

# Problemática de los Servicios Sociales Básicos en Cataluña. Cronificación de la pobreza: debilidades y amenazas desde la perspectiva del Trabajo Social

Problems with basic social services in Catalonia. The chronic nature of poverty: weaknesses and threats from the perspective of social work

**Elisa Alegre-Agís<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0003-3720-7163

**Maria Victòria Forns Fernández<sup>2</sup>**

ORCID: 0000-0003-3938-8172

---

Recepción: 11/12/23. Revisión: 05/04/24. Aceptación: 06/05/24

---

**Para citar:** Alegre-Agís, Elisa, y Forns Fernández, Maria Victòria. (2024). Problemática de los Servicios Sociales Básicos en Cataluña. Cronificación de la pobreza: debilidades y amenazas desde la perspectiva del Trabajo Social. *Revista de Treball Social*, 226, 145-170. <https://doi.org/10.32061/RTS2024.226.06>

---

## Resumen

Este artículo recoge el testimonio de trabajadoras sociales (TS) de los Servicios Sociales Básicos (SSB), con relación a las principales problemáticas relacionadas con el funcionamiento interno de los servicios y con el ejercicio de la profesión en Cataluña, en cuanto al abordaje de la cronificación de la pobreza. La investigación en la que se fundamenta es de carácter cualitativo y los instrumentos utilizados han sido el análisis DAFO y las entrevistas semiestructuradas a 18 TS, de todo el territorio, que desarrollan su actividad profesional en el ámbito local, tanto en ayuntamientos como en consejos comarcales. Los resultados ponen de relieve los retos más

---

1 Investigadora postdoctoral Juan de la Cierva, Instituto Universitario de Estudios de Investigación de las Mujeres y del Género, Universidad de Granada. Miembro del Medical Anthropology Research Center, Universidad Rovira i Virgili. [elisa.alegre@urv.cat](mailto:elisa.alegre@urv.cat)

2 Profesora agregada de Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad Rovira i Virgili (URV). Codirectora de la Cátedra de Inclusión Social y colaboradora de la Cátedra de Estudios Jurídicos Locales Màrius Viadel i Martin de la URV. [mariavictoria.forns@urv.cat](mailto:mariavictoria.forns@urv.cat)

significativos alrededor de problemas derivados de la presión asistencial y de las ratios de profesionales estipuladas, como: la brecha digital, la burocratización y el exceso de tareas de gestión y de administración, la transferencia informal de responsabilidades que no son competencia de los servicios sociales; así como la insuficiencia de recursos humanos y materiales, y el malestar y el estrés crónico que sufren las trabajadoras sociales. El análisis se centra en las debilidades y las amenazas que deben superar para garantizar el buen funcionamiento de los SSB, y que afectan de manera directa o indirecta la atención vinculada con la cronificación de la pobreza de la ciudadanía objeto de atención.

---

**Palabras clave:** Pobreza, Servicios Sociales Básicos, Trabajo Social, Cataluña.

---

## Abstract

This article sets out the testimonies of social workers of basic social services in Catalonia, focussing on the primary problems related to the internal operation of these services and the practice of the profession in our nation when it comes to addressing the chronic nature of poverty. The research underpinning this paper is qualitative and encompasses a SWOT analysis and semi-structured interviews with 18 social workers from across the region who carry out their professional activity locally at both town and county councils. The findings highlight the foremost challenges arising from the pressure involved with delivering care and the stipulated number of professionals. These include the digital divide; bureaucratisation and excess managerial and administrative tasks; the informal transfer of responsibilities that are not incumbent upon social services; a shortage of human and material resources; and the discomfort and chronic stress suffered by social workers. The analysis focuses on the weaknesses and threats that need to be overcome to ensure the smooth delivery of basic social services. These issues directly or indirectly affect the care intended to deal with the chronic nature of poverty exhibited by the target population.

---

**Keywords:** Poverty, basic social services, social work, Catalonia.

## Introducción<sup>3</sup>

La pobreza ha sido un concepto históricamente conflictivo en términos de definición, si bien se ha llegado a algunos consensos, especialmente cuantitativos. Los posicionamientos teóricos –y, por lo tanto, políticos y sociales– alrededor de esta categoría han sido desarrollados desde diferentes perspectivas en las ciencias sociales y humanas, donde han primado los métodos cuantitativos, basados en los ingresos económicos de la población (Sánchez et al., 2020). Pero las definiciones no son neutrales, y las investigaciones sobre pobreza llevan una carga valorativa mayor que en cualquier otro campo, y “cubre tantas dimensiones de la conducta humana y social, que casi cualquier teoría relacionada con los seres humanos podría añadir un fragmento a esto que entendemos por pobreza” (Øyen, 2009, p. 20).

Tal como afirman Pirla y Julià (2019), entendemos que la cronificación de la pobreza afecta a personas que sufren de manera sostenida en el tiempo situaciones de precariedad económica, que las abocan inevitablemente a la pobreza; dado que se encuentran en situación de desocupación, por la dificultad de acceso al mercado laboral o con trabajos precarios, que no les permiten garantizar la satisfacción de las necesidades básicas.

El estudio que enmarca este artículo aborda la problemática específica de la cronificación de la pobreza contextualizada en el territorio catalán, mediante la experiencia de las trabajadoras sociales (TS) de los Servicios Sociales Básicos (SSB). Dado que cualquier clase de análisis sobre la pobreza ofrecerá siempre imágenes parciales (Øyen, 2009), partimos del paradigma del “conocimiento situado”, entendiendo que todo análisis está situado, es subjetivo, incompleto en sí mismo, pero a la vez es real, privilegiado y necesario (Haraway, 1995).

La cronificación de la pobreza y la dependencia de los servicios sociales ha sido una preocupación histórica en nuestra profesión, en la que ha sido crucial centrar las intervenciones sociales en las personas para luchar hacia la dependencia institucional (Pirla et al., 2019). El Trabajo Social ha sido clave en la configuración de los servicios sociales (Las Heras, 2019), y posiblemente es desde los SSB que las TS tienen un conocimiento global más profundo, más detallado y holístico de las problemáticas vinculadas a la pobreza y su cronificación, dado que estos son la puerta de entrada a los servicios y a la atención (Alegre-Agis, 2020, Forns y Alegre-Agis, 2022). Pese a los avances en materia de protección social, tanto desde la proliferación de derechos, en particular relativo a prestaciones como derechos subjetivos (Forns y Alegre-Agis, 2022) y de nuevas medidas, todavía hay varios retos vinculados a la introducción del neoliberalismo

---

3 Este trabajo ha sido financiado por la Generalitat de Catalunya, dentro del convenio entre el Departamento de Derechos Sociales de la Generalitat de Catalunya y la Universidad Rovira i Virgili para el mantenimiento del “Conveni entre el Departament de Drets Socials i la Universitat Rovira i Virgili per al manteniment de l'Observatori Català de la Pobresa a Catalunya per a l'any 2022”, para el año 2022, encargado a la Cátedra de Inclusión Social de la Universidad Rovira i Virgili.

y la introducción de un modelo neoasistencialista que entorpece la labor de los servicios sociales y de las TS (Hernández-Echegaray, 2019). Estos aspectos se traducen en varias problemáticas en los SSB en Cataluña. Para llegar a los objetivos de lo que Barranco (2004) denomina la “calidad integrada” que articula la calidad de vida, calidad del servicio y calidad de vida laboral, hay que mejorar las organizaciones que nos ocupan, junto con el personal, que está llamado a promover la mejora de la calidad de vida laboral de las TS que les ofrecen sus servicios. Así, se hace necesario evitar las trayectorias de descalificación social y de cronificación de las exclusiones para evitar la profundización de la fractura social (Sales, 2017).

Entendemos que la pobreza tiene que ser abordada como la superposición e interacción de condiciones materiales, económicas y morales, (Spicker, 2009), así como que la “cronificación” no es una cuestión que se pueda plantear desde una mirada temporal, como indica el INE siguiendo la recomendación de EUROSTAT.<sup>4</sup> Por eso, hace falta una mirada compleja, multidimensional y multicausal, que permita conocer de manera actualizada las problemáticas que desafían los SSB y sus profesionales.

La destrucción de ocupación y la reducción de los ingresos en los últimos años han generado una gran preocupación para la pobreza; en Cataluña, la crisis iniciada en 2008 no ha generado una pobreza “nueva”, sino que ha consolidado e intensificado transformaciones sociales iniciadas hace más de tres décadas (Sales, 2017), a la que podemos añadir la última crisis de la pandemia por la covid-19.

