

# La acogida en los servicios sociales básicos en municipios pequeños. Situación actual y propuestas de mejora

The shelter service provided by basic social services in small towns. The current situation and proposals for improvement

**Raquel Beltrán Zurita**<sup>1</sup>

ORCID: 0009-0002-5825-7047

**Laia Puig Casulleras**<sup>2</sup>

ORCID: 0009-0004-2272-3012

**Judit Sala Carbonés**<sup>3</sup>

ORCID: 0009-0000-4233-7291

**Gemma Soler Pujals**<sup>4</sup>

ORCID: 0009-0008-1304-6426

**Blanca Vilaregut Prat**<sup>5</sup>

ORCID: 0009-0007-8357-8367

---

Recepción: 07/12/22. Revisión: 21/03/23. Aceptación: 04/04/23

---

**Para citar:** Beltrán Zurita, Raquel; Puig Casulleras, Laia; Sala Carbonés, Judit; Soler Pujals, Gemma, y Vilaregut Prat, Blanca. (2023). La acogida en los servicios sociales básicos en municipios pequeños. Situación actual y propuestas de mejora. *Revista de Treball Social*, 224, 89-104. <https://doi.org/10.32061/RTS2023.224.04>

---

## Resumen

Nuestro objeto de estudio ha sido una investigación que ha querido profundizar en el conocimiento del sistema de servicios sociales básicos desde una perspectiva hasta ahora poco estudiada: el proceso de acogida en los servicios sociales básicos en municipios pequeños. Se ha llevado a

---

1 Graduada en Enfermería. Diputación de Barcelona. Técnica de gestión de políticas sociales. [beltranrz@diba.cat](mailto:beltranrz@diba.cat)

2 Diplomada en Trabajo Social. Consejo Comarcal de la Segarra. Jefa del Área de Servicios Sociales. [lpuig@ccsegarra.cat](mailto:lpuig@ccsegarra.cat)

3 Licenciada en Sociología. Consejo Comarcal del Moianès. Jefa del Área de Servicios a las Personas. [jsalacarbones@gmail.com](mailto:jsalacarbones@gmail.com)

4 Diplomada en Trabajo Social. Consejo Comarcal del Berguedà. Coordinadora de Infancia y Referente de Dependencia. [gsoler@coltscat.cat](mailto:gsoler@coltscat.cat)

5 Diplomada en Trabajo Social. Consorcio de Osona de Acción Social. Coordinadora de Servicios Sociales Básicos. [bvilaregut@gmail.com](mailto:bvilaregut@gmail.com)

cabo una investigación de lo que se está haciendo en la actualidad como procedimiento de acogida en los servicios sociales básicos, de buscar respuestas y de construir nuevo conocimiento aplicable a otros territorios de características similares. La investigación ha hecho una aproximación diagnóstica de la situación actual del proceso de acogida de los servicios sociales básicos en las comarcas del Berguedà, Moianès, Osona, comarcas de la provincia de Barcelona y La Segarra, de la provincia de Lleida, desde la intervención de los profesionales de los servicios sociales y pensando cómo mejorarla.

Desde un enfoque empírico y de reflexión se analizan los resultados de esta investigación, de los grupos participativos y de fuentes bibliográficas para definir los principios y las líneas estratégicas de un modelo de referencia del servicio de acogida de servicios sociales en municipios pequeños.

---

**Palabras clave:** Atención social, ética, reflexión, cuidado.

---

## Abstract

The object of this study centres on a research project that sought to provide broader knowledge about the basic social services system from a perspective that has hitherto been scarcely examined: the shelter process provided by basic social services in small towns. Research has been carried out on what is being done currently by way of a shelter procedure as part of basic social services in order to look for answers and build new knowledge that can be replicated in other areas with similar characteristics. The research has provided an overview of the current situation involving the shelter process provided as part of basic social services in the counties of Berguedà, Moianès and Osona, counties in the province of Barcelona, and La Segarra, and in the province of Lleida from the standpoint of the intervention delivered by social service professionals. It has also addressed how the service can be improved.

From an empirical and reflective perspective we analysed the findings of our research, the results from the groups taking part and a range of bibliographical sources in order to define the principles and strategic lines to underpin a model of reference for the shelter service offered as part of social services in small towns.

---

**Keywords:** Social care, ethics, reflection, treatment.

## Introducción

Este artículo surge del proyecto de investigación del Trabajo Final de Posgrado en Gestión Pública de Servicios Sociales Locales.

