

Transferencia de conocimiento e innovación social desde la Universidad para la ruptura de la brecha digital desde los servicios sociales

Transfer of knowledge and social innovation from the University to break the digital gap from social services

Juan Manuel Herrera Hernández  | jmherera@ull.edu.es
Universidad de la Laguna, España

Josué Gutiérrez Barroso  | jgutierb@ull.edu.es
Universidad de la Laguna, España

10.17502/mrcs.v11i2.707

Recibido: 31-05-2023

Aceptado: 14-09-2023



Resumen

El artículo que aquí se presenta es resultado de un proyecto de investigación de transferencia de conocimiento e innovación social desde una corporación local (Ayuntamiento de Candelaria, Tenerife, Canarias), con enfoque transdisciplinar y una intervención online para la inclusión social en los servicios sociales a través de programas de rentas mínimas. El objetivo principal es examinar cómo la evaluación sistemática y basada en evidencias contribuye a mejorar la efectividad de estos programas considerando el diseño, implementación y resultados. En cuanto a la metodología, se aplicó la técnica de la encuesta para analizar aspectos clave como el enfoque multidimensional, la participación activa de los beneficiarios, el enfoque basado en derechos y el enfoque comunitario. Los resultados medidos de las intervenciones aplicadas muestran mejoras y éxito en los programas de rentas mínimas, según la valoración de los participantes a lo largo del proceso. Se observan mejoras en competencias, calidad de vida y acceso a la tecnología. Un aspecto destacado es la superación de la brecha digital, garantizando un acceso universal, asequible, de calidad y no discriminatorio a la tecnología.

Palabras clave: pobreza, exclusión, vulnerabilidad, transferencia de conocimiento, innovación social.

Abstract

The article presented here is the result of a knowledge transfer and social innovation research project from a local corporation (Candelaria City Council, Tenerife, Canary Islands), with a transdisciplinary approach and an online intervention for social inclusion in social services through minimum income programs. The main objective is to examine how systematic and evidence-based evaluation contributes to improving the effectiveness of these programs, considering their design, implementation, and results. Regarding the methodology, the survey technique was applied to analyze topics about the importance of key aspects such as the multidimensional approach, the active participation of the beneficiaries, the rights-based approach and the community approach. measured results of the applied interventions show improvements and success in minimum income programs, as assessed by the participants throughout the process. Improvements in skills, quality of life, and access to technology are observed. A notable aspect is the overcoming of the digital gap, ensuring universal, affordable, quality, and non-discriminatory access to technology.

Keywords: poverty, exclusion, vulnerability, knowledge transfer, social innovation.

Sumario

1. Introducción | 1.1. Transferencia de conocimiento e innovación social | 1.2. Los Servicios Sociales de ayuda en procesos de inclusión social | 1.3. El modelo de intervención profesional | 2. Metodología | 3. Resultados | 4. Discusión Referencias.

Cómo citar este artículo

Herrera Hernández, J. M., y Gutiérrez Barroso, J. (2023). Transferencia de conocimiento e innovación social desde la Universidad para la ruptura de la brecha digital desde los servicios sociales. *methaodos.revista de ciencias sociales*, 11(2), m231102a11. <https://doi.org/10.17502/mrcs.v11i2.707>

1. Introducción

Dentro de las agendas nacionales e internacionales de los países europeos se incluyen estrategias de políticas de inclusión social para poner fin a la pobreza y la exclusión social (Comisión Europea, s.f.). La inclusión social podría considerarse como la relación de procesos que aseguran que las personas en riesgo de pobreza y exclusión social disponen de las oportunidades y recursos necesarios, garantizando su plena participación en la vida económica, social y cultural, además de disfrutar de unas condiciones de vida y bienestar que se consideran los estándares normales en la sociedad y entorno en el que viven (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2021).

Los sistemas de protección social en la última década se han visto afectados por fenómenos sociales (ruptura del pleno empleo, carencias económicas, precariedad laboral, desigualdad de género, crisis económica, consecuencias en la fragmentación de la cohesión social, etc.) que han producido transformaciones y ajustes al sistema (Laparra y Pérez, 2012; Fundación FOESSA, 2019).

La inclusión social está vinculada con el empleo y, a pesar de que desde las leyes actuales de servicios sociales de segunda generación se recogen claves como la coordinación y la cooperación interadministrativa como principios rectores de la política social e inclusiva, además de una atención personalizada e integral y de calidad. Así, sigue siendo un barrera la coordinación con áreas y departamentos que desempeñan competencias en materia de empleo (Martínez-Virto, 2017, 2019).

Los programas de garantía de ingresos mínimos incorporan en su estrategia de ayuda para la inclusión social, la prestación económica y la articulación de programas de inserción laboral y/o social. Por lo tanto, existen evidencias del aumento de la relevancia de políticas de renta mínima y actividades de incorporación sociolaboral de Servicios Sociales (Valdúeza, 2019).

Es importante señalar el impacto por la pandemia COVID-19 y su repercusión en la población, concretamente en población vulnerable y en el desarrollo de políticas sociales de inclusión social. Las fuentes de datos señalan un escenario de grave situación social caracterizado por carencias en las políticas de inclusión y la lucha en la atención a la pobreza y a la exclusión social (ONU, 2020; Calzada *et al.*, 2021; Ocaña, 2021; Ramió, 2021).

La brecha digital, sus efectos y consecuencias en población vulnerable, es un indicador a trabajar en la lucha contra la pobreza y las políticas sociales de inclusión social con la población (EESA, 2020; Gobierno de España, 2022). La pandemia afectó a los servicios sociales negativamente: desde la obligación de pasar de una atención presencial a una por citas o de casos urgentes hasta la ausencia de ayuda de atención, uso de mascarilla, aforo limitado o uso obligatorio de tecnologías de la información para el acceso a portales de servicios.

Este hecho hubo de conjugarse con la existencia en España de la Ley 3/2018 de 5 de diciembre que, en sus artículos 81 y 97, recoge el "acceso universal, asequible, de calidad, y no discriminatorio para toda la población" y "la obligación de impulsar políticas, de derechos digitales como superar la brecha digital mediante ayudas o bonos sociales, habilitar de modo libre internet en el espacio público, la educación en competencias, habilidades, uso autónomo y responsabilidad de la tecnología".