Algunos datos resultan esclarecedores con relación al fenómeno de la pobreza, como los que se presentan en el informe de la Secretaría Técnica EAPN-SE (2024) con relación al seguimiento de los ODS de la Agenda 2030: en 2023, aproximadamente 12,7 millones de personas (el 26,5% de la población española) estaban en situación de riesgo de pobreza o exclusión social, lo que supone un incremento de 0,5 puntos respecto al año 2022 (40.000 personas más).

La pobreza multidimensional llega hasta el 15%, de acuerdo con los datos analizados entre el 2016 y el 2020. Las personas pobres se enfrentan a múltiples carencias a la vez, y solo entre el 2% y el 10% de la población sufre privaciones en un solo indicador concreto; lo que comporta que no existe una única forma de privación compartida por todas las personas pobres. Además, presentan alrededor de 10 puntos porcentuales más de probabilidad de sufrir alguna privación adicional y hasta 20 puntos menos de probabilidad de dejar de tener una privación existente en relación con las personas “no pobres”; lo que indica que las privaciones tienden a interrelacionarse en el tiempo (Suppa, 2023).

El informe del Observatorio de la Cruz Roja de 2017 indica que en Cataluña, de las personas estudiadas (1.142), el 40,6% se encuentran

4 Una persona está en situación de pobreza persistente si está clasificada como tal dentro del último año y al menos dos de los tres años anteriores, según el Instituto Nacional de Estadística (s. d.).

clasificadas como “pobreza persistente o de larga duración”, y el 59,4% en situación de pobreza. Y el 41,8% de las personas con pobreza grave se encuentran en situación de pobreza crónica (Peiró y Velasco, 2017), y esta situación se agrava entre las personas mayores de más de sesenta años y entre las mujeres.

Cerca de dos millones de personas en Cataluña, un 25,9% de la población, están en situación de riesgo de pobreza o exclusión social (Secretaría Técnica EAPN-SE, 2021). Según Arauzo-Carod et al. (2023), esta cifra supone unas 60.000 personas menos que el año anterior, pero, a pesar de esta mejora, también son unas 635.000 personas más que el objetivo a lograr por la Agenda 2030. La situación resulta más grave si fijamos la mirada en el último trimestre de 2022, que cierra con 133.000 personas viviendo en hogares sin ingresos en Cataluña (Arauzo-Carod et al., 2023).

Una vez más debemos hablar de la feminización de la pobreza, puesto que el riesgo de pobreza es más elevado en las mujeres (20,1%) que en los hombres (19,7%): por cada 100 hombres, hay 111 mujeres en situación de pobreza. Mujeres de edad avanzada, mujeres adultas inactivas y mujeres al frente de un hogar monoparental son los perfiles que marcan la diferencia principal en los registros de pobreza en comparación con los hombres (Arauzo-Carod et al., 2023).

La pobreza sigue concentrándose entre la población menos formada, la probabilidad de afectación de la pobreza se reduce a medida que aumenta el nivel de instrucción de la población (Belzunegui y Valls, 2020). Se hace evidente que una de las formas más eficientes para mantener a raya el riesgo de pobreza es generar oportunidades para elevar el nivel formativo de la población.

La pobreza y su cronificación tiene un impacto evidente en los SSB, por eso, los objetivos del estudio cualitativo, del cual aquí presentamos una parte, han sido: 1) Elaborar una diagnosis sobre la cronificación de la pobreza en Cataluña desde la mirada de los SSB; 2) Analizar las principales problemáticas y retos sobre la cronificación de la pobreza en Cataluña; 3) Identificar los colectivos en mayor riesgo de sufrir cronificación de pobreza, así como las dinámicas, fuerzas sociales y lógicas más significativas en este fenómeno; y 4) Identificar experiencias de éxito dentro de los SSB de Cataluña en relación con el abordaje de la cronificación de la pobreza.

El objetivo de este artículo es presentar los principales resultados sobre las problemáticas relativas al funcionamiento interno de los SSB de Cataluña, desde la experiencia de las TS, que impactan en la capacidad de hacer frente a la cronificación de la pobreza. Desde una investigación cualitativa, queremos aportar conocimiento sobre los mecanismos, modos de organización, formas de aplicación de las normativas y marcos legales y condiciones laborales que conforman el universo de los SSB en Cataluña, y que forman parte de las preocupaciones manifestadas por las trabajadoras sociales vinculadas al ejercicio de la profesión.

## Metodología

Esta es una investigación mixta, cuantitativa y cualitativa, donde una parte del equipo llevó a cabo el estudio cuantitativo en relación con la pobreza en Cataluña, y otra parte, la investigación cualitativa relativa a la cronificación de la pobreza desde la perspectiva de los SSB, en el marco del “Conveni entre el Departament de Drets Socials i la Universitat Rovira i Virgili per al manteniment de l’Observatori Català de la Pobresa a Catalunya per a l’any 2022”. En este artículo, presentamos una parte de los resultados del estudio cualitativo, una metodología que quiere describir y acercarse a la significación de las perspectivas de narrativas de las personas, poniendo el énfasis en comprender los procesos socioculturales, políticos, simbólicos, subjetivos... de las problemáticas sociales (Cotán, 2016), y que se caracteriza por ser inductiva, holística y humanista (Taylor y Bodgan, 2010). Inspirada en la etnografía multi-situada (Marcus, 1995), el trabajo de campo se llevó a cabo en diferentes áreas básicas de servicios sociales (ABSS) de Cataluña, que se han abordado como análisis de casos. La selección de las ABSS tuvo en cuenta criterios de representación de los territorios, incorporando las capitales de provincia, y con criterios como rural/urbano, municipio/comarcas, y priorizando los territorios empobrecidos, siguiendo los indicadores relativos a los índices de pobreza según el estudio cuantitativo que se llevó a cabo anteriormente por el equipo de investigación en el marco del mismo convenio (Arauzo-Carod et al., 2023). El contacto con las profesionales se ha hecho a través de los órganos de coordinación de los servicios sociales de Cataluña.

La metodología cualitativa nos ha permitido una mayor pluralidad epistemológica, así como la triangulación de diferentes indicadores dinámicos y la percepción subjetiva (Mateo, 2022), basada en la experiencia profesional de las TS para identificar y analizar diferentes dimensiones del fenómeno de la cronificación de la pobreza de las personas usuarias de SSB en Cataluña.

Las técnicas utilizadas han sido la entrevista individual y la construcción de un DAFO colectivo que detallaremos más adelante. Este artículo fundamenta su estructura de resultados en las principales aportaciones del DAFO colectivo, construido por las TS, en relación con las debilidades y las amenazas internas de los SSB, en cuanto a la atención de la cronificación de la pobreza. Si bien la metodología del DAFO ha sido criticada por su origen en las ciencias económicas y empresariales, es una herramienta útil de diagnóstico desde la perspectiva de Oion y Aranguren (2021), cuando se combinan los enfoques apreciativo y estructural en su análisis, y se incorporan categorías de estudio significativas para el Trabajo Social.

Así, utilizamos las principales cuestiones planteadas por las TS en el DAFO para la estructura y la identificación de los elementos más significativos, combinado con el análisis de las narrativas de las entrevistas, que permiten una aproximación compleja a las problemáticas de los SSB. Es decir, el DAFO, en este caso, permite la identificación de las

problemáticas más destacadas por las TS y las entrevistas, la comprensión y análisis de estas.

### Las entrevistas

Las entrevistas han sido estandarizadas, no programadas y semiestructuradas (Comas et al., 2004), permitiendo la adaptación del guion en función de la persona entrevistada. Este tipo de entrevista implica que lo estándar es el significado de las preguntas y que se adaptan a un lenguaje familiar por las entrevistadas, pero que no hay una secuencia única para todas las entrevistadas, pudiendo adaptar el orden y las formas en que se pregunta según las necesidades que plantee la persona entrevistada (Valles, 2000). La modalidad ha estado semiestructurada, puesto que permite también “salirse del guion” en los casos en que la entrevistada introduzca elementos emergentes significativos para los objetivos de la investigación. Las preguntas de la entrevista han buscado la recogida de percepciones, opiniones y experiencia de las participantes, así como la reflexión y análisis *in situ* de la persona informante.

