



Universidad Internacional de La Rioja

Máster en Intervención Social en las Sociedades del Conocimiento

Intervención desde el Trabajo Social en los Servicios Sociales de base de Vitoria-Gasteiz: ¿es necesaria una redefinición del modelo de intervención?

Trabajo Fin de Máster presentado por: Oihane Jiménez Santa Cristina

Titulación: Máster en Intervención Social en las Sociedades del Conocimiento

Director/a: María del Mar Rodríguez-Brioso

CATEGORÍA TESAURO: Ciencias Sociales: Trabajo Social y Educación Social: Intervención Social

Resumen

El momento actual nos sitúa ante una nueva realidad social con unas características propias, y por tanto, susceptible de un modelo de Intervención Social que sea eficaz y eficiente para el logro del bienestar social de las personas.

Se ha realizado un análisis de un espacio específico de Intervención Social, los Servicios Sociales de base, en el que confluyen los Servicios Sociales y la profesión del trabajo social y que se constituye como punto de entrada al sistema de bienestar y gestor de los recursos y prestaciones más generalistas.

Todo ello para conocer cuáles son las características más significativas del modelo de intervención que se desarrolla en la intervención desde el trabajo social en los Servicios Sociales de base, y ponerlas en relación con recomendaciones y preceptos existentes tanto a nivel teórico como a nivel legislativo, en cuanto a modelos de intervención más coherentes de cara a lograr los distintos objetivos que se pretenden mediante la Intervención Social.

De esta forma es posible establecer si es necesario un cambio de modelo, en qué aspectos se sustenta la necesidad de cambio y cuáles son los pasos a seguir para lograrlo.

Palabras clave

Cambio, Intervención Social, Servicios Sociales de base, Trabajo Social, aplicación práctica.

Índice

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	OBJETIVOS	7
2.1	OBJETIVOS GENERALES	7
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
3	MARCO TEÓRICO	9
3.1	EL ESTADO DE BIENESTAR ESPAÑOL Y LA CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES: FUNCIONES Y COMPETENCIAS	9
3.1.1	<i>Las Leyes de Servicios Sociales: Ley 12/2008 de Servicios Sociales del País Vasco</i>	<i>12</i>
3.1.2	<i>Los Servicios Sociales de base en Vitoria-Gasteiz</i>	<i>14</i>
3.1.3	<i>La realidad cuantitativa del trabajo social en los Servicios Sociales municipales en el País Vasco .</i>	<i>15</i>
3.2	EL MODELO DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN SERVICIOS SOCIALES	16
3.2.1	<i>¿Cuál es el rol del trabajo social dentro de este modelo?.....</i>	<i>17</i>
3.2.2	<i>El enfoque comunitario en Servicios Sociales.....</i>	<i>18</i>
3.2.3	<i>Funciones del trabajador social de Servicios Sociales.....</i>	<i>19</i>
3.3	FINALIDAD Y OBJETO DEL TRABAJO SOCIAL EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO	20
3.4	MODELOS Y MÉTODOS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL: DE LO TEÓRICO Y LO PRÁCTICO	24
3.5	UN NUEVO MODELO DE SOCIEDAD: LA SOCIEDAD POST MODERNA	28
3.5.1	<i>Las características más significativas de las sociedades del conocimiento y los retos, necesidades y problemáticas presentes en las mismas.....</i>	<i>29</i>
3.6	EN CLAVE TEÓRICA ¿QUÉ CAMBIOS SON NECESARIOS EN LA PROTECCIÓN SOCIAL ESPAÑOLA?	33
3.7	LA NECESIDAD DE ADAPTAR LA INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL A UNA NUEVA REALIDAD	37
3.8	CONCLUSIONES DEL XII CONGRESO ESTATAL DE TRABAJO SOCIAL SOBRE INTERVENCIÓN SOCIAL	39
4	METODOLOGÍA	42
4.1	TRIANGULACIÓN METODOLÓGICA.....	42
4.2	PARADIGMA CUALITATIVO	42
4.3	INVESTIGACIÓN SECUNDARIA.....	44
5	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	46
5.1	LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ: ANÁLISIS DE LA MEMORIA 2013 DE SERVICIOS SOCIALES	46

5.2	LA INTERVENCIÓN SOCIAL DE LOS/LAS TRABAJADORAS SOCIALES EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ: LA PRÁCTICA PROFESIONAL.....	55
5.2.1	<i>El trabajo diario de los/las trabajadoras sociales y sus funciones en el desempeño del mismo.</i>	55
5.2.2	<i>Características de la población objeto de atención: necesidades y problemáticas</i>	57
5.2.3	<i>Actuación de los/las trabajadoras sociales en los Servicios Sociales de base</i>	58
5.2.4	<i>Establecimiento de recursos, programas y prestaciones.....</i>	58
5.2.5	<i>Nociones teóricas sobre intervención en trabajo social y su aplicación práctica</i>	60
5.2.6	<i>Opinión de las trabajadoras sociales sobre la intervención en Servicios Sociales de base y propuestas de cambio.....</i>	61
6	CONCLUSIONES.....	68
7	BIBLIOGRAFÍA	83
8	ANEXOS	87
8.1	GUIÓN DE ENTREVISTA.....	87

1 Introducción

Hemos asistido a una serie de cambios en las sociedades occidentales en todas las esferas (económica, política, social, cultural), que hacen que los científicos sociales establezcan que en la actualidad podemos hablar de un nuevo modelo de sociedad. A este nuevo modelo de sociedad se le asignan una serie de características que es necesario conocer, para poder establecer los retos que plantea, así como las viejas y nuevas necesidades y problemáticas presentes o posibles.

Aunque el cambio de modelo social está estrechamente relacionado con el concepto de desarrollo humano, el análisis de este nuevo modelo social hace que se cuestione el desarrollo en términos de igualdad de oportunidades o derechos sociales, y se limite su medición a aspectos económicos y tecnológicos. De esta forma, los avances tecnológicos o económicos se asumen como únicas categorías representativas del avance social, sin tener en cuenta los peligros que el desarrollo puede traer consigo.

Hemos asistido a un proceso histórico de reconocimiento progresivo de derechos (civiles, políticos y sociales) que se inicia en el siglo XVIII y se consolida en la segunda mitad del siglo XX con el reconocimiento de los derechos sociales. Es a partir de este momento cuando se puede hablar de ciudadanía plena y Estados de Bienestar que se constituyen como garantistas en la cobertura y protección de estos derechos.

En el caso de España, podemos hablar de particularidades respecto a la constitución y desarrollo del Estado de Bienestar. El Estado de Bienestar, propio de sociedades democráticas y capitalistas, no aparece en España hasta finales de la década de los setenta, tras un largo periodo de régimen dictatorial. Dicho Estado, aunque legislativamente asume competencias en la prestación de bienestar a la ciudadanía, se puede identificar como un modelo de tipo familiarista, en el que la familia sigue siendo el principal agente del bienestar y en el que otros actores como el mercado o el tercer sector adquieren muy poca relevancia como garantes del bienestar social. El desarrollo del Estado de Bienestar en España conlleva el desarrollo rápido y no exento de dificultades de sistemas de protección social, entre ellos, el sistema de Servicios Sociales. Sus características más significativas son la universalidad del sistema y su estructuración, siguiendo criterios de descentralización y acercamiento de los servicios a los ciudadanos. Si durante su constitución y desarrollo se han planteado incertidumbres y problemáticas respecto al funcionamiento del sistema de

Servicios Sociales, en el momento actual, y haciendo un análisis de la situación social que presenta este nuevo modelo de sociedad, es posible que sea necesario replantearse distintos aspectos del mismo y redefinir estructuras y modelos de intervención. Si bien dichas estructuras y modelos han podido ser una respuesta adecuada para unos espacios y tiempos determinados, puede que no sean eficaces y eficientes en el momento y situación actuales.

Al hablar de Servicios Sociales también hablamos de la profesión del Trabajo Social. Dicha profesión se convierte en articular dentro de este sistema, siendo el/la trabajadora social la profesional con mayor presencia cuantitativa en los Servicios Sociales. Este hecho asocia estrechamente la labor profesional del trabajo social con la finalidad que persiguen los Servicios Sociales, e interconecta la disciplina con los servicios en los que el/la trabajadora social va a tener más presencia.

De esta forma, partimos de un planteamiento que va a reconocer la interconexión entre el modelo de intervención desarrollado desde los Servicios Sociales de base y desde la profesión del Trabajo Social. A partir del reconocimiento de las particularidades que puedan darse de la interconexión en las formas de intervenir desde el sistema de Servicios Sociales y desde la profesión del Trabajo Social en el seno de dicho sistema, se pretende conocer si la intervención en su práctica diaria está avalada por la teoría y reconoce dicho componente teórico. En el caso de que se estableciera esta relación vinculante entre teoría y práctica, y teniendo en cuenta que una de las herramientas para el desarrollo epistemológico dentro del trabajo social es la sistematización de la práctica, es necesario reconocer las características más significativas del modelo de intervención actual. De esta forma podemos establecer si, el desarrollo de conocimientos y metodología relativo a la gestión e intervención de los Servicios Sociales y el avance epistemológico que se ha producido en el trabajo social, tienen realmente un impacto en la práctica. Se trataría de conocer si se están aplicando nuevas o diferentes formas de intervención, que avaladas por la teoría, permitan dar una respuesta más óptima a la complejidad de los retos, problemas y necesidades presentes en las sociedades postmodernas.

