

El treball social com a pilar del tercer sector d'acció social: anàlisi de competències i funcions

Social work as a pillar of the third sector of social action: an analysis of competencies and roles

Fatima Centenero de Arce¹

ORCID: 0000-0002-0343-2824

Recepció: 19/03/25. Revisió: 16/06/25. Acceptació: 26/06/25

Per citar: Centenero de Arce, Fatima. (2025). El treball social com a pilar del tercer sector d'acció social: anàlisi de competències i funcions. *Revista de Treball Social*, 229, 17-36. <https://doi.org/10.32061/RTS2025.229.01>

Resum

Aquest article analitza el paper del treball social com a actor clau en el tercer sector d'acció social (TSAS) subratllant-ne l'origen lligat als moviments socials de la segona meitat del segle xx. Aquestes mobilitzacions van sorgir com a resposta ciutadana als profunds canvis estructurals de l'era industrial, que van generar necessitats socials noves i complexes. El TSAS va canalitzar les demandes col·lectives i va anar guanyant progressivament rellevància fins a influir en els discursos socials, científics i polítics. Aquest sector, conformat per entitats no lucratives, voluntàries i autònomes, es va consolidar com un pont entre l'estat i la societat civil.

El moviment social del TSAS ha evolucionat des del seu rol reivindicatiu i assistencial cap a una professionalització creixent, en la qual el treball social ha passat a ocupar un lloc central dins de les organitzacions. El treballador social no només exerceix funcions d'atenció directa, sinó també tasques complexes de planificació, gestió, avaluació i direcció, aportant una visió integradora, científica i tècnica imprescindible per al compliment dels seus fins socials.

La formació del treballador social permet abordar de manera integral problemes socials complexos i adaptar-se a les exigències de qualitat,

1 Doctora en Treball Social. Professora associada a la Facultat de Treball Social de la Universidad de Murcia. fcda1@um.es

transparència i eficàcia que demana el sector. Així mateix, se'n reivindica el paper estratègic en la transformació social i el disseny de polítiques públiques des d'una perspectiva inclusiva i participativa.

En conclusió, s'advoca per enfortir la identitat del treball social dins del TSAS, reconeixent-ne la capacitat única de conjugar intervenció social i gestió organitzativa, clau per a la sostenibilitat i l'impacte social del sector.

Paraules clau: Treball social, acció social, entitats no lucratives, tercer sector.

Abstract

This article examines the role of social work as a key player within the Third Sector of Social Action (TSAS, from the Spanish), emphasising its origins in the social movements of the latter half of the 20th century. These movements emerged as a civic response to the profound structural transformations of the industrial era, which generated new and complex social needs. The TSAS served as a channel for collective demands, progressively gaining relevance until it came to influence social, scientific and political discourse. Comprising non-profit, voluntary and autonomous organisations, this sector has consolidated its position as a bridge between the State and civil society.

The social movement underpinning the TSAS has evolved from an advocacy- and welfare-oriented role towards a process of professionalization in which social work occupies a central place within these organisations. Social workers not only provide direct care and support, they also engage in complex tasks related to planning, management, evaluation and leadership—contributing an integrative, scientific and technical perspective that is essential for achieving the sector's social objectives.

Social work education equips professionals to address complex social problems holistically while meeting the sector's growing demands for quality, transparency and efficiency. Moreover, social workers play a strategic role in social transformation and in shaping public policy from an inclusive and participatory standpoint.

In conclusion, this article calls for the strengthening of the identity of social work within the TSAS, acknowledging its unique capacity to integrate social intervention and organisational management—an essential combination for the sustainability and social impact of the sector.

Keywords: Social work, social action, non-profit organisations, third sector.

1. Sorgiment i funcionament de les entitats del tercer sector d'acció social

Per al Treball Social, el problema de l'acció col·lectiva, la participació ciutadana i els moviments socials són marcs referencials inherents a la història, principis i acció professional (Marchioni, 2013, citat per Pastor et al., 2018, p. 155).

Tal com afirmen Jesús Fernández i Rosa Peñasco (2013), en realitat no existeix una veritable definició de tercer sector, i aquesta no definició és una de les característiques de la seva grandesa, ja que enquadrar-ho en un concepte rígid i hermètic atemptaria contra la seva mobilitat, extensió, eclecticisme i heterogeneïtat necessària: la mateixa heterogeneïtat que podem observar tant pel que fa al concepte com a les funcions, tipologia i característiques del tercer sector.

Centrant-nos exclusivament en l'anomenat TSAS, és en paraules de Rodríguez (2020, p. 223):

...per la seva naturalesa institucional, pes i influència en el conjunt del Tercer Sector (TS) i impacte de les seves activitats, un agent cívic i econòmic de gran importància en el desenvolupament social, econòmic i polític en les societats més desenvolupades, entre les quals l'espanyola.

El TSAS és un pilar del règim de benestar, que exerceix de pont entre l'estat i la societat civil, que compleix tant una funció social en la satisfacció de necessitats socials, com econòmica i política, en el desenvolupament de l'economia social i la democràcia (Rodríguez, 2013).

Podem veure les organitzacions del TSAS amb múltiples denominacions: organitzacions no lucratives, organitzacions no governamentals, organitzacions voluntàries..., dificultant una definició homogènia per a totes. A més, en general, les entitats mateixes s'autodefineixen al voltant de dos aspectes: els col·lectius destinataris de la seva activitat i les necessitats socials sobre les quals intervenen (SEF, 2009, p. 35).

Les característiques d'aquestes entitats se solen concentrar en tres grups: organitzacions no lucratives, no governamentals i organitzacions de voluntariat com a categories analítiques per definir-ne els camps i les formes d'actuació. Aquestes categories al·ludeixen a la separació del sector públic (no governamentals), al fet que treballen en l'àmbit social, a la incapacitat d'obtenir lucre de les seves activitats, per la qual cosa els beneficis obtinguts reverteixen en les mateixes activitats i desenvolupament de l'entitat (no lucratives), i a l'activitat filantròpica feta per persones voluntàries, bé per mitjà de donacions econòmiques o del seu temps (organitzacions voluntàries).