Las entrevistas han sido grabadas por audio o video (en función de si han sido presenciales o virtuales); mediante videollamada se han grabado con la plataforma Teams. La duración ha sido de entre 100 y 120 minutos y se han transcrito de manera literal para su posterior análisis. Se han llevado a cabo un total de 18 entrevistas a TS (16 mujeres y 2 hombres) con actividades y trayectorias profesionales diferentes, de 16 territorios de Cataluña.

**Tabla 1.** Número de entrevistas por comarcas y municipios

Número de profesionales	Municipio	Consejo comarcal	Total
	10	8	18

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 2.** Municipios y comarcas donde se ha realizado el trabajo de campo

Municipios	Comarcas
Barcelona	Baix Penedès
Sta. Coloma de Gramenet	Baix Ebre
Manresa	La Noguera
Canovelles	Solsonès
Premià de Dalt (2 prof.)	Alt Urgell (2 prof.)
Tarragona	Alt Empordà
Reus	La Selva

Lleida	
Girona	

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 3.** Años de experiencia profesional de las TS

Años de experiencia	Número de profesionales
Menos de 5 años	1
De 6 a 10 años	2
De 11 a 15 años	3
De 16 a 20 años	6
De 21 a 25 años	3
Más de 25 años	3
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4.** Desarrollo de la actividad profesional de las TS

Servicio	Número de profesionales
Primera acogida y tratamiento - derivación - promoción social	12
Unidad de tratamiento	2
Servicio de tratamiento y dependencia	1
Directora, jefa o coordinadora de equipo	3
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Fuente: Elaboración propia.

## EL DAFO

Las aportaciones de los DAFO de las TS de los SSB nos han permitido recoger información complementaria a la obtenida con las entrevistas, a la vez que sintetizada y priorizada por las TS en términos de importancia y significación sobre las diferentes dimensiones de la cronificación de la pobreza. La elaboración del DAFO era voluntaria y las profesionales lo enviaban *a posteriori* de la entrevista por escrito, garantizando así el tiempo necesario para hacer una reflexión tranquila, que permitiera un análisis que reflejara la realidad, sobre las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, tanto externas como internas, del servicio. Cada una de las TS han hecho el DAFO con relación al servicio y puesto de trabajo. Algunas de las participantes han realizado el DAFO de manera individual, y otras lo



han hecho con otra compañera de trabajo o en grupo con su equipo; esta ha sido una elección de las TS, que nos ha permitido obtener una visión global y de conjunto. En este artículo, utilizamos las dimensiones relativas a las debilidades y amenazas que hemos denominado “internas”, y que engloban tanto el servicio específico de trabajo, así como otras administraciones y servicios con quienes tienen relación y coordinación.

### **El análisis de datos**

El análisis de datos se llevó a cabo mediante el vaciado de la información en un Excel, organizada en cuatro bloques diferenciados para la organización de las categorías de análisis. Bloque 1: SSB en el ámbito interno; bloque 2: contexto y necesidades detectadas; bloque 3: colectivos atendidos; bloque 4: aportaciones de los DAFO. En cada uno de los bloques se ubicaron los diferentes segmentos correspondientes al árbol de códigos en función de las categorías analíticas tanto previas como emergentes. Las categorías analíticas, en el ámbito global, han versado sobre cuestiones ligadas a la situación de cronificación de la pobreza, a las dificultades para abordarla en los ámbitos interno y externo del servicio, las políticas públicas, los factores socioculturales e interseccionales que pueden incidir en esta situación, así como a la identificación de las poblaciones y los colectivos más vulnerables o en riesgo de sufrir cronificación de pobreza del territorio catalán. Estas se han establecido a partir de la lectura previa de las entrevistas de las dos investigadoras que han llevado a cabo el estudio cualitativo, teniendo como guía las dimensiones recogidas en el guion de las entrevistas, así como identificando categorías emergentes.

### **Dimensiones éticas y legales**

Este estudio ha seguido los criterios COREQ para entrevistas cualitativas (Tong et al., 2007). Todas las participantes recibieron el documento informativo de la investigación, una explicación previa a la entrevista del procedimiento de tratamiento de los datos y firmaron el consentimiento informado. Las participantes han recibido un borrador previo del tratamiento de los datos y de sus narrativas para revisar y dar su conformidad al redactado final. Todo el procedimiento metodológico del trabajo de campo y realización del análisis cumple con la legislación vigente en materia de protección de datos personales: Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

## **Resultados**

Para facilitar la exposición y la comprensión de los elementos identificados en el DAFO, los resultados se organizan basándose en los elementos categorizados en función de las cuestiones que las TS han destacado, que han sido repetidas (y valoradas, por lo tanto, como relevantes y sig-

nificativas para la práctica del Trabajo Social en los SSB) y que han sido triangulados con la información proporcionada en las entrevistas. Se han aglutinado las debilidades y las amenazas, puesto que se ha encontrado que, si bien se trata de dimensiones epistemológicamente diferentes, existe una coincidencia en el contenido de las problemáticas que ponen de relieve. Si bien las TS han diferenciado estas dimensiones, en este artículo hemos recogido las categorizaciones más relevantes y significativas para el Trabajo Social, que se pueden comprender como elementos problemáticos que inciden negativamente para paliar y enfrentar como servicio y profesionales la cronificación de la pobreza de las personas usuarias. Así, las debilidades y amenazas internas relativas a las dimensiones propias del servicio se han categorizado en: 1) Condiciones laborales, gestión de los recursos humanos, y salud laboral; 2) Coordinación y comunicación interna y con otros organismos y servicios; 3) Competencias y transferencia de responsabilidades; 4) Burocracia y gestión administrativa; 5) Marco legal y político.

### **Condiciones laborales, gestión de recursos humanos**

En cuanto a esta cuestión, las TS han identificado la sobrecarga de trabajo y la alta presión asistencial, juntamente con los recortes de personal en los SSB, destacando el sentimiento de “sobrecarga laboral generalizada”, y que “la demanda se ha duplicado con la covid” (TS8). Explican que la falta de recursos humanos y cambios constantes en la plantilla, la inestabilidad y temporalidad, dificultan los procesos de intervención porque no pueden (...) consolidar un vínculo con las personas usuarias y conocer de una manera integral sus situaciones y el contexto comunitario, elementos fundamentales para una adecuada intervención centrada en la persona (Fernández, 2011; Benito et al., 2016; Martínez, 2013).

A esta cuestión añaden la reducida presencia de perfiles de otras disciplinas profesionales al Trabajo Social, como educadoras sociales, psicólogas, juristas, mediadoras interculturales, entre otros, que consideran capitales para poder llevar a cabo intervenciones comunitarias e interdisciplinarias, necesarias para dar respuesta a la multidimensionalidad de los problemas sociales (Rodríguez, 2015) ligados a la pobreza. En palabras suyas, indican que “hacen falta más profesionales, pero si la organización no se mueve, cronificas lo mismo, como decía Marco Marconi” (TS8), además destacan que “muchas situaciones se cronifican en primera acogida” (TS4). Hay que tener en cuenta que las ratios estipuladas de educadoras sociales son de 2 por cada 15.000 habitantes y actualmente se encuentra (datos de 2020) en 1,92, por debajo de lo estipulado en el mapa de servicios sociales de Cataluña.

En el caso de los otros perfiles profesionales, para la mayor parte de los servicios de la cartera se indica que se dispondrá de bastantes profesionales en número y perfil para la prestación de los servicios. Las TS, en este caso, consideran que en SSB estos no resultan suficientes para garantizar un servicio de calidad, universal, eficiente y eficaz.

En relación con la salud laboral, explican que la sobrecarga de trabajo se traduce en muchas ocasiones en el denominado síndrome del *burnout*, expresando que supone “una sobrecarga extraordinaria” (TS13), que “cuesta mucho gestionar el estrés, convivir con la carga emocional de atención a los malestares de la ciudadanía” (TS5). Concretamente, hablan de angustia, por ejemplo, en relación con el tiempo de atención: “tenemos un cuarto de hora por entrevista, si dedicamos más tiempo la lista de espera se incrementa 15 minutos y te genera angustia, no te permite hacer una intervención de calidad y te sabe mal. No puedes ofrecer todo el que necesita la persona. Si te alargas un poco, el resto se tiene que esperar, y todo angustia” (TS13).

