidad empática y el posicionarse más en la figura de acompañamiento ante los usuarios. A su vez, los vínculos

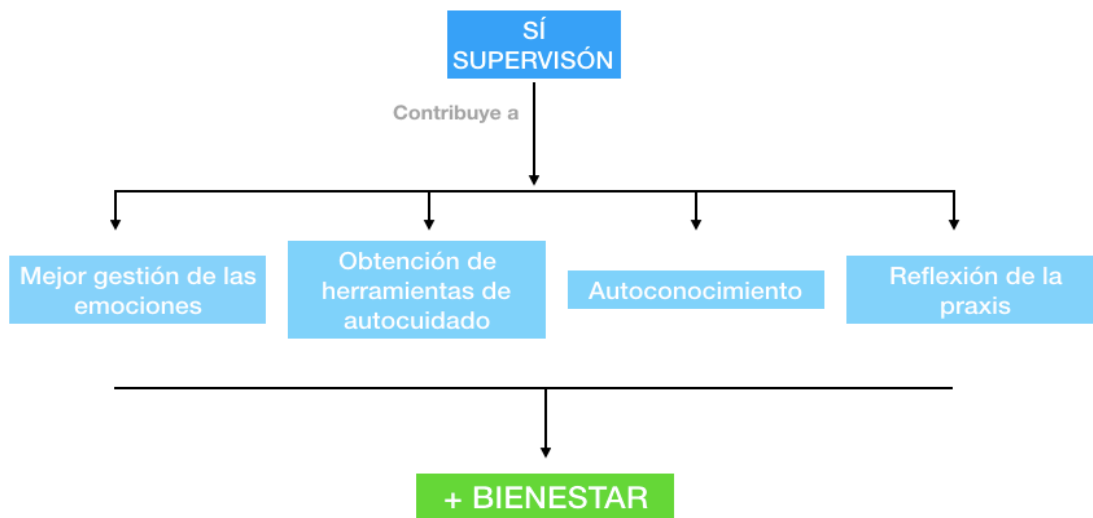
que se crean son más buenos y contribuyen a intervenciones y procesos con los usuarios más positivos.

Otro punto a destacar es que todas las entrevistadas coinciden en que el desgaste profesional se da a consecuencia de la gran exigencia técnica e institucional (burocrática) que conlleva la profesión y no tanto por la parte de intervención con las personas usuarias. Es más, las TS manifiestan que es precisamente esta cara de la profesión, la más relacional, la que les proporciona bienestar y por tanto la que les previene del desgaste o burnout profesional “He de dir que a mi el que em desgasta més és a nivell institucional, per les exigències que venen de la teva pròpia institució o d’altres, no tant amb l’usuari. A mi l’usuari no em desgasta, tot el contrari, em cura del desgast.” (TS1, 7). Todas describen un contexto laboral donde las condiciones laborales establecidas, por ejemplo en cuánto a los ratios de personal o los déficits presupuestarios, dificultan el desarrollo óptimo de su profesión. Esta realidad es la que fomenta la necesidad y la demanda de espacios de supervisión u otros recursos de autocuidado.

Los elementos comunes que surgen en las participantes que no han realizado supervisión giran en torno a dos ejes principales: Sobrecarga de trabajo (sobretudo a nivel burocrático y relacionado con los ratios de profesionales establecidos) y falta de espacios de reflexión y autocuidado profesional “Hi ha molta feina de taula que et menja bastant, tenim uns ratios molt grossos. Molta gent i això suposa molta feina” (TS3, 1). En consecuencia, muestran un índice más elevado de desgaste y, por tanto, carencias significativas en su bienestar profesional. Además, en cuanto a la percepción del bienestar profesional en el ámbito del Trabajo Social, todas las entrevistadas refieren percibir más desgaste que satisfacción y bienestar profesional “Jo crec que els treballadors socials, els educadors, els psicòlegs arriba un punt que necessitam desconectar, o canviar de feina, de centre, fer un canvi en definitiva [...] Tenim molta més facilitat de desgast. Cadascú en el seu ritme però és esgotador” (TS4, 2).