En el caso que nos ocupa, se contextualiza la investigación en la ciudad de Vitoria-Gasteiz en base a un criterio de abarcabilidad. Por una parte se dispone de datos relativos al modelo de Servicios Sociales existente en la ciudad de Vitoria-Gasteiz a través de los preceptos contenidos en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma Vasca, y a partir de la memoria de Servicios Sociales de la ciudad. Dicha memoria aporta datos de la estructura,

funcionamiento, recursos y servicios disponibles en la ciudad y la finalidad que persigue el sistema.

El objeto de investigación se aborda a través de un marco teórico cuyo contenido es el siguiente:

- Establecer cómo surge y evoluciona el sistema de Servicios Sociales en España, situándonos en el momento actual y señalando las características más significativas del mismo.
- Identificar el modelo de intervención que se desarrolla desde los Servicios Sociales (con especial atención a la realidad concreta del País Vasco y la ciudad de Vitoria-Gasteiz).
- Señalar dos aspectos importantes para la intervención desde el trabajo social: el objeto de la profesión y los modelos de intervención que han surgido en base a distintas influencias teóricas.

Todo ello con la voluntad de establecer si la intervención que se realiza responde a modelos existentes, y si dichos modelos son la mejor opción para intervenir en el contexto actual.

Los datos empíricos se obtienen de las entrevistas en profundidad realizadas a trabajadores/trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de base, ya que mediante el análisis discursivo y la información que faciliten, se pueden determinar no sólo aspectos clave del funcionamiento de los Servicios Sociales de base y la Intervención Social que en éstos se realiza, sino también la comprensión de la actividad profesional en el contexto objeto de análisis, describiendo e interpretando los significados que los/las trabajadoras sociales dan a su experiencia profesional.

Las conclusiones a las que se llegue mediante la investigación son relevantes para la profesión del Trabajo Social, profesión falta de pilares sólidos en el ámbito investigador, y que sin embargo, necesita de solidez teórica de cara a afrontar los desafíos y oportunidades presentes para el desarrollo y consolidación de su labor profesional. Como trabajadora social concienciada con este hecho, veo necesario contribuir a esta labor investigadora, y plasmo mi contribución en una investigación sobre el trabajo social que también lo es para el trabajo social, esperando que las conclusiones que se obtengan den lugar a la reflexión en el ámbito de la profesión del Trabajo Social y de los Servicios Sociales.

2 Objetivos

2.1 Objetivos generales

1.- Conocer el tipo de Intervención Social que llevan a cabo los/las trabajadoras sociales en los Servicios Sociales de base de la ciudad de Vitoria-Gasteiz.

2. - Establecer si existe coherencia entre el modelo de intervención en el que se enmarca la acción de los/las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de base de Vitoria-Gasteiz con los retos y problemas presentes en la sociedad postmoderna.

2.2 Objetivos específicos

Para dar respuesta al primer objetivo general se concretan los siguientes objetivos específicos:

1.1. Identificar las características del modelo y enfoque de intervención en el que se enmarca la acción de los/las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de base de la ciudad de Vitoria-Gasteiz a partir de la determinación de sus bases teóricas y legislativas.

1.2. Conocer cómo definen los/las profesionales trabajadores sociales de Servicios Sociales de base de Vitoria-Gasteiz sus funciones y el modelo de intervención que aplican.

1.3. Contrastar los requerimientos legislativos y la política social en la que se enmarca el modelo de intervención, con la implementación de dicho modelo en la actividad profesional de los/las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de base de la ciudad de Vitoria-Gasteiz.

Los objetivos específicos del segundo objetivo general son:

2.1. Señalar algunos de los rasgos más destacados y característicos de la sociedad postmoderna y los retos, necesidades y problemas presentes en este nuevo modelo de sociedad.

2.2. Conocer las propuestas teóricas que desde distintas disciplinas plantean opciones de intervención como modo más coherente de acción social en el momento y contextos actuales.

2.3. Identificar aquellos aspectos u opciones de intervención basadas en propuestas teóricas multidisciplinares, con especial atención a aquellas procedentes del trabajo social, que se operativizan en la acción de los/las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de base de Vitoria-Gasteiz.

2.4. Establecer la correspondencia entre el tipo de intervención que se lleva a cabo en los Servicios Sociales de base de Vitoria-Gasteiz con la intervención que, desde una concepción teórica, es propia del trabajo social.

2.5. Conocer la opinión de los/las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de base de Vitoria-Gasteiz sobre la necesidad de cambio en el modo de intervenir y sus propuestas al respecto.

3 Marco Teórico

3.1 El Estado de Bienestar español y la construcción del sistema de Servicios Sociales: funciones y competencias

Para la correcta comprensión de lo que significa el Estado de Bienestar español y lo que dentro del mismo supone el sistema de Servicios Sociales, es necesario un acercamiento previo al concepto de Estado de Bienestar, íntimamente ligado a la ciudadanía tal como la va a definir Marshall (1949). El desarrollo de la ciudadanía comprende tres periodos históricos (siglos XVIII, XIX y XX), en cada uno de los cuales aflora la reivindicación y obtención de una serie de derechos, primero en la esfera civil, luego en la política y por último en los derechos sociales. El reconocimiento y garantía de cobertura de estos derechos en las sociedades democráticas modernas se va a relacionar con la ciudadanía plena, que implica que el Estado cree los instrumentos necesarios para garantizar los derechos básicos de sus ciudadanos. A partir de este reconocimiento, y a pesar de que se pueden encontrar referentes de intervención estatal previos a esta fecha en la protección y garantía de determinados derechos de ciudadanía, se reconoce el final de la II Guerra Mundial como el momento en el que se consolida, sobre todo en el contexto europeo, la intervención del Estado. La finalidad de la intervención estatal va a ser por una parte, reconocer y garantizar una serie de derechos a todos los ciudadanos y además intervenir, con el fin de acabar con las desigualdades sociales estructurales.

Por lo tanto, el Estado se convierte en un actor involucrado en la prestación de bienestar social a los ciudadanos. Según establece la tipología de Esping-Andersen (2004), el bienestar social se va a articular en diferentes sociedades en función de diferentes modelos. Las características de estos modelos guardan relación con el grado de participación y articulación que se desarrolla entre los actores involucrados en la prestación del bienestar, así como ciertos procesos de desmercantilización y desfamiliarización presentes en el desarrollo y evolución de los distintos Estados de Bienestar. De esta forma se pueden distinguir cuatro tipos ideales de modelo de Estado de Bienestar:

- a) El *modelo liberal*, cuyo principal protagonista es el mercado como encargado de la prestación de bienestar y la protección social, que va a estar íntimamente relacionada con la participación en el mercado laboral o la tenencia de ingresos económicos. En este modelo se da mucha importancia a la libertad individual de las

personas y se aboga por un estado no intervencionista. Los servicios asistenciales van a estar integrados en el mercado económico y sujetos a leyes de libre mercado. Los Servicios Sociales se convierten en un sistema que representa la intervención mínima del Estado, que sólo se da en aquellas situaciones de extrema necesidad.

- b) El *modelo socialdemócrata* tiene al Estado como actor protagonista de la prestación de bienestar. La finalidad es extender la protección social a toda la ciudadanía y dar la mayor cobertura posible. Se sustenta gracias a un alto nivel impositivo y lleva a cabo una redistribución de la renta ofreciendo gran cantidad de servicios y garantías.
- c) El *modelo conservador-corporativista* puede entenderse como una combinación de preceptos liberales y socialdemócratas, dependiendo de las distintas adaptaciones llevadas a cabo en cada país. Se caracteriza principalmente por la relación que se establece entre la protección social y el mercado laboral, ya que la pertenencia al mismo es la que en gran medida garantiza el bienestar social de los ciudadanos.
- d) El *modelo familiarista*, propio de los países del sur de Europa. En este caso, el actor principal en la prestación del bienestar es la familia. El resto de actores aunque presentes, adquieren menor protagonismo. **Este modelo de bienestar es el que va a ser característico del sistema de bienestar que se articula España.**

Al tratarse de modelos tipo ideales, no se puede identificar el modelo en el contexto, sino mediante los rasgos más característicos del mismo. En España, además de fijarnos en las características más significativas del modelo de tipo familiarista, para hablar del Estado de Bienestar que se desarrolla, hay que destacar otro aspecto clave en lo relativo al Estado de Bienestar español, y es el hecho de que el desarrollo del mismo se produce en el último cuarto del siglo XX, más tarde que en el resto de países europeos, y después de una larga etapa de dictadura. Todos los Estados de Bienestar se desarrollan en el seno de democracias capitalistas, algo que no ocurre en España hasta 1978, año en el que se aprueba la Constitución.

La Constitución Española, en su artículo primero reconoce que "España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político". A partir de este momento, el Estado adquiere un compromiso para garantizar los derechos de ciudadanía y protección social, y va a reconocer entre sus funciones, la de dar una

respuesta adecuada a las necesidades de los individuos. Para el logro de este fin, al Estado le va a corresponder el desarrollo de sistemas de servicios y recursos adecuados, adquiriendo un papel relevante a la hora de dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

Cuando se habla del modelo de bienestar español, señalando el carácter familiarista del mismo, es un claro referente a la importancia que la familia va a tener como agente de bienestar, ya que ha desempeñado funciones instrumentales imprescindibles para el mantenimiento del bienestar de sus miembros y de la sociedad en general. La ayuda informal, como aquella forma de ayuda y protección social que se presta dentro de la propia comunidad y que está presente en todos los modelos de organización, es la forma originaria en la prestación de bienestar. En el caso del modelo de bienestar español, la ayuda informal se convierte en rasgo característico del mismo, destacando el importante papel de la familia como agente de dicha ayuda informal.