El síndrome del *burnout* es consecuencia del estrés crónico en las profesionales del Trabajo Social (Tonon, 2007), fruto de elementos externos al sujeto, ligados al contexto social de la profesión, la relación con el puesto de trabajo, la falta de recursos, las relaciones laborales y la precariedad laboral (Barrera et al., 2015), así como al debilitamiento del Estado en políticas sociales, la burocratización y el resurgimiento del asistencialismo (Domínguez y Jaureguibehe, 2012).

A pesar de la existencia del servicio de supervisión, las TS echan de menos espacios para su propia gestión emocional, expresando que

debemos cuidarnos y nos faltan espacios de autocuidado (...). En los últimos años empiezan a haber y resulta esencial para el equipo (...). Es tanta la carga emocional que vamos recibiendo diariamente que poder tener un espacio donde compartir, apoyarte y pedir ayuda es necesario. Es crucial el trabajo de cuidado del equipo, ya no en el ámbito personal, como de cuidado del otro. Es básico (TS5).

Estos espacios son esenciales para un buen desarrollo de la profesión, dado que el cuidado y el bienestar de las profesionales impacta directamente sobre la capacidad y calidad de la intervención sobre las personas usuarias (Puig, 2009, 2011, 2017).

Las profesionales también destacan las cuestiones relacionadas con los espacios físicos, como despachos poco privados para atender a las personas, o bien espacios compartidos en los que a menudo sufren interferencias que no permiten atender adecuadamente a la ciudadanía. Otro problema al que hacen referencia es la sensación de inseguridad derivada de la ubicación de los espacios de atención en instalaciones, como por ejemplo centros cívicos, en los cuales a menudo se encuentran solas.

### **Coordinación y comunicación interna y con otros organismos y servicios**

Sobre la coordinación y comunicación interna y con otros organismos y servicios, las TS hacen referencia a dos dimensiones específicas: por un lado, al hecho de que la coordinación entre los diferentes departamentos del mismo ente es insuficiente, y expresan que “necesitamos poder parar y reflexionar” (TS11), dado que falta “un espacio de coordinación y de

supervisión” (TS1), aunque a pesar de esto aseguran que “lo intentamos (...), hacemos coordinaciones semanales (...), este espacio siempre lo guardamos” (TS7), poniendo de relieve la importancia de este baluarte. Aun así, “a veces cuesta encontrar el tiempo y esto genera un poco de ansiedad y angustia” (TS13). Por otro lado, existe una falta de coordinación y comunicación con otros organismos públicos y privados, que o bien son inexistentes o bien resultan insuficientes. Este déficit tiene consecuencias para las personas usuarias, provocando una fragmentación de la atención que impacta sobre la calidad de la atención y acaba teniendo graves consecuencias para la calidad de vida de las personas atendidas y en su entorno inmediato (Arza y Carrón, 2014). A modo de ejemplo, las TS proponen más y mejor coordinación de todo el conjunto de administraciones que tienen competencias en materia de vivienda: “en el tema de la vivienda hay una problemática muy grande, no solo en el ámbito de ayuntamiento sino entre otras administraciones. Es necesario que trabajen juntos ayuntamientos, Generalitat, Estado, tercer sector” (TS5). También, que hace falta “más coordinación con otros organismos, hacer políticas de ocupación para incrementar la capacidad del SOC” (TS10).

Afirman que esta problemática surge de una combinación de factores, como la sobrecarga asistencial a servicios sociales, puesto que “la Primaria está saturada y nadie ve que no lo podemos asumir todo” (TS2), pero también al resto de instituciones y servicios en el marco del sistema de bienestar, como salud, educación o Seguridad Social. Reclaman que se den las condiciones adecuadas para el establecimiento de espacios de encuentro, coordinación y comunicación que promueva el trabajo en red, la interdisciplinariedad, entre otras cuestiones básicas que, si bien se dan por hechas, están muy lejos de lograrse. La tensión asistencial con la que trabajan las profesionales las obliga a la asistencia a la ciudadanía, renunciando a los espacios de coordinación y de reflexión sobre la acción. En todo caso, esto provoca que la atención se vea también condicionada, y “el día a día es ir apagando pequeños fuegos. Sí que mejoras la vida de la persona, pero no cambias realmente la situación” (TS11).

### **Competencias y transferencia de responsabilidades**

La discusión sobre las competencias y la transferencia de responsabilidades ha sido recurrente y muy significativa en el DAFO y a lo largo de las entrevistas. Las TS señalan que no se trata de una cuestión de percepción sino de hechos concretos que comportan una carga administrativa y de gestión muy grande, consecuencia de la transferencia formal, pero especialmente informal desde otros sistemas como el de salud, educación y, en especial, de Seguridad Social. Las profesionales se refieren concretamente a transferencias de gestión y de administración de ayudas sociales que no son propias de servicios sociales. La TS12 lo manifiesta de la siguiente manera:

Somos el cajón de sastre, lo recibimos todo y hacemos, y hacemos. Lo que no pueden resolver otros llega a SSB, el Ingreso Mínimo Vital, nos lo derivan a nosotros, y no somos gestores, no hay conciencia de cuál es nuestra situación, “ya te lo hará la asistenta”, no importa si hablamos de prestaciones de la Seguridad Social, de Hacienda, del SOC u otros. Como nosotras ya estamos acostumbradas a trabajar así *in extremis* e ir haciendo, vamos asumiendo, asumiendo, y dices, que quizá no lo tenemos que asumir todo, pero tenemos este talante. (...) Hay cosas que no nos pertenecen (...) pero lo acabamos tramitando porque nos lo derivan directamente (TS12).

Otra profesional explica el mismo problema:

Yo estoy muy enfadada con las otras administraciones, Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), Seguridad Social, el INEM, el SOC... están cerradas, yo llamo y es imposible y la gente te dice, “bueno tú sabrás cómo hacerlo” (...) No entiendo por qué estos servicios no trabajan con normalidad y esto nos está afectando a nosotros (TS13).

También hacen referencia a otras cuestiones como ayudas relativas a la vivienda, o a la gestión de casos de salud que se transfieren como “casos sociales”. Indican, además, problemas derivados de la brecha digital provocada por la excesiva digitalización de los mecanismos para las tramitaciones de ayudas como el Ingreso Mínimo Vital (IMV), “ahora todo es de manera telemática, claro, y nuestras usuarias no tienen recursos para poder presentar documentación por esta vía y lo acabamos resolviendo desde servicios sociales” (TS1). La articulación del IMV ha provocado auténticas avalanchas de personas que se han dirigido a los SSB para recibir el acompañamiento y orientación necesarias para la tramitación de la ayuda, dado que la Seguridad Social ha desistido de las funciones que le son propias:

La gente que no tiene certificados digitales, todo debe hacerse en digital, hay gente que no tiene ni e-mail y se lo tienes que hacer. Y estoy allí con el usuario descargando los datos fiscales para hacer trámites, y esto nos saca mucho tiempo. Debe haber un plano B porque no saben, no pueden, o no tienen ni ordenador. La brecha digital nos genera mucho malestar entre nosotros, podrías estar haciendo planes de trabajo y estás haciendo esto (TS13).

El problema, indican, es que estas tareas restan tiempo de lo que ellas consideran que es su trabajo profesional como TS. Sienten que están asumiendo la función de “gestoras y administrativas”, o simplemente tramitadoras de recursos. La insatisfacción profesional se hace presente y deriva en angustia, frustración y preocupación por no poder desarrollarse como técnicas cualificadas y expertas en elaboración de diagnósticos, planificación, acompañamiento en procesos de cambio... Una de ellas asegura que “estamos desaprovechadas, cuando veo la agenda de primera acogida, qué he hecho: dar formularios, ayudar a activar la firma digital, imprimir documentos, acompañar en las tramitaciones de documentación... estamos desaprovechadas” (TS3).

En este sentido, si bien la gestión forma parte de las competencias de las TS en el marco de los servicios sociales, hace falta más innovación en la gestión y la participación y responsabilización de los otros organismos (Santás, 2018) para que el ejercicio de la profesión se pueda desarrollar de manera efectiva y eficiente. Como indica Maestros (2018), los servicios sociales son valorados y apreciados, pero no siempre dignificados ni reconocidos por el resto de la organización. Despiertan poco interés y se desconoce la finalidad y la importancia de la acción que llevan a cabo, especialmente si no hacen ruido y mantienen el malestar social a raya.