Esta investigación quiere profundizar en el conocimiento del sistema de servicios sociales básicos desde una perspectiva hasta ahora poco estudiada: el proceso de acogida en municipios pequeños. Pretendemos realizar una aproximación diagnóstica a la situación actual del proceso de acogida de los servicios sociales básicos en las comarcas del Berguedà, Moianès, Osona, comarcas de la provincia de Barcelona y La Segarra, de la provincia de Lleida, desde la intervención de los profesionales de los servicios sociales y pensando cómo mejorarla. Estos territorios se caracterizan por su dispersión territorial, están formados por municipios que mayoritariamente tienen menos de 5.000 habitantes.

La inquietud y los motivos que justifican esta investigación son diversos. En primer lugar, cursamos el Posgrado en Gestión Pública de Servicios Sociales Locales y después de reflexionar sobre este tema, teniendo en cuenta el papel que ejercemos como profesionales, consideramos que era necesario un estudio sobre este. El ejercicio de nuestra práctica profesional es un espacio privilegiado para plantearnos preguntas sobre los servicios sociales, desde la dimensión técnica pero también gestora y creadora de nuevos modelos de intervención.

Habría que poder transformar en oportunidades de aprendizaje la experiencia profesional para hacer evolucionar el sistema hacia estrategias más coherentes con el objeto de intervención de los servicios sociales.

La propuesta surge de llevar a cabo una investigación de aquello que se está haciendo en la actualidad como procedimiento de acogida en los servicios sociales básicos, de buscar respuestas y de construir nuevo conocimiento aplicable a otros territorios de características similares. En este estudio pretendemos conocer la realidad de la acogida de los servicios sociales básicos en los municipios antes mencionados, que nos permita diseñar unas bases de modelo de acogida, un posicionamiento que tendría que ser aplicable a los territorios con municipios pequeños. Pensamos que el estudio de la dimensión de la acogida a las personas de los servicios sociales puede ayudar a entender su situación actual, con sus oportunidades y limitaciones, y poner en valor la relevancia de aspectos clave para su transformación, teniendo presentes como principales aspectos la ética y el cuidado de las personas, los derechos sociales, así como la importancia del vínculo que se establecerá con un primer contacto con los servicios sociales.

Algunas de las preguntas que nos planteamos antes de iniciar la investigación son las siguientes:

- ¿Es viable un servicio de acogida en municipios pequeños de menos de 5.000 habitantes?
- ¿Cómo debería ser el servicio de acogida en municipios pequeños?

- ¿Los servicios sociales básicos tienen que hacer un servicio de acogida?
- ¿Qué circuito o procedimiento debería tener el servicio de acogida en los servicios sociales básicos en municipios pequeños, para cubrir las necesidades de las personas?

Queremos poner de manifiesto que los profesionales del sistema de servicios sociales locales son los que diariamente deben hacer frente a los problemas que afectan a la ciudadanía. Por este motivo, esta investigación quiere conocer su pericia, sus reflexiones y sus consideraciones: qué hacen y cómo lo hacen, qué estrategias utilizan en este contexto social y qué peso tienen o pueden tener en la construcción de nuevos modelos de intervención en los servicios sociales locales.

En nuestro trabajo hemos tenido en cuenta la pericia de los profesionales, para poder recoger sus inquietudes y propuestas de mejora en el servicio; así como la pericia de las jefas, para poder valorar las líneas estratégicas.

## Metodología

Para poder llevar a cabo el trabajo de investigación, utilizamos un solo tipo de procedimiento metodológico, el cualitativo empleando las técnicas del grupo de discusión y la entrevista grupal.

El grupo de discusión está formado por técnicas de nuestros territorios que prestan el servicio de acogida. Establecimos dos profesionales por territorio, por lo tanto, han sido ocho participantes en el grupo de discusión. Las técnicas en servicios sociales básicos a municipios pequeños fueron escogidas por su dilatada experiencia y por considerar que podían aportar una visión real y actual de la acogida en servicios sociales, como también una visión de cómo habría y podría ser este servicio, en municipios pequeños.

En la entrevista grupal hemos incluido las responsables técnicas de los diferentes territorios estudiados. El objetivo era poder recoger las líneas estratégicas de los servicios de acogida en municipios pequeños. Las participantes fueron cuatro. La persona que dinamizó el grupo de discusión y la entrevista grupal fue una persona del grupo de trabajo. Es una persona neutra en el territorio, puesto que no conocía ninguna de las técnicas participantes en el grupo de discusión, por el hecho de no trabajar en ninguno de los territorios enmarcados en este trabajo.