Així, de manera general i intentant abraçar les definicions múltiples, podem dir que les entitats no lucratives d'acció social són totes aquelles que conjunquen entre els seus objectius la millora de la qualitat de vida

de les persones a través del desenvolupament social, intervenció en la política social, promoció d'activitats d'assistència i reinserció (Centenero, 2020). Així també ho defineix Losa (1991), posant l'accent en la intervenció política de les entitats per aconseguir un progrés social i l'augment dels nivells de qualitat de vida.

De manera més completa, la Plataforma de ONG de Acción Social (2012), al II Plan estratégico del Tercer Sector (2013-2016) defineix el TSAS com:

...l'àmbit format per entitats privades de caràcter voluntari i sense ànim de lucre que, sorgides de la lliure iniciativa ciutadana, funcionen de manera autònoma i solidària mirant, per mitjà d'accions d'interès general, d'impulsar el reconeixement i l'exercici dels drets socials, d'aconseguir la cohesió i la inclusió social en totes les seves dimensions i d'evitar que determinats col·lectius socials quedin exclosos d'uns nivells suficients de benestar (p. 12).

El sector neix i es desenvolupa a Espanya en la dècada de 1990, coincidint amb la consolidació de l'estat del benestar, influenciat també per l'entrada d'Espanya a la Unió Europea, amb les iniciatives europees de promoció d'entitats no lucratives i amb el desenvolupament de línies de subvenció i concerts per sostenir-les. Així, les entitats es veuen impulsades a causa del suport mateix de l'administració, que, mitjançant aquests convenis o subvencions, i a causa de les seves característiques, com a entitats menys burocratitzades, més flexibles i àgils, poden oferir els serveis i suports que aquella no pot oferir. Aquesta proximitat en la prestació de serveis directes els confereix un coneixement privilegiat dels problemes socials i la manera d'aconseguir superar-los, la qual cosa els "habilita per poder exercir un paper fonamental en el disseny de les polítiques públiques" (Plataforma de ONG de Acción Social, 2015, p. 135), convertint-se en centres especialitzats que presten serveis de manera molt pròxima.

La situació econòmica que va provocar la greu crisi que pateix el nostre país a partir de 2008 va suposar un cop important per a les entitats del TSAS. D'una banda, la reducció de la despesa del sector públic, que ha minvat les subvencions, concerts, convenis...; d'altra, l'aportació més minsa de les obres socials i resta d'entitats privades. Això afecta directament les entitats, que van veure reduïts els seus pressupostos fins a un 80% i han de prescindir de serveis, personal i redefinir i reestructurar objectius d'acció per fer front a la situació. Especialment greu va ser el període 2010-2012, on va haver-hi seriosos problemes de finançament de les organitzacions, cosa que va suposar un punt d'inflexió a causa de les retallades pressupostàries en tots els àmbits, així com retards en els pagaments, cancel·lació de convocatòries de subvencions... (Fundación PwC, 2013). Això va provocar el tancament de moltes entitats no lucratives de menys grandària, al no tenir els recursos necessaris, ni professionals ni econòmics, per fer front a aquestes retallades, com recullen les dades de l'any 2008 de la Fundación Luis Vives, que afirmen que el 92,8% de les entitats recorren al finançament públic per sostenir-se, i el 2010 es redueix de 6 de cada 10,

a 1 de cada 5 euros d'ingressos que responien a finançament públic, donant més importància als recursos propis. Les que prestaven serveis, tenien professionals en plantilla (no només voluntaris) i una grandària mitjana, van aconseguir mantenir, no sense dificultats, l'estructura de les seves entitats amb les subvencions retallades i noves formes de captació de fons.

Aquesta etapa, d'altra banda, va suposar una reinvençió de moltes entitats, una nova manera de comprendre els seus objectius i el seu futur, elaborant noves estratègies a mitjà i llarg termini que els permetessin adaptar-se als canvis sobrevinguts, a més de tenir l'objectiu principal d'oferir els recursos socials que l'estat de benestar estava retallant.

Novament, i sense haver finalitzat del tot la reestructuració post crisi econòmica, el sector ha de fer front a un procés més recent de reestructuració, provocada per la pandèmia de la covid-19. Una reestructuració organitzativa i financera que encara està per definir, perquè la conseqüència social d'aquesta crisi encara no ha acabat d'adquirir tota la dimensió social i econòmica.

No obstant això, podem parlar d'una força interna d'aquestes entitats, que lluiten incansablement amb la finalitat d'assolir els seus objectius; aquesta és, sens dubte, una de les característiques definidores de les entitats no lucratives, característica que no es troba de la mateixa manera a les empreses lucratives i, de fet, això es veu reflectit en el fet que les entitats del TSAS, en general, han sobreviscut millor que el sector empresarial. No en va, el conjunt del sector social ha mantingut el mateix volum d'ocupació al principi i al final de la dècada 2008-2018 (Rodríguez, 2020), malgrat la crisi econòmica i social. De la mateixa manera, Alemán i García (1998) posen de manifest que, enfront dels actors públics, aquestes organitzacions compten amb avantatges competitiu derivats del seu grau inferior de burocratització, la qual cosa afavoreix una capacitat més gran per innovar i adaptar-se a les demandes emergents. A més, la seva estructura tendeix a ser més democràtica i participativa, la qual cosa facilita una relació més estreta amb la població destinatària de les seves accions.

Professionalització del tercer sector d'acció social

Vivim en una societat d'organitzacions, i el sector no lucratiu no és cap excepció a aquesta característica. La mateixa cerca dels fins proposats requereix l'associació de les persones que els persegueixen, de manera que, si bé aquesta unió es produeix d'una manera relativament espontània, el desenvolupament de les actuacions i la consolidació en el temps portarà a un grau més elevat d'institucionalització (Alemán i García, 1998, p. 44).

L'evolució del TSAS ha provocat l'ampliació de les seves funcions tradicionals, des de la reivindicació de drets a la prestació de serveis, la qual cosa es reflecteix en la contractació de professionals, de manera que coexisteixen les persones voluntàries i assalariades dins d'aquestes entitats, i aquesta és una característica específica de les associacions i fundacions (SEF, 2009). Així, en l'últim decenni s'observa una tendència

a l'alça cap a la professionalització del sector, amb la inclusió en els últims temps d'estratègies de gestió, més pròpies del mercat i de les empreses privades, per a la seva millora funcional i estructural.