### **Burocracia y tramitaciones**

Las problemáticas mencionadas en el apartado anterior se encuentran íntimamente ligadas con la categoría de burocracia y tramitaciones. El peso que actualmente ocupa la tramitación de recursos, o la gestión y articulación de estos, perjudica el desarrollo de metodologías de intervención necesarias y propias de la profesión: “el trabajo grupal y el trabajo comunitario lo tenemos muy desaprovechado, no tenemos opciones (...), tenemos tanta parte administrativa que a veces resulta imposible hacer otras cosas”. Concretamente, las TS señalan las siguientes problemáticas como debilidades del mismo sistema:

1. Ayudas como la Renta Garantizada de Ciudadanía (RGC) y el IMV tienen sistemas y mecanismos excesivamente burocratizados y digitalizados que dificultan las tramitaciones tanto para las personas usuarias de los servicios como para las profesionales. La excesiva cantidad de informes de acreditación de la situación de los casos como un elemento burocrático entorpece el trabajo, y no sería necesario, dado que estas tareas las podrían asumir otros perfiles técnicos:

Tenemos que acreditar el empadronamiento de las personas... Quizás hacemos 10 o 12 tipos diferentes de informes que solo son acreditaciones para justificar, para certificar que la persona es pobre (...). Toda esta tarea burocrática la hacemos desde los servicios sociales, y no la tendríamos que hacer las TS, ¡para eso no hace falta un técnico social! (TS15).

2. Denuncian la lentitud en la resolución de las demandas de prestaciones a causa del exceso de burocracia y de una gestión ineficiente de los tiempos por parte de la administración que se puede considerar casi estructural. Todo ello condiciona la atención que las profesionales pueden dispensar a las personas usuarias. La temporización de los procedimientos de la administración entorpece el trabajo de intervención con las personas, generando desidia y frustración en los y las usuarias:

Los trámites de ayuda de deuda... antes funcionaban muy bien, pero ahora pueden tardar más de un año, ¡más de un año!... Cuando tú entregas la documentación, aquello lo quieren actualizado, y te la vuelven a pedir o se la vuelven a pedir a la persona. Esto implica que la persona lleve su

documentación, vuelva a hablar con la propiedad, le tienen que volver a firmar papeles; y quiere decir otra vez pasar vergüenza. Es que a veces la gente lo deja correr. ¿Por qué? Porque las personas pobres también tienen vergüenza y también se sienten indignas de muchas situaciones por las que se les hace pasar, y no pasa nada, ¿no? Todo esto, ¿quién lo piensa? La Administración no lo piensa... (TS16).

Respecto a la RGC o al IMV advierten que los mecanismos de funcionamiento provocan incongruencias en el sistema:

El IMV y la RGC como idea, como filosofía o ideología, se superponen, pero después falla el proceso de trámite. Todo es cuestión de los tempos [...] si tú mañana encuentras un trabajo no pasa nada, ve a hacer el trabajo, ni que sea una semana, y al día siguiente de dejar el trabajo vuelves a tener la RGC... Esto es en teoría. Pero, si después de toda la burocracia, resulta que la persona deja la RGC para coger un trabajo de una semana, perderá la renta durante un mes, así pues, las personas deciden no cogerla. Por lo tanto, ya entramos (...) en las incongruencias del sistema (TS15).

La excesiva burocratización y la falta de agilidad en la gestión, así como la poca adaptabilidad a las particularidades de las personas beneficiarias, reduce las posibilidades de garantizar a toda la ciudadanía unos ingresos para poder hacerse cargo de las necesidades esenciales propias y de sus familias.

3. En esta misma dimensión de las debilidades ubican las dificultades derivadas de las gestiones telemáticas, tanto para las TS como para las personas usuarias, puesto que en los últimos años se han producido cambios en los sistemas digitales y virtuales de trabajo que en algunos casos han entorpecido más que aligerar o facilitar el trabajo en este sentido. La brecha digital afecta justamente a las personas más vulnerabilizadas, como personas inmigradas con dificultades lingüísticas o sin competencias digitales o la falta de equipaciones para poder llevar a cabo tramitaciones. Habría que considerar también el colectivo de la gente mayor, que requiere una digitalización acelerada a la cual no siempre puede adaptarse. La incorporación de las nuevas tecnologías deja en evidencia especialmente a las personas más vulnerables, que pueden aumentar su brecha digital, generando grandes desigualdades en el acceso a la atención social (Puig, 2020). También denuncian que no se disponga de servicios específicos que faciliten apoyo a las personas usuarias para hacer trámites por vía telemática en otros organismos, cuestión que ayudaría mucho a descongestionar los SSB.

El impacto de la burocratización ha sido una cuestión muy mencionada por las TS, coincidiendo con los análisis en esta materia que indican el burocratismo como un factor determinante (sumado a problemas presupuestarios y presión asistencial) que limita la eficacia de los servicios sociales, provocando un aumento del control en la intervención social que mengua sus cimientos (Montagud, 2016). Ya hace más de veinte años,

Jiménez (2002) indicaba que el componente burocrático en las organizaciones de servicios sociales ha sido útil para reducir la incertidumbre, mejorar la eficacia, la eficiencia y para asegurar objetividad e igualdad en el trato a la ciudadanía; sin embargo, la burocracia se ha convertido en el fin más que en el medio en estas organizaciones, haciéndolas más rígidas e insensible a los cambios y debilitando los elementos más innovadores. De hecho, Idareta y Ballester (2013) indican que en los contextos altamente burocratizados el TS ha dejado de regirse por los principios ético-técnico-epistemológicos humanizantes y humanizadores que lo caracterizaba, para hacerlo a partir de las exigencias impuestas por el deshumanizante y deshumanizador sistema burocrático-administrativo. Estas apreciaciones sobre el papel y el impacto de la burocracia y el exceso de trámites y “papeleo” coincide con las sensaciones que manifiestan las TS que están simultáneamente desaprovechadas para hacer su trabajo y excesivamente aprovechadas para otras tareas, incluso otros organismos e instituciones, explicando que todo esto “también afecta a los usuarios, no habría que tener que invertir tanto tiempo con tanto papeleo para poder hacer nuestro trabajo. Llenar un IMV lo puede hacer cualquier técnico” (TS12). Y la intervención desde la emergencia y la excesiva burocracia aleja a las profesionales de “la esencia del Trabajo Social” (TS8).

### Marco legal y político

En el bloque del marco legal y político, las profesionales hacen referencia a tres cuestiones fundamentales. Por un lado, consideran que la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales de Cataluña se encuentra desfasada, dado que esta es del 2007 y con posterioridad hemos sufrido dos grandes crisis, la crisis inmobiliaria y popularmente conocida como la “crisis del ladrillo”, de la que todavía consideran que muchas personas no se han recuperado y justamente forman parte de esta población entendida como cronificada en la pobreza (especialmente parados/as de larga duración y mayores de cincuenta años); y la crisis del 2019 consecuencia de la pandemia. Así, consideran que la ley tendría que renovarse atendiendo las nuevas realidades y las transformaciones de las necesidades de las personas. Como indican Peregrino et al. (2015), esta sensación de malestar vinculada a la crisis del 2008/09 ha provocado enormes sentimientos y percepciones de frustración en las profesionales en los servicios sociales. La crisis de la pandemia derivada de la covid-19 en España, según Morcillo, ha tenido un gran impacto en las desigualdades sociales provocadas por la situación económica, laboral, de estatus migratorio, de género, de etnia o de diversidad funcional, entre otros. El problema principal estriba en el diseño de las medidas que limitan su cobertura, y en la implementación de las políticas sociales, es decir, en la capacidad institucional para que las decisiones de las políticas públicas se hagan realidad en el terreno (2022). Sobre esta materia, hace falta una renovación de las leyes de servicios sociales de manera general, y reconocer los servicios sociales como



un derecho fundamental en la Constitución española, para consolidar la estabilidad de los servicios sociales (Hernández-Echegaray, 2019).

En segundo lugar, con relación al problema de la burocracia, las TS hacen referencia a la rigidez de los requisitos hacia las excepcionalidades. Así, pues, advierten que determinados organismos hacen lecturas rígidas de las normas, evidenciando falta de flexibilidad y de adaptabilidad a las necesidades y a los contextos de las personas, una cuestión que consideran que debería poder tenerse en cuenta dada la variabilidad y heterogeneidad de situaciones que hay que abordar. Hay que considerar las situaciones de excepcionalidad que afectan a personas o familias, y situaciones que necesitan ayudas específicas, pero la lectura rígida de las normas, lejos de dar respuesta a la diversidad, tiende a homogeneizar, dejando al margen a una parte de la ciudadanía y limitando que pueda beneficiarse de determinadas ayudas.

