



Centro de Orientación Familiar

C.O.F.

Estudio de RESULTADOS

1999 / 2019



1

Justificación

Presentamos en este trabajo el **Estudio de Resultados** realizada en el Área de Intervención del Centro de Orientación Familiar de Burgos. Recopilamos en él los estudios llevados a cabo, en distintas fases, desde 2006.

El objetivo de realizar periódicamente estos estudios es evaluar el grado de satisfacción y eficacia que nuestra intervención, para así poder ir mejorando la calidad de nuestro servicio con las familias. Pretendemos detectar los puntos fuertes y débiles que los usuarios del COF Burgos perciben, y así poder potenciarlos o mejorarlos para lograr la mejora continua del servicio.

2

ÁREA DE Intervención

Las dos áreas en las que se estructura el trabajo desarrollado desde el Centro de Orientación Familiar son:

- Área de Formación – Prevención
- Área de Intervención

El ámbito de esta Investigación de Resultados se lleva a cabo en el **Área de Intervención**. Se trata del área encargada de trabajar con la familia cuando ésta se pone en contacto con el COF Burgos para pedir ayuda ante dificultades concretas por las que está atravesando.

El **protocolo de actuación** que se realiza cuando la familia se pone en contacto con el COF para solicitar una ayuda es el siguiente:

- La llamada de teléfono (o en la sede si se presenta directamente) es recibida en primer lugar por alguna persona del equipo de acogida, que se pone en contacto con el técnico que coordina a los especialistas.
- Es el Orientador Familiar quien, en principio, comenzaría a intervenir con ella.
- Cuando lo considera oportuno el orientador deriva el caso a otro especialista. Estos profesionales son fundamentalmente, como refleja los datos publicados en las memorias, los psicólogos /terapeutas familiares. Y, en menor medida, los abogados, los psicopedagogos y otros profesionales.

Los datos obtenidos en este estudio de resultados sobre la satisfacción y eficacia del servicio recibido, se refieren fundamentalmente a la intervención llevada a cabo por el orientador y/o especialista que trabajó con el caso.

Según los datos obtenidos en la memoria de veinte años, 1999 – 2019, los orientadores han atendido una cuarta parte de los casos sin la necesidad de la intervención de especialistas. Los psicólogos han intervenido en dos tercios de los casos, el resto de especialistas en un siete por ciento.



3

Procedimiento



Los seguimientos han sido realizados a través de un cuestionario telefónico. Las llamadas fueron efectuadas por personas entrenadas para este fin.

Quienes realizaron el seguimiento no habían intervenido en el caso con el que se pusieron en contacto, para evitar la influencia que esto pudiera tener en la recogida de la información. Se utilizaron las notas que existían en los expedientes para obtener la información necesaria de cada familia.

Se han ido realizando diferentes fases de este Estudio de Resultados, hasta llegar en este trabajo a una muestra total de 280 familias.

2006	27	2013	41
2007	31	2016	27
2009	42	2018	38
2011	34	2019	11
2012	29		

Se han incluido en el estudio aquellas familias con las que se ha podido contactar, ha habido un 6 % de ellas que, tras varios intentos en diferente horario, no se logró hablar con ellas.

4

INSTRUMENTO DE Evaluación

El cuestionario de seguimiento utilizado para llevar a cabo la investigación consta de un total de diez preguntas, se puede consultar en el anexo.

Este instrumento ha sido adaptado del que se creó en la Universidad Pontificia de Salamanca dentro de la investigación de resultados realizada en el Master de Formación de Terapeutas Sistémicos: **“Un estudio sobre el proceso y el resultado de la terapia familiar breve”** Beyebach, M., Arribas, F. J., Sánchez, M., Herrero, M., Rodríguez Morejón, A. (1997)

Fue presentado en el III Congreso Europeo de Terapia Familiar. Barcelona, 2 de Octubre de 1997. Y publicada posteriormente en Temas de Psicología, 1998 (Salamanca: Publicaciones de la Universidad Pontificia) pags. 235-266.

En este estudio participó el Psicólogo Terapeuta Familiar que ha dirigido el presente estudio.

La creación de este instrumento se basó en los cuestionarios utilizados en estudios previos sobre terapia familiar (de Shazer y cols., 1986; de Jong y Hopwood, 1996; Riikonen, 1995).

5

Muestra



La población de la que se ha extraído la muestra han sido familias atendidas en el Área de Intervención del Centro de Orientación Familiar de Burgos.