## Revisión documental

A partir del análisis de diferentes tipos de documentos obtuvimos información sobre lo que se ha hecho en diferentes territorios sobre el servicio de acogida. Es, por lo tanto, una buena manera de conocer otras experiencias. Esta primera compilación de información o diagnóstico nos

permitió pensar y preparar cuáles serían las siguientes fases del análisis, que en nuestro caso fue el grupo de discusión y la entrevista grupal.

### **Grupo de discusión**

El grupo de discusión es una técnica cualitativa de investigación que utilizamos en este proyecto de investigación.

El grupo de discusión consiste, según Ortí (1986), en la creación de una situación de experimentos en que los sujetos reproducen los discursos socialmente vigentes para poder captar y analizar.

Krueger (1991) considera el grupo de discusión como “[...] una conversación planeada diseñada para obtener información de un área de interés en un ambiente permisivo [...] con, aproximadamente, de siete a diez personas guiadas por un moderador experto” (p. 24).

Respecto a la composición de los grupos, Javier Gil (1992-1993) indica que:

La mayoría de los autores defienden la homogeneidad en la composición de los grupos de discusión (Greenbaum, 1988; Krueger, 1991; Morgan, 1988). La homogeneidad en la composición de los grupos se encuentra entre los rasgos que definen esta técnica. El hecho de sentirse entre personas de la misma “clase” hace que los participantes se sientan cómodos en el grupo y crea el contexto en el que se da la libertad para discutir abiertamente pensamientos, sentimientos, conductas, y para expresar ideas socialmente impopulares o provocadoras (Lederman, 1990) (p. 204).

### **Entrevista grupal**

Una definición de la entrevista grupal sería:

la entrevista es un intercambio verbal, que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otras y explica una historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico (Nahoum, 1961, p. 132).

Según el autor Acevedo Ibáñez (2007), hay diferentes tipos de entrevista, algunas de las cuales son: entrevistas estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas.

En el caso de nuestra investigación, decidimos utilizar un modelo de entrevista estructurada, en la que la entrevistadora iba haciendo por orden las preguntas e iba dando voz para que las entrevistadas pudieran responder. Nos fue muy útil escoger este modelo de entrevista puesto que las preguntas estaban previamente definidas por lo que necesitábamos analizar.

## Resultados

A partir de unas similitudes de territorio de ámbito rural, en municipios pequeños, nos dimos cuenta de que ninguno de los territorios tiene definido, trabajado o protocolizado el servicio de acogida. Con todo esto y juntamente con las preguntas que nos hicimos, surgieron unos objetivos, una necesidad de iniciar un trabajo de diagnóstico y una reflexión hacia la acogida.

### **El contexto de los servicios sociales en municipios pequeños. Organización e itinerancia**

La organización del área básica de servicios sociales de los territorios objeto de este trabajo se caracteriza por una distribución de los profesionales de atención por zonas, que agrupan varios municipios pequeños. Esto hace que la dispersión territorial y la itinerancia de los profesionales para llegar a todo el territorio sean elementos que irán saliendo a lo largo del análisis, puesto que son clave en nuestras realidades.

En cuanto a los recursos humanos, en los municipios pequeños ya es una debilidad en sí. Los equipos de servicios sociales, a pesar de las polyvalencias, no nos podemos permitir tener una profesional [trabajadora social] solo dedicándose a la acogida. La dispersión territorial, por los desplazamientos, también es una debilidad, y por los pocos recursos y servicios, como por ejemplo, para hacer trámites de la Seguridad Social (P3 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Todos los técnicos de servicios sociales de los diferentes territorios son itinerantes y dan atención presencial con distintas intensidades. La dispersión es una característica que tiene mucho peso en estas zonas. Tal como nos indican algunas coordinadoras de servicios sociales:

Tiene un impacto muy evidente la dispersión territorial. En cuanto a la ratio, con la diagnosis que estamos haciendo, tenemos en cuenta el tiempo de desplazamiento de la persona que realiza la atención, porque queremos estar en el territorio, y estando de manera proactiva, la profesional tiene que poderse adelantar, tiene que conocer bien el territorio, haciendo trabajo comunitario... El desplazamiento hay que dimensionarlo bien teniendo en cuenta todos los servicios y personas con quienes la profesional debe coordinarse (Salud, escuela, políticos del municipio...). Con esto el Departamento no nos ayuda, puesto que coge la ratio de habitantes de la comarca pero no tiene en cuenta la dispersión, la complejidad de algunos municipios... (P1 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