El desarrollo social da lugar a nuevas formas de protección de los individuos, como las llevadas a cabo por organizaciones religiosas y sociales. Dichas organizaciones son el germen de lo que en la actualidad se conoce como el tercer sector, dentro de la prestación del bienestar. Al mismo tiempo, se generan sistemas comerciales (empresas privadas o públicas) que con ánimo de lucro, se convierten en un actor más dentro del sistema de bienestar existente. Todo ello en el marco de los Estados de Bienestar, donde es el propio Estado el que adquiere compromisos como garante del bienestar y por tanto, es el responsable de garantizar el reconocimiento y cumplimiento de los derechos sociales y dar una respuesta a las necesidades de la ciudadanía. De esta forma, los Estados desarrollan **sistemas públicos de servicios y políticas sociales**, cuya **finalidad es asegurar la protección social y un bienestar social básico para sus ciudadanos, al mismo tiempo que buscan reducir las desigualdades existentes.**

En el marco democrático constitucional español, y con una primacía de la ayuda informal como forma característica de protección social, la Constitución va a contener un mandato expreso a los poderes públicos asignándoles la función de promocionar el bienestar social. En el texto constitucional se recogen los principios rectores de la política social, y se establece la intervención destinada a determinados colectivos. Sin embargo, no existe referencia expresa a la creación de un sistema de Servicios Sociales. En el artículo 148.1.20 "Las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en las siguientes materias... Asistencia social" se establece la asistencia social como competencia asignada a las

Comunidades Autónomas. Este hecho se convierte en clave para la articulación del sistema de Servicios Sociales, que se va a convertir en un instrumento fundamental del bienestar social.

3.1.1 Las Leyes de Servicios Sociales: Ley 12/2008 de Servicios Sociales del País Vasco

Cada Comunidad Autónoma en su Estatuto de Autonomía va asumir de manera exclusiva la competencia en Servicios Sociales. A partir de aquí se desarrollan las distintas leyes de Servicios Sociales en cada Comunidad Autónoma, que van a ser parecidas entre sí. En este punto indicar como la primera Ley de Servicios Sociales es la del País Vasco (1981), que estableció el marco legislativo que en gran medida siguieron el resto de leyes.

Un aspecto importante en la estructuración del sistema de Servicios Sociales va a ser la existencia de dos fases diferenciadas en el desarrollo del mismo. Se produce una primera fase descentralizadora, en la que **las Comunidades Autónomas asumen la competencia en Servicios Sociales, y a través de la Ley de bases de régimen local, se establece la prestación de Servicios Sociales en municipios o mancomunidades de más de 20.000 habitantes**. Sin embargo, al no existir una Ley General sobre Servicios Sociales, se van a producir claras diferencias interterritoriales en cuanto a la dotación de servicios, estructuras y división de competencias. Se lleva a cabo una segunda fase que se puede considerar de recentralización, con la aprobación del Plan Concertado para el desarrollo de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de las Corporaciones Locales (1988), que elabora unas directrices a seguir por todas las corporaciones locales, con vistas a establecer unos mínimos de igualdad en todas ellas en la prestación de servicios. "El Plan Concertado se constituye como un logro de las tres administraciones (central, autonómica y local), cuyo propósito consistía en ofrecer unos Servicios Sociales básicos, generales, comunitarios o de atención primaria" (Gutiérrez, 2001).

Sin embargo, hoy en día se pueden observar dos rasgos derivados de esta coyuntura descentralizadora que no parecen positivos para el buen funcionamiento de los Servicios Sociales. Como viene reflejado en el VI Informe Foessa (2008), la descentralización territorial se hace sin garantizar la capacidad de gestión y financiación previa de las corporaciones locales. Por otra parte, siguen siendo claras las desigualdades territoriales en lo relativo a la acción protectora de los Servicios Sociales públicos. En este informe también se destaca que **no se está llevando a cabo correctamente ni la prospección de la**

demanda, esto es, un correcto estudio y valoración de los problemas y necesidades, ni se ofertan prestaciones y servicios de forma proactiva. Todos estos aspectos resultan interesantes a la hora de establecer el contexto actual de los Servicios Sociales, que es el marco donde se va a situar la intervención del trabajador social.

El Plan Concertado para el desarrollo de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de las Corporaciones Locales (1988) establece como objetivo el desarrollo prestaciones básicas de Servicios Sociales. Dichas prestaciones son "**la información y orientación, la ayuda a domicilio, la prevención, la inserción y el alojamiento y convivencia**". Aunque la Comunidad Autónoma Vasca no va a entrar a formar parte del Plan Concertado, estas prestaciones están reconocidas en la actual Ley de Servicios Sociales, la Ley 12/2008 del 5 de Diciembre de Servicios Sociales. Hay que indicar que a estas prestaciones, se añaden otras de carácter técnico y también económico y tecnológico.

Por tanto, se entiende que la Ley de Servicios Sociales que pasa a ser objeto de análisis nos puede aportar información sobre aspectos clave en el desarrollo de los Servicios Sociales en el País Vasco y en su estado actual, al tratarse de una ley muy reciente, que nos va a situar de lleno en el contexto de los Servicios Sociales del País Vasco.

A lo largo de la ley se ven reconocidos aquellos principios inspiradores del sistema de Servicios Sociales y existe un título que establece los principios que rigen la ley. **El objeto de la ley es promover y garantizar un sistema de prestaciones y Servicios Sociales en el País Vasco con carácter universal.** Sin embargo, el requisito de acceso al sistema es la residencia o empadronamiento en el territorio Vasco, por lo que los sistemas de Servicios Sociales descentralizados van a llevar adheridos un criterio para su acceso relativo al lugar de residencia.

El sistema de Servicios Sociales se configura como un sistema público, integrado por prestaciones, servicios y equipamientos de titularidad pública o privada concertada. Llevará a cabo una labor de coordinación y cooperación con otros sistemas para alcanzar su **finalidad, que es favorecer la integración social, la autonomía y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos,** desarrollando una **función promotora, preventiva, protectora y asistencial, a través de prestaciones y servicios** de naturaleza fundamentalmente personal y relacional.

En la Ley12/2008 de Servicios Sociales se indica la **importancia de las labores de inspección y evaluación**, con una intención de mejora continua de la calidad de la atención y de los servicios prestados. **El modelo de atención e intervención tendrá como referencia de funcionamiento el enfoque comunitario y la proximidad de la atención.**

La planificación del sistema de Servicios Sociales depende de las distintas administraciones vascas, siguiendo **principios de proximidad, equilibrio y homogeneidad territorial, organización y aprovechamiento integral, racional y eficiente de los recursos, así como coordinación y trabajo en red.**

La Ley 12/2008 de Servicios Sociales, como ocurre con el resto de leyes de Servicios Sociales, va a establecer cuál va a ser la organización del sistema. De esta forma **divide los Servicios Sociales entre aquellos de atención primaria**, que posibilitan el acceso de los usuarios y usuarias al sistema de Servicios Sociales, y responde a necesidades relacionadas con la autonomía, la inclusión social, situaciones de urgencia o desprotección y la prevención de las situaciones de riesgo. Por otra parte, **los servicios de atención secundaria**, que atenderán necesidades derivadas de las situaciones de exclusión, desprotección o dependencia y que serán prestados en el marco de las diputaciones o a nivel autonómico.

Los Ayuntamientos asumen la competencia respecto a los Servicios Sociales de atención primaria mediante el desarrollo de los servicios municipales. **Dentro de estos servicios municipales el Servicio Social de base se constituye como una unidad polivalente y multidisciplinar cuya finalidad es prestar una atención integrada a los usuarios y usuarias y es punto de acceso al sistema de Servicios Sociales público.**

Las **funciones** que reconoce la Ley12/2008 de Servicios Sociales del País Vasco como propias de los Servicios Sociales de base son: la **detección** en el ámbito territorial de su competencia **de las necesidades sociales, la atención de las mismas**, y la **provisión de los Servicios Sociales de atención primaria** que se le encomienden.

3.1.2 Los Servicios Sociales de base en Vitoria-Gasteiz

En el caso de la ciudad de Vitoria-Gasteiz, el Ayuntamiento de la ciudad asume la competencia en la gestión de los Servicios Sociales de atención primaria. Para tal fin, en la estructura orgánica del Ayuntamiento se encuentra el área de Asuntos Sociales, dividida en dos departamentos, el departamento de Empleo y el departamento de Asuntos Sociales y de

las Personas Mayores. Según queda reflejado en la memoria 2013 del Departamento de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores, la finalidad del mismo es atender a las necesidades sociales de la ciudadanía de Vitoria-Gasteiz. Para ello marca una serie de **objetivos** como: **potenciar la integración social, prevenir e intervenir sobre las causas que conducen a la marginación, y la promoción social como medio de mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.** Todo ello enmarcado en intervenciones, medidas de responsabilidad pública, y desarrollo de servicios, que contemplan de manera transversal la perspectiva de género y la igualdad entre hombres y mujeres.

El departamento de Asuntos Sociales y de las personas Mayores está estructurado en diferentes servicios: servicio de acción comunitaria, servicio de inserción social, servicio de infancia y familia y servicio de personas mayores. Dentro del servicio de acción comunitaria, y como uno de los servicios básicos destinados a la población en general, están los Servicios Sociales de base, que se conciben como unidad básica y punto de acceso al sistema de Servicios Sociales.