El tiempo transcurrido entre la atención y el seguimiento ha sido, en la gran mayoría de los casos, en torno al año posterior a la última entrevista realizada. Ha habido una oscilación entre ocho meses (tiempo mínimo) y veinte meses (tiempo máximo)

Se pretende con esto asegurarnos que los cambios que se consiguieron durante la intervención, en caso de que los hubiese, persistan en el tiempo. Y a la vez reducir el riesgo de que la información obtenida esté sesgada por la lejanía temporal.

Del total de familias atendidas se desestimaron los que requirieron una sola entrevista (entendiendo que podrían ser abandono prematuro).

Los casos que cumplían estas primeras condiciones, en los distintos momentos en los que se han realizado los seguimientos, han sido un total de trescientos tres.

El contacto fue telefónico. Algunos de los teléfonos que teníamos en los expedientes eran inexactos o ya no correspondían con las personas que se atendieron.

El total de las familias con los que finalmente se ha podido hablar han sido doscientos ochenta y cuatro. Sólo cuatro personas rehusaron contestar el cuestionario.

La muestra consta consiguientemente de **doscientos ochenta casos**.

Han sido diversos los problemas motivo de consulta. Las demandas de las familias que solicitaron ayuda por situaciones en los que se requirió una intervención desde le COF, fueron los siguientes, como reflejan los datos de la memoria del XX aniversario, 1999 – 2019:

Problemas familiares	38 %
Problemas de pareja	43 %
Problemas relacionados con la separación o divorcio	4 %
Personal	9 %

6

Resultados



Desglosaremos los resultados a través de las respuestas obtenidas en cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

6.1. PREGUNTA GENERAL

Comienza el cuestionario con una pregunta abierta:

– “¿Cómo están ahora las cosas respecto de lo que les trajo a consulta?”

Es una pregunta muy general que no aporta datos cuantitativos pero permite una primera aproximación e introduce las siguientes cuestiones.

A modo de fotografía, algunas de las respuestas más significativas fueron:

- Muy bien, la situación ha mejorado.
- Parece que se ha solucionado el problema.
- Igual o parecido.
- Estamos unidos como una piña, nos damos apoyo moral.
- Regular, con altos y bajos.
- En su momento mejoró pero las cosas ahora están igual.
- Ha mejorado por ella misma
- Hemos tenido días, ahora parece que está mejor.
- Bien, mucho mejor. El problema ya pasó.
- Bien, hemos retomado la relación.
- Parecido, pequeña mejoría.

Las respuestas dadas en esta pregunta se cuantifican en la siguiente.

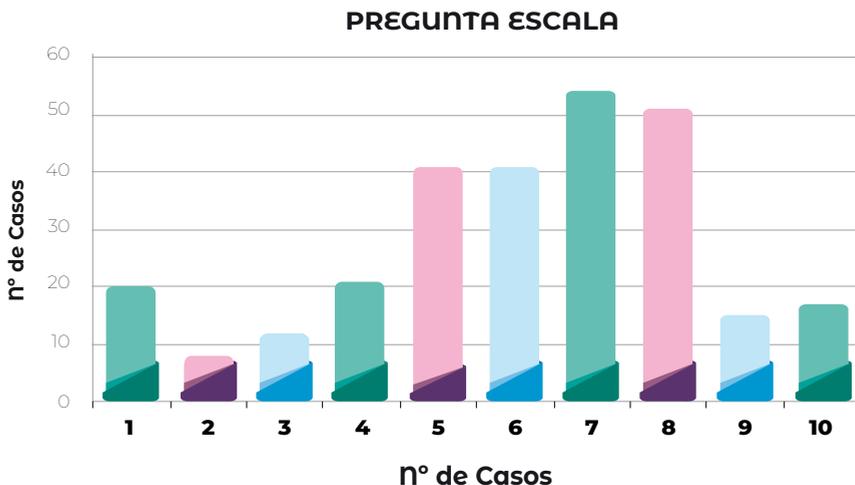
6.2. PREGUNTA ESCALA

La segunda pregunta es cerrada:

– “¿Cómo están ahora las cosas en una escala del 1 al 10 (donde 1 sería el momento en que los problemas que le trajeron al COF estuvieron peor, y 10 sería que estos problemas ya están totalmente resueltos)?”

Estas respuestas sí nos permiten recoger datos cuantitativos.

El objeto que estamos evaluando (el nivel de sufrimiento o de satisfacción) es claramente subjetivo, algo personal e íntimo. Se trata por lo tanto de la forma más eficaz de recoger datos sobre la situación que las familias están viviendo.



La media ha sido de 6,1, es la misma que resultó en la investigación de hace diez años.

Observamos que **el 78% de los casos se sitúan en un cinco o más**, dato en consonancia con lo obtenido en la siguiente pregunta. Estos son dos puntos más que los encontrados en la investigación realizada para el X aniversario.