La dispersión aumenta costes de todo. El Departamento debe tenerlo en cuenta. La dispersión tendría que ser un indicador, pasa en todos los servicios. Esto tiene un impacto directo de cómo montarlo. Si no se replantean las ratios, la atención no puede ser la misma. En la comarca tenemos Manlleu, que tiene mucha complejidad y tampoco le sirven las ratios. Todos hacemos lo que buenamente podemos. Intentar ser más proactivos con proyectos más comunitarios con los municipios pequeños. No hay un proyecto

homogéneo, tendría que ser un punto de más financiación (P2 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

### **Dificultades y potencialidades**

Basándonos en los principios éticos de nuestras profesiones, nos encontramos a menudo que los espacios que destinan los ayuntamientos son compartidos con otros servicios, y no destinados únicamente a la atención a las personas que acuden a los servicios sociales. En ocasiones, hace que el profesional tenga que buscar diferentes fórmulas para garantizar la confidencialidad y la intimidad de la persona en todo momento. Los espacios son otro elemento recurrente que irá saliendo a lo largo del análisis. Tal como se comenta en la entrevista grupal:

Una debilidad del servicio de acogida en municipios pequeños es la confidencialidad y los espacios donde se podría hacer esta primera orientación. No son lo suficientemente adecuados. También se tiene que poder hacer un buen circuito para que la persona atendida no sienta que está repitiendo la demanda (P4 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Existe un documento que marca cómo tiene que ser el espacio de atención de los servicios sociales básicos. Aun así, es necesario que haya un espacio de entrada, de espera si hace falta, donde la persona se pueda encontrar cómoda, y otro espacio para la atención social que garantice la confidencialidad, que esté muy iluminado, que se pueda ventilar, y que también sea un espacio cálido y acogedor. Aquí los políticos de los entes locales nos tienen que ayudar para conseguir tener estos espacios propios para los servicios sociales y, si no se tienen, tenemos que continuar trabajando para conseguirlos, con el objetivo de atender bien a la ciudadanía (P1 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

### **Servicio de acogida (misión, objetivos)**

A lo largo de este trabajo hemos visto la necesidad de entender el cuidado como principio básico del servicio de acogida y primer contacto con la persona, como un elemento transformador de la atención. Es importantísimo el servicio que daremos en las primeras atenciones al ciudadano y las habilidades y conocimientos que deben tener los profesionales. En la entrevista se recoge lo siguiente:

La persona debe estar formada, tener las habilidades básicas interpersonales (P3 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Todos los servicios tienen que encontrar la manera de poder acompañar a las personas que no siguen, deben tener una mirada inclusiva. deberíamos tener a personas que nos pudieran ayudar en el trámite, pero también como espacio de atención a la persona. [...] En esta acogida, debería haber un servicio previo de atención y que pasara hacia servicios sociales todo lo que requiere realmente de una atención social especializada (P1 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Como competencias considero que deben tener una escucha activa, una visión estratégica, de ir a identificar que nos están diciendo... (P4 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Con las técnicas de investigación utilizadas, quedó patente que el servicio de acogida debía tener diferentes fases. Hablaríamos de una primera fase de preacogida dando entrada a nuevos perfiles profesionales del ámbito social donde prevalezcan más los conocimientos de recursos y servicios del territorio como también las habilidades sociales, a la hora de hacer una primera atención de calidad, a la persona. Uno de los aspectos destacados en relación con la preacogida y que tuvo un amplio consenso fue:

Importante tener un servicio de acogida entendido en dos fases: la preacogida, para el conocimiento documental, y una segunda fase de atención por parte de los profesionales (P3 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Una fortaleza es que dejas de hacer papeles o trámites y puedes hacer más de técnico social. Puedes hacer más tu trabajo (P5 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Operativizar al máximo tu tiempo, la potencialidad sería esta (P5 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

No sé si forma parte de la acogida, pero hay una parte técnica-burocrática: ficha personal de la persona y mirar un poco la demanda. Se tendría que diferenciar de la parte previa de la acogida en sí, preacogida (P5 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Veo bien que sea un informador o administrativo quien haga esta preacogida (P6 -Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Un primer contacto sería con los administrativos de los ayuntamientos para recoger datos, documentación, hoja de protección de datos... (P7 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

En una segunda fase se destacó la importancia del rol técnico, aquí también se consideró clave el papel del profesional. Es estratégico el rol del técnico por el abordaje del caso, una vez hecha la criba previa. Esta persona técnica debe tener unas competencias y habilidades específicas. También es destacada como una fortaleza del servicio, la proximidad y la presencialidad con la persona. En un primer momento, quizá se puedan utilizar más las herramientas tecnológicas, para hacer una preacogida, pero en el momento de la acogida, se destaca y se valora la presencialidad y la proximidad tal como se afirma en las siguientes citaciones:

Imagino una acogida técnica pero con una mirada proactiva, no imagino una acogida asistencial (P6 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).