3.1.3 La realidad cuantitativa del trabajo social en los Servicios Sociales municipales en el País Vasco

En el apartado anterior se ha llevado a cabo un acercamiento a conceptos como el de bienestar social, estados de bienestar, políticas sociales y derechos de ciudadanía. También se ha establecido cómo en el caso de España, y más concretamente en la Comunidad Autónoma Vasca, en las tres últimas décadas, el Estado ha implantado un sistema de Servicios Sociales que es instrumento para el logro y garantía del bienestar social de la ciudadanía.

Entre los/las profesionales que trabajan en este sistema se encuentran los/las trabajadoras sociales, que junto a miembros de otras profesiones, encuentran en el sistema de Servicios Sociales un contexto clave para la realización de su labor profesional. De esta forma se establece una estrecha relación entre trabajo social y los Servicios Sociales. En una investigación llevada a cabo por Berasaluze y Berrio-Otxoa (2011) sobre la realidad profesional del trabajo social en la Comunidad Autónoma Vasca, van a obtener los siguientes datos. De los/ las trabajadoras sociales con experiencia profesional en el País Vasco, el 67% trabaja en la administración pública. De aquellos y aquellas que trabajan en la administración pública, el 61,8% lo hace en la administración local.

De estos datos se puede inferir que **en el contexto de los Servicios Sociales municipales existe una gran empleabilidad de y para profesionales del trabajo social, y que la labor profesional del trabajo social se lleva a cabo desde estos servicios.**

3.2 El modelo de Intervención Social en Servicios Sociales

La historia del trabajo social en España está estrechamente relacionada con el desarrollo del sistema de bienestar social y concretamente, el desarrollo de los Servicios Sociales. El/la trabajadora social va a ejercer su labor profesional en estos servicios, en mayor medida que en el resto. Esto da lugar a la creación de sinergias entre la finalidad, objetivos y modelo de intervención presente en los Servicios Sociales, y la intervención a realizar por los/las profesionales, entre otros los/las trabajadoras sociales, dentro de los mismos.

De esta forma, y como ya se ha señalado previamente, en España la época democrática supone la creación y desarrollo del sistema de Servicios Sociales. Se toma como referencia a aquellos países europeos en los que el sistema ya está consolidado, y que fueron creados en época de desarrollo económico.

En España se constituye el sistema en un momento en el que el modelo de Estado de Bienestar está siendo cuestionado, y existe un triunfo de las tendencias neoliberales que abogan por el desmantelamiento del Estado de Bienestar, dando paso a un nuevo modelo social basado en la economía de libre mercado. La inversión en bienestar está siendo reducida, y se desarrolla una tendencia a sustituir la responsabilidad estatal por la asunción de competencias por parte del mercado.

Una consideración clave en la constitución del sistema de Servicios Sociales es el hecho de que sea universal, llegando a toda la ciudadanía y ocupándose de la cobertura de todas aquellas necesidades que no son atendidas por el resto de sistemas (Sanz Cintora, 2001). Por tanto, hablamos de un desarrollo de servicios muy ambicioso, con una pretensión muy amplia, que se convierte en nicho de empleo para el trabajo social.

Se configura el sistema (división entre servicios básicos y especializados), se le dota de recursos y presupuesto, y se le asigna como finalidad dar respuesta a las necesidades sociales, y ser garante del bienestar social de la ciudadanía. La finalidad propia del sistema, no lo va a constituir como un sistema de lucha y reivindicación del cambio social en el que el trabajador social actúe como agente de cambio, sino como una “red de centros y servicios que ofrecen recursos a todos los ciudadanos” (Sanz Cintora, 2001).

De esta forma se puede hablar de un **modelo de intervención que establece la conexión de la necesidad con el recurso, y que fundamenta la intervención en la dotación de servicios, prestaciones y recursos para cubrir las necesidades detectadas.**

Si bien es un modelo que se ha ido depurando, y que ha ido incluyendo aspectos significativos, caso de la evaluación, cuya consideración y protagonismo se consolida durante la última década. A este respecto no sólo se habla de evaluación final o evaluación de resultados, sino que la evaluación, aplicada en todas las fases de la intervención, se considera una herramienta capaz de mejorar dicha intervención. En la actualidad habría que establecer si este planteamiento metodológico es realmente aplicado en la práctica.

3.2.1 ¿Cuál es el rol del trabajo social dentro de este modelo?

Dentro de este modelo de intervención que prima la gestión de prestaciones, **el/la trabajadora social se convierte en gestor de prestaciones y recursos**, realizando tareas burocráticas que ocupan gran parte de su tiempo. Su labor está estrechamente relacionada con la comprobación permanente de las necesidades de los usuarios, y la aplicación de recursos existentes. La dedicación casi plena a la gestión de recursos supone una problemática, y se produce la queja por parte del trabajo social que establece que éste hecho devalúa su identidad profesional, e imposibilita a los/las trabajadoras sociales el hacer Intervención Social.

A este respecto Molleda (2007) realiza un análisis sobre esa queja generalizada en el ámbito del trabajo social debido a su rol como gestores de recursos, que impide la realización de la Intervención Social que debería ser propia del profesional. La autora establece la veracidad de la queja, y además extrae una conclusión interesante de su análisis, ya que según indica, más allá de un problema de falta de tiempo (la gestión de recursos y las tareas burocráticas monopolizan todo el tiempo de trabajo) es una cuestión de elección personal, de cambio de perspectiva y de compromiso profesional (teórico, técnico y ético).

Habría que valorar si es tiempo de que los Servicios Sociales establezcan de nuevo el modelo de intervención y la línea a seguir por el trabajo social, y comprobar si el trabajo social es capaz de reivindicar y consolidar un modelo de intervención que le sea propio para la práctica profesional desde los Servicios Sociales.

Ahondando de nuevo en el modelo de Servicios Sociales, es necesario considerar la **concepción pluralista del bienestar** que se asume a partir de la década de los noventa en España. Esta concepción tiene como rasgo característico **el abrir el sistema de Servicios Sociales a la comunidad fomentando la participación de la misma**. De esta forma aparecen entidades que van a prestar Servicios Sociales, y profesionales de otras disciplinas entran a formar parte del sistema público de Servicios Sociales, constituyendo equipos multidisciplinares y pudiendo hablar de intervención multidisciplinar.

Entre estas entidades que van a prestar Servicios Sociales se pueden encontrarse aquellas representativas **del tercer sector**. Dentro de estas entidades los/las profesionales del trabajo social van a desarrollar también su labor profesional.

En el caso de las entidades del tercer sector como prestadoras de Servicios Sociales, se ha señalado que "las actitudes, el modelo de organización y de intervención o la orientación teórica difieren de los modelos presentes en el sistema de Servicios Sociales público" (Sanz Cintora, 2001, 32). De esta forma, en el seno de estas entidades se pueda encontrar un modelo de intervención por parte del trabajo social que es distinto al presente en la intervención que se realiza desde los Servicios Sociales públicos.

Cabe reconocer en la intervención desde este tipo de entidades, un papel y conciencia de crítica al modelo social y de denuncia ante las injusticias o la desigualdad. Por lo tanto, el modelo de intervención del trabajo social y la finalidad que se persigue con la intervención va a ser muy distinta dependiendo si la intervención la realizan los/las trabajadoras sociales desde los Servicios Sociales públicos o desde su pertenencia a organizaciones del tercer sector.

3.2.2 El enfoque comunitario en Servicios Sociales

Como ya se ha indicado previamente, la Ley 12/2008 de Servicios Sociales del País Vasco establece que el modelo de atención e intervención de Servicios Sociales, tendrá como referencia en su funcionamiento el enfoque comunitario de proximidad de la atención. Según establece la ley, la intervención articulada a partir de este enfoque se basará en una identificación, detección y evaluación de las necesidades comunitarias, grupales o individuales, con **participación de la comunidad, el grupo o el individuo**, en el establecimiento de las mismas. Se diseñará la intervención más adecuada en cada caso, elaborando planes de atención individualizados, y haciendo partícipes a la comunidad, grupo o individuos, del proceso de planificación, que también debe de ser evaluado de manera

periódica. **La intervención, de ser posible, se realizará y priorizará la permanencia en el entorno habitual.** Se asignará a cada persona o familia un/una profesional de referencia (suele ser un/una trabajadora social,) y se garantiza el carácter interdisciplinar de la intervención. Otro aspecto clave es la **incorporación del enfoque preventivo a las prestaciones, programas, servicios y actividades**, con lo que se concibe y da prioridad a la actuación previa al surgimiento de la necesidad o problema social.

3.2.3 Funciones del trabajador social de Servicios Sociales

En lo contenido en la ley se establecen los rasgos característicos de la intervención a realizar tanto desde los Servicios Sociales, como aquella que van a desarrollar los/las profesionales que trabajan e intervienen desde estos servicios. Por tanto, la intervención que se define, y que según contiene la ley se articula a partir del enfoque comunitario, establece la línea de acción del trabajador social en el seno de los Servicios Sociales de base. De esta manera cabe de nuevo destacar los aspectos más significativos que articulan la intervención. **El tipo de Intervención Social a realizar sigue la "lógica de la Intervención Social, partiendo de un análisis de las necesidades de un contexto determinado, estudiando las posibles alternativas, implementando aquellas medidas, recursos y prestaciones que mejor responden a las necesidades o problemas detectados, y evaluando el proceso de intervención en todas sus fases"(Alemán y Trinidad, 2006).**

Se va a dar **gran importancia a la prevención**, incluyendo el enfoque preventivo a la hora de articular recursos e intervenir. Lo que se pretende es intervenir antes de que las necesidades o problemáticas estén presentes o en su génesis. Existen países en los que se da una tendencia a realizar programas de prevención desde los Servicios Sociales. La prevención es un valor en términos rentabilidad social y económica, y puede evitar el surgimiento de determinados problemas sociales (Martínez, 2003).