Si excluimos los cuestionarios que han puntuado por debajo del cinco, que no les hemos sido útiles, la media llega a **7,04**, medio punto más de los datos de hace diez años.

Esta media se acerca mucho al nivel de satisfacción general en la que se valora la mayoría de la población.

6.3. RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA DURANTE LA INTERVENCIÓN

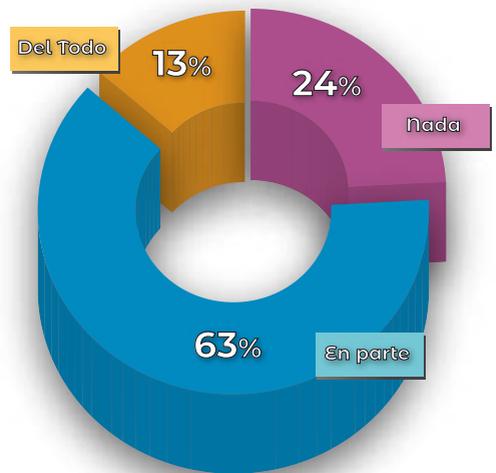
Esta pregunta se formula de la siguiente manera:

– “¿Se resolvió el problema durante las entrevistas que tuvo en el COF?”

Tiene tres opciones de respuesta: “del todo”, “en parte” o “nada”.

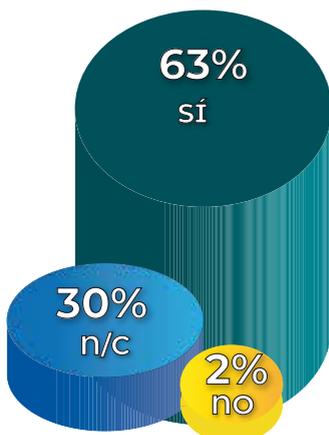
El **76%** de las familias atendidas considera que sus problemas **se resolvieron en todo o en parte** durante la intervención que se llevó a cabo en el COF.

Los porcentajes son prácticamente idénticos a los obtenidos en el estudio realizado a los diez años del funcionamiento del Centro.



6.4. MEJORÍA EN OTRAS ÁREAS

Esta pregunta pretende explorar si la mejoría obtenida a través de la intervención, se ha generalizado después de la atención recibida en el Centro de Orientación Familiar.



La formulación es:

– “¿Hubo mejorías en otras áreas?” .

Si las hubo

– “¿Cuáles?”

De las personas que contestaron a esta pregunta (en algunos casos no era pertinente por las respuestas obtenidas anteriormente) el 63 % respondió sí.

Estas son algunas de las respuestas más relevantes al preguntarles cuáles fueron:

- En la comunicación.
- En el ámbito laboral.
- Personalmente.

- En la relación con los hijos.
- Más madura, estabilidad.
- Me ha cambiado la vida bastante.
- Forma de enfrentarme al problema.
- En la autoestima, la fuerza y la seguridad.
- Más relajada, más tranquila.
- Su forma de ser.
- Con la familia suya.

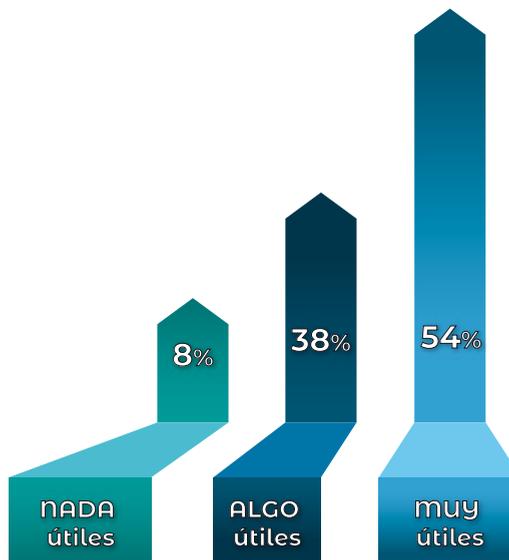


6.5. UTILIDAD DEL SERVICIO

La pregunta es:

– “En general, las consultas en el Centro de Orientación Familiar fueron: nada útiles, algo útiles o muy útiles”

Y tiene tres opciones de respuesta: “Nada útiles”, “Algo útiles” o “Muy útiles”.



Respecto a los datos obtenidos hace una década, ha aumentado las familias que consideran que han sido “muy útiles” en 6 puntos: ha pasado de un 48% a un 54%.