Me centraré más en las oportunidades, como la proximidad, el conocimiento del territorio, de los recursos que hay... nos permite poder hacer un trabajo más preventivo. También nos permite trabajar temas comunitarios de mejor manera que en poblaciones más grandes (P1 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Resalto el tema de la proximidad, la capacidad que tenemos de adaptarnos, el trabajo en red con los otros servicios y entidades. Permite generar proyectos, trabajo comunitario. Para trabajar desde la prevención, y al ser una comarca nueva podemos poner nombre a la prevención, nos han ayudado mucho, sobre todo los centros educativos. Trabajar desde la prevención no es fácil (P4 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

La importancia de un servicio de acogida es clara, teniendo presente que la misión es dar una atención de calidad a la persona y a sus necesidades, como acompañar en el proceso de cambio. Detectar y atender en una primera instancia. La acogida empieza con la persona que hace la criba y depende de la mirada y de los recursos que tenemos (P1 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

El objetivo principal sería identificar las necesidades y acompañar a la persona a resolver sus necesidades, acompañarla en el cambio hacia la mejora, desde el inicio (P1 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Esto hace que los técnicos se tengan que desplazar para garantizar una atención presencial y próxima a la persona. Para poder dar esta presencialidad, hay que disponer de una mayor financiación, puesto que esta variable tiene un coste añadido que no tienen otros territorios con un grado de dispersión inferior. Por este motivo, volvemos a resaltar lo que reflejan las coordinadoras, en la siguiente aportación:

La dispersión aumenta costes de todo. El departamento debe tenerlo en cuenta. La dispersión tendría que ser un indicador, pasa en todos los servicios. Esto tiene un impacto directo. La ratio se tendría que corregir con estos indicadores de desplazamiento, dispersión, complejidad... (P3 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

### **Posicionamiento de los profesionales en relación con las competencias y los perfiles**

En lo referente a los profesionales destinados a la acogida, hablaríamos de unos profesionales encargados de la preacogida y de otros encargados de la acogida. En cada caso, conviene dotarlos y capacitarlos con las herramientas necesarias para poder llevar a cabo un servicio de calidad. Para conseguirlo será necesario:

Ofrecer un dispositivo que dé cobertura a las personas (prediagnóstico). Aparte de la detección de las necesidades, no todo el mundo puede hacer la acogida, por lo tanto, da herramientas a estos profesionales para que puedan hacer una buena acogida (P4 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

El perfil de esta atención previa podría ser el de un administrativo muy bien formado en el ámbito social o el de un integrador social. Y en función de la dimensión de la oficina, podría tener un brazo técnico de un trabajador social (P1 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

La persona tiene que estar formada, tener las habilidades básicas interpersonales (P3 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Como competencias considero que deben tener una escucha activa, una visión estratégica, de ir a identificar qué nos están diciendo... (P4 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

El trabajador social de acogida debe tener mucha competencia en el ámbito comunitario (P3 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

La Ley 12/2007, de servicios sociales, establece una ratio de tres trabajadores sociales y dos educadores sociales por cada 15.000 habitantes. Si queremos prestar un servicio de acogida de calidad teniendo en cuenta las características de los territorios objeto de este trabajo, hay que reformular las ratios teniendo en cuenta el número de habitantes, la complejidad de la zona, la dispersión y la necesidad de itinerancia que esto comporta en municipios pequeños si queremos hacer atención presencial. Las diferentes coordinadoras de servicio nos reafirman en este posicionamiento.

Creo que hace falta un incremento de plantilla para poder dar un mejor servicio, incorporando estos perfiles administrativos altamente formados en el ámbito social (P1 - Coordinación Servicios Sociales Básicos).

Si se plantea como un solo profesional se tienen que aumentar ratios (P2 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Coincido que con la plantilla que tenemos no es suficiente (P4 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Con lo que tenemos no es suficiente, hay que aumentar la plantilla, que sea más diversificada con nuevos perfiles profesionales para poder dar una correcta atención (P3 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

## **Recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos**

En lo referente a los recursos humanos de un servicio de acogida, es necesario disponer de nuevos perfiles profesionales (administrativos muy formados en el ámbito social, integradores sociales), para poder hacer una buena criba y una buena derivación hacia el técnico correspondiente. Si se dota de nuevas figuras profesionales/administrativas para hacer una preacogida, los profesionales dispondrán de un tiempo de más calidad para poder realizar un buen acompañamiento.