El proyecto de investigación e intervención aplicada que se presenta en este artículo se desarrolla desde 17 de febrero de 2020 hasta 16 de diciembre de 2020 por un equipo técnico de la corporación local y la universidad al amparo de la Ley Orgánica 4/2007 (art. 83). Su finalidad es la transferencia de conocimiento e innovación social durante un proceso de inclusión social con población beneficiaria de programas de rentas mínimas, mediante un trabajo transdisciplinar e intervención online en los procesos de inclusión social. Este proyecto pivotó sobre tres ejes. El primero es la Práctica Basada en la Evidencia (PBE), que consiste en la utilización de la mejor evidencia científica disponible, junto con la experiencia clínica y las preferencias del cliente/a, para tomar decisiones informadas sobre la atención al paciente (Díaz *et al.*, 2020). Por otro lado, el segundo eje fue la Investigación Acción Participativa (IAP), que se enfoca en la mejora de la práctica mediante la colaboración entre investigadores/as y profesionales en la implementación de soluciones y la evaluación de los resultados (Fernández *et al.*, 2020). El último eje es la Investigación Basada en la Práctica (IBP), que se realiza en el contexto de la práctica clínica y que se centra en la mejora de la atención al paciente y la calidad de la atención (Pinto *et al.*, 2021).

Este proyecto se llevó a cabo en el municipio de Candelaria, en la isla de Tenerife (Canarias, España) que está enclavado en su vertiente meridional en el ámbito del Sureste de la isla. Tiene una extensión superficial de 49,8 Km² y se halla a unos 19 kilómetros de la capital (Santa Cruz de Tenerife). El desnivel orográfico que presenta todo su territorio hace que existan altitudes desde cero hasta 1.746 metros. La población residente

según padrón municipal y web de la corporación local en 2022 alcanza 30.538 habitantes y su tasa de desempleo 15,91%. La población se distribuye en las siguientes zonas: Candelaria casco urbano, Las Caletillas, Punta Larga, La Viuda, El Ramonal, Barranco Hondo, Igueste de Candelaria, Araya, Cuevecitas, Malpaís y La Viuda.

Los objetivos del proyecto consistieron en el hecho de facilitar el acceso digital como punto de inicio de la ayuda y entrenamiento en competencias digitales, además de aplicar y evaluar la intervención online de ayuda con población beneficiaria e identificar desde los equipos los elementos de ayuda en el proceso de transferencia de conocimiento e innovación social aplicado.

1.1. Transferencia de conocimiento e innovación social

La transferencia de conocimiento e innovación social aplicada ha sido una estrategia presente en la agenda de la Comisión Europea y los gobiernos durante décadas. Esta estrategia promueve la ciencia abierta y la investigación responsable, reconociendo la contribución de la ciudadanía al desarrollo social. Diversas fuentes (Comisión Europea, 2022; Delgado *et al.*, 2021, 2022) respaldan este enfoque.

Sin embargo, la transferencia de conocimiento e innovación social en el ámbito de los servicios sociales presenta desafíos y dificultades, como se ha documentado en estudios e investigaciones realizadas por Relinque *et al.* (2021), Orme y Melendez (2017) y Ramírez y Antolín (2018).

Una de las dificultades radica en la concepción reduccionista de la realidad social al categorizarla, lo cual limita la comprensión y el análisis profundo de la misma. Esta reducción ignora o excluye preguntas relacionadas con el pronóstico, diagnóstico, daño y significado humano, así como aspectos de pertenencia y características de los participantes. Además, existe una falta de coherencia teórico-metodológica que dificulta la articulación de las necesidades reales con el proceso de investigación. En ocasiones, los profesionales involucrados solo proporcionan datos o colaboran en lugar de formar parte activa del equipo de investigación. También se identifican dificultades metodológicas, ya que la investigación práctica externa no se basa en el conocimiento efectivo ajustado al contexto y a las características de las personas involucradas, ni se utilizan enfoques cualitativos y cuantitativos adecuados.

Además, existen limitaciones en cuanto a los resultados y los beneficios de los proyectos de transferencia de conocimiento e innovación social. En términos de resultados, a menudo se considera que estos proyectos ofrecen pocas mejoras o recomendaciones concretas para aumentar la eficacia de los programas. En cuanto a los beneficios, se observa que la investigación externa sobre los servicios sociales y el tercer sector de la acción social tiende a favorecer a los investigadores en términos de autoría y publicación, dejando de lado a los profesionales que brindan información para dicha investigación. Además, los circuitos de publicación y acceso a la financiación de la investigación suelen estar controlados por empresas privadas y entidades públicas, lo que dificulta la publicación y la aportación de evidencia desde los propios servicios sociales y el tercer sector de la acción social.

En este contexto, es relevante destacar los principios establecidos en el acuerdo para la reforma de la evaluación de la investigación, respaldado por instituciones académicas y de investigación y promovido por la Comisión Europea (2022). Estos principios subrayan la necesidad de reconocer la diversidad de contribuciones y carreras académicas, evaluar cualitativamente con revisión por pares y utilizar indicadores cuantitativos de manera responsable. Asimismo, se aboga por abandonar el uso inapropiado de métricas basadas en revistas y publicaciones, así como evitar el uso de rankings de organizaciones en la evaluación de la investigación.

Por lo tanto, la transferencia de conocimiento e innovación social se concibe como la generación de "ideas que funcionan" y la implementación de iniciativas que combinan elementos existentes con otros nuevos para lograr objetivos sociales. Estas iniciativas se desarrollan y difunden a través de organizaciones que se centran en objetivos sociales y aplican métodos de trabajo que involucran la colaboración con la ciudadanía. Asimismo, trascienden los límites organizativos, sectoriales o disciplinarios, adoptando una perspectiva estructural-realista que reconoce una realidad externa condicionada por los marcos en los que se estructura la realidad social de los sujetos involucrados (Marbán y Rodríguez, 2014; Rabadijeva *et al.*, 2018; Moulart *et al.*, 2020).

Con el objeto de abordar estos desafíos, se plantea la transferencia e innovación basada en la investigación e intervención transdisciplinaria. Esta perspectiva va más allá de la mera cooperación entre disciplinas y se

apoya en la multidisciplinariedad, la integración de disciplinas y la interdisciplinariedad. Por otro lado, el enfoque participativo considera la complejidad social, la diversidad de percepciones de la realidad y la sinergia entre conocimiento abstracto y específico ajustado al contexto, generando conocimientos útiles para resolver problemas sociales (Pohl y Hirsch, 2008; Hoffmann *et al.*, 2017).

1.2. Los Servicios Sociales de ayuda en procesos de inclusión social

Los servicios sociales enfrentan numerosas debilidades estructurales y funcionales que dificultan su efectividad y adaptación. Estas debilidades no son necesariamente atribuibles a la falta de recursos, sino más bien a problemas en el marco normativo, la conceptualización, la organización y los modelos de intervención social aplicados (Ferrer, 2017; López, 2019).