Finalmente, consideran que hay una cuestión administrativa de funcionamiento y organización de los servicios sociales, que afecta principalmente los SSB, y que es la manera en que se organizan y establecen las ratios de profesionales, dado que consideran que no se ajusta a la situación real y a las particularidades contextuales y locales socioeconómicas y sociodemográficas de los municipios o territorios. La cartera de servicios sociales establece una ratio de 3 TS por cada 15.000 habitantes, para los SSB, pero para muchas profesionales habría que hacer hincapié con otras variables más allá del número de habitantes. Con relación a esta cuestión, las TS aseguran que hace falta más personal y que “las ratios han quedado obsoletas” (TS16). Aseguran que “más del 50% de la demanda (...) se trata de gente que no está censada y que no cuentan. Gente que no tiene papeles, no están en el padrón, gente que atendemos igualmente, pero que no se tienen en cuenta” (TS16), que “Con las ratios desactualizadas no se tienen en cuenta las necesidades de los municipios menores por número de habitantes y creo que son cosas que están en juego” (TS10). Las TS consideran que estas tipologías no se tienen en consideración a la hora de establecer los indicadores que marcarán la ratio de profesionales. En este sentido, es fundamental que las carteras de servicios sociales se adecuen a las necesidades de los territorios para llegar a los niveles de calidad requeridos, teniendo en cuenta la adaptación de las ratios, las condiciones materiales, funcionales y las equipaciones (Bayarri, 2006). Los datos más actualizados del mapa de servicios sociales de la Generalitat de Cataluña a 2020 nos indican que las ratios de 3 por cada 15.000 en las áreas básicas de servicios sociales la ratio es de 3,26; en este sentido han mejorado, por ejemplo en relación con los datos de 2014, donde estaban ligeramente por debajo con un 2,88 (Martínez et al., 2017). A pesar de estos datos, las TS aseguran que no hay una adaptación realista al contexto local.

## Conclusiones

Los SSB son la puerta de entrada de la ciudadanía al sistema de servicios sociales, el espacio que atiende a las personas en mayor riesgo de exclusión social, así como la parte del sistema que tiene más contacto y conocimiento sobre las situaciones de pobreza y su cronificación y los colectivos más vulnerables, que permite a las profesionales una mirada global y holística de las personas y de la comunidad.

Hemos puesto de relieve algunas de las problemáticas más significativas que afectan según las TS a los SSB y que están impactando en la calidad de la atención en relación con la cronificación de la pobreza. Se trata de cuestiones internas que de manera directa o indirecta transforman la misma práctica del Trabajo Social en el marco de los servicios sociales, y que las profesionales consideran que es necesario que sean revisadas y abordadas por el sistema con detenimiento, para ir hacia una mejora de los servicios, de sus condiciones de trabajo, y de la calidad de vida de las personas atendidas.

Las dimensiones del funcionamiento de los SSB que preocupan las TS son las condiciones laborales y la gestión de los recursos humanos, así como su propia salud laboral, la coordinación y comunicación tanto interna como con otros organismos y servicios, la transferencia de competencia de responsabilidad por parte de otros organismos públicos de manera informal, la burocratización y el exceso de trabajo de gestión y administrativo, y algunas cuestiones vinculadas a la aplicación del marco legal relativo a las prestaciones de servicios sociales y la interferencia que puede generar el marco político en el que se encuentran inmersos los SSB, en el ámbito local especialmente.

Las condiciones de trabajo son un elemento crucial para el buen desarrollo del Trabajo Social, como indica Barranco (2004): para poder ayudar a otras personas y ofrecer un servicio de calidad y eficaz, es necesario que las trabajadoras que presten los servicios tengan unas condiciones adecuadas, con satisfacción profesional, apoyo social laboral y evitar el *burnout*. Las TS aseguran tener una alta implicación y compromiso vocacional con el trabajo, un trabajo que resulta muy satisfactorio cuando ayudan y ven las transformaciones positivas que generan en las personas. Aun así, piensan que las condiciones concretas de sobrecarga y estrés a las que deben hacer frente generan malestares que no tienen tanto que ver con la relación con las personas usuarias, como con lo relativo a las imposibilidades o barreras del mismo sistema. Las TS dan por hecho que la práctica del Trabajo Social implica gestionar emociones por la alta vulnerabilidad y exclusión social con las que deben trabajar; aun así, aseguran que se podría aligerar y aumentar la capacidad de resolución y gestión de esta dimensión con una mejora de sus condiciones laborales. Estas mejoras van en la línea de revisar los criterios de las ratios de TS por cada 15.000 habitantes, que tengan en cuenta el contexto local, para adecuarlos a la diversidad de realidades sociales del país. También indican

que una presencia mayor de otros perfiles profesionales mejoraría su capacidad de desarrollar intervenciones multidisciplinarias, comunitarias y centrar una parte de su trabajo en la prevención y en la participación ciudadana.

Siguiendo a Aguilar et al. (2012), a veces la intervención comunitaria se ha desarrollado como una línea de acción separada de los servicios sociales de atención primaria; sería útil concebir el trabajo comunitario como una herramienta transversal en todos los programas para complementar las intervenciones individuales o familiares con objetivos articulados. En este sentido, las TS expresan su preocupación alrededor de una metodología de intervención que desde hace años ha sido despreciada en servicios sociales, por falta de recursos a su disposición, por la precaria comunicación y coordinación con otros organismos públicos del sistema de bienestar, así como por la sucesión de crisis que arrastramos, la crisis económica mundial del 2008-2014 y la crisis de la covid-19, que han incrementado la demanda y han cambiado las necesidades de las personas. En esta línea, consideran necesario hacer una apuesta global, integral y estructural hacia la intervención comunitaria, especialmente en términos de prevención y participación para descongestionar lo que ellas manifiestan de manera reiterada: “la atención de las emergencias se nos come el día a día”, y dedican una parte importante de sus esfuerzos a responder a una demanda que ha provocado la hegemonización de la intervención individual, y subalternizado la grupal y comunitaria.

De hecho, el trabajo comunitario tendría que permitir desarrollar la capacidad de interlocución y negociación con agentes implicados en la participación en servicios sociales (Aguilar et al., 2012). Pero si esta interlocución no se realiza desde un trabajo en red con otras disciplinas, en colaboración con el tejido de organismos e instituciones públicas y de manera estructural, sedimentada y formalizada, los servicios sociales continuarán asumiendo en soledad los retos de la sociedad actual, cosa que agravará todavía más la situación de sobrecarga laboral y contribuirá a cronificar los malestares de las profesionales.

Las condiciones laborales, junto con la ausente o deficitaria comunicación y coordinación con otros organismos, preocupan de manera especial las TS, que consideran un problema vinculado a la transferencia de responsabilidades y tareas que no son propias de servicios sociales, y que se llevan a cabo desde un espacio intersticial entre la formalidad y la informalidad. Este fenómeno sucede por varios motivos: por la sobrecarga que tienen otros servicios públicos, por el desconocimiento de lo que hacen exactamente los servicios sociales en general, y los SSB en particular; así como por el desconocimiento de la práctica del Trabajo Social; y por la falta de recursos y la falta de presencia de la figura profesional del Trabajo Social en servicios que forman parte de otros sistemas. De este modo, así como en el sector salud y educación es más habitual encontrar trabajadoras sociales que aligeran la transferencia hacia los SSB, haciendo de enlace de manera directa hacia servicios sociales especializados o incluso se encargan de tramitaciones y gestiones de prestaciones, no es así en el caso particular de

la Seguridad Social. Este ha sido el organismo que más se ha identificado como “transferidor” de casos hacia servicios sociales de manera informal, dado que no son derivaciones claras de casos susceptibles de ser atendidos desde los SSB. Así, pues, estas transferencias pueden estar motivadas por la falta de profesionales o perfiles técnicos que puedan apoyar y acompañar a las personas que plantean situaciones específicas, como ha sido el caso de la tramitación del IMV. Las TS concluyen que es precisamente con la Seguridad Social con quien menos capacidad de coordinación y comunicación tienen para solucionar problemas.