Creo que hace falta un incremento de plantilla para poder dar un mejor servicio, incorporando estos perfiles administrativos altamente formados

en el ámbito social. Entre las profesionales puede haber especializaciones en temáticas diferentes. Deben tener una visión global de todos los ámbitos, pero a menudo podría ser mucho más funcional que hubiera especializaciones y se hicieran apoyo en momentos dados (P1 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Yo pienso que haciendo la carta a los reyes debería haber una administrativa por zona (P5 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

En lo referente a los recursos materiales y tecnológicos, en nuestro trabajo de investigación, y con la metodología empleada, las participantes no dieron tanta relevancia a estos recursos, pero sí que pusieron más énfasis en los humanos. Aun así, se destacó la importancia de disponer de equipamiento básico y necesario (mobiliario adecuado y TIC) para poder dar una buena atención.

Por otro lado, sí que se ha destacado la importancia de disponer de una buena financiación para poder hacer frente a las necesidades que tenga el servicio en cada territorio, según indicadores como la dispersión y la complejidad del territorio. Queda patente que, actualmente, tal como se distribuye la financiación no favorece la dispersión ni los municipios complejos. Debería haber alguno otro ítem para tener en cuenta.

Los costes son muy elevados pero hay que buscar las fórmulas para mejorarlo. El Departamento es el que marca la ratio de profesionales, pero no tiene en cuenta todos los indicadores (P4 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

## **Propuestas de mejora**

En relación con las propuestas de mejora volvemos a poner énfasis en el cambio de mirada y de atención cualitativa en el servicio. Disponiendo de un modelo de atención compartido y unificado por todos los profesionales, para construir un buen vínculo con la persona, apoyando y acompañando en la toma de decisiones de las personas que se dirigen a los servicios sociales básicos. Esta mirada permitirá en la fase de seguimiento y/o tratamiento la aplicación del modelo europeo de apoyo autodirigido, que busca garantizar y preservar este enfoque (Self-Directed Support). Self-Directed Support es una expresión que se utiliza para definir los sistemas para organizar los servicios de apoyo a las personas en los que el receptor dispone de control sobre los apoyos. Normalmente a partir de poder organizar los apoyos, a partir de un presupuesto personal que incluye las ayudas públicas. Los cimientos teóricos enlazan el concepto social de discapacidad, las teorías de vida independiente y se consolidan con la vigencia de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, que los convierte en una obligación legal.

El concepto es todavía poco conocido, las concreciones avanzan muy lentamente y el camino está lleno de obstáculos. Los primeros experimentos se dan con la extensión del modelo del presupuesto personal y

cheque servicio, en los servicios sociales locales en el Reino Unido, pero se consolida con el proceso que lo convierte en ley en Escocia en el periodo 1996-2002, y después en Inglaterra en el periodo 2002-2009. Flandes adoptó este modelo en 2014. Es un sistema de provisión de apoyo en el cual los ciudadanos mantienen el control de las propias vidas, siguen participando en la comunidad, tienen derecho a recibir apoyos y lo organizan a partir de sus prioridades.

Es necesario un buen proceso de valoración, público, participado por la persona que –con apoyo a la toma de decisiones– debe posicionarse sobre las necesidades a cubrir, que abre el acceso a una cuantificación previsible del apoyo público que recibirá. Para que el modelo funcione, hace falta que haya flexibilidad en la provisión de los servicios y que la creatividad de los agentes pueda generar nuevas formas de provisión.

Es importante tener más financiación, unos espacios dignos, pero lo que es de vital importancia es la mirada, la manera de acompañar a las personas que necesitan nuestro servicio en este proceso de acogida. Hay que destacar la importancia del vínculo, de la ética y el apoyo, en el nuevo modelo.

Considero muy importante la mirada de los profesionales, tener un modelo compartido con todos los profesionales. Con formación sistémica, u otra pero que nos permita tener un modelo de atención más humano, para un mejor acompañamiento al cambio, para una mejor comunicación. Que sea como un sello de servicios sociales, de cómo trabajamos, de cuidado de las personas (P1 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Todos los servicios tienen que encontrar la manera de poder acompañar a las personas que no siguen, deben tener una mirada inclusiva. Deberíamos contar con personas que nos pudieran ayudar en el trámite, pero también como espacio de atención a la persona (P1 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Cuando pensamos en un modelo de atención, hay que tener presente el continuum asistencial, desde el servicio de acogida, para no caer en una mala praxis profesional y evitando, desde los servicios, repetir las mismas preguntas a la persona.