Se pueden distinguir tres niveles de prevención en la intervención desde Servicios Sociales:

- La prevención primaria, que trataría de intervenir sobre las estructuras que generan desigualdad y en la que surgen los problemas sociales.
- La prevención secundaria, que consistiría en intervenir en situaciones de riesgo mediante el cambio de las circunstancias que minimicen o eliminen los factores de riesgo.
- La prevención terciaria, que trataría de evitar que una situación problema vuelva a repetirse.

Según Martínez (2003), los Servicios Sociales y el trabajo social vienen desarrollando en mayor medida la prevención terciaria, interviniendo sobre situaciones problema o de necesidad, e intentando prevenir que la situación vuelva a producirse. La autora establece que la eficacia de las acciones preventivas, está estrechamente ligada a estrategias descentralizadoras, de cercanía de los servicios a la comunidad, y de conocimiento real de las necesidades en el contexto. También es necesario un trabajo de orientación comunitaria, con implicación de la comunidad en la que se realiza la intervención.

Una vez desgranados los aspectos más relevantes del modelo de intervención que se plantea desde los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma Vasca, cabría asignar diferentes **funciones y tareas al trabajador social en su labor profesional**. De esta forma, la intervención que debe realizar este profesional desde los Servicios Sociales de base va a tener las siguientes características:

- Conlleva el **estudio, conocimiento y evaluación de las necesidades y problemáticas presentes en el contexto**.
- Implica la **planificación de la intervención** y la elaboración de planes individualizados de atención.
- Es necesario un **conocimiento de los recursos, servicios y prestaciones con los que se cuenta**.
- Se realizará una **evaluación** de las distintas fases del proceso.
- Deberá ser capaz de **desarrollar programas de prevención** y se dará a este tipo de programas un carácter preferente.
- Trabajará en el seno de equipos interdisciplinarios y realizará tanto la **atención directa y una labor informativa, de asesoramiento e intervención profesional** como ejerce su función en la elaboración de programas y proyectos.

3.3 Finalidad y objeto del Trabajo Social en la sociedad del conocimiento

En primer lugar es necesario hacer alusión a la dificultad existente en el seno de la profesión para establecer una definición consensuada y generalizada sobre su objeto. Esto es algo que a lo largo de la historia de la profesión ha generado debate y controversia, y que supone para la comunidad científica un constante motivo de preocupación.

Según Zamanillo (1999) es importante establecer el objeto de una profesión por cuestiones de estatus científico, y porque es necesario establecer los hechos o fenómenos sobre los

que se va a investigar. Estos hechos, están estrechamente relacionados con el método mediante el cual se lleva a cabo la investigación, y va a dar lugar a las teorías, paradigmas o modelos teóricos sobre los cuales basar la intervención.

Si se hace un recorrido por la historia del trabajo social es posible señalar diversas aproximaciones y definiciones sobre su objeto.

La influencia del funcionalismo hace que el Trabajo Social sitúe su objeto en el individuo desajustado, la persona es la que tiene el problema o padece la necesidad (patologías individuales), y pide ayuda al asistente social.

La influencia del interaccionismo simbólico añade los factores ambientales, y la percepción que el sujeto tiene del mundo exterior. De esta forma el objeto se convierte en “cualquier individuo que presente un problema social” (Zamanillo, 1999, 16)

En la década de los 60 en Latinoamérica se produce el movimiento de la reconceptualización, como una nueva forma de entender el Trabajo Social y la acción social (Sanz Cintora 2001, 16). Hasta este momento, en España se puede observar una articulación de la acción social y una práctica del trabajo social de tipo asistencialista, incluso de carácter benéfico, en el que el objeto del trabajo social es ese hombre desajustado al que hay que adaptar a la sociedad.

El movimiento de reconceptualización establece que no es posible entender la situación de las personas como un problema de inadaptación, y va a considerar que se produce una tensión o dialéctica entre dos opuestos, individuo y situación. Así el objeto del trabajo social se traslada al hombre oprimido, abocado a vivir en un contexto donde se producen situaciones de desigualdad e injusticia. Se considera necesario un cambio del contexto, como forma de acabar con las situaciones injustas y generadoras de desigualdad. El trabajador social se convierte en agente de cambio, y la finalidad de su intervención es la transformación de las estructuras injustas.

Estas dos concepciones del objeto de la profesión se van a ver superados por un nuevo concepto que va a constituir el objeto del trabajo social, las necesidades humanas. Por tanto, se produce un reconocimiento en la existencia de necesidades, y la intervención consistiría en dar respuesta y cobertura a las mismas. El/la trabajador/a social se convierte en el/la profesional cuya finalidad es contribuir a dar respuesta a las necesidades de los individuos mediante su intervención. Sin embargo, en la propia conceptualización de

necesidad se pasa por distintas etapas, siendo la necesidad considerada inicialmente desde una visión psicologista, para dar paso posteriormente a una concepción socioeconómica, en la que las necesidades van a poder ser medidas y evaluadas, y se va a responder a la satisfacción de las mismas mediante recursos. Las personas por sí solas no son capaces de satisfacer sus necesidades y lograr un óptimo bienestar social, y por tanto, es necesaria la intervención de distintos actores sociales para contribuir al logro del bienestar.

Según establece Zamanillo (1999), es necesario que la relación necesidades - recursos se base en una correcta planificación de los recursos para dar respuesta a las necesidades. Pero la autora va más allá, y establece puntos de crítica en esta concepción del **objeto del trabajo social como necesidad social. Si bien este podría ser un objeto atribuible a los Servicios Sociales, en el caso del Trabajo Social deja fuera de su campo de actuación los problemas psicosociales, problemas que no tienen por qué estar asociados a una carencia de recursos. Esta concepción del objeto ha dado lugar a un ejercicio profesional estrechamente ligado a la gestión de recursos, y que puede ser causa de ese malestar presente en la profesión, sobre todo a nivel identitario.**

En ese seguir ahondando en la definición del objeto del trabajo social, existen dos aspectos clave a la hora de plantearse la falta de idoneidad de la definición si sólo se contemplan las necesidades, sobre todo las socioeconómicas, e intervención mediante aplicación de recursos. La acción del trabajo social se puede ver también reconocida en un proceso socioeducativo o de relación de ayuda. Al mismo tiempo, en la sociedad postmaterialista, se puede hablar de necesidades que guardan relación con una pobreza en las relaciones interpersonales y por tanto, es necesario incluir los aspectos psicosociales que antes se mencionaban en la definición del objeto.

De esta forma, el siguiente intento de definición del objeto va a considerar el problema social como dificultad de la sociedad para satisfacer las necesidades básicas de sus miembros. En este caso existen distintos aspectos clave a distinguir en este enfoque del objeto como problema social. Por una parte, habla de necesidades básicas como carencia e impedimento para el desarrollo de las potencialidades. Por otra parte, las necesidades van a tomar una consideración biopsicosocial, con influencia de la visión que se genera durante la reconceptualización. En esta conceptualización del objeto, el problema social tiene un origen estructural, y va a ser la sociedad la encargada de darle una respuesta.

Llegados a este punto será interesante reflexionar y hacer una distinción entre lo que se puede definir como objeto de la intervención desde Servicios Sociales y lo que se va a considerar el objeto de intervención del Trabajo Social. Esto es debido a que **los intentos de conceptualización del objeto del trabajo social han podido provocar la identificación del trabajo social con los Servicios Sociales, sin establecer los aspectos que van a ser definitorios de la profesión del Trabajo Social como tal.**

Las necesidades sociales son objeto de la acción social, y mediante la acción social que se desarrolla a través de las políticas sociales y los Servicios Sociales se pretende dar respuesta a las mismas. De esta forma, y como establecen Alemán Bracho y Trinidad Requena (2006), la Intervención Social desde lo público debe seguir la siguiente lógica: estudio de necesidades de un contexto específico, planificación (elaboración de programas que deben incluir objetivos, recursos y actividades), intervención en el contexto con el fin de producir unos efectos sobre la realidad social y evaluación. Respecto a la evaluación, señalar la importancia que estos autores la confieren, como elemento clave en el proceso de intervención y que por lo tanto debe de estar presente en todas sus fases.

Respecto al Trabajo Social, Zamanillo (1999) establece una conceptualización del objeto de la profesión como resultado de las reflexiones sobre el objeto en función a sus distintas conceptualizaciones y a los análisis teóricos realizados sobre aspectos, características y singularidades del mismo. De esta forma va a establecer **como objeto del trabajo social “todos los fenómenos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos ordenados según su génesis socio-estructural y su vivencia personal” (Zamanillo, 1999,29).** Se trata de un intento de conceptualización global, que abarque todos los aspectos clave y característicos del objeto de estudio de la profesión, y **establece la finalidad** de la misma, esto es, **contribuir a una mejora de la situación de los individuos y por tanto a superar el malestar.** La génesis socio-estructural de los problemas va a hacer referencia a situaciones que limitan las oportunidades de las personas de desarrollarse, por tanto, **se tiene en cuenta la influencia del contexto.** La influencia del interaccionismo simbólico hace que **cobre relevancia** a la hora de hablar de **malestar, el significado que el individuo atribuye a su situación, entendida como una globalidad en la que todas las esferas están interrelacionadas.** Para Zamanillo, el concepto de malestar psicosocial englobaría otros conceptos presentes en las distintas definiciones del objeto de la disciplina, caso del problema social o psicosocial, necesidad social o situación problema.