En este artículo, presentamos un proyecto basado en preceptos legales relevantes para los servicios sociales. La Ley 16/2019 de 2 de mayo, establece que los servicios sociales se dirigen a prevenir y compensar el déficit de apoyo social y económico en situaciones de riesgo y exclusión social, promoviendo la inclusión de las personas desde una perspectiva integral y participativa (art. 4.5). Además, dicha norma establece la necesidad de coordinación entre los servicios sociales y otros sistemas que afectan la calidad de vida, como los de salud, igualdad de género, prevención de la violencia de género, educación, cultura, empleo, vivienda y justicia, entre otros (art. 4.7).

La Ley 2/2015 de 9 de febrero, que regula la Prestación Canaria de Inserción (PCI), define la exclusión social como un proceso que va más allá de la falta de ingresos económicos y el alejamiento del mercado laboral, incluyendo la pérdida de la integración social, la disminución de la participación social y la pérdida de derechos sociales. Esta Ley plantea la necesidad de intervención social individualizada ajustada a las características, preferencias y contexto de cada persona; un enfoque que se ha seguido en el proyecto presentado en este artículo.

Desde el punto de vista metodológico, la intervención para promover la inclusión social parte del trabajo social como profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para la disciplina. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar (IFSW, 2021).

La ayuda se ha centrado en el entrenamiento en capacidades digitales para ayudar y conectar a las personas con oportunidades de aprendizaje y empleo, de acuerdo con sus capacidades y competencias digitales (Gobierno de España, 2022). Además, se utiliza la tecnología para brindar intervención y apoyo emocional a través de diferentes medios de comunicación no presenciales, como teléfono, correo electrónico, texto, videoconferencia, aplicaciones móviles y programas web estructurados. Todo ello se realiza en cumplimiento de las regulaciones de protección de datos y privacidad (arts. 81 y 97, LOPD-GDD).

La intervención aplicada se enfoca en el desarrollo de habilidades transversales, como el trabajo en equipo, el pensamiento crítico, la resolución creativa de problemas, la empatía y la adaptación al cambio en entornos complejos. Además, se promueven habilidades para la vida como la resiliencia, la gestión y solución de problemas, la regulación emocional, el ocio y tiempo libre, la cultura, la alfabetización mediática y financiera, la competencia cívica, medioambiental, y la salud física y mental (Barkley *et al.*, 2014; Zimmerman, 2015; Eisenberg *et al.*, 2020; Brackett y Rivers, 2021).

1.3. El modelo de intervención profesional

El modelo de intervención profesional (Wampold e Imel, 2021; Regalado, 2022), juega un papel fundamental en la estructuración y organización de los procesos terapéuticos, proporcionando un marco lógico y gráfico que describe las etapas necesarias para lograr resultados satisfactorios. En el ámbito del trabajo social clínico, se han incorporado elementos y herramientas del enfoque contextual con el objetivo de centrarse en la persona, sus características, preferencias y contexto relacional y social. Esta perspectiva considera la intervención

como un proceso integral en el que no se separa la evaluación de la intervención, y donde la relación profesional-beneficiario se establece a través de diferentes componentes.

En este sentido, se destaca la ayuda terapéutica proporcionada desde el trabajo social clínico, el trabajo social y la pedagogía, así como el entorno de ayuda en línea, que se convierte en un espacio propicio para la cura y la transformación. Además, se emplea una mitología o *rationale* que brinda una explicación plausible de la problemática que enfrenta el cliente, así como los procedimientos y rituales terapéuticos necesarios para mejorar su calidad de vida o reducir los síntomas. Estos rituales terapéuticos se aplican en el contexto real de la relación entre el cliente y el profesional.

Asimismo, se reconocen los elementos clave de los modelos *bona fide* que contribuyen a la efectividad de la intervención como la confianza, la comprensión, la pericia, las expectativas y la explicación del problema, la propuesta de soluciones, los objetivos, las metas y las acciones. Además, se enfatiza la importancia de aplicar habilidades interpersonales facilitadoras del cambio, como la calidez, el respeto, la empatía, la capacidad de expresión emocional, la capacidad de persuasión y la capacidad para establecer alianzas con otras personas.

El modelo, por tanto, es concebido como proceso o marco donde se describe o detalla de manera lógica y de forma gráfica, los pasos o fases que ayudan a estructurar y organizar lo que se puede hacer y cómo, para alcanzar unos resultados. Es este modelo el que se ha seguido a la hora de intervenir con la población usuaria de este proyecto.

Tras todo lo antedicho, objetivo principal de este trabajo es examinar cómo la evaluación sistemática y basada en evidencias contribuye a mejorar la efectividad de estos programas considerando el diseño, implementación y resultados. Concretamente, se trata de conocer si la disminución de la brecha digital y el entrenamiento en competencias digitales contribuye a mejorar la efectividad del programa de intervención con usuarios/as de programas de rentas mínimas en el lugar de análisis.

2. Metodología

El método aplicado en la evaluación fue de corte cuantitativo, concretamente la técnica de la encuesta. Cabe destacar que para medir la evolución de la intervención sobre las personas usuarias, dicha encuesta se aplicó en tres momentos distintos de 2020 (antes de la intervención, durante la misma y a la finalización), observando la evolución de diferentes ítems en el proceso de intervención utilizando medios digitales (por la influencia de la pandemia y las restricciones propias de la misma). La recogida de datos la realizó el propio personal que intervenía con las personas usuarias, bajo la supervisión del equipo investigador del proyecto de investigación que se presenta en este artículo. Cabe destacar que las personas fueron seleccionadas por parte de las trabajadoras sociales del municipio de Candelaria del total del registro de programa de rentas mínimas (Prestación Canaria de Inserción).

Respecto al instrumento, se utilizaron registros del programa de la renta mínima, los cuales incluyen el plan de intervención individual, el seguimiento, la participación y la evaluación de procesos y resultados. Estos registros proporcionaron información detallada sobre las acciones implementadas en el marco del programa y permitieron analizar su efectividad en términos de inclusión social. Además, se utilizaron la relación de actividades de inclusión social desarrolladas. Estas actividades engloban la evaluación de procesos y resultados relacionados con la inclusión social. En términos de técnicas aplicadas, se emplearon diversas estrategias de ayuda social en los procesos de inclusión social. Estas técnicas se basaron en habilidades, destrezas y recursos adquiridos a través del aprendizaje y la práctica profesional. Las acciones implementadas incluyeron la atención social, el apoyo emocional, la pedagogía terapéutica, la psicoeducación, la psicoterapia y el acompañamiento social. Estas dimensiones fueron operacionalizadas en diferentes ítems sobre los que se les preguntó a las personas usuarias y que se recogen en el apartado de resultados.