Quan parlem de professionalització ens referim al procés que ha portat les entitats no lucratives a la maduració en la dècada de 1990 i primers anys dels 2000, per desenvolupar un nou model de gestió amb la finalitat d'oferir els serveis adequats als fins que persegueix mitjançant una sèrie d'elements interns i externs que, en conjunt, aconsegueixen una entitat forta i amb serveis de qualitat que repercuteix en el seu model organitzatiu (Centenero, 2020).

Aquest procés de professionalització ha estat fort tenint en compte que, l'any 2010, a Espanya, treballaven en el tercer sector d'acció social 635.961 persones (Fundación Luis Vives, 2012) i el 2013, 644.979 persones (Plataforma de ONG de Acción Social, 2015). L'informe *CNAE-2009* (INE, 2022) compara el sector social associatiu com a part de les "activitats sanitàries i de serveis socials", i resulta que el 2013 el tercer sector d'acció social respon al 50,2% del pes de l'ocupació en aquest sector.

A l'estudi dut a terme per Ignasi Carreras i Maria Sureda el 2011 (p. 10-12), se sintetitzen en 11 els elements principals que caracteritzen la professionalització de les ONG, sobre la base del coneixement previ adquirit en les seves recerques i contactes amb les entitats:

1. Lideratge (govern-direcció).
2. Gestió estratègica, canvi i innovació.
3. Equip capacitat / compromès-motivat.
4. Cultura organitzativa i valors compartits.
5. Processos, sistemes, estructura.
6. Qualitat i eficiència.
7. Transparència / rendició de comptes.
8. Captació i fidelització de socis i donants.
9. Comunicació i marca.
10. Col·laboració i aliances.
11. Orientació a resultats.

Aquests elements s'interconnecten entre ells a través del que en diuen "el rol de l'ONG", que correspon a la pregunta de què fa, com ho fa i per a qui ho fa.

En l'actualitat, les organitzacions s'enfronten a requisits cada vegada més estrictes que obliguen a l'estandardització de processos i la seva acreditació, la qual cosa obliga necessàriament a desenvolupar els sistemes de qualitat, investigar i avaluar aquests sistemes, la qual cosa requereix sens dubte una qualitat tècnica, a través de professionals formats i formats per a això.

Alguns autors, com ara Fantova (2001), consideren aquesta professionalització de les entitats com desnaturalitzadora d'aquesta, ja que consideren que es difuminen els àmbits per als quals van sorgir i que els diferenciava (del teixit familiar i comunitari, de les institucions públiques o de les empreses del mercat) per:

- Pèrdua del seu caràcter d'organització per confondre's amb el teixit comunitari.
- Pèrdua de la seva condició de no governamental, per, a través de les subvencions i concerts, convertir-se en apèndixs de les administracions públiques.
- Orientació a la demanda en termes de mercat i organitzant el funcionament cap a característiques del sector lucratiu.

L'evolució de les entitats no lucratives d'acció social encara és un procés sense tancar tenint en compte el seu progrés constant en funció de les situacions socials, econòmiques i polítiques del moment que es tracti. "Què arribi a ser de cadascuna d'elles, dependrà d'una gran quantitat de variables. Entre les quals, la seva gestió" (Fantova, 2001, p. 123).

Com afirmen Álvarez et al. (1998, p. 60), "les activitats que impulsen les organitzacions del tercer sector necessiten fins i tot un grau més alt de gestió que les activitats lucratives". El fet que l'administració "cedeixi" la gestió directa a les entitats propicia una independència més gran en la gestió interna (encara que l'administració imposi uns certs requisits) i la necessitat de professionals qualificats per a aquesta gestió. Aquests requisits exigits, amb la inclusió de sistemes de qualitat i de responsabilitat social per garantir-ne l'excel·lència, i la comunicació als seus grups d'interès, no deixen cap més opció que implantar sistemes efectius de gestió integral, els quals són implantats i gestionats pels seus professionals.

La professionalització del TSAS ha crescut exponencialment en els últims anys; les dades que recull l'Anuari del Tercer Sector de la Fundació Luis Vives el 2012 no deixen lloc a dubtes: el tercer sector d'acció social és un sector que cobra cada vegada més importància, estimant-se en 29.000 les entitats existents a Espanya, l'any 2010; i comparant-les amb entitats d'un altre tipus, amb personal contractat, les entitats no lucratives d'acció social són 3,7 vegades més en nombre que les empreses lucratives dedicades a prestar serveis.

2. Les competències del treball social

Segons Fantova (2001, p. 82), les organitzacions no lucratives fan determinades actuacions, que denomina "intervenció social", un terme que no té una delimitació del tot específica, però sí les següents característiques:

- a) Són accions organitzades, que difereixen d'altres iniciatives o accions individuals o grupals que sorgeixen de manera natural.
- b) Responen específicament a necessitats socials, independentment de les demandes del mercat.
- c) El seu propòsit és prevenir, pal·liar o corregir processos d'exclusió social, com ara promoure processos d'inclusió o participació social.
- d) Són legitimades per la societat, sovint a través de les administracions públiques.

Les funcions dels treballadors socials han estat àmpliament recollides i discutides en la literatura específica i en les trobades professionals; aquestes funcions professionals han d'orientar-se cap a la cohesió social, potenciació de l'autonomia i autodeterminació de les persones, orientant així la seva acció cap a l'assistència, el suport, etc. La funció implica un àmbit de responsabilitat que organitza activitats interrelacionades orientades al compliment d'un objectiu, i que dona forma a l'exercici professional. Aquestes activitats han de representar els problemes que els professionals han de ser capaços d'abordar, analitzar i resoldre. Des d'aquesta perspectiva, la funció es concep com el rol que la societat reconeix i accepta per als integrants d'una disciplina, i que es manifesta en les tasques i accions pròpies de la seva pràctica (Torres, 2008, citat per Ballester et al., 2013, p. 128).