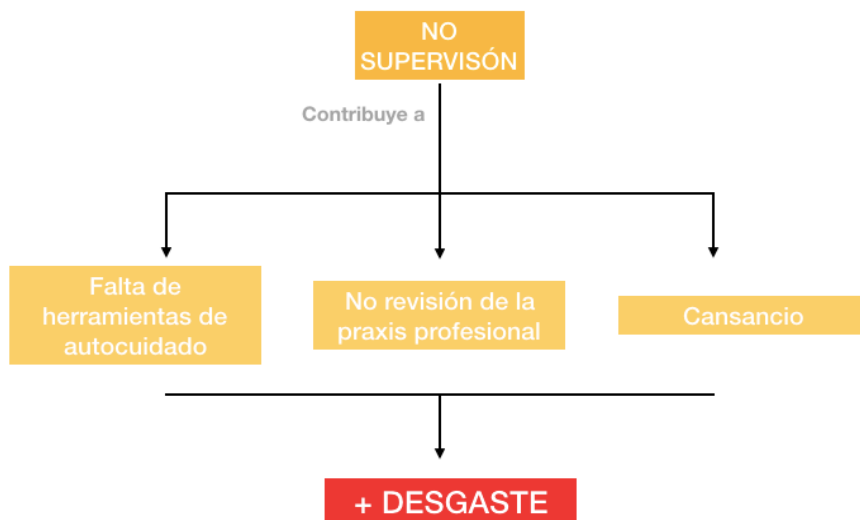
Por tanto, haciendo referencia a uno de los objetivos de la investigación, se observa que las diferencias más significativas entre haber realizado o no supervisión giran en torno a un aspecto principal: el bienestar profesional. Las TS que sí han realizado supervisión describen que actualmente perciben mayor Bienestar Profesional. En el siguiente esquema se muestran las principales diferencias:

Figura 1: Efectos de la supervisión profesional.



Fuente: propia.

Figura 2: Efectos de la falta de supervisión profesional.



Fuente: propia.

Coincidiendo con las investigaciones de Mestre (2013) y Puig (2009), las participantes consideran que la práctica de supervisión conlleva un claro aumento del bienestar profesional, el cual actúa de factor de protección contra el desgaste profesional y, contribuye a su vez, a la mejora de la atención a las personas y a la calidad asistencial de los servicios.

6. PROPUESTAS DE MEJORA

Aunque podemos afirmar que se observa un alto interés hacia este recurso por parte de las participantes, también se ha constatado que la supervisión profesional tiene todavía un largo camino por recorrer. Se observa que, actualmente, esta práctica sigue siendo un recurso poco utilizado en el ámbito del Trabajo Social. En general, las instituciones, no contemplan ofrecer espacios de supervisión como un derecho fundamental preventivo y de autocuidado de las/los trabajadoras/as sociales. Del mismo modo, se constata, que puede ir relacionado con una falta de comprensión hacia la profesión de Trabajo Social y todo lo que ella conlleva a nivel personal, relacional y profesional.

Así como afirman Radey y Figley (2007), para ayudar a los demás uno debe cuidarse a sí mismo. Y para ello es necesario aprender a hacerlo a través de prácticas de autocuidado como es la supervisión profesional. Por ello se proponen algunas propuestas de mejora:

- ◇ Apostar por la supervisión profesional en todos los equipos de profesionales de Servicios Sociales.
- ◇ La creación de normativas que recomienden y apoyen la realización de supervisión profesional como garantía de calidad en los equipos de profesionales de Servicios Sociales
- ◇ Incrementar la dotación económica/presupuestaria destinada al autocuidado de los profesionales a través de la supervisión.
- ◇ Potenciar el conocimiento de la supervisión, en el sentido de seguir investigando y aportando resultados concretos sobre el impacto que tiene la supervisión en el bienestar de los profesionales.
- ◇ Concienciar a la sociedad sobre los beneficios de la supervisión profesional en ámbitos profesionales vinculados a la relación de ayuda.
- ◇ Implementar la supervisión en todos los planes de estudio de los Grados universitarios vinculados a la relación de ayuda y la atención a las personas.

En definitiva, se encuentra necesario que se reconozca el papel fundamental que tiene la supervisión profesional como práctica de autocuidado frente a la prevención del desgaste y el fomento del bienestar profesional.

7. Referencias bibliográficas

Berasaluze, A., & Ariño, M. (2014). De la supervisión educativa a la profesional. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1), 103-113.

Cuartero-Castañer, M. E. (2018). *Estudio sobre la prevalencia del desgaste por empatía (compassion fatigue) en los/as trabajadores/as sociales de los centros de servicios sociales de Mallorca (Tesis doctoral)*. Universitat de les Illes Balears.

Fernández, J. (1997). *La supervisión en el trabajo social*. Barcelona: Paidós.

Hernández, J. (1999). *La supervisión: calidad de los servicios. Una oportunidad para los profesionales de ayuda*. Pamplona: Eunate.