Cabe señalar, que la investigación aplicada contó con la colaboración del equipo municipal de servicios sociales y de la universidad, promoviendo así un enfoque transdisciplinario. Esta colaboración permitió abordar de manera integral los aspectos relacionados con la inclusión social y llevar a cabo un análisis riguroso de los procesos y resultados obtenidos.

Una vez recogidos los datos, se realizó el análisis descriptivo en el programa estadístico Microsoft Excel, empleando la comparación de medias en diferentes momentos de intervención. Los análisis siguen una perspectiva de género y están realizados a nivel descriptivo, pues participó una muestra (380) que es casi la totalidad de la población (411 personas que han recibido la Prestación Canaria de Inserción en 2022), lo cual

hace que se trabaje prácticamente con el total de la población, resultando irrelevante la aplicación de la inferencia estadística. Las personas que no participaron del total del programa fueron por los siguientes motivos: están realizando formación para la cualificación profesional, están cursando estudios reglados o tienen problemas de salud física que le impiden participar en el programa.

3. Resultados

Atendiendo a los objetivos planteados, se presentan los resultados de los dos primeros objetivos (programa aplicado y evaluación de resultados) y seguidamente de los elementos de ayuda en el proceso de transferencia de conocimiento e innovación social desde los equipos profesionales.

Respecto al programa aplicado y las actividades realizadas en las diferentes intervenciones (Tabla 1), tal y como se observa, se aplicaron todas las actividades como mínimo una vez a cada persona. Incluso, las sesiones se hicieron más de una vez por persona, completando así un seguimiento continuado que conllevó un total control del proceso. Tal y como se puede advertir, las mujeres realizaron más actividades que los hombres en todos los casos.

Tabla 1. Actividades y resultados de intervención en el proceso de ayuda, (valores absolutos por sexo)

Actividades	H	M	Total
Diagnóstico, valoración, gestión, tramitación de la PCI, y diseño del plan de inserción individual. (Intervención)	177	203	380
Sesiones de atención social en el proceso (intervención/seguimiento, 1 cada 2 meses) .	796,5	913,5	1.710
Sesiones de atención pedagógica en el proceso (intervención/seguimiento, 1 cada 2 meses)	796,5	913,5	1.710
Sesiones de tutoría y capacitación de competencias digitales según necesidades. (entrenamiento, 1 mensual)	1.595	1.827	3.422
Sesiones psicoterapéuticas grupales (tratamiento, 1 cada 15 días, total 52 sesiones)	177	203	380
Sesiones psicoterapéuticas individuales a demanda (tratamiento, 1 cada 15 días)	49	95	144
Gestión y tramitación de ayudas complementarias (asistencia)	59	81	140
Información, valoración, orientación, tramitación (IVOT), a recursos y actividades sociales de apoyo a la inserción. (promoción)	177	203	380
Monitorización y evaluación de indicadores sociales en el proceso de ayuda	177	203	380
Monitorización y evaluación de la competencia digital (Gobierno de España, 2022, adaptado a un proceso de inserción social con población vulnerable)	177	203	380
Monitorización y evaluación de participantes de la ayuda prestada por profesionales	177	203	380

Fuente. Datos del programa de intervención.

Por otro lado, se monitorizaron los indicadores sociales por áreas del proceso de ayuda mediante la autovaloración de los participantes en cada momento del proceso (Tabla 2). Tal y como se muestra, se mejoraron prácticamente todas las áreas entre el momento inicial y el final. Incluso, en áreas como el ámbito laboral o de formación, la mejora fue sustancial (un crecimiento de más del 250% de la valoración en el momento final de la intervención respecto al inicial). En general los indicadores son similares entre mujeres y hombres, si bien cuando hay mejora siempre es algo superior la de las mujeres.

Tabla 2. Evolución de indicadores sociales por áreas en el proceso de ayuda mediante autovaloración de participantes (escala 1 a 5, siendo 1 ninguna y 5 muy alta), media

	Sexo	Inicio	Proceso	Fin	Incremento Inicio-Fin
<i>Laboral: competencias para la empleabilidad</i>	H	1,10	3,89	3,93	257%
	M	1,11	3,90	3,97	258%
<i>Vivienda: alquiler, necesidades y conectividad</i>	H	3,45	3,54	3,62	5%
	M	3,27	3,33	3,42	5%
<i>Salud física: dificultad para la realización de actividades básicas, instrumentales y avanzadas para la vida básica.</i>	H	1,15	1,15	1,15	0%
	M	1,16	1,16	1,16	0%
<i>Salud mental: malestar emocional que dificulta la realización de actividades básicas, instrumentales y avanzadas para la vida básica. estilo de afrontamiento. etc.</i>	H	3,05	2,68	2,60	-15%
	M	3,57	3,51	2,91	-18%
<i>Ocio y tiempo libre: implicación, participación, frecuencia, etc.</i>	H	3,45	3,54	3,62	5%
	M	3,27	3,33	3,42	5%
<i>Red social de apoyo: apoyo informativo, afectivo, instrumental, recursos</i>	H	3,93	3,93	3,93	0%
	M	3,97	3,97	3,97	0%
<i>Familia-convivencia: gestión, afrontamiento y convivencia</i>	H	3,54	3,62	3,89	10%
	M	3,35	3,42	3,94	18%
<i>Estilos de vida: sueño, alimentación, autocuidados, higiene, limpieza, etc.</i>	H	3,45	3,59	3,85	11%
	M	3,27	3,38	4,05	24%
<i>Formación: Presencial u online para mejora de la empleabilidad</i>	H	1,10	3,89	3,93	257%
	M	1,11	3,90	3,97	258%
<i>Participación: tejido vecinal, redes sociales, etc.</i>	H	3,45	3,54	3,62	5%
	M	3,27	3,33	3,42	5%

Fuente. Datos del programa de intervención.

Por último, también se midió la evaluación realizada por los participantes en el programa respecto a los diferentes tipos de ayuda prestada (Tabla 3). Así, en todos los ámbitos las personas participantes describieron que la ayuda prestada fue mejorada con el programa entre el periodo de inicio y finalización del mismo. Las que más mejoraron fueron las relativas a la gestión de la Prestación Canaria de Inserción. Como ocurrió anteriormente, existe cierta igualdad entre hombres y mujeres, si bien estas últimas en general declaran que la ayuda les ha servido en mayor medida.

Tabla 3. Evolución por parte de participantes de proceso y resultados de la ayuda prestada (escala 1 a cinco, siendo 1 ninguna y 5 excelente), media.