Al Codi Deontològic del Treball Social, publicat pel Consell General de Treball Social l'any 2012 i reeditat l'any 2015, es recull el ventall de funcions generals i específiques que els treballadors socials tenen en l'exercici de la seva professió:

S'ocupen de planificar, projectar, calcular, aplicar, avaluar i modificar els serveis o polítiques socials per als grups i comunitats. Actuen amb casos, grups i comunitats en molts sectors funcionals utilitzant diversos enfocaments metodològics, treballen en un ampli marc d'àmbits organitzatius i proporcionen recursos i prestacions a diversos sectors de la població, a nivell micro, meso i macro social. Algunes de les funcions es podran desenvolupar de manera interrelacionada, d'acord amb la metodologia específica de la intervenció que s'utilitzi.

D'això es desprèn:

- Informació
- Recerca
- Prevenció
- Assistència
- Atenció directa
- Promoció i inserció social
- Mediació
- Planificació
- Gerència i direcció
- Avaluació
- Supervisió
- Docència
- Coordinació (p. 6-7).

Segons el *Libro Blanco del Título de Trabajo Social*, publicat per l'Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA, 2004), les àrees d'intervenció en les quals un treballador social pot exercir la seva professió són:

- **Assistencial.** Mitjançant la detecció i el tractament psicosocial de les necessitats socials individuals, grupals, familiars i de la comunitat, els treballadors socials gestionen els recursos humans i organitzatius, contribuint així a l'administració de les prestacions de responsabilitat pública, la seva distribució, i la protecció de les poblacions.
- **Preventiva.** El treballador social procura avançar-se i prevenir la constant reproducció de la marginalitat, de l'exclusió social, de la desafiliació, de la pobresa i de la desintegració social, fenòmens tots productes de l'estructura del sistema econòmic capitalista, font de desànim, protesta i violència social, afectant així la convivència ciutadana.
- **Promocional-educativa.** No es pot comprendre la funció de prevenció sense una labor educacional que ajudi les persones i els grups socials a fer ús de les oportunitats que hi ha a la seva disposició. Capacitar-los per a la presa de decisions i assumpció de responsabilitats.
- **Mediació.** En la resolució dels conflictes que afecten les famílies i els grups socials a l'interior de les seves relacions i amb el seu entorn social. Inclou també la relació entre les institucions i la ciutadania.
- **Transformadora.** Mitjançant qualsevol mètode de recerca, el treballador social augmenta el seu coneixement per intentar modificar les pràctiques socials que creen desigualtat i injustícia social i, per tant, condicionen el desenvolupament autònom dels subjectes.
- **Planificació i avaluació.** Disseny, desenvolupament i execució de plans, programes i projectes socials.
- **Rehabilitació.** El treballador social contribueix al benestar i possibilita la integració social d'aquelles persones i aquells col·lectius que per raons personals o socials es troben en una situació de desavantatge social.
- **Planificació, anàlisi de processos socials i necessitats, i avaluació.** A partir del coneixement i anàlisi de processos socials i necessitats, el treballador social treballa en la planificació i avaluació en els microsistemes mitjançant el disseny i execució de plans, programes i projectes socials, així com, en l'esfera estratègica, contribueix a la formulació de polítiques socials autònomes, nacionals, europees i internacionals.
- **Gerència i administració.** El treballador social treballa en la gerència i administració dels serveis socials, mitjançant l'organització, direcció i coordinació d'aquests.
- **Investigació i docència.** El treballador social estarà obligat no només a la recerca inherent a les funcions assenyalades, sinó també a les que es relacionen amb el seu propi treball professional per revisar-lo permanentment i buscar noves maneres d'enfocar i afrontar els problemes vitals als quals ha de

donar resposta. Al seu torn, aquests coneixements acumulats i aquestes experiències viscudes haurà de posar-les permanentment a la disposició dels col·legues i, particularment, dels futurs nous professionals, que aprendran dels llibres i del seu treball personal tant com de la relació directa en el propi camp de treball. D'altra banda, el treballador social augmenta el seu coneixement de la realitat social mitjançant la recerca per intentar modificar les pràctiques socials que creen desigualtat i injustícia social i, per tant, condicionen el desenvolupament autònom dels subjectes.

Un dels objectius fonamentals del treball social és ajudar a aconseguir el benestar social d'individus, grups i comunitats. Montserrat Mestres (1998) afirma que el treball social s'ha desenvolupat a partir d'una formació integral i articuladora, que promou una comprensió holística de les persones, les seves necessitats i l'entorn social en el qual s'insereixen. Aquesta perspectiva li permet intervenir metodològicament des d'un enfocament global. A diferència d'altres professionals, el treballador social actua com un tècnic que observa, analitza, investiga i intervé considerant la interacció entre els diversos factors que conformen una situació, problema o necessitat.

El professional del treball social treballa en diferents àmbits i organitzacions de benestar, exercint diferents funcions, algunes comunes a totes elles i altres específiques del sector on exerceix el seu treball. És una professió amb caràcter "generalista", dedicada a l'atenció integral, sobre individus, grups i comunitats, no establint-se metodològicament especialitats, com a treballador social de casos, grups o administrador social.

Dolors Colom i Miguel Miranda, al seu llibre *Organizaciones de bienestar* (1998), estableixen una classificació de les funcions dels treballadors socials en els diferents àmbits que podem resumir de la manera següent:

- Disseny, planificació i execució de programes, siguin de l'àmbit sanitari, educatiu, suport psicosocial en els centres sociosanitaris, etc.
- Coordinació amb institucions per a la correcta intervenció sobre les persones, grups o comunitats.
- Atenció directa.
- Suport documental: registres, memòries, estadístiques.
- Anàlisi i estudis.
- Controlar els pressupostos del servei assignat.
- Funció dinamitzadora de l'equip de tractament, per aconseguir la coordinació correcta dels professionals implicats.

Dins de les funcions dels treballadors socials, i a més d'aquestes, la professió defineix uns mètodes, tècniques i eines pròpies, dins de l'anomenada intervenció indirecta, consistent tant en les activitats de captació, prevenció, informació, avaluació, així com l'organització i documentació, mitjançant el registre de l'activitat i l'ús de la història social, eina específica

de la nostra disciplina. Aquest model de distinció entre serveis directes i indirectes es basa en les activitats que fa un treballador social, segons es tracti d'intervencions que requereixin el contacte directe i personal amb l'usuari/client o bé la realització d'activitats de planificació, desenvolupament de programes, avaluació, administració... que no requereixen l'atenció directa; és el que Moix denomina "la rebotiga del sistema" (Moix, 2006, p. 90).