Arza y Carrón (2014) indican que los espacios de confluencia entre el sistema sanitario y social son particularmente confusos cuando no hay una coordinación adecuada entre ambos sistemas, generando un impacto negativo en la calidad de la atención prestada, con consecuencias para la calidad de vida de las personas atendidas y su entorno. Esta premisa podemos trasladarla a los espacios de confluencia entre el sistema de servicios sociales y otros como educación y Seguridad Social. La ausencia de mecanismos de derivación normativizados, formales y claramente establecidos complica todavía más la relación entre sistemas. Las TS proponen la incorporación de la figura profesional de la trabajadora social en el sistema de la Seguridad Social. Es necesario que todos los sistemas y sus administraciones conozcan mejor cuáles son las funciones tanto de los servicios sociales como del Trabajo Social. Las TS consideran que son las grandes desconocidas del sistema; ahora bien, todo el mundo las reconoce como el “cajón de sastre” donde derivar los casos más complejos o aquellos en los que el circuito de atención no está lo suficientemente bien definido.

Este traspaso y transferencia de tareas aumenta todavía más la burocratización que afrontan las profesionales en el día a día, y que se ha normalizado como la propia del sistema y de la administración pública en general, de la que no se escapan los SSB. Es común la definición de las profesionales del Trabajo Social como agentes de cambio; de hecho, es esto lo que se entiende como innovación social (Alonso y Echeverría, 2016). Pero, en este sentido, las TS manifiestan que hay pocos espacios para “pararse y pensar”, espacios para poder crear nuevos proyectos, acciones, diagnósticos comunitarios y para la investigación aplicada a los servicios. En este sentido, las TS se sienten desaprovechadas, porque esta esencia de la profesión del Trabajo Social se encuentra “tapada” por la gestión, administración y burocracia.

Es por eso por lo que indican la necesidad de transformaciones en el marco legislativo y político, teniendo en cuenta que, por un lado, la Ley de Servicios Sociales está obsoleta, o poco adecuada a la nueva realidad, dado que han pasado dos grandes crisis socioeconómicas que han afectado la realidad social de las personas usuarias del sistema de servicios sociales. En esta materia indican también que es necesaria una garantía que haga prevalecer los criterios técnicos y profesionales de las trabajadoras sociales ante los cambios políticos, tanto en el ámbito autonómico como municipal. Esta “inestabilidad” que como mínimo se da cada cuatro años,

especialmente a escala local, afecta al desarrollo de iniciativas, proyectos y acciones, que quedan a la deriva ideológica de las figuras políticas.

El Trabajo Social se desarrolló al mismo tiempo que se construía el estado de bienestar, especialmente ligado a la creación de los servicios sociales, donde las profesionales del Trabajo Social asumieron un papel significativo para su consolidación, que ha generado una estrecha identificación entre Trabajo Social y servicios sociales, a pesar de tratarse de una profesión con entidad técnica y científica independiente (Correa, 2009). Las trabajadoras sienten que la institucionalización y burocratización de la profesión pone en riesgo la esencia del Trabajo Social, una cuestión que les preocupa, y es por eso por lo que luchan para no perderla y siguen trabajando desde la implicación, el compromiso y la vocación profesional.

---

## Referencias bibliográficas

- Aguilar Hendrickson, Manuel; Llobet Estany, Marta, y Pérez Eransus, Begoña. (2012). Los servicios sociales frente a la exclusión. *Zerbitzuan*, 2012, 51, 9-26. <http://dx.doi.org/10.5569/1134-7147/51.01>
- Alegre-Agís, Elisa. (2020). Estudio preliminar. La estructura de los servicios sociales en Cataluña. En Maria Victòria Forns Fernández (Ed. Lit.), Claudia María Anleu Hernández (Coord.) y Marina Rodríguez Beas (Coord.), *La protección jurídica de la atención a las personas en materia de servicios sociales: Una perspectiva interdisciplinar* (p. 271-284). Atelier.
- Alonso Puelles, Andoni, y Echeverría Ezponda, Javier. (2016). ¿Qué es la innovación social? El cambio de paradigma y su relación con el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo social*, 29(2), 163-171. <http://dx.doi.org/10.5209/CUTS.51752>
- Arauzo-Carod, Josep Maria, Farré Bravo, Albert, y Valls Fonayet, Francesc. (2023). *Diagnosi social de Catalunya 2022: L'estat de la pobresa*. Generalitat de Catalunya, Departamento de Derechos Sociales. Recuperado 22 mayo 2024, de [https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions\\_de\\_bsf/08inclusio\\_social/diagnosi\\_social\\_catalunya\\_2022/Diagnosi-social-de-Catalunya-2022-final.pdf](https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions_de_bsf/08inclusio_social/diagnosi_social_catalunya_2022/Diagnosi-social-de-Catalunya-2022-final.pdf)
- Arza Porras, Javier, y Carrón Sánchez, José. (2014). Las estrategias de proximidad y centradas en la persona como alternativa a la fragmentación en la atención. *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo y Acción Social* (54), 7-25.
- Barranco Expósito, María del Carmen. (2004). La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 79-102. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2004.12.5>

- Barrera Algarín, Evaristo, Malagón Bernal, José Luis, y Sarasola Sánchez-Serrano, José Luis. (2015). Trabajo Social, su contexto profesional y el Síndrome de Burnout. *Comunitania: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 9, 51-91. <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.9.2>
- Bayarri Catalán, Víctor. (2006). Las entidades no lucrativas y de voluntariado en la prestación de servicios sociales. *Educación social: Revista de Intervención Socioeducativa*, 34, 59-74.
- Belzunegui Eraso, Ángel, y Valls Fonayet, Francesc. (2020). *Diagnosi social de Catalunya 2019*. Generalitat de Catalunya, Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, y URV. Recuperado 22 mayo 2024, de [https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions\\_de\\_bs/08inclusio\\_social/diagnosi\\_social\\_catalunya\\_2019/diagnosi\\_social\\_catalunya\\_2019.pdf](https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions_de_bs/08inclusio_social/diagnosi_social_catalunya_2019/diagnosi_social_catalunya_2019.pdf)
- Benito Herráez, Eva; Alsinet Mora, Carles, y Macià Antón, Araceli. (2016). La planificación centrada en la persona y su pertinencia práctica en los servicios sociales: opinión de los profesionales. *Zerbitzuan: Gizarte Zerbitzuetarako Aldizkaria. Revista de Servicios Sociales*, 62, 115-126. <https://doi.org/10.5569/1134-7147.62.08>
- Comas d'Argemir, Dolors; Pujadas Muñoz, Juan José, y Roca Girona, Jordi. (2004). *Etnografía*. Universitat Oberta de Catalunya.
- Correa Berasaluze, Ainhoa. (2009). El devenir del Trabajo Social en clave de género. *Zerbitzuan: Gizarte Zerbitzuetarako Aldizkaria. Revista de Servicios Sociales*, 46, 133-140.
- Cotán Fernández, Almudena. (2016). El sentido de la investigación cualitativa. *EA, Escuela abierta: Revista de Investigación Educativa*, 19, 33-48.
- Domínguez González, Jimena, y Jaureguibehe, Verónica. (2012). Trabajo social y Síndrome de Burnout: reflexiones sobre intervención profesional actual. *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo y Acción Social*, 51, 140-144.
- Fernández Muñoz, Jesús Norberto. (2011). Servicios Sociales, derechos de ciudadanía y atención centrada en la persona. *TS Nova. Trabajo Social y Servicios Sociales*, 3, 37-48. Consejo General del Trabajo Social. [https://www.cgtrabajosocial.com/app/webroot/files/valencia/files/TSNova/tsnova\\_n3.pdf#page=37](https://www.cgtrabajosocial.com/app/webroot/files/valencia/files/TSNova/tsnova_n3.pdf#page=37)
- Forns i Fernández, María Victòria, y Alegre-Agís, Elisa. (2022). Una aproximación práctica (II): la gestión de los servicios sociales locales. En Josep Ramon Fuentes i Gasó (Ed.), *Externalización e interiorización de la gestión de los servicios públicos locales: entre público y privado* (p. 495-530). Tirant lo Blanch.