	Sexo	Inicio	Proceso	Final	Incremento Inicio-Fin
<i>Diagnóstico, valoración, gestión, tramitación de la PCI, y diseño del plan de inserción individual.</i>	H	3,24	4,05	4,86	50,3%
	M	3,14	4,08	4,90	56,0%
<i>Sesiones de atención social</i>	H	4,10	4,89	4,89	19,3%
	M	4,11	4,90	4,95	20,5%
<i>Sesiones de atención pedagógica</i>	H	4,10	4,93	4,89	19,3%
	M	4,11	4,97	4,92	19,8%
<i>Sesiones de tutoría y capacitación en competencias digitales</i>	H	4,07	4,93	4,89	20,3%
	M	4,06	4,97	4,92	21,2%

Continuación Tabla 3

	Sexo	Inicio	Proceso	Final	Incremento Inicio-Fin
<i>Sesiones psicoterapéuticas grupales</i>	H	4,10	4,93	4,89	19,3%
	M	4,11	4,97	4,92	19,8%
<i>Sesiones psicoterapéuticas individuales a demanda</i>	H	4,10	4,93	4,89	19,3%
	M	4,11	4,97	4,92	19,8%
<i>Gestión y tramitación de ayudas complementarias</i>	H	4,10	4,93	4,89	19,1%
	M	4,11	4,97	4,92	19,8%
<i>Información, valoración, orientación y tramitación de recursos y actividades sociales de apoyo a la inserción.</i>	H	4,10	4,93	4,89	19,3%
	M	4,11	4,97	4,92	19,8%
<i>Satisfacción general con profesionales de la ayuda</i>	H	4,10	4,93	4,89	19,3%
	M	4,11	4,97	4,92	19,8%

Fuente. Datos del programa de intervención.

Respecto a los elementos identificados en el proceso de transferencia de conocimiento e innovación y resultados desde los equipos profesionales, el marco o instrumento utilizado en este estudio se basó en cuatro elementos fundamentales: la articulación de la realidad social y el trabajo en equipos, la disposición metodológica, la coproducción del conocimiento e innovación social, y la transferencia de competencias y liderazgo compartido. Estos elementos se emplearon con el objetivo de evaluar la utilidad de la práctica profesional en procesos de inclusión social (Cuadro 1).

Cuadro 1. Elementos e indicadores del proceso de transferencia de conocimiento e innovación social

Elementos	Indicadores
<i>Articular la realidad social y trabajo de equipos</i>	En cuanto a la articulación de la realidad social y el trabajo en equipos, se estableció un acuerdo en objetivos, funciones y reparto de tareas entre los equipos participantes. Se definieron los resultados esperados y se tuvo en cuenta la perspectiva integral de la persona, considerando sus características, preferencias y contexto vital. Además, se fomentó la participación de los beneficiarios/as y se realizaron mediciones de archivos e indicadores relevantes para el estudio.
<i>Disposición metodológica</i>	Se aplicó una metodología de investigación y evaluación tanto cuantitativa como cualitativa, y se buscó el bien común, teniendo en cuenta a las personas vulnerables, la comunidad y los profesionales involucrados.
<i>Coproducción del conocimiento e innovación social. (Soluciones a la realidad desde la transdiscipliniedad)</i>	La coproducción del conocimiento e innovación social fue otro aspecto fundamental del instrumento utilizado. Se aplicaron enfoques instrumentales, metodológicos, operativos y compuestos para abordar la realidad desde una perspectiva transdisciplinaria. Esto implicó el uso de escalas, registros, observación, autoevaluación y otros instrumentos <i>ad-hoc</i> para recopilar datos relevantes. Además, se promovió la interpretación de la realidad por parte de los equipos, la reflexión y el proceso de innovación social en busca de soluciones efectivas. Se diseñaron e implementaron acciones en línea para superar la brecha digital en un contexto de pandemia, particularmente con población de renta mínima y en proceso de inclusión social.
<i>Transferencia de competencias y liderazgo compartido</i>	La transferencia de competencias y el liderazgo compartido también fueron considerados en el instrumento. Se enfocó en la formulación de problemas y soluciones o innovaciones sociales ajustadas a las personas y sus necesidades, desde el servicio. Se evaluó el impacto de la innovación y se desarrolló un proceso para revertir la situación inicial. Se fomentó el trabajo de coordinación y la toma de decisiones durante todo el proceso de intervención.
<i>Resultados de la evaluación y utilidad para la práctica profesional en procesos de inclusión social</i>	Finalmente, se evaluaron los resultados obtenidos y su utilidad para la práctica profesional en procesos de inclusión social. Se midieron indicadores de calidad de vida relacionados con la inclusión, se recopiló la satisfacción y la evaluación de los participantes, y se tuvo en cuenta el aprendizaje profesional derivado de los procesos de inclusión y la superación de la brecha digital.

Fuente. Datos del programa de intervención.

4. Discusión

Los resultados muestran la evaluación de la aplicación de medidas para la inclusión social en servicios sociales a través de programas de rentas mínimas. Se destaca la importancia de la evaluación como evidencia de la práctica, utilizando un enfoque sistemático-razonado para comprender y valorar el diseño, implementación y efectos de las intervenciones públicas.

Los resultados de la intervención evidenciaron mejoras en las competencias y la calidad de vida de los participantes, así como en el acceso a la ayuda y las actividades. Se resalta el mérito del proyecto en la superación de la brecha digital, garantizando el acceso universal, asequible, de calidad y no discriminatorio a la tecnología y la educación en competencias digital.

La intervención aplicada se basó en la prestación económica, la inserción laboral y social, y la mejora de las condiciones de vida. Hay que destacar la importancia de elementos como el enfoque multidimensional, la participación activa de los beneficiarios, el enfoque basado en derechos, la evaluación continua y el enfoque comunitario para lograr resultados exitosos.

El programa de renta mínima se complementó con ayudas asistenciales para cubrir las necesidades básicas de los beneficiarios como valor añadido. También se hace hincapié en el acompañamiento social como parte fundamental del proceso de inclusión, basado en un enfoque centrado en la persona, una relación de confianza, una visión integral y una participación activa.

La intervención profesional (Wampold e Imel, 2021; Regalado, 2022) ha evolucionado en los últimos años, adoptando modelos y enfoques que buscan estructurar y organizar de manera lógica los pasos y fases necesarios para lograr resultados satisfactorios. Uno de los modelos destacados en este sentido es el enfoque contextual, el cual integra elementos y herramientas provenientes del trabajo social clínico, trabajo social y la pedagogía terapéutica, como área de especialización de la educación y socialización, que se dedica a atender de forma personalizada, con el objetivo de mejorar sus conocimientos y prestar apoyo especializado para trabajar, aprender, optimizar y conseguir objetivos y competencias que tendría que alcanzar con respecto a su edad o nivel educativo. Esta integración se basa en la comprensión de que los beneficios de la intervención profesional se acumulan a través de los procesos sociales y no hay una separación estricta entre la evaluación y la intervención, centrándose en la persona, sus características, preferencias y contexto relacional y social.