Amplis fòrums consideren que aquest servei indirecte perd l'especificitat que hauria de tenir la disciplina, centrada en l'atenció directa per a l'assoliment del reconeixement social professional. Si bé és cert que l'una no pot ser sense l'altra, i els serveis indirectes estan molt lluny de ser inespecífics, ja que les activitats indirectes són rellevants precisament per a l'especificitat de l'atenció directa que requereix un treball minuciós anterior i posterior.

En alguns fòrums es defensa la necessitat d'especialització dels professionals en un àmbit o un altre, per les diferents destreses, diuen, que es requereixen en els serveis d'atenció directa i indirecta. Aquest debat entre la necessitat de distingir i dividir entre el treball social generalista i el treball social especialitzat forma part del debat continu sobre la identitat de la nostra disciplina, on unes veus reclamen obrir el debat sobre si la formació en treball social ha de ser general, específica per sectors o àmbits d'intervenció, o bé fer una formació generalitzada inicial, per després especialitzar-nos professionalment. Aquest debat, proposat el 2018 per Enrique Pastor Seller, Carmen Verde Diego i Ana Isabel Lima Fernández, continua aprofundint en la nostra definició d'identitat, tenint en compte que proposen un pla d'estudis que promogui una identitat comuna a escala mundial, amb una formació general i comuna; una identitat de la qual manquem i que repercuteix en la nostra autodefinició enfront d'unes altres, és a dir, a la nostra alteritat. Anteriorment, Colom (2012) reflexionava sobre l'escassa especialització en treball social que els programes formatius de postgrau ofereixen als professionals de la disciplina, centrant el debat no en la dicotomia treball social generalista vs. especialitzat, sinó en la inespecificitat de les formacions reglades en la nostra disciplina que suposarien una millora del nostre estatus professional.

Zamanillo i Gaitán (1991) afirmen que el caràcter generalista de la disciplina consisteix en l'aplicació de sabers específics a problemes interrelacionats, i el treball social no ha de perdre la seva capacitat com a generalista a conseqüència de l'especialització del sector en el qual s'ocupi. "Considerem que la divisió del treball individual, grupal o comunitari entorpeix la visió generalista" (Zamanillo i Gaitán, 1991, p. 100).

S'assumeix la queixa comuna que el treball dins de qualsevol sector és massa burocràtic, i així es reflecteix en els resultats de la recerca duta a terme per Ballester et al. el 2013, sobre les funcions dels treballadors socials, en la qual exposen la gens menyspreable dada que el 81,8% dels professionals afirmen que una mica o bona part de la seva jornada laboral està dedicada a la realització de tasques burocràtic-administratives que no estan directament relacionades amb el treball social. Però tal com afirma

Montse Mestre (1998, p. 134), "l'única manera de resoldre el problema de la burocràcia és centrar-nos en l'objectiu del treball i assumir els tràmits com a eines per assolir-lo, intentant protocol·litzar i simplificar-los tant com sigui possible".

3. El desenvolupament de les competències en les entitats del tercer sector d'acció social

En el mateix desenvolupament del TSAS trobem els treballadors socials, amb una presència creixent en les associacions i altres organitzacions no lucratives d'acció social. "Els treballadors socials aporten al tercer sector coneixements en la intervenció amb els usuaris, grups i comunitats, formació, experiència, trajectòria, organització professional, sistematització, capacitat de decisió i supervisió" (Aguiar, 2006, p. 14).

Aquesta figura dins de les entitats no és cap cosa nova, ni correspon a un nou jaciment d'ocupació de la disciplina, sinó que ja des dels inicis dels moviments socials que van donar lloc a les entitats del TSAS trobem els professionals del treball social fent-se càrrec de la infraestructura necessària per al sosteniment de les entitats assumint més responsabilitats, que constitueix un pilar fonamental de les entitats, no només per les seves competències com a tècnic de projectes i gestió de subvencions o atenció directa a persones, sinó com a gestor del gruix de l'entitat, ja que en la majoria d'ocasions és la persona en qui es delega la direcció de l'entitat, la gestió interna, la selecció i supervisió del personal, les exigències de qualitat, responsabilitat social i el màrqueting social. Màximament amb les exigències actuals que des de l'Administració Pública es reclama al sector per ser beneficiari de subvencions i convenis: Declaració d'Utilitat Pública, Gestió de la Qualitat, Transparència i Responsabilitat Social, Plans d'Igualtat... (Centenero, 2020).

Segons Homs (2009), la pràctica professional del treball social ha experimentat un desplaçament cap a funcions més relacionades amb la gestió i planificació institucional que amb la intervenció directa, ocupant-se, com afirma Moix (1991), de la creació i manteniment d'institucions, provisió, control, etc., com a part de l'anomenada intervenció indirecta en treball social.

L'exercici del treball social dins d'aquesta mena d'entitats engloba gairebé totes les funcions i competències de la disciplina abastant des d'"el registre de l'entitat a l'estudi de les necessitats, la planificació i gestió de l'entitat, la cerca de recursos, la captació de voluntaris, el disseny de campanyes de sensibilització, la coordinació amb altres entitats..." (Pastor et al., 2018, p. 155). Per tant, dins d'aquesta mena d'entitats, els professionals del treball social posen en funcionament totes les competències necessàries per, a més del treball purament assistencial, promoure el canvi i la transformació social necessària i que les persones ateses en la seva entitat trobin la resposta social necessària a la seva problemàtica, incloent en aquestes competències i funcions altres funcions com la comunicació,

la mediació, la planificació i la gestió de recursos socials (Raya i Caparrós, 2016). A més de tot això, és la persona encarregada del sosteniment de l'estructura organitzacional de l'entitat. Parlariem així de la percepció del treball social generalista com a "estructura bàsica de procediment", com afirma Ander-Egg (1989, p. 45).

Ander Egg (1992, p. 28-29) estableix les funcions específiques del treball social de la manera següent:

- Consultor, assessor, orientador, conseller social.
- Proveïdor de serveis socials.
- Informador - agent de remissió de recursos i serveis.
- Gestor-intermediari entre usuaris i institucions, entre recursos i necessitats.
- Investigador i diagnosticador de problemes socials.
- Identificador de situacions-problemes i recursos.
- Planificador/programador de tractaments, intervencions i projectes socials per millorar la qualitat de vida.
- Administrador de programes i serveis socials.
- Mobilitzador de recursos humans, institucionals, tècnics, materials i financers.
- Executor de programes i projectes socials i activitats d'atenció, ajuda i suport.
- Avaluador de necessitats, serveis i programes i de la seva pròpia intervenció social.
- Reformador d'institucions - activista social.
- Educador social informal.
- Animador-facilitador-mobilitzador-conscienciador.