El 92% de los casos manifestaron que la intervención en el Centro de Orientación Familiar fue útil o muy útil

6.6. ATENCIÓN RECIBIDA

La pregunta formulada es:

– “¿Está usted satisfecho con la atención recibida?”

Y las alternativas de respuesta fueron: “Nada”, “Algo” o “Mucho”.

Algo más del **98%** de las familias dijeron estar **muy satisfechas o algo satisfechas** con la atención recibida, frente a tan sólo tres personas que afirmaron que no estaban satisfechas.

Respecto a los datos obtenidos en la investigación realizada por el X aniversario, esta suma a aumentado medio punto.

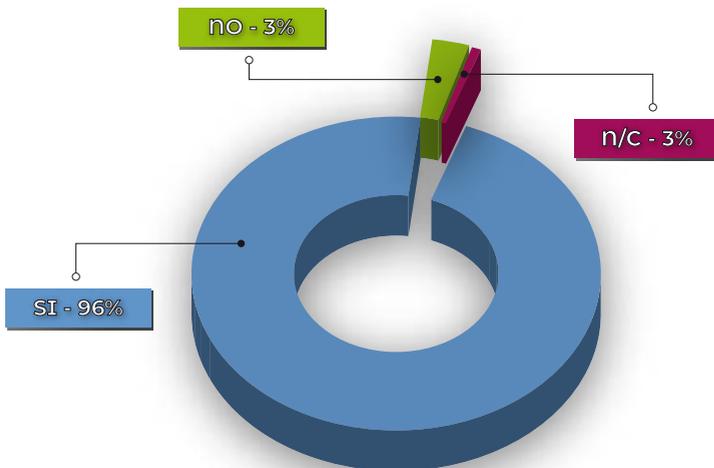


6.7. SI RECOMENDARÍA EL SERVICIO

Para evaluar este dato se les realiza la siguiente pregunta:

– “¿Recomendaría usted el servicio a algún conocido que tuviera un problema similar?”

Y las alternativas de respuesta fueron: “Nada”, “Algo” o “Mucho”.



Casi la totalidad de familias encuestadas **respondieron afirmativamente** a esta pregunta.

Tan sólo tres contestaron negativamente, al igual que los resultados obtenidos hace diez años.



6.8. COSAS, ÚTILES O NO, QUE RECUERDAN Y OTROS COMENTARIOS

Con las tres últimas preguntas abiertas se buscaban sugerencias concretas para mejorar el servicio desde el Centro de Orientación Familiar.

– “¿Recomendaría usted el servicio a algún conocido que tuviera un problema similar?”

6.8.1. – ¿Qué cosas de las entrevistas recuerda que le resultaron útiles o que le gustaran?

Transcribimos de forma literal algunas de las respuestas más significativas que las distintas personas respondieron:

- La manera de hacerme pensar.
- Me hizo verme como soy y las cosas que tenía que cambiar.
- Sentirme comprendida y ayudarme a comprender.
- Ver opiniones externas y ver mis errores.
- Intentar buscar soluciones en vez de juzgarme.
- Te ayudan a ver las cosas positivas que ya estás haciendo pero no ves.
- Enfocar el tema desde otros puntos de vista.
- Hablar de las cosas positivas.
- Concretaba bastante, pequeños objetivos a corto plazo para avanzar poco a poco.
- Las preguntas hacían pensar su marido. Se pudo parar y encontrarse sin palabras. Que le hablaran con sutileza para que pensara (aunque a ella le habría gustado que le regañaran)
- Fácil acceso.
- Le resultó muy innovador que la implicara a ella en el tema de su hermano.
- Las explicaciones, los ejemplos.
- Me daba una perspectiva distinta a la que yo tenía, lo positivo, las cualidades de su hija. Le ayudó a darse cuenta y escuchar a sus hijos. Le ayudó que fuera un centro cristiano, que le dio confianza.
- Prontitud.
- Escucha y profesionalidad
- Que hubiera dos personas, me pareció más objetivo.
- Bibliografía, resolución de pareja, juegos...
- Aprender a ver más lo positivo de su pareja que lo negativo (le costaba mucho) y eso ayuda a situar mejor lo negativo. Aprender a dialogar sin complicarse (sin enredarse). No imponer la fe.
- Posición del terapeuta, acompañar, escuchar, optimismo, potenciar los recursos.
- Amabilidad, cariño y confidencialidad
- Posibilidad de hablar abiertamente

6.8.2. – ¿Qué cosas de las entrevistas no le parecieron útiles o no le gustaron?