Hernández, J. (2008). La supervisión en España: desarrollo y perspectivas de futuro. *Políticas Sociales en Europa*, 23, 55-74. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2595734>

Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS). (2010). *Plan Estratégico de Servicios Sociales de Mallorca*. Illes Balears.

Ley 4/2009, de 11 de junio de servicios sociales de les Illes Balears. *Botletí Oficial de les Illes Balears*, de 18 de junio de 2009, núm 89, pp. 5-28. Recuperado de <http://boib.caib.es/pdf/2009089/mp5.pdf>

McFadden, P., Campbell, A., y Taylor, B. (2015). Resilience and Burnout in Child Protection Social Work: Individual and Organisational Themes from a Systematic Literature Review. *British Journal of Social Work*, 45(5), 1546-1563. doi:10.1093/bjsw/bct210

Mestre-Miquel, J. M. (2015). *Percepción del bienestar profesional de las Trabajadoras Sociales de los Servicios Sociales Comunitarios de Mallorca (Tesis doctoral)*. Universidad Pública de Navarra.

Puig, C. (2005). "El malestar de los profesionales, el agotamiento y la importancia de la supervisión". *Trabajo social y salud*, 50, 11-26.

Puig, C. (2008). La intervención social: más allá del recurso y más cerca del vínculo. *Servicios sociales y política social*, 82, 9-27.

Puig, C. (2009). *La supervisión en la intervención social. Un instrumento para la calidad de los servicios y el bienestar de los profesionales* (Tesis Doctoral). Universitat Rovira i Virgili

Puig, C. (2011). Trabajo Social y supervisión: un encuentro necesario para el desarrollo de las competencias profesionales. *Documentos de Trabajo Social . Revista de Trabajo social y Acción Social*, 49, 47-73.

Radey, M., y Figley, C. (2007). The Social Psychology of Compassion. *Clinical Social Work*.

Tonon, G.; Robles, C.; y Meza, M. (2004): *La supervisión en trabajo social. Una cuestión profesional y académica*, Buenos Aires: Espacio Editorial.

8. Anexos:

8.1. Síntesis de la transcripción de las entrevistas semiestructuradas:

- TS 1

Realizamos la entrevista a TS1 el día 22 de Mayo de 2019 en la sala de actas del ayuntamiento del municipio donde trabaja. La entrevista tuvo una duración de 50 minutos aproximadamente. La TS1 explicó que llevaba 15 años en el cargo de Trabajadora Social de CMSS y unos 24 en total ejerciendo la profesión de Trabajo Social. En este caso la TS 1 es una de las participantes que no ha realizado supervisión, aunque señaló que le parece un recurso muy necesario y en el cual le gustaría participar. Refirió en varias ocasiones sentirse sola en el cargo de TS y explicó que lleva años de lucha intentando tener un equipo más consolidado en el que hubiera otra TS. Culpabilizó a los políticos de no tener en cuenta las necesidades de la profesión y de establecer unos ratios mínimos de profesionales que no se ajustan a la realidad ni al volumen de trabajo que hay en los CMSS:

El problema que hay es que cuando se establecieron los ratios, el gobierno solo se ha basado en la función propia de TS (que solo es una parte) pero no ha contemplado toda la parte de gestión, registro, coordinación, de toda la burocratización...

Según refirió la TS1 esta lucha constante por tener un equipo más consolidado le crea cierto malestar y cansancio. Explicó que utiliza espacios de formación como herramienta de autocuidado, sobretodo aquellas enfocadas a trabajar emociones. Su percepción respecto al bienestar en general de las trabajadoras sociales es más de malestar/desgaste. Aún así, señaló que en su caso ella se sentía cada vez más cerca del bienestar y que este le viene dado más por la parte de intervención con el usuario, la cual expuso ser la parte más gratificante de la profesión. Lo que desgasta, en su opinión, es toda la parte más institucional y burocrática; y la poca comprensión que hay hacia la profesión por parte de los políticos.