Així, el treball social es constata com l'activitat professional que s'encarrega d'administrar serveis i prestacions generals o específiques, per a aquells beneficiaris directes i indirectes de l'organització per a la qual treballen. Respon fonamentalment a les orientacions que defensen que el treball social no utilitza un únic mètode (casos, grup, comunitat), sinó que seria el "mètode solucionador de problemes" (Moix, 1991) pel qual el professional habilita una manera o una altra d'actuar en funció del problema a solucionar, utilitzant l'ampli ventall que la disciplina posa a la seva disposició.

Tots els estudis consultats sobre les funcions del treball social en mostren una llista, totes genèriques que en realitat no reflecteixen les funcions reals d'un professional del treball social a les entitats no lucratives d'acció social, quedant la majoria en "funcions de gestió i organització de serveis socials, coordinació i/o supervisió de professionals". En realitat, aquestes funcions impliquen molt més, estan menys estandarditzades i valorades que si es tractés d'entitats lucratives. A més, les entitats no lucratives d'acció social són prestadores de serveis socials, però, com veïm comprovant, compten amb característiques especials que no tenen els serveis socials públics, i el treball social ha d'exercir un altre tipus de competències que no es donen en els sectors públics.

D'aquesta manera, el treball social comunitari constitueix la base d'aquestes organitzacions, orientant-se a brindar suport a les persones perquè puguin organitzar-se i afrontar col·lectivament les seves problemàtiques socials. En aquest context, el rol del professional consisteix a acompanyar i facilitar aquest procés de transformació individual en totes les seves etapes. D'acord amb aquesta visió, Barber et al. (2002) assenyalen que el treball social actua com un mitjà per enfortir tant a escala personal com comunitària les poblacions destinatàries, ja que els processos d'inclusió només poden iniciar-se o cobrar sentit si es promou activament la dinamització personal i social com a requisit essencial.

La tasca llavors a desenvolupar seria la de constitució i sosteniment d'un grup (formal o informal) entorn del seu projecte de millora. Serien associacions, comitès, etc., i totes aquelles organitzacions creades per a la resolució de problemes. També s'entén aquest treball social com les actuacions relacionades amb la planificació, de programes i serveis, la seva adreça i la integració de les accions necessàries per al funcionament del servei.

Per tant, el professional del treball social, i seguint les aportacions de Moix a la disciplina, s'ocupa de crear institucions eficaces de provisió, protecció, control, rehabilitació social i la prevenció de problemes socials.

Els processos que segueixen les entitats no lucratives d'acció social segueixen unes pautes comunes, amb uns processos estructurats per a la consecució dels seus objectius, siguin aquests més o menys formals. Aquests processos abasten des de la pròpia intervenció o atenció social, com a primera demanda d'atenció i que, per norma general és atesa en exclusiva per un treballador social, com a part de l'anomenat treball social clàssic i que posa en marxa els engranatges necessaris per establir el procés d'intervenció i seguiment. Dins d'aquest procés, el treballador social es converteix, en paraules d'Ander-Egg (1992), en consultor, assessor, conseller, ajudant, assessorant les persones en la cerca d'alternatives per a la satisfacció de les seves necessitats; en proveïdor de serveis, oferint o prestant serveis que beneficien els ciutadans; informador-agent de remissió, informant i canalitzant la demanda, oferint el recurs més adequat a la necessitat, sigui intern de l'entitat on treballi, com extern on les persones puguin acudir, convertint-se també d'aquesta manera en intermediari entre recursos i necessitat.

Però a més d'aquests processos d'atenció directa, les entitats tenen l'anomenat "treball intern", és a dir, el manteniment i sosteniment de l'entitat en tots els àmbits, posant en funcionament diversos processos estratègics, i aquest manteniment es dona fins i tot abans que l'entitat hagi aconseguit la força suficient per a la prestació de serveis directes.

Dins dels processos estratègics, es troba la gestió econòmica de l'entitat, sostinguda mitjançant diferents fonts de finançament, pública (subvencions, concerts...), privada (obres socials, donacions...) o pròpia (quotes, venda de productes...), i que han de mantenir unes estratègies fonamentades per aconseguir mantenir els serveis i objectius de l'entitat, mitjançant un estudi previ, un diagnòstic, establiment de prioritats,

objectius, activitats a dur a terme, programació dels recursos humans, econòmics i materials per dur-les a cap, sistemes d'avaluació... Així, el treballador social s'encarrega de fer aquests projectes per presentar-los a les diferents convocatòries de subvencions, renovacions de convenis o concerts, i seguint amb les descripcions de funcions duta a terme per Ander-Egg (1992), el treballador social es converteix en investigador, estudiant la situació, analitzant dades, recursos existents, entorns...; planificador, elaborant projectes específics, formulant estratègies de racionalització de recursos, planificant activitats; executor de programes, projectes i/o activitats; avaluador, no només de les seves pròpies activitats sinó també dels programes efectuats.

A més, els finançaments de les entitats públiques i privades requereixen una justificació posterior, acreditar la realització dels programes en funció de les aportacions rebudes, amb memòries de justificació d'activitats, recursos emprats i la seva assignació econòmica... tot això exigeix un control exhaustiu de les aplicacions de fons, per no caure en duplicitats, falta de fons, sobre despesa o despeses no justificables. Tot això, i de forma generalitzada, és fet per treballadors socials a les entitats del TSAS, especialment aquelles entitats associatives de menys grandària, pròximes al ciutadà i amb serveis directes i indirectes a la població.

Així mateix, els treballadors socials s'encarreguen de tots els processos de suport que sustenten els processos directes i estratègics, com ara el manteniment de relacions amb proveïdors de l'entitat, compra de material tècnic rehabilitador, així com qualsevol material fungible, relacions amb les institucions per a l'adequada prestació de serveis conjunts, relacions amb els empleats, companys de treball per a la contractació de personal adequat, assessoria fiscal i laboral...