Además de esta conceptualización del objeto de estudio, Zamanillo (1999) llega a la conclusión de que es necesario un esfuerzo continuo en la definición de la materia de conocimiento propia del Trabajo Social, esto es, aquella realidad que es objeto de estudio de la profesión. Esta **necesaria labor de creación epistemológica debe ser asumida por los/las trabajadoras sociales, desde su actividad tanto profesional como académica.**

Este necesario desarrollo teórico para la profesión está estrechamente ligado a un proceso clave en la generación de conocimiento desde el Trabajo Social, **la sistematización de la práctica.** Dentro de una **profesión con un carácter reflexivo, el cuerpo epistemológico debe articular el hacer profesional, y la intervención y la realidad donde se interviene, deben ser base para la generación y desarrollo de un cuerpo teórico.** Todo ello teniendo en cuenta de que trata de una disciplina contextualizada en el tiempo y el espacio y por tanto, es necesario conocer el contexto donde se interviene. Según la definición del objeto que se ha expuesto, el concepto de malestar psicosocial engloba necesidades, problemas o situaciones que van a ser propias del contexto en el que se producen. Por otra parte, la definición hace que el trabajo social deba ir un paso más allá, y considere la vivencia individual e incluya al individuo como definidor, responsable y principal protagonista en el proceso de mejora de su situación y el logro del bienestar.

3.4 Modelos y métodos de intervención en trabajo social: de lo teórico y lo práctico

Al igual que existen distintas aproximaciones y concepciones del objeto de conocimiento del trabajo social, se puede hablar de diferentes modelos de intervención, cuya génesis va a proceder de distintas influencias teóricas y que han dado lugar “a diferentes modelos de intervención que han desarrollado la heterogénea práctica profesional del Trabajo Social” Viscarret (2007, 293). El autor establece que “en la actualidad, al igual que ocurre en el conjunto de la sociedad, asistimos a la extrema complejidad del Trabajo Social” (Viscarret, 2007, 293). La sociedad postmoderna, en la que nos sitúan la mayoría de los autores, debe su desarrollo a una serie de cambios acontecidos a un ritmo muy rápido, que hace que en poco tiempo se pueda estar hablando de un nuevo modelo de sociedad con unas características significativas. Según el autor “el riesgo, la incertidumbre y la reflexividad caracterizan cada vez más el presente y esto hace que los problemas y retos a los que se enfrenta el trabajo social sean cada vez más complejos” (Viscarret, 2007, 294). A esta complejidad del objeto de intervención, y la multiplicidad existente a la hora de buscar y

encontrar soluciones a los “fenómenos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos” (Zamanillo, 1999, 29), le corresponde un modelo o modelos de intervención que permitan ofrecer a los/las trabajadoras sociales un soporte teórico-práctico a la hora de realizar su labor profesional.

A continuación, siguiendo las aportaciones de Viscarret, se va a hacer una pequeña aproximación a distintos modelos de intervención en el Trabajo Social, muchos de ellos reconocibles y presentes en la actual actuación de los/las trabajadoras sociales. La labor de los/las profesionales del trabajo social en los distintos ámbitos laborales en los que éstos ejercen su función, hace necesario un conocimiento y reflexión sobre el modelo o modelos que se están empleando en la práctica, y si dicho modelo es el más adecuado en función de aspectos clave tales como la finalidad que se persigue con la intervención del trabajador social, en el marco de la finalidad que persigue la institución, empresa u organización del tercer sector en la que el profesional realiza su labor.

Los diferentes modelos presentan formas diferentes de analizar los hechos o problemas sociales, fundamentados en distintas bases teóricas, lo que va a dar lugar a diferentes formas de intervenir sobre los hechos o problemas sociales (Viscarret, 2007). El autor va a identificar aquellos modelos que según determina, tienen más consistencia teórica y metodológica y han sido más influyentes en la práctica del Trabajo Social.

Las influencias teóricas de disciplinas como la sociología o la psiquiatría dan lugar al desarrollo del **modelo psicodinámico** (Viscarret, 2007, 304). La teoría psicodinámica va a aportar al Trabajo social conocimientos sobre el comportamiento intrapsíquico e intrapersonal de los sujetos. La intervención que desarrolla este modelo asigna al trabajador social el rol de profesional experto que realiza el diagnóstico e intervención. Es necesario encontrar las causas internas del problema o malestar del individuo, que es responsable de su situación, pero adquiere un rol pasivo en la solución del problema.

La influencia del conductismo en el trabajo social dio lugar al desarrollo del **modelo de modificación de la conducta** (Viscarret, 2007, 308). “El trabajo social conductista fija los objetivos de su intervención básicamente en obtener, suprimir, disminuir o reforzar de forma duradera ciertas conductas” (Viscarret, 2007, 309). El trabajador social es el profesional que guía y dirige la intervención, observando y valorando las conductas, implementando tareas que generen nuevas conductas, y evaluando el tratamiento llevado a cabo. Este modelo no

responsabiliza al paciente de sus problemas, pero tampoco le hace participe en el proceso de intervención.

La psiquiatría americana desarrolla la intervención en crisis, que aplicada al campo del trabajo social va a dar lugar a un método de ayuda, **el modelo de intervención en crisis**, que desde la disciplina del trabajo social ayude a afrontar hechos traumáticos (Viscarret, 2007, 312). En este modelo el trabajador social adquiere autoridad, ya que las circunstancias que atraviesa el cliente merman su capacidad de hacer frente a la situación. Sin embargo, se trata de hacer visibles las capacidades que todos los individuos tienen para afrontar situaciones de crisis. Se incorporan también los factores ambientales como un aspecto importante en la resolución de la crisis.

Un modelo desarrollado por y para el trabajo social es **el modelo centrado en la tarea** (Viscarret, 2007, 316). La intervención se articula a partir de los problemas tal y como los definen los usuarios. Se investiga y diagnostica el problema, estableciendo que aspectos son principales, y se establecen objetivos y tareas, marcando un límite de tiempo para alcanzar los objetivos. La intervención se basa en la colaboración entre el profesional y el usuario, y se concibe a éste como una persona con capacidad y potencialidad para resolver los problemas. El profesional realiza principalmente una tarea de asesoramiento y empoderamiento del usuario.

La influencia de la psicología humanista da lugar al **modelo de intervención humanista/existencialista** (Viscarret, 2007, 320). Para la psicología humanista los problemas son síntomas de desequilibrio interno de las personas, y para el logro del equilibrio, aspiración de los seres humanos, estos necesitan ayuda. El trabajador social es observador y facilitador del proceso de cambio, y ve al usuario como agente activo de su proceso, y le acompaña durante el mismo.

El trabajo social crítico surge a finales de los sesenta y principios de los setenta en el mundo anglosajón (Viscarret, 2007, 326). Incorpora la importancia de las estructuras sociales, considerando las relaciones de dominación/opresión como génesis de las necesidades y problemas de los individuos. Este modelo trabaja con aquellos que se encuentran en situación de desigualdad y/o dominación, y su pretensión es el cambio de las estructuras tal y como están establecidas. Se pretende establecer estructuras en las que las relaciones sean igualitarias y equitativas.

Unido al surgimiento y auge de los Servicios Sociales y de las agencias de trabajo social, sobre todo en el ámbito anglosajón, surge **el modelo de gestión de casos** (Viscarret, 2007, 331). Se pueden encontrar aspectos característicos del modelo en los precedentes históricos del trabajo social. La gestión de casos surge como estrategia que intenta poner freno a los problemas de descoordinación y duplicidad surgidos con el incremento de Servicios Sociales y de un esfuerzo por realizar intervenciones más eficaces y eficientes. El trabajador social va a intervenir con los usuarios desarrollando planes de intervención (intervención psicosocial y acceso a recursos y servicios de apoyo) y va a intervenir a nivel de los sistemas del servicio (conocimiento de los servicios existentes, refuerzo de los mismos, y participación en actividades de evaluación). El trabajador social se convierte en gestor de casos, que va a planificar la intervención teniendo en cuenta a la persona que solicita apoyo dentro de su entorno, y considerando todos los factores que inciden en su situación. Para la intervención se considera necesaria la implicación del usuario en la identificación de las necesidades, y es necesario que asuma responsabilidades. El trabajador social apoya al usuario en la toma de decisiones, aunque respeta su autodeterminación.

Según establece Viscarret (2007, 335) “se observa un creciente interés por **el enfoque sistémico desde el Trabajo Social**, debido a que aporta un referente teórico claro y una metodología que permite analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias para la acción del Trabajo social actual”. La teoría de los sistemas los define como elementos que interactúan unos con otros y se influyen mutuamente. Para el modelo sistémico de Trabajo Social lo propio de la profesión del trabajo social es “lo social”, y los cambios e interacciones que se dan entre la sociedad y la persona. Va a entender los problemas sociales como resultados no deseados en el transcurso de dichas interacciones o debidos a comunicaciones deficientes entre distintos sistemas. Además entiende que en la situación problema hay diversos individuos que pueden estar involucrados, y es necesaria la implicación de todos ellos como garantía para la resolución del problema.