La ayuda profesional y el entorno de ayuda/cura se ha prestado de forma online. A través de ella, se ha hecho hincapié en el *rationale* o esquema racional que ofrece una explicación plausible de la situación del cliente/a y los procedimientos que deben seguirse para mejorar su calidad de vida o reducir los síntomas. Además, se destacan elementos clave de los modelos *bona fide*, que incluyen la confianza, comprensión, pericia, expectativas y explicación del problema, propuestas de solución, objetivos, metas y acciones.

En el contexto de ayuda, se ha prestado especial atención a las habilidades interpersonales facilitadoras del cambio, como la calidez, el respeto, la empatía y la capacidad de trabajar de forma colaborativa. También se consideraron factores transversales que influyen en la intervención, como el nivel de funcionalidad-comorbilidad, la reactividad, las preferencias, el estilo de afrontamiento, la participación activa, la espiritualidad/religiosidad, la conciencia del problema, los principios de cambio-motivación y el estilo de apego. Este resultado obtenido ha sido reafirmado por otros autores que han trabajado esta temática (Barkley *et al.*, 2014; Zimmerman, 2015; Brackett *et al.*, 2021; Eisenberg *et al.*, 2022).

También se buscó comprender y abordar de manera integral los desafíos y oportunidades que surgen en el ámbito de la intervención profesional, en aras de mejorar la efectividad y el impacto de las prácticas de trabajo social clínico y pedagógico en beneficio de los clientes y beneficiarios de los servicios. Todo ello, a tenor de los resultados, se ha alcanzado con creces.

Por otro lado, se ha manifestado la importancia de las competencias digitales y la formación para la empleabilidad como elementos clave para facilitar la transición al mercado laboral y superar la brecha digital. Sin embargo, se señalan algunas áreas de mejora menos relevantes, como la vivienda, la salud mental y la participación social, que se ven afectadas por factores como la pandemia y la situación económica. Y es que, efectivamente, en todo el programa de intervención se detectó la enorme influencia de la pandemia en la implementación de acciones de cara a disminuir la brecha social en el acceso a los servicios sociales públicos (ONU, 2020; Calzada *et al.*, 2021; Ocaña, 2021; Ramió, 2021).

Las mujeres experimentaron mejoras en comparación con los hombres y muestran una mayor satisfacción con las actividades del proyecto. Se resalta la incorporación de la perspectiva de género en el diseño y la ejecución del programa, enfatizando el empoderamiento y la conciliación de la formación con la vida privada.

El proyecto se considera una transferencia exitosa de conocimiento a la práctica profesional en servicios sociales. Se cumplen los criterios para la difusión de la innovación, incluida la aceptación y valoración percibida de la aplicación de la innovación, la adaptación a los valores y cultura existentes, y los resultados positivos medidos por los clientes, los equipos profesionales y la organización. Es relevante el papel y la importancia, en los procesos de inclusión social en los servicios sociales, de la eficacia, eficiencia y utilidad de la intervención basada en la evidencia y la práctica. La investigación basada en la práctica es, de esta forma, una estrategia para mejorar la atención y la calidad de los servicios.

En los procesos de inclusión social los servicios sociales son clave para adaptar la ayuda a la realidad de la persona y garantizar la eficacia o logro de objetivos con el/la cliente/a, la efectividad, adaptada a su realidad y contexto profesional de la intervención-online-sincrónica, la eficiencia en costes económicos y costes evitables por la intervención preventiva y la utilidad para la práctica profesional en procesos de inclusión social. La investigación basada en la práctica resulta indispensable para mejorar de la atención y la calidad en el desarrollo de una intervención o práctica basada en la evidencia disponible, la experiencia profesional, preferencias de beneficiarios/as, así como estrategia de ayuda.

Los resultados obtenidos en este estudio demuestran que la práctica de ayuda profesional a personas en riesgo de exclusión social y promoción de la inclusión social es eficaz, efectiva, eficiente y de utilidad. La evaluación de resultados se basó en los *Outputs*, *Outcomes* e *Impacto* del proceso.

En cuanto a los *Outputs* identificados, se destacan varias acciones y recursos que contribuyeron al éxito de la práctica. El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) permitió superar la brecha digital y brindar un apoyo personalizado. Además, el monitoreo, seguimiento y evaluación del proceso por parte de profesionales y participantes aseguraron la calidad y efectividad del servicio. La oferta integrada de ayuda social, pedagógica y psicoterapéutica fue fundamental para abordar las necesidades de los beneficiarios. El uso de plataformas de las entidades participantes facilitó la interacción y acceso a los recursos. Se fomentó una cultura del aprendizaje permanente y se estableció una coordinación efectiva entre los profesionales involucrados. En general, se logró garantizar la utilidad, funcionalidad y calidad del servicio prestado en línea.

En cuanto a los *Outcomes*, se observaron mejoras significativas en diferentes aspectos. Las personas usuarias percibieron mejoras en la gestión, regulación y modulación emocional en emociones básicas como el miedo, el dolor, la ira y el placer. También se logró una detección precoz, atención, derivación y coordinación efectiva con el sistema sanitario en casos de alto riesgo de salud, lo que evidenció la eficiencia preventiva del programa. Se observaron mejoras en indicadores sociales relacionados con la salud, el empleo, la cultura, el deporte, la formación y la participación. Asimismo, se evidenció un desarrollo de competencias digitales en los participantes, como la habilidad para buscar, recopilar y manejar información, comunicarse en entornos digitales, resolver problemas con herramientas digitales y crear y editar contenidos utilizando software adecuado. El aprendizaje basado en la práctica aplicada demostró ser efectivo para la intervención desde los Servicios Sociales en los procesos de inserción social. En resumen, se alcanzaron los objetivos planteados en términos de eficacia, efectividad, eficiencia y utilidad clínica.

En relación con el *Impacto* de la práctica profesional, se destaca su relevancia tanto para los participantes como para la comunidad en general. Los resultados obtenidos y las mejoras percibidas en los participantes demuestran la importancia de contar con un servicio integral de ayuda a la inserción social, coordinado con el sistema de salud y adaptado a las necesidades y preferencias de la población. La implementación de una práctica en línea en programas de inserción ha permitido superar la brecha digital y proporcionar apoyo durante todo el proceso. Además, se lograron los objetivos establecidos, incluyendo la implantación y evaluación de un modelo de ayuda en línea, la utilidad del modelo para participantes y profesionales, el desarrollo de competencias digitales para la inserción laboral y social y la mejora en la calidad de vida percibida. Se evidenció la adaptabilidad del modelo de ayuda a las necesidades individuales.