Se tiene que poder hacer un buen circuito para que la persona atendida no sienta que está repitiendo la demanda (P4 - Técnicos Servicios Sociales Básicos).

Otra de las mejoras necesarias sería poder dotar a todos los territorios de sistemas tecnológicos y herramientas diagnósticas comunes para trabajar de manera más unificada.

Dado que los servicios sociales en los territorios de referencia se ubican en los equipamientos municipales, hace falta un buen trabajo con los cargos políticos para que refuercen y faciliten, en sus ayuntamientos, estas condiciones necesarias por un óptimo funcionamiento del servicio.

## Discusión y conclusiones

El punto de partida del trabajo de investigación era la elaboración de un modelo con su protocolo y circuito del servicio de acogida en servicios sociales en municipios pequeños. No obstante, con la diagnosis y análisis de los servicios sociales de los territorios de referencia, se detectó que, para poder crear modelo, previamente era esencial definir unas bases. Este modelo tiene que poderse extrapolar a otros territorios de forma participada con los agentes clave (profesionales, entes y ciudadanía).

Las principales características deberían ser:

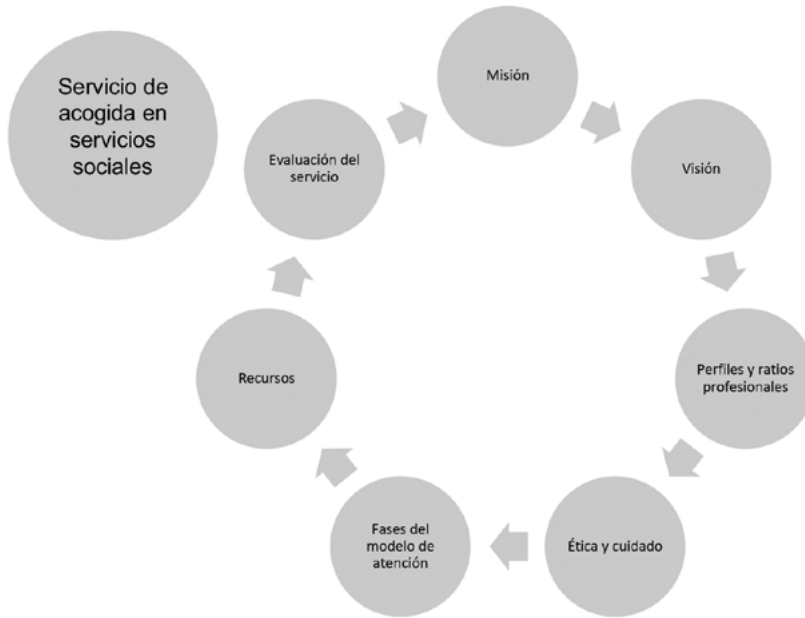
- Modelo proactivo y comunitario de carácter preventivo, de proximidad y con presencialidad.
- Entender el cuidado como principio básico del servicio de acogida y primer contacto con la persona, como un elemento transformador de la atención. La atención social y ética en todas sus dimensiones (humana, ética y moral) está estrechamente relacionada con el establecimiento de una relación de confianza y vínculo.
- Garantizar la confidencialidad y la intimidad de la persona.

Podemos definir la *misión* así: dar una atención de calidad a la persona y a sus necesidades, así como acompañar en el proceso de cambio informando de los derechos sociales para que los usuarios puedan tomar decisiones y adquirir capacitación para superar sus carencias.

El servicio de acogida de servicios sociales es la primera puerta de entrada de las personas que se dirigen al servicio. Es aquí donde se plantea la creación de una fase de preacogida con la creación de nuevos perfiles profesionales para realizar una buena atención, detectar bien la demanda, potenciar la experiencia positiva de la primera atención y hacer una criba para derivar al servicio de acogida con el equipo técnico de referencia. Para hacer realidad esta fase de preacogida es donde debe haber una apuesta estratégica en la esfera política para dotar de recursos y dar la validez y el reconocimiento técnico del modelo de acogida a los servicios sociales en municipios pequeños, puesto que en la escala de Cataluña se podría aplicar a otros territorios de características similares y convertirse en un modelo de referencia.

El modelo de servicio de acogida se adaptará a las particularidades de cada territorio. Un modelo dinámico que se irá mejorando con la participación de los usuarios y de los profesionales del servicio y su puesta en marcha experimental. Llevan a cabo evaluaciones para poder objetivar su eficiencia para que pueda ser escalable.

**Figura 1.** Esferas importantes en la aplicación del modelo de acogida para municipios pequeños



Fuente: Elaboración propia.