I finalment tota intervenció, programa, projecte, etc., ha de ser avaluat, i el treball social ha de dur a terme aquesta avaluació, tal com Ander-Egg (1992, p. 33) afirma: "controla i valora, en funció de la continuïtat d'un servei i el seu manteniment o no (...)

- Les activitats pròpies.
- Les activitats i el funcionament de la institució on treballa.
- Els programes en què intervé de manera directa o indirecta".

Com veiem, el treball dins de les entitats està compost per una sèrie de processos interrelacionats i, com a tal, el treball social, en funció de les competències establertes en la disciplina, està en cadascun d'ells per dur a terme els seus programes i intervencions.

No obstant això, bona part dels informes institucionals i estudis sectorials com els Anuaris de la Fundación Luis Vives (2010, 2012) o els informes de la Plataforma de ONG de Acción Social (2015) se centren en la professionalització del sector des d'una perspectiva general, sense desagregar l'anàlisi per perfils professionals. Aquest enfocament impedeix identificar amb claredat l'aportació específica del treball social i contribueix a una invisibilització del rol professional a les entitats no lucratives d'acció social.

Els manuals clàssics sobre gestió d'entitats del tercer sector, com ara els de Drucker (1994) i Fantova (2001), solen abordar la direcció i l'estructura organitzativa des d'una perspectiva general, sense fer cap referència explícita a la figura del treballador social com a agent clau en els processos de gestió institucional. Encara que en algunes obres es reconeix la rellevància del seu paper, persisteix un escàs aprofundiment en les competències específiques que aquest professional aporta, tant en termes de formació com en la seva capacitat d'integrar dimensions tècniques i socials en l'organització de serveis. Aquesta ommissió ha estat assenyalada per autors com Terry Bamford, que en el pròleg a l'obra de Coulshed *La gestión del trabajo social* (1990), destaca la limitada presència de literatura especialitzada en gestió aplicada al treball social, atribuint-lo en part a la percepció tradicional d'aquestes funcions com a accessòries o alienes al nucli disciplinar. En aquest sentit, Coulshed (1990) defensa que l'estudi de la gestió és inseparable de l'estudi del treball social, subratllant que la formació professional inclou competències específiques per a la direcció i coordinació institucional. De fet, sosté de manera emfàtica que "tots els treballadors socials són directors" (p. 199), reivindicant així el caràcter estructural de la funció gestora dins de l'exercici professional del treball social.

4. Conclusions

Tal com hem desenvolupat al llarg de l'article, els professionals del treball social troben moltes dificultats a l'hora de ser reconeguts com a professionals de referència en el tercer sector d'acció social, i són sovint els qui assumeixen les càrregues laborals més grans i desenvolupen unes competències específiques en exercir un rol estructural a les entitats no lucratives, fins i tot sense cap reconeixement formal que reflecteixi aquesta realitat. En aquest sector, la disciplina ha perdut visibilitat enfront d'altres professions, ja que no s'ha dedicat prou esforç a investigar les funcions i competències de la disciplina dins d'aquest sector, la qual cosa impedeix afirmar i defensar la nostra identitat dins les entitats com a gestors, coordinadors o directores d'aquestes.

Històricament, les tasques de gestió han estat vistes com a alienes o secundàries dins del treball social, la qual cosa ha contribuït a una escassa formació específica en aquest àmbit. No obstant això, la realitat mostra que molts treballadors socials exerceixen funcions de lideratge, coordinació i administració, sovint sense el suport formal o conceptual que els permeti legitimar aquest rol.

La bibliografia especialitzada en el tercer sector d'acció social rarament inclou dades concretes sobre la presència i el paper dels professionals del treball social, la qual cosa ofereix un tractament limitat del paper que exerceixen els professionals en el si d'aquestes entitats. Els informes existents tendeixen a centrar-se en la professionalització de les entitats sense detallar-ne els perfils específics, la qual cosa invisibilitza encara més la

tasca d'aquests professionals, limitant el seu reconeixement institucional i la consolidació de la seva identitat professional.

Qüestions com el reconeixement de funcions pròpies, tasques administratives, salaris precaris o el no reconeixement de les seves funcions reals i per tant la seva categoria salarial, és una cosa palesa entre els professionals de la nostra disciplina. Els problemes de la definició de la nostra identitat i alteritat han generat estudis diversos sobre les funcions, representacions i construcció identitària de la disciplina, sense arribar, pel que sembla, a un consens general sobre aquesta. En els últims anys, l'àrea social, o les necessitats socials, estan deixant de ser parcel·la "exclusiva" dels treballadors socials, ja que altres disciplines antigues, com el dret, l'economia o altres més recents com l'educació social o l'animació sociocultural han irromput fortament en la intervenció social, i en moments de feblesa, quant a la nostra pròpia identitat com a professió, pot veure's abocada a la infravaloració o fins i tot, com aventuren alguns teòrics, a la desaparició com a professionals de referència en la gestió de programes i projectes de distribució de recursos.

És important subratllar que el treball social sorgeix com a resposta a les necessitats socials de les persones, de la mateixa manera que neixen els moviments socials que donen lloc a les entitats del TSAS. Per tant, la seva vinculació és tan estreta o més que la vinculació tradicional de la disciplina als serveis socials públics. Sempre s'ha donat més importància a l'actuació des dels serveis socials públics, entenent-nos com a "braç" inseparable d'aquest, i deixem de costat el que podem fer "des de l'altre costat". Igual que en les recents publicacions sobre els nous jaciments d'ocupació per al treball social, en què se sol incloure el tercer sector d'acció social o el treball en ONG com a "noves" oportunitats quan en realitat ja existeix una trajectòria significativa d'intervenció en aquest àmbit, on els professionals han contribuït amb assoliments importants i sostinguts. El treball social, per la seva formació i enfocament integrador, té la capacitat d'intervenir en contextos múltiples: des del familiar i grupal fins a l'organitzacional i institucional, abraçant dimensions socials, jurídiques, econòmiques, educatives i mediambientals. Aquesta versatilitat ha de ser reconeguda i posicionada estratègicament dins del tercer sector, no només com un recurs operatiu, sinó com un agent clau en la generació de benestar i transformació social.