Es preciso destacar la necesidad de articular la realidad social y el trabajo en equipo. Esto implica llegar a acuerdos claros sobre los objetivos, funciones y tareas de los equipos, así como establecer los resultados esperados y las expectativas al inicio de la intervención. Esta articulación permitió una mejor coordinación y eficiencia en el trabajo conjunto.

En cuanto a la disposición metodológica, se enfatiza la importancia de adoptar una visión integral de la persona, considerando sus características, preferencias y contexto vital. Asimismo, se destaca la participación activa de los beneficiarios/as en el proceso, así como la medición de archivos e indicadores relevantes. Es crucial aplicar una metodología de investigación y evaluación que combine enfoques cuantitativos y cualitativos, permitiendo una comprensión más completa de la realidad y buscando el bien común tanto

para las personas vulnerables como para la comunidad y los profesionales involucrados. Este artículo reafirma, por tanto, la importancia de la transferencia e innovación en el ámbito social para reducir la brecha digital en el acceso a servicios públicos (Comisión Europea, 2021; Delgado *et al.*, 2021, 2022).

La coproducción del conocimiento y la innovación social son aspectos esenciales para abordar la realidad de manera efectiva. Esto implica la aplicación de enfoques instrumentales, metodológicos, operativos y compuestos, que permitan desarrollar soluciones adecuadas a la realidad desde una perspectiva transdisciplinaria. En este sentido, es importante diseñar e implementar acciones online para romper la brecha digital, especialmente en situaciones de pandemia y con población de renta mínima en proceso de inclusión. Asimismo, se resalta la importancia de responder a problemas sociales de la comunidad y de integrar conceptos de inclusión, transferencia e innovación social en la metodología utilizada.

La transferencia de competencias y el liderazgo compartido son elementos fundamentales para el éxito de la intervención. Es necesario formular el problema y la solución de manera efectiva, ajustándolos a las personas y necesidades específicas desde el servicio. Asimismo, se destaca la importancia de evaluar el impacto de la innovación y el proceso para poder retroceder a la situación inicial, trabajando en coordinación y toma de decisiones durante todo el proceso.

En cuanto a los resultados de la evaluación y la utilidad para la práctica profesional, se hizo hincapié en la medición de indicadores de calidad de vida en los procesos de inclusión, así como en la satisfacción y evaluación de los participantes. Además, se resalta el aprendizaje profesional derivado de estos procesos, que contribuye tanto a mejorar la práctica como a abordar la brecha digital de manera efectiva.

Los indicadores presentados en este estudio proporcionan un marco sólido para abordar la realidad social y trabajar en procesos de inclusión. La articulación del trabajo en equipos, la disposición metodológica integral, la coproducción del conocimiento y la innovación social, la transferencia de competencias y el liderazgo compartido, así como los resultados de la evaluación y la utilidad para la práctica profesional, son elementos esenciales para lograr intervenciones efectivas y promover la inclusión social.

Referencias

- Barkley, E. F., Cross, K. P., y Major, C. H. (2014). *Collaborative learning techniques: A handbook for college faculty*. John Wiley & Sons.
- Brackett, M. A., y Rivers, S. E. (2021). The case for teaching emotional intelligence in schools. *Phi Delta Kappan*, 102(7), 16-21.
- Calzada Gutiérrez, I., Gómez Garrido, M., Gutiérrez Sastre, M. y Hernández Cordero, A. L. (2021). *Los Servicios Sociales ante la pandemia. Monitor de Impacto de la Covid-19 sobre servicios Sociales*. Septiembre 2021. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Comisión Europea (2022). *Acuerdo para la reforma de la evaluación de la investigación*. Recuperado el 29 de mayo de 2023, de: <https://is.gd/olOg6l>
- Comisión Europea (s.f.). *Protección Social e Inclusión Social*. Recuperado el 29 de mayo de 2023, de: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=750&langId=es>
- Delgado-López-Cózar, E., Ràfols, I. y Abadal, E. (2021). Letter: A call for a radical change in research evaluation in Spain. *Profesional de la información*, 30(3), 1-6. <https://doi.org/10.3145/epi.2021.may.09>
- Delgado-López-Cózar, E., y Martín-Martín, A. (2022). *Detectando patrones anómalos de publicación científica en España: Más sobre el impacto del sistema de evaluación científica*. Research Gate preprint. Recuperado el 29 de mayo, de 2023 de: <https://is.gd/CuvyAl>
- Díaz, E. M., Fernández-Valera, M. M., y Abad, M. R. (2020). La práctica basada en la evidencia en el trabajo social clínico: una revisión sistemática. *Revista Española de Investigación en Servicios de Salud*, 11(2), 101-110.
- EESE Encuesta Europea de Salud en España (2020). Secretaría General de Salud Digital, Información e innovación del SNS Subdirección General de Información sanitaria. Recuperado el 29 de mayo de 2023, de: https://www.sanidad.gob.es/ca//estadEstudios/estadisticas/EncuestaEuropea/EncuestaEuropea2020/EESE2020_inf_evol_princip_result.pdf
- Eisenberg, N., Spinrad, T. L., y Sadovsky, A. (2020). Empathy-related responding: Associations with prosocial behavior, aggression, and intergroup relations. En: *APA Handbook of personality and social psychology: Interpersonal relations*, (pp. 269-293). American Psychological Association.