Con las nuevas tendencias de modelos de atención y de intervención, el rol del profesional se transforma hacia un modelo de atención de la personalización como principio universal básico que permite garantizar los derechos humanos, el de la elección, el control y la plena participación de la persona con su toma de decisiones. El servicio de acogida tiene que poder garantizar esta personalización donde el profesional da herramientas para generar el vínculo, la confianza, la escucha empática y generativa para asegurar un lugar de confianza y de comprensión, dejando al margen la institucionalización y hacer un acompañamiento desde el “cómo”: cómo damos la información, cómo la aplicamos, cómo hacemos esta primera atención, etc.

El sistema de servicios sociales, ante la complejidad social y las nuevas situaciones coyunturales de la sociedad, está generando que la atención y el acompañamiento a las personas vulnerables se transforme hacia modelos de intervención que ya se están implementando a escala europea (Self-Directed Support) y que están dando resultados positivos a las personas atendidas. Esta complejidad social también está presente en municipios pequeños y es desde el servicio de acogida donde los principios éticos tienen que estar presentes tanto en el servicio como en el equipo de profesionales.

En momentos de grandes cambios como los que estamos viviendo, se necesita más ética que moral, más reflexión que acción. Aquí es clave que la organización/institución tenga conciencia de que debe educar expectativas, crear espacios de reflexión e incentivar el empoderamiento del profesional. Dotar de recursos y de formación a los equipos técnicos y de profesionales de los servicios sociales de los municipios pequeños para aprender y tener los conocimientos para interiorizar la ética en la atención y el acompañamiento social a las personas. El cuidado también es un elemento básico de la profesión en el ámbito social. Este principio, una vez más, recae en el profesional para hacer una buena atención, para implementar metodologías de intervención que proporcionen bienestar y un desarrollo de calidad de vida a las personas. Una vez más, si no hay un compromiso social y político para dotar de los recursos necesarios el sistema de servicios sociales, se pone en cuestión la viabilidad de implementar estos nuevos modelos de atención transformadores.

En municipios pequeños y en los servicios sociales básicos en zonas rurales se identifican oportunidades y nuevos retos que facilitan la implementación de nuevos modelos, de nuevas miradas de atención, puesto que son territorios que se organizan ante la flexibilización, la adaptación a nuevas realidades, teniendo en cuenta la red de recursos y servicios, el trabajo comunitario. Pero todo esto ha sido posible gracias a la “buena voluntad” de los profesionales, de las organizaciones/instituciones y de las personas. No obstante, es necesario el reconocimiento, la apuesta política, la dotación de recursos materiales, tecnológicos, de sistemas de información y definir indicadores de evaluación para lograr esta transformación de los servicios sociales básicos en municipios pequeños y, en especial, en el servicio de acogida.

Sería importante poder hacer una prueba piloto teniendo en cuenta los principios básicos propuestos para consolidar un modelo propio y único en cada territorio teniendo en cuenta sus características. Por lo tanto, se trata de diseñar una hoja de ruta estratégica para conseguir un modelo de atención más eficaz y eficiente, así como posibilitar la prestación de unos servicios públicos adaptados a los nuevos modelos de intervención donde el acompañamiento y la toma de decisiones sea el eje vertebrador del servicio. Con la aplicación de estas bases de modelo se apostaría por una clara reducción de las cargas administrativas y una optimización del tiempo de respuesta a la ciudadanía, bajo los principios de transparencia y de buen gobierno. Todo esto nos llevará hacia una mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, así como a ampliar su capacidad de participación e implicación en la vida pública, puesto que tendrá un conocimiento mejor de los derechos y servicios a los cuales puede acceder.

---

## Referencias bibliográficas

- Acevedo Ibáñez, Alejandro. (2007). *El proceso de la entrevista conceptos y modelos*. Editorial Limusa.
- Gil, Javier. (1992-1993). La metodología de investigación mediante los grupos de discusión. *Enseñanza & Teaching: Revista interuniversitaria de didáctica*, 10-11, 199-214. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=95670>
- Krueger, Richard A. (1991). *El Grupo de discusión: Guía práctica para la investigación aplicada*. Pirámide.
- Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, BOE núm. 266 § 19189 (2007).
- Nahoum, Charles. (1961). *La entrevista psicológica*. Kapelusz.
- Ortí, Alfonso. (1986). La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta, semidirectiva y la discusión de grupo. En Manuel García Ferrando, Jesús Ibáñez, y Francisco Alvira, *El análisis de la realidad social* (p. 153-486). Alianza Universidad.