Referències bibliogràfiques

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación [ANECA]. (2004). *Libro blanco: Título de Grado de Trabajo Social*. ANECA.
- Aguiar Fernández, Francisco Xabier. (2006). Tercer sector: análisis, desafíos y competencias desde el trabajo social. *Acciones e investigaciones sociales*, Núm. Extra 1, 439.
- Alemán Bracho, M.^a del Carmen, i García Serrano, Mercedes. (1998). Tercer sector, buscando el equilibrio entre solidaridad y eficiencia. *Revista Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social*, 6, 17-49.
- Ander-Egg, Ezequiel. (1989). *Introducción a la planificación estratégica*. Lumen Humanitas.
- Ander-Egg, Ezequiel. (1992). *Introducción al Trabajo Social*. Siglo XXI.
- Álvarez de Mon, Santiago; Martín Cavanna, Javier, i Martínez Sánchez, Juan Luis. (1998). *El Tercer Sector. Retos y propuestas para el próximo milenio*. Ministeri de Treball i Afers Socials.
- Ballestero Izquierdo, Alberto; Viscarret Garro, Juan Jesús, i Úriz Pemán, María Jesús. (2013). Funciones profesionales de los trabajadores sociales en España. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1), 127-138. https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2013.v26.n1.41664
- Barbero, J. Manuel; Colom, Dolors, i Miranda, Miguel. (2002). *El trabajo social en España*. Mira Editores.
- Carreras, Ignasi, i Sureda, María. (2011). *Evolución de la "profesionalización" en las ONG. El impacto de los programas formativos*. Esade, Instituto de Innovación Social. Recuperat 14 febrer 2021, de http://itemsweb.esade.es/wi/research/iis/publicacions/2011-10-19_ProfesionalizacionONGbreve-web.pdf
- Centenero de Arce, Fatima. (2020). *El trabajador social como gestor de entidades no lucrativas* (Tesi doctoral, Universidad de Murcia). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=291202>
- Colom, Dolors. (2012). El trabajo social generalista y el trabajo social especializado. *Revista de Treball Social*, 196, 62-76.
- Colom, Dolors, i Miranda, Miguel (Coords.). (1998). *Organizaciones de bienestar*. Mira Editores.
- Consell General del Treball Social. *Código Deontológico de Trabajo Social. Texto aprobado de forma unánime por asamblea general extraordinaria el día 9 de junio de 2012*. Recuperat 15 juliol 2025, de https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico

- Coulshed, Victoria. (1990). *La gestión del trabajo social*. Paidós.
- Drucker, Peter. (1994). *Dirección de instituciones sin fines de lucro*. El Ateneo.
- Fantova, Fernando. (2001). *La gestión de organizaciones no lucrativas: Herramientas para la intervención social*. Editorial CCS.
- Fernández Rodríguez, Jesús, i Peñasco Velasco, Rosa. (2013). La heterogeneidad conceptual del tercer sector. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 20, 91-111. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2013.20.06>
- Fundación Luis Vives. (2010). *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. Fundación Luis Vives i Caja Madrid Obra Social.
- Fundación Luis Vives. (2012). *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. Fundación Luis Vives i Caja Madrid Obra Social.
- Fundación PwC. (2013). *Estudio sobre el presente y el futuro del Tercer Sector social en un entorno de crisis*. Recuperat 15 juliol 2025, de <https://www.pwc.es/es/publicaciones/economia-social/presente-y-futuro-del-tercer-sector-social.html>
- Homs, Oriol. (2009). Una nueva generación de trabajadores sociales y un nuevo modelo de servicios sociales. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 86, 11-113.
- Institut Nacional d'Estadística [INE]. (2022). *CNAE-2009*. Recuperat 15 juliol 2025, de 2025 https://www.ine.es/daco/daco42/clasificaciones/cnae09/notasex_cnae_09.pdf
- Loza Aguirre, Jesús. (1991). Definición del Sector Social y actividades que realiza. Dins Rafael de Lorenzo García, Miguel Ángel Cabra de Luna i Enrique Giménez-Reyna Rodríguez (Coords.), *Las entidades no lucrativas de carácter social y humanitario* (p. 66-75). Fundació ONCE.
- Mestres Angla, Montserrat. (1998). Trabajo Social en la atención social primaria. Dins Dolors Colom i Miguel Miranda (Coord.), *Organizaciones de bienestar* (p. 121-138). Mira Editores.
- Moix Martínez, Manuel. (1991). *Introducción al Trabajo Social*. Trivium.
- Moix Martínez, Manuel. (2006) *La práctica del Trabajo Social*. Síntesis.
- Pastor Seller, Enrique; Verde Diego, Carmen, i Lima Fernández, Ana Isabel. (2018). *El trabajo social ante los desafíos del siglo XXI desde una perspectiva iberoamericana*. Thomson Reuters Aranzadi.
- Plataforma de ONG de Acción Social. (2012). *II Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social 2013-2016*. Recuperat 15 juliol 2025, de https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1366311384_090.pdf

- Plataforma de ONG de Acción Social. (2015). *El Tercer Sector de Acción Social en 2015: Impacto de la crisis*. Recuperat 15 juliol 2025, de https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/resumen_ejecutivo_el_TSAS_en_2015_impacto_de_la_crisis.pdf
- Raya Díez, Esther, i Caparrós Civera, Neus (Coords.). (2016). *Emprendimiento, innovacion y RSC en trabajo social*. Grupo 5.
- Rodríguez Cabrero, Gregorio. (2013). Crisis estructural y Tercer Sector de Acción Social. *Revista Española del Tercer Sector*, 23, 17-40.
- Rodríguez Cabrero, Gregorio. (2020). El tercer sector de acción social en España: desarrollo reciente y retos de futuro. *Anales de Derecho y Discapacidad*, 5, 221-240.
- Servicio Regional de Empleo y Formación [SEF]. (2009). *El Tercer Sector y el mercado de trabajo en la región de Murcia*. Recuperat 15 juliol 2025, de [https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6616&IDTIPO=246&RASTRO=c\\$m47036,5830](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6616&IDTIPO=246&RASTRO=c$m47036,5830)
- Zamanillo, Teresa, i Gaitán, Lourdes. (1991). *Para comprender el trabajo social*. Verbo Divino.