El Trabajo Social sistémico define como principales propósitos de su intervención mejorar la interacción, la comunicación de las personas con los sistemas que las rodean; mejorar las capacidades de las personas para solucionar los problemas; enlazar a las personas con aquellos sistemas que pueden prestarles servicios, recursos y oportunidades; exigir que estos sistemas funcionen de forma eficaz y humana y contribuir al desarrollo y mejora de la política social... Este modelo concibe la Intervención Social como un proceso, pero la aborda como un proceso de cambio planificado” (Viscarret, 2007, 337)

La intervención con aplicación de este modelo hace un diagnóstico de las problemáticas existentes, planifica las acciones, marca objetivos y lleva a cabo una evaluación a lo largo de todo el proceso de intervención. Este modelo establece la necesidad de hacer una evaluación o diagnóstico de las necesidades, de la planificación, y del alcance de los objetivos. Las relaciones que se establecen entre el trabajador social y el usuario se caracterizan por superar la concepción jerárquica que sitúa al trabajador social como experto y por ello, a diferente nivel que el usuario. Se establece una relación de reciprocidad por la que ambos se ven influidos.

3.5 Un nuevo modelo de sociedad: La sociedad post moderna

La mayoría de los científicos sociales van a señalar que nos encontramos ante un nuevo modelo de sociedad. El cambio social es una constante en la historia, y en ocasiones, se produce de manera muy lenta o con gran velocidad, como ha ocurrido en el paso de la sociedad moderna a la que en la actualidad se categoriza como **sociedad postmoderna**.

Se ha producido un cambio de orden social que nos hace situarnos ante un nuevo modelo de sociedad y es necesario por una parte, el análisis de los factores de cambio que hacen que se produzca la nueva estructura, así como señalar cuáles son las características más significativas de las sociedades, para poder afrontar los riesgos y dar respuesta a los problemas y necesidades que puedan surgir como consecuencia de esta nueva estructura y en el seno de la misma.

Es posible identificar determinados fenómenos como aspectos clave que han influido en la configuración de este nuevo modelo social. El fenómeno de la globalización, el desarrollo tecnológico, la constitución y evolución de los Estados de bienestar o los cambios acontecidos en el modelo de familia o en el mercado laboral, adquieren un carácter reflexivo a la hora de configurar este nuevo modelo de sociedad. Esto queda patente en fenómenos clave en la constitución del nuevo modelo social, como es el caso de la aparición y desarrollo de las tecnologías de la información y el conocimiento. El desarrollo tecnológico, es por una parte clave en la estructuración social y por otra parte, es el resultado o producto de la misma. Lo mismo ocurre con los Estados de Bienestar, pieza fundamental en la configuración de la estructura social actual, y cuya evolución o posible desmantelamiento va a ser producto de la realidad económica, política y social que han configurado.

3.5.1 Las características más significativas de las sociedades del conocimiento y los retos, necesidades y problemáticas presentes en las mismas.

La globalización es un fenómeno que incide en todos los ámbitos (económico, político, social y cultural) a nivel mundial. Una de sus características más significativas es el cambio en la connotación del tiempo y el espacio en el que producen las relaciones (Bauman, 1999) que van a darse a escala planetaria y en tiempo real. Esto conlleva una serie de consecuencias positivas y negativas, y plantea una serie de retos y problemáticas, ante muchos de los cuales es necesario dar una respuesta supranacional. Es el caso del problema del cambio climático o el fenómeno migratorio. La cuestión migratoria está siendo abordada en la mayoría de los casos desde políticas migratorias estatales. Dichas políticas están constituidas por tres esferas: el control de flujos, compuesto por los instrumentos reglas y procedimientos que determinan los requisitos de entrada y permanencia en el país receptor de inmigración. Las políticas de integración, entendidas como las acciones que posibilitan la inserción de los inmigrantes en la sociedad de acogida e inciden sobre sus condiciones de vida y las políticas de nacionalidad o ciudadanía, que determinan y regulan los requisitos de acceso a la nacionalidad (López Salas, 2005). En la actualidad **el fenómeno migratorio, y la definición de una política migratoria que dé respuestas adecuadas**, son un aspecto clave de análisis y reflexión que se plantea a un nivel supranacional, y que supone un reto al que hay que dar respuesta desde el nuevo modelo de sociedad.

La aparición y desarrollo de los Estados de Bienestar supone en sus inicios una respuesta a la cuestión social que se plantea en las sociedades industriales. La cuestión social hace referencia a la reivindicación de derechos, principalmente laborales y también sociales de los ciudadanos. En el caso de España, hay que señalar la desventaja temporal en el desarrollo del Estado de Bienestar respecto a otros países europeos y que tanto la constitución, como desarrollo del mismo, se produce a gran velocidad, con las consecuencias que este hecho puede conllevar.

Durante la transición (finales de la década de los setenta) la cuestión social se resuelve en España satisfactoriamente mediante el establecimiento de mecanismos de diálogo social (González., Requena. M., 2008). Los problemas en el ámbito del mercado laboral se resuelven mediante la concesión a los/las trabajadoras de una serie de derechos laborales. Además, el aperturismo de España a la realidad Europea, donde los Estados de Bienestar están consolidados o incluso ya se habla de crisis de los mismos, provoca la demanda en el

reconocimiento de derechos sociales, y de instrumentos que garanticen la cobertura de los mismos, para lograr la igualdad de oportunidades de la ciudadanía.

La consolidación de los Estados de Bienestar supone un avance en la lucha contra la exclusión social, y en la eliminación de la desigualdad en el seno de sociedades democráticas occidentales. Sin embargo, el mantenimiento de los Estados de Bienestar se ve cuestionado y frenado por la crisis, sobre todo de índole económica, y concepciones neoliberales críticas con el intervencionismo estatal. Estas concepciones neoliberales van a abogar por dejar al mercado que genere instrumentos de regulación propios, y que se funcione desde estructuras y sociedades donde el factor económico, y el crecimiento en este ámbito, sea la mayor preocupación de los estados. Desde esta concepción se aboga por el desmantelamiento del Estado de Bienestar, en virtud a la no sostenibilidad del sistema.

Actualmente las políticas de austeridad imperan en los países europeos. La línea de la austeridad está dando lugar a recortes presupuestarios en aspectos clave para el bienestar social. Esto implica no solo un freno al avance que se viene experimentando tanto en el reconocimiento, como en la cobertura de derechos sociales, sino un aumento en la situación de pobreza y exclusión, con el consecuente incremento de la desigualdad, lo que conduce hacia una cada vez mayor dualización social.

En la actualidad en muchos países occidentales se está produciendo un claro aumento de la desigualdad. Esto conlleva un reto estructural al que hay que ser capaces de dar una respuesta. En las sociedades postmodernas, se va a concebir la exclusión como un fenómeno complejo, dinámico y multidimensional que impide al individuo o grupo la participación plena en la sociedad de la que forma parte, restringiendo sus posibilidades en el ejercicio de los derechos de ciudadanía. Se trataría de un proceso que aleja a los individuos de la inclusión social, como situación de pertenencia y participación plena en la sociedad, que en el modelo actual de sociedad postmoderna se articula principalmente a través del acceso y mantenimiento en el tiempo de un trabajo remunerado que permita la subsistencia autónoma de la persona (Tezanos, 2005).

Como proceso dinámico, se pueden producir cambios y movimientos entre las situaciones de inclusión-vulnerabilidad-exclusión. Este hecho genera gran incertidumbre en la sociedad, al presentarse el fenómeno de la exclusión como un hecho posible en el ciclo vital de aquellos que se consideran integrados. Después de décadas de avance social, en las que se consigue sociedades más igualitarias, con sistemas universales de protección social, en

las que se favorece el reparto equitativo y la igualdad de oportunidades, las causas que acentúan el riesgo de exclusión social están aumentando.

La exclusión va a tener un carácter estructural, y es necesario tener en cuenta que la capacidad integradora de los Estados para dar respuesta a los retos y problemáticas surgidas debido a los cambios estructurales acontecidos en la sociedad, no ha sido la misma en todos los lugares. Este hecho refleja que es posible desarrollar estrategias efectivas de lucha contra la exclusión o en positivo, para lograr la integración de todos los individuos en su contexto social. Por otra parte, indica la necesidad de plantear estrategias de intervención adecuadas al contexto al que van dirigidas, con conocimiento de los retos, problemáticas y necesidades presentes, y utilizando todas las herramientas disponibles para dar respuestas óptimas, considerando el tipo de sociedad en el que se quiere vivir.

Otro de los cambios significativos que se está produciendo tiene que ver con la situación demográfica. Como ya se ha indicado, la inmigración es un fenómeno que presenta un reto en su gestión a nivel planetario. Lo mismo ocurre, sobre todo en países desarrollados y emergentes, con los retos que se plantean ante fenómenos como el envejecimiento de la población, la concentración de población en zonas urbanas o el descenso de la natalidad.

Otro aspecto característico del modelo social actual es lo que Beck (2002) va a considerar la sociedad del riesgo. Según el autor se ha configurado un nuevo tipo de sociedad en la que existen riesgos nunca antes presentes en la historia de la humanidad, riesgos asociados al desarrollo científico y tecnológico (desarrollo de la energía atómica, aparición de mundos virtuales, desarrollo de la genética, etc.). El autor va a hacer referencia a aspectos como el crecimiento económico, que se convierte en motor del desarrollo, pero considera que es necesario valorar los riesgos a los que las sociedades se enfrentan en ese proceso de crecimiento y consumismo, que no parece estar prestando mucha atención a aspectos de sostenibilidad.