- TS 2

La entrevista a la TS 2 se realizó el día 24 de Mayo de 2019 en el Ayuntamiento del Municipio donde ejerce como trabajadora social de CMSS. La entrevista tuvo una duración de unos 50 minutos aproximadamente. La TS 2 explicó que lleva 22 años ejerciendo la profesión de TS y 5 años como TS de CMSS. En este caso la TS 2 sí que ha realizado supervisión. Se refirió a ella como una experiencia muy buena y necesaria. La definió como “un abrir de ojos” para empezar a tener en cuenta muchos aspectos de la profesión. La supervisión que realizó fue externa y refirió haber aprendido herramientas que ahora puede aplicar tanto a nivel personal como de equipo. Aún así, le gustaría que se implementara un espacio de supervisión dentro de la propia institución, que fuera fijo, constante y que se destinara una parte del presupuesto para financiarlo. Algunos de los cambios más significativos que refirió haber experimentado después de haber hecho supervisión son: mayor sentimiento de pertenencia, claridad de objetivos, un trato más humano en la intervención, más autoconocimiento, menor control sobre los usuarios y más acompañamiento, una visión más sistémica, mayor gestión de emociones... Sobretodo hizo hincapié en el cambio que se da en el trato y la intervención con el usuario:

El vínculo con el usuario ha cambiado mucho desde que he hecho supervisión. Si tu te trabajas, todo lo que haga el usuario estará bien hecho, en cambio si tu no te

trabajas tiendes a juzgar y a ejercer control sin saber detectar lo que realmente pasa.

En cuanto al bienestar profesional percibido la TS 2 manifestó sentirse en un punto medio, puesto que separa su labor en dos partes: una parte burocrática y otra de intervención social. Ella expuso sentir desgaste con la primera y bienestar con la segunda. Expuso que la falta de tiempo y de equipo relacionado con los ratios de personal y con el plan de financiamiento supone un desgaste importante. Aún así manifestó sentirse optimista y percibir que en el ámbito del trabajo social hay implicación y que por tanto hay más bienestar, ya que en su opinión son aspectos relacionados entre sí.

- TS 3

La entrevista de la TS 3 se realizó día 4 de Junio de 2019 en las instalaciones de CMSS del barrio donde tuvo lugar. La duración de la entrevista fue de 35 minutos aproximadamente. La TS 3 manifestó ejercer la profesión desde hace 6 años, de los cuales los últimos 5 ha trabajado como TS en los CMSS. En este caso la TS 3 sí había realizado supervisión. Expuso que había sido ofrecida por la propia institución y que tuvo lugar de manera puntual durante unas cuantas sesiones. Constató haber sacado mucho provecho a estas sesiones ya que aprendió herramientas para el autocuidado y la prevención del burnout, así como para afrontar distintas dificultades. A demás, definió la supervisión como un espacio de reflexión donde podías hablar de tus preocupaciones recibiendo soluciones muy prácticas.

Te pones una mirada más abierta que después te ayuda. Saber que tu no eres ninguna salvadora y saber hasta dónde puedes llegar. Ayuda a ubicarte en tu trabajo. Ayuda mucho.

Expuso que al volver de las sesiones su percepción había cambiado, se sentía mucho más abierta y con otra manera de afrontar las cosas. Aún así manifestó que al poco tiempo se te olvida un poco y que debería ser un recurso fijo:

Deberíamos tener una supervisión continuada, yo la incorporaría en el trabajo de manera trimestral.

En cuanto al bienestar profesional percibido la TS 3 refirió no haber llegado a una situación de desgaste pero sí que en ocasiones puntuales se había sentido “quemada” a

consecuencia del volumen excesivo de casos y de los ratios exigidos por ley. Según su percepción en general en el ámbito de trabajo social hay más desgaste que bienestar, sobretodo en las instituciones públicas que, según expuso, tienen menos recursos de autocuidado.

- TS 4

La entrevista con la TS 4 tuvo lugar día 6 de Junio de 2019 en las instalaciones de CMSS. La duración de la entrevista fue de 30 minutos aproximadamente. La TS 4 expuso llevar 18 años ejerciendo la profesión y 12 como TS en CMSS. En este caso la TS 4 no ha realizado supervisión aunque desde CMSS se les ha ofrecido en varias ocasiones. La TS 4 expuso que por motivos personales y por sobrecarga de trabajo no pudo realizarla. Aún así le gustaría poder apuntarse en un futuro ya que expuso que le parece un recurso útil, el cual ofrece una visión externa que suma y complementa.

Yo creo que sería beneficioso en muchos sentidos, a nivel profesional sobretodo, porque te da otras visiones que yo no tengo. A nivel personal porque a veces te llevas el trabajo a casa y la supervisión te ofrece herramientas para saber gestionarlo mejor.