La mayoría, en torno a dos tercios, dijeron que todo les pareció bien o que no recordaban ninguna

Del resto transcribimos algunas más significativas:

- Al principio yo estaba un poco desorientada. Ser más intensivo
- No llegué a aplicarlo con mi pareja, es subjetivo. Llegué muy tarde.
- Todo es útil, otra cosa es que haya una resistencia por parte de la persona que necesita ayuda.
- Durante entrevistas no contó todo lo que pasaba y quizá el profesional pensó que no sería para tanto, y no se hacía cargo de lo que ocurría cuando ya explotó.
- Cuando pidieron ir a mi mujer, era un tema personal.
- Quisiera haber tenido más posibilidad de entrevistas conjuntas con mi marido.
- Que se metían mucho en la intimidad de la gente.
- Que le dijeran claramente a su marido “así no se hacen las cosas”, y no paños calientes. “No creo en la terapia, los orientadores/mediadores son limitados”. Echó de menos que le dijeran a su marido “esto no está bien”.
- Lo que trabajamos no me aportó nada nuevo.
- Me dieron un enfoque muy distinto al mío.

6.8.3. – ¿Hay algún otro comentario o sugerencia para mejorar el servicio que desee hacer?

La mayor parte de las personas que se entrevistó dijeron cosas como “No se me ocurre nada” o “todo está bien”.

Tan sólo una quinta comentó algo concreto en esta pregunta. Lo más relevante fue:

- Quizás nos hubiera venido bien habernos juntados a otras parejas que estuvieran en situaciones similares.
- Haber podido tener más sesiones.
- Hacer más acogedora la sala.
- Que se pueda distribuir más propaganda para que la información del servicio llegue a más personas.
- Agradecer lo mucho que me ha servido. Mayor seguimiento.
- Es una pena que no lo utilice más gente con lo bien que funciona.
- Más centros y más cercanos.

7

Conclusiones



Comenzamos estas conclusiones finales diciendo que las **limitaciones de este estudio son varias**, de hecho su pretensión es reducida: tener un acercamiento de la eficacia de este servicio, que cumple ya dos décadas de funcionamiento como un servicio diocesano especializado; así como la mejora de nuestro trabajo, basándonos en la información obtenida de las familias usuarias.

Una de estas limitaciones son los sesgos con los que nos podemos encontrar, como el de Aceptación Social y el de Aquiescencia; En este tipo de investigaciones los entrevistados pueden tender a dar respuestas más positivas como fruto de la deseabilidad social.

Otra limitación de este estudio es el aún escaso número de la muestra que no permite elevar los datos a generalizaciones.

Y, como última limitación que queremos destacar, esta la diversidad de modelos de intervención desde los que estamos trabajando y, por lo tanto, evaluamos en este estudio: en el Centro de Orientación Familiar somos varios los especialistas que colaboramos, cada uno con una formación y estilo de trabajo muy distinto.

Aún así **nos ayuda a tener una panorámica general de los resultados del trabajo realizado** en el Centro de Orientación Familiar, máxime habiendo llevado a cabo este estudio durante casi quince años de forma consecutiva.

Las conclusiones de esta visión general sobre el trabajo realizado en el Área de Intervención del COF Burgos son positivas: **podemos afirmar con los datos de este estudio que el servicio está cumpliendo su función**, siendo útil para un buen número de matrimonios y familias que atraviesan serias dificultades.

Bien es verdad que también hay familias a las que no se logra ayudar: en psicoterapia las investigaciones realizadas desde los distintos modelos de intervención, coinciden en que hay entre un 25 – 30 % de casos a las que la terapia no resuelve sus problemas, frente al 70 – 75 % en el que la intervención resuelve sus problemas del todo o en parte.

A esto hemos de añadir que, también en estas investigaciones, aparece una tendencia a tener más probabilidad de éxito en las quejas caracterizadas como “personales” que en los problemas “relacionales”, que son los que mayoritariamente atendemos en el Centro de Orientación Familiar de Burgos.

Por último creemos que el compromiso de realizar esta investigación de resultados de forma periódica, **nos permite ir mejorando en nuestro servicio y eliminando algunos de los sesgos de esta investigación**, al irse consiguiendo una muestra cada vez mayor.

7. ¿Recomendaría usted el servicio a algún conocido que tuviera un problema similar?
- **sí** - **no**
8. ¿Qué cosas de las entrevistas recuerda que le resultaron útiles o que le gustaran?
9. ¿Qué cosas de las entrevistas no le parecieron útiles o no le gustaron?
10. ¿Hay algún otro comentario o sugerencia para mejorar el servicio que desee hacer?



**SEDE
PRINCIPAL**

C/ San Lorenzo 2, 1º B
Tlf. 947 48 74 31 / 610 213 964

Se requiere cita previa