- Haraway, Donna Jeanne. (1995). *Ciencia, cyborgs y mujeres. La reinención de la naturaleza*. Cátedra.
- Hernández-Echegaray, Arantxa. (2019). Retos de los Servicios Sociales en España según la opinión experta en Trabajo Social. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 26, 123-150. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2019.26.06>
- Idareta Goldaracena, Francisco, y Ballesterero Izquierdo, Alberto. (2013). Ética, paternalismo y burocracia en Trabajo Social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 13(1), 27-35. Universidad de Huelva. [https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6740/Etica\\_paternalismo.pdf?sequence=2](https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6740/Etica_paternalismo.pdf?sequence=2)
- Instituto Nacional de Estadística. (s. d.). *La pobreza y su medición. Presentación de diversos métodos de obtención de medidas de pobreza*. INE. Recuperado 23 abril 2023, de <https://www.ine.es/daco/daco42/sociales/pobreza.pdf>
- Jiménez Bertomeu, Víctor. (2002). Violencia en organizaciones y profesionales: acciones, omisiones y reacciones en torno al poder, la participación, la burocracia y la discreción de los Servicios Sociales. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 10, 427-444.
- Las Heras Pinilla, María Patrocinio. (2019). *Trabajo Social y Servicios Sociales. Conocimiento y Ética*. Paraninfo.
- Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales, DOGC núm. 4990, BOE núm. 226 (2007). Recuperado 30 mayo 2024, de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-19189-consolidado.pdf>
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, BOE núm. 298 § 23750 (1999). Recuperado 30 mayo 2024, de <https://www.boe.es/eli/es/lo/1999/12/13/15/con>
- Marcus, George. (1995). Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-sited Ethnography. *Annual Review of Anthropology*, 24, 95-117. <https://doi.org/10.1146/annurev.an.24.100195.000523>
- Martínez Rodríguez, Teresa. (2013). La atención centrada en la persona. Algunas claves para avanzar en los servicios gerontológicos. *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*, 41, 209-231.
- Martínez Virto, Lucía; Manzano, Miguel Ángel; Santos, Carlos; de la Sierra, Carmen; Hernández Echegaray, Arantxa, y Aguilar, María José. (2017). Organización de los servicios sociales municipales en las comunidades autónomas: cinco estudios de caso. *Zerbitzuan: Gizarte Zerbitzuetarako Aldizkaria. Revista de Servicios Sociales*, 63, 5-47. <https://doi.org/10.5569/1134-7147.63.01>

- Mateo Pérez, Miguel Ángel. (2002). La perspectiva cualitativa en los estudios sobre pobreza. *Empiria: Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 5, 69-85. Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/2258/1/REVISTA%20EMPIRIA.pdf>
- Mestres i Angla, Montserrat. (2018). Serveis socials bàsics, administració i burocràcia. *Revista de Treball Social. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya*, 214, 44-54.
- Montagud Mayor, Xavier. (2016). Las consecuencias de la burocratización en las organizaciones de servicios sociales. *Comunitania: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 11, 69-89. <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.11.4>
- Morcillo Martínez, Juana María. (2022). Exclusión social, pandemia y políticas sociales en España: un análisis desde el Trabajo Social. *Trabajo social*, 24(1), 169-191. <https://doi.org/10.15446/ts.v24n1.94719>
- Oion Encina, Rakel, y Aranguren Vigo, Edurne. (2021). Replanteamiento epistemológico del análisis situacional DAFO/FODA en Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 34(1), 115-137. <http://dx.doi.org/10.5209/cuts.65775>
- Øyen, Else. (2009). Presentando el Glosario. En Paul Spicker, Sonia Álvarez Leguizamón y David Gordon, *Pobreza: Un glosario internacional*. CLACSO.
- Peiró, Irene, y Velasco, Oscar. (2017). *La cronificació de la pobresa: 10è estudi*. Observatorio de la Cruz Roja de Cataluña.
- Pelegrí Viaña, Xavier; Lapresta Rey, Cecilio; Allepuz Capdevila, Rafael, y Enciso Rodríguez, Joan Pere. (2015). Els professionals dels serveis socials bàsics en temps de crisi. *Revista de Treball Social*, 204, 125-135.
- Pirla i Santamaria, Alba, y Julià i Traveria, Ramon. (2019). *La intervenció social amb famílies en situació de cronicitat en els Serveis bàsics d'atenció social: VIII Premi de Recerca en Treball Social "Dolors Arteman"*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.
- Pirla i Santamaria, Alba; Julià i Traveria, Ramón, y Miranda Ruche, Xavier. (2019). La intervención social con familias en situación de cronicidad en los servicios básicos de atención social. *Revista de Treball Social*, 216, 11-27. <https://doi.org/10.32061/RTS2019.216.01>
- Puig Cruells, Carmina. (2009). *La supervisión en la intervención social. Un instrumento para la calidad de los servicios y el bienestar de los profesionales* (Tesis doctoral, Universidad Rovira i Virgili). <http://hdl.handle.net/10803/8438>



- Puig Cruells, Carmina. (2011). Trabajo social y supervisión: un encuentro necesario para el desarrollo de las competencias profesionales. *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo y Acción Social*, 49, 47-73.
- Puig Cruells, Carmina. (2017). Cuidarse para poder cuidar. Atendiendo el malestar de las profesiones sociales. *Fronteras*, 10, 175-184. Colibri. <https://hdl.handle.net/20.500.12008/10200>
- Puig Cruells, Carmina. (2020). Servicio de acompañamiento y soporte a los trabajadores sociales en tiempos de COVID-19: experiencia colaborativa en Cataluña (España). *Revista Perspectivas Sociales*, 22(2), 91-105. Perspectivas Sociales. <https://perspectivassociales.uanl.mx/index.php/pers/article/view/130>
- Rodríguez Álvarez, María Dolores. (2015). Redes profesionales e interdisciplinariedad en trabajo social comunitario: una respuesta integral a problemas sociales multidimensionales. *Zerbitzuan: Gizarte Zerbitzuetarako Aldizkaria. Revista de Servicios Sociales*, 58, 41-50. <http://dx.doi.org/10.5569/1134-7147.58.04>
- Sales i Campos, Albert. (2017). Lluita contra la pobresa i polítiques d'inclusió. *Canvi d'època i de polítiques públiques a Catalunya*, 142-147.
- Sánchez Carballo, Alfredo; Ruiz Sánchez, Joel, y Barrera Rojas, Miguel Ángel. (2020). La transformación del concepto de pobreza: un desafío para las ciencias sociales. *Intersticios Sociales*, 19, 39-65.
- Santás García, José Ignacio. (2018). Gestionar más para intervenir mejor en servicios sociales de Atención Social Primaria. *Revista de Treball Social*, 213, 25-40.
- Secretaría Técnica EAPN-ES (Coord.). (2021). *El estado de la pobreza: Seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España 2008-2020*. EAPN. Recuperado 29 mayo 2024, de <https://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/informe-ARPE-2021-contexto-nacional.pdf>
- Secretaría Técnica EAPN-ES (Coord.). (2024). *El Estado de la Pobreza 2024: Primer avance de resultados*. EAPN. Recuperado 22 mayo 2024, de [https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/noticias/1709121955\\_el-estado-de-la-pobreza.-primer-avance-resultados-febrero-2024.pdf](https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/noticias/1709121955_el-estado-de-la-pobreza.-primer-avance-resultados-febrero-2024.pdf)
- Spicker, Paul. (2009). Definiciones sobre pobreza: doce grupos de significados. En Paul Spicker, Sonia Álvarez Leguizamón y David Gordon, *Pobreza: Un glosario internacional*. CLACSO.
- Suppa, Nicolai. (2023). *Dinámica de la pobreza multidimensional en España y otros países europeos*. El Observatorio Social de la

Problemática de los Servicios Sociales Básicos en Cataluña. Cronificación de la pobreza: debilidades y amenazas desde la perspectiva del Trabajo Social

Fundación La Caixa. <https://elobservatoriosocial.fundacionlacaixa.org/es/-/pobreza-multidimensional-en-espana>

Taylor, Steven J., y Bogdan, Robert. (2010). *Introducción a los métodos cualitativos*. Book Print.

Tong, Alison; Sainsbury Peter, y Craig, Jonathan. (2007). Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): a 32-item checklist for interviews and focus groups. *International Journal for Quality in Health Care*, 19(6), 349-357. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzm042>

Tonon de Toscano, Graciela. (2007). El Trabajo Social y el síndrome de quemarse por el trabajo. *Revista Trabajo Social*, 5, 55-68. Revistas Universidad de Antioquia. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/revistraso/article/view/20435>

Valles, Miguel S. (2000). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Editorial Síntesis.