En cuanto a su percepción de bienestar profesional, la TS 4 refirió que hay mucha carga de trabajo por lo que es necesario llevar el control de muchas cosas a la vez y de estar muy centrado. Expuso que en general su percepción es que hay un “burnout” importante dentro del ámbito de Trabajo Social, que hay mucha facilidad de desgaste y que llega un punto en la profesión en el que “necesitas desconectar o cambiar”. También manifestó que en su caso, la parte de intervención con el usuario es la que la salva del desgaste profesional pero que para mejorar el bienestar deberían reducir el número de casos con los que trabajan.

8.2. Consentimiento informado:

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Hoja informativa

Título de la investigación:

La supervisión en Trabajo Social: Efectos en el Bienestar Profesional de las Trabajadoras Sociales de los Servicios Sociales Comunitarios de Mallorca

Equipo investigador

Dra. Joana Maria Mestre Miquel. Profesora del departamento de Filosofía y Trabajo Social de la Universitat de les Illes Balears
Elia Riche Bonet. Alumna de Grado en Trabajo Social en la Universitat de les Illes Balears (UIB), Investigadora principal.

Descripción de la investigación y confidencialidad:

La investigación tiene por objetivo general conocer e investigar si existe una influencia por parte de la supervisión en el bienestar profesional percibido por las Trabajadoras Sociales. Trata de analizar e investigar cuáles son los aportes específicos que ofrece la supervisión y de qué manera afecta a la praxis cotidiana del Trabajo Social. También se pretende conocer las principales diferencias entre Trabajadoras Sociales que hayan realizado supervisión en algún momento de su trayectoria profesional y Trabajadoras Sociales que no.

Su colaboración consistirá en participar en una entrevista cualitativa que será realizada por la investigadora principal mencionada anteriormente en este documento. Esta entrevista será grabada y transcrita para poder realizar el análisis posterior de la información que nos facilite de acuerdo al propósito de este estudio (recogeremos sólo voz, no grabaremos video). Así mismo la investigadora tomará notas a lo largo de la entrevista para elaborar el Diario de campo. Los archivos que contengan la información recogida (oral y escrita) salvaguardarán el anonimato de las participantes. Ninguna información que revele su identidad se difundirá a nadie a menos que sea requerida legalmente.

Beneficios potenciales, perjuicios e inconvenientes

Su participación en la entrevista nos permitirá comprender mejor cómo afecta la supervisión en el Bienestar Profesional dentro del ámbito de Trabajo Social.

A partir de los datos obtenidos, elaboraremos un informe que constituirá el Trabajo Fin de Grado de la investigadora principal, alumna de cuarto curso de Grado de Trabajo Social de la Universitat de les Illes Balears (UIB).

La entrevista durará entre 30 y 45 minutos, dependiendo de la extensión de las respuestas. Los datos que nos facilite podrán ser utilizados, además de para elaborar los informes comentados anteriormente, para redactar artículos y comunicaciones a congresos, siempre respetando Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales. Si lo desea, recibirá un informe sobre los datos obtenidos. Sólo tiene que solicitarlo durante la realización de la entrevista o bien por e-mail a Elia Riche Bonet: 680658004 elia_rb@hotmail.com

Es importante que comprenda que:

- Negarse a participar en este estudio no supondrá ningún perjuicio profesional para usted.
- Su participación en este estudio es absolutamente voluntaria y, en caso de aceptar participar en el mismo, puede abandonarlo en cualquier momento.
- Los archivos que contengan la información recogida salvaguardarán el anonimato de los/as participantes.

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Toda la información de la investigación que aparece en esta página me ha sido explicada y las posibles dudas que tenía han sido resueltas. Soy consciente de mi derecho a no participar y a retirarme del estudio en cualquier momento. He comprendido que mi nombre y toda la información que me identifique será confidencial y que ninguna de esta información será difundida, excepto en situaciones en que así sea requerido por ley.

He comprendido que el propósito de esta investigación es conocer la influencia de la supervisión profesional en el bienestar profesional de las Trabajadoras Sociales.

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de Diciembre de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales he sido informada de que puedo ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de mis datos contactando con la alumna Elia Riche Bonet, alumna de Trabajo Social en la UIB, al teléfono 680658004 o bien mediante e-mail: Elia_rb@hotmail.com

En base a todo lo expuesto, acepto participar en este estudio de investigación y para que conste a los efectos oportunos firmo junto con uno de los miembros del equipo de investigación el presente formulario de consentimiento informado.

Nombre y apellidos del alumno/a _____ Firma _____

Nombre y apellidos de la persona participante _____ Firma _____

Fecha _____

8.3. Transcripción literal de las entrevistas

Adjuntado en la entrega a mano del presente trabajo de fin de grado.