- Fernández-Salazar, S., García-García, I. y Olarte-Pascual, C. (2020). Investigación-acción participativa en trabajo social clínico: una revisión bibliográfica. *Cuadernos de Trabajo Social*, 33(2), 219-229.
- Ferrer, N. (2017). Una aproximación al estado actual de los Servicios Sociales. Estrategias básicas para mejorar las intervenciones socioeducativas en el Servicio Básico de Atención Social. *Educació Social. Revista de intervenció socioeducativa*, 65, 156-173.
- Fundación FOESSA. (2019). *Informe sobre Exclusión Social y Desarrollo Social en Canarias. Resultados de la Encuesta sobre Integración y Necesidades Sociales 2018*. Recuperado el 29 de mayo de 2023, de: <https://is.gd/TQMoxp>
- Gobierno de España (2022). España Digital 2026. Centro de Documentación del Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (ONTSI).
- Hoffmann, S., Pohl, C. y Hering, J. G. (2017). Exploring transdisciplinary integration within a large research program: Empirical lessons from four thematic synthesis processes. *Research Policy*, 46(3), 678-692. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2017.01.004>
- IFSW Federación Internacional del Trabajo Social (2021). *Definición del trabajo social Aprobada por la Reunión General de la IFSW y la Asamblea General de la IASSW en julio de 2014*. Recuperado el 29 de mayo de 2023, de: <https://is.gd/FljvQI>
- Laparra, M., y Pérez Eransus, B. (coord.) (2012). *Crisis y fractura social en Europa. Causas y efectos en España*. Obra Social La Caixa. Recuperado el 29 de mayo de 2023, de: <https://is.gd/EhHL4s>
- Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias. Boletín Oficial del Estado, 141, de 13 de junio de 2019.
- Ley 2/2015 de 9 de febrero, de modificación de la Ley 1/2007, de 17 de enero, por la que se regula la Prestación Canaria de Inserción. Boletín Oficial del Estado, 54, de 4 de marzo de 2015.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD). Boletín oficial del Estado, 294, de 6 de diciembre de 2018.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Boletín Oficial del Estado, 89, de 13 de Abril de 2007.
- López-Cabanas M (2019). *Servicios Sociales Municipales: Necesidad de una refundación. Papeles del Psicólogo* 39(2), 89-95. <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2018.2866>
- Marbán, V., y Rodríguez Cabrero, G. (2014). Estrategias y políticas de inclusión social activa. *Sistema: revista de ciencias sociales*, (233), 29-48.
- Martínez Virto, L. (2019). Nueva pobreza, precariedad y rentas mínimas: respuestas para incentivar el empleo en el actual contexto sociolaboral. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 37(1), 155-175. <https://doi.org/10.5209/CRLA.63824>
- Martínez-Virto, L. (2017). Programas de Servicios Sociales para la inclusión social a través del empleo: ante el reto de la transversalidad, la multidimensionalidad y la creación de oportunidades laborales. *Trabajo social global-Global Social Work: Revista de investigaciones en intervención social*, 7(13), 95-117. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v7i13.5664>
- Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2021). *Marco de la Unión Europea. La inclusión social* Recuperado el 29 de mayo de 2023, de: <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/inclusion/marco-ue.htm>
- Moulaert, F., Hillier, J., y Nussbaumer, J. (2020). *Social innovation: Towards a new innovation paradigm*. Routledge.
- Ocaña, C. (dir.) (2021). *Impacto social de la pandemia en España. Una evaluación preliminar*. FUNCAS.
- Organización de Naciones Unidas [ONU] (2020). *La COVID-19 en un mundo urbano*. ONU.
- Orme, J., y Melendez, M. J. (2017). Research-informed practice and practice-informed research in social work: A dialectic for our times. *British Journal of Social Work*, 47(5), 1255-1272.
- Pinto, A. M., Freitas, C. y Rocha, L. (2021). Investigación basada en la práctica en el trabajo social: una revisión sistemática de la literatura. *Revista de Investigación Social*, 85(1), 105-121.
- Pohl, C. y Hirsch Hadorn, G. (2008). Methodological challenges of transdisciplinary research. *Natures Sciences Societes*, 16(2), 111-121. <https://doi.org/10.1051/nss:2008035>
- Rabadijeva, M. Schröder, A. y Zirngiebl, M. (2018). Building blocks of a typology of social innovation investigating the relationship between social innovation and social change. En: J. Howaldt, C. Kaletka, A. Schröder, y M. Zirngiebl, *Atlas of Social Innovation. New Practices for a Better Future*. Sozialforschungsstelle, (pp. 85-88). TU Dortmund.

- Ramió, C. (coord.) (2021). *Repensando la Administración Pública. Administración Digital e Innovación Pública*, primera edición. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Ramírez Sánchez, J. M., Antolín Suárez, M. I. (2018). Investigación aplicada en Trabajo Social Clínico: una perspectiva desde la experiencia profesional. *Revista de Trabajo Social*, 3, 71-87.
- Regalado, J. (2022). *El trabajo social clínico es legítimo: argumentos y evidencias que sustentan la legitimidad de su desarrollo en España*. Letrame editorial.
- Relinque Medina, F., Muñoz Moreno, R., Fernández Borrero, M., y Vázquez Aguado, O. (2021). *Informe sobre Investigación e Innovación en los Servicios Sociales de Andalucía*. Servicio de Publicaciones Universidad de Huelva.
- Valdueza, M. D. (2019). La garantía de ingresos mínimos de las comunidades autónomas: prestación económica e inserción sociolaboral. *Panorama social*, (29), 51-69.
- Wampold, B. E. e Imel, Z. E. (2021). *El gran debate de la psicoterapia: la evidencia de qué hace que la psicoterapia funcione*. Eleftheria.
- Zimmerman, B. J. (2015). *Self-regulated learning: Theories, measures, and outcomes*. Routledge.

Breve CV de los autores

Juan Manuel Herrera Hernández es posgraduado en intervención familiar, criminología, adicciones y psicoterapia y profesor colaborador del Departamento de Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social de la Universidad de La Laguna. Sus líneas de investigación principales son el trabajo social clínico, la salud mental y la gestión de servicios sociales y tercer sector de la acción social.

Josué Gutiérrez Barroso es Doctor en Sociología por la Universidad de La Laguna y posgraduado por el Centro de Investigaciones Sociológicas. Es profesor del Departamento de Sociología y Antropología de la Universidad de La Laguna. Sus líneas de investigación principales son la sociología de la juventud y de la educación, así como los estudios sobre los resultados del ámbito de servicios sociales. Asimismo, es Decano del Colegio Oficial de Ciencias Políticas y Sociología de Canarias.

Declaración de autoría CRediT

Conceptualización: J.M.H.H.; Metodología: J.M.H.H., J.G.B.; Análisis Formal: J.G.B.; Investigación: J.M.H.H., Redacción (borrador original): J.M.H.H., J.G.B.; Redacción (revisión y edición): J.M.H.H., J.G.B.; Administración del proyecto: J.M.H.H.

Financiación

Este trabajo ha sido resultado del proyecto Estudio sobre las necesidades y demandas de las familias y atención grupal e individual a aquellas con dificultades en su proceso educativo 2020, ejecutado al amparo del artículo 83 de la Ley Orgánica 4/2007. Código del Proyecto: A20100020.

Agradecimientos

Los autores agradecen al personal de servicios Sociales del Ayuntamiento de Candelaria las facilidades prestadas en la gestión de los datos.

Conflicto de intereses

Los autores declaran la inexistencia de conflicto de intereses.