Aunque ya se han hecho diferentes alusiones respecto al surgimiento y desarrollo de las nuevas tecnologías, es necesario destacar este hecho como rasgo característico de las sociedades postmodernas, en las que el papel de la ciencia y la tecnología tiene un impacto en las formas de articulación social, política y cultural (Torres, 2005). Considerando la enorme influencia de la tecnociencia en la configuración de las sociedades postmodernas, es arriesgado conferir a este aspecto un carácter determinista, porque parece existir una retroalimentación y multicausalidad en la configuración de la actual coyuntura social, cultural

y económica. Sin embargo, se puede considerar que el desarrollo de la tecnología y la ciencia, y más concretamente el ritmo exponencial y el dinamismo de su expansión, son característicos de las sociedades postmodernas. Además, otra característica clave es la impregnación social de las nuevas tecnologías, esto es, su asimilación y uso generalizado por parte de la población. Los impactos de las Tecnologías de la Información y el Conocimiento (TIC) han dado lugar a cambios en los modelos económicos, de trabajo y empresa, los modelos educativos y la sanidad. El mundo de las nuevas tecnologías se presenta como lleno de potencialidades, y sin embargo, también presenta retos adaptativos y una serie de riesgos a los que hay que dar respuesta.

Uno de estos riesgos o problemáticas es lo que se ha definido como la brecha digital y que va a distinguir entre aquellos que tienen acceso a las nuevas tecnologías y los que no lo tienen. En un mundo globalizado, marcado por las exigencias de los mercados y donde el papel de las nuevas tecnologías y el peso de lo económico son clave, el acceso al mercado de trabajo va a estar unido al desarrollo de unas competencias y un nivel educativo que cada vez más, se está convirtiendo en una exigencia propia de los mercados. En sociedades donde se produce un desarrollo del sector terciario, sobre el que se articula la economía de la mayoría de los países, con una pérdida de peso del sector industrial y el sector agrícola, se precisaba mano de obra cualificada, y el tipo de educación y la accesibilidad a la misma adquiere gran relevancia.

Otra de las características de las sociedades actuales es el cambio acontecido en el sistema familiar. Es posible hablar de otras formas familiares, que además de la familia nuclear, han coexistido siempre a lo largo de la historia con ésta. Sin embargo, la peculiaridad del momento presente es el incremento de la presencia cuantitativa de estas nuevas formas familiares, así como su crecimiento y cada vez mayor presencia en las sociedades postmodernas.

Al mismo tiempo se están produciendo cambios muy significativos tanto en el seno de la forma de familia tradicional, como de los nuevos modelos que van ganando protagonismo. En el caso de España se han producido cambios muy rápidos y significativos en el modelo de familia. Los profundos cambios acontecidos en la familia española son consecuencia, a la vez que influyen, en cambios en las estructuras económicas, políticas sociales y culturales. De esta forma se pueden considerar distintos aspectos que son clave para explicar las transformaciones familiares. En todos los estudios se han destacado como motores del cambio familiar aspectos tan relevantes como la privatización de la vida familiar, el aumento

de la autonomía individual de los miembros de la familia, así como el cambio de rol de la mujer en la sociedad. Esto a su vez ha provocado cambios que afectan a la sociedad y también a las características de los nuevos modelos de familia. Se puede hablar de cambios demográficos, cambios en el noviazgo y el matrimonio, introducción de mecanismos de planificación familiar, cambios en las relaciones familiares. La familia se ha ido adaptando a las condiciones económicas, sociales y culturales dando lugar a cambios en su estructura. En la actualidad se presenta la incertidumbre y el reto adaptativo de conocer si las nuevas formas de familia, y las características del nuevo modelo de familia que se ha desarrollado, puede seguir desempeñando un papel relevante en cuanto a agente de socialización, y en su amplio cumplimiento de funciones básicas del bienestar social. Hasta el momento, en Estados de Bienestar como el español, considerado como un modelo familiarista, la familia es actor protagonista del bienestar social. La familia va a realizar aportaciones básicas para el bienestar de sus miembros y por ende, para el bienestar de la ciudadanía. El desarrollo del Estado de Bienestar hace que los Estados asuman determinadas funciones que hasta el momento realizaba la familia. En el caso de España, esto ocurre en menor medida que en otros países, debido al modelo de Estado de Bienestar, que sigue dejando en manos de la familia muchas de las funciones de bienestar que ésta venía desempeñando. Esto genera en sociedades como la española una paradoja, ya que el bienestar depende en gran medida de las funciones de la familia, pero no se da un valor ni reconocimiento a dichas funciones. Esto se traduce en una escasez de políticas familiares, y en la poca atención prestada a las familias. A este hecho hay que añadirle que en la actualidad se está produciendo una reestructuración y debilitamiento de este actor como agente de bienestar social, por lo que es necesario articular intervenciones en el seno de un nuevo modelo de política familia

3.6 En clave teórica ¿qué cambios son necesarios en la protección social española?

Ya se ha señalado la existencia de un nuevo modelo de sociedad. Para el logro de los fines que persiguen tanto los Servicios Sociales (el bienestar y protección social de los ciudadanos), como el trabajo social (actuar sobre todos los fenómenos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos (Zamanillo, 1999)), es necesaria la Intervención Social.

Cuando se habla de protección social en el caso de España, se identifica con un Estado de Bienestar de reciente creación, en comparativa a lo acontecido en el resto de sociedades

democráticas occidentales. Se desarrollan unos Servicios Sociales con un carácter asistencialista, en el que se genera un rápido desarrollo de infraestructuras y servicios, pero que presenta dificultades a la hora de concretar en la práctica los principios que han inspirado su creación, y en el que se presentan grandes dificultades de gestión. A esto hay que añadirle una situación actual en la que se estructuran sociedades complejas, con problemas complejos y que por tanto, es momento de diversificar las respuestas desde la Intervención Social superando el binomio necesidad-recurso.

Se está investigando y teorizando sobre el nuevo modelo de sociedad, y es necesario un cuerpo epistemológico sólido, a la hora de conocer el contexto y las características del mismo. Al mismo tiempo es necesario realizar una aproximación teórica a los problemas y necesidades sociales. Esta labor contempla diferentes niveles de análisis, porque si bien existen retos, problemáticas y necesidades que se presentan a nivel planetario, en sociedades globalizadas, y para los que son necesarias respuestas supranacionales, los Servicios Sociales se estructuran acorde a una visión descentralizadora y de acercamiento de los servicios a los ciudadanos, para dar respuestas más óptimas a las necesidades, teniendo en cuenta los aspectos contextuales de las mismas. Sin embargo, en el caso de España también se ve una necesidad de garantizar una protección social más homogénea en todos los territorios, ya que si bien cabe una adaptación de la intervención o los recursos a contextos determinados, es necesario ser garantista en aspectos generales del bienestar social (VI Informe Foessa, 2008).

En el campo de lo social y de los Servicios Sociales hay que hacer efectiva esa universalidad de los servicios. Si bien es necesario que la intervención vaya dirigida a personas, familias o colectivos en situación o riesgo de exclusión, se establece la necesidad de aplicar un enfoque preventivo y de alcanzar mayores cotas de bienestar social. Por este motivo, deben existir líneas de intervención dirigidas a la población general, de cara a que la consideración de los Servicios Sociales no tenga un carácter residual y se vean como un pilar del bienestar.

Según queda reflejado en el VI Informe Foessa (2008) “toda la población puede llegar a estar afectada por necesidades y experimentar aspiraciones personales no cubiertas o viables de modo plenamente autónomo o por medios de solidaridad familiar o amistosa”. Esto hace que sea necesario considerar que la intervención desde los Servicios Sociales, si bien va a considerar la demanda manifiesta o latente de la población más vulnerable a la hora de racionalizar su oferta de servicios, también tome en consideración demandas

diferentes a la pobreza o vulnerabilidad. A este respecto, valdría plantearse un enfoque de gestión proactivo, que tenga en cuenta la demanda de la colectividad, y que realice una oferta de mayor alcance, que además sea difundida y puesta en conocimiento de toda la población. Esto guarda relación con una adecuada comunicación desde el área de Servicios Sociales y la profesión del trabajo social, que acerque los servicios a la comunidad en cuanto a su conocimiento, funciones y programas y proyectos que desarrollan. Para ello sería conveniente, aplicando un modelo de intervención comunitaria, tener en cuenta a la comunidad a la hora de planificar, tanto en el estudio y evaluación de necesidades, como a la hora de establecer prioridades de actuación. El desarrollo comunitario hace necesaria la implicación de la comunidad y siendo los Servicios Sociales, caso que nos ocupa los Servicios Sociales de base, un instrumento de atención de proximidad, es necesario conocer para actuar, e involucrar a la comunidad en el proceso de conocimiento y de planificación.

En relación a la atención prioritaria de los grupos en situación de exclusión o riesgo de exclusión, en la actualidad se comprueba un aumento de la demanda que puede ser consecuencia, entre otros factores, de la crisis económica. Tanto la actual crisis económica, como la dilatada historia de los Servicios Sociales en España, y el escaso recorrido histórico de los mismos en su labor proteccionista, hace que determinados grupos vulnerables y con necesidades, no reciban cobertura y una respuesta adecuada a sus necesidades (caso de la Ley de Dependencia, ley promulgada y articulada, pero que no cuenta con dotación presupuestaria).

La intervención pública, esto es, la respuesta política a la necesidad de garantizar el bienestar social, debe seguir una lógica representada por varias etapas que configuran la metodología de intervención: necesidades, planificación, intervención, resultados y evaluación. Ya se ha hecho mención a la importancia de la planificación para la intervención desde Servicios Sociales, algo que también es propio a la intervención desde el trabajo social. Un hecho que cobra cada vez más relevancia, y se convierte en herramienta imprescindible y aplicable durante todas las fases de cualquier proceso de intervención es la evaluación. La evaluación de políticas y programas sociales se debe convertir además de en herramienta que permite conocer las políticas y programas sociales, en instrumento que sirva para dar una respuesta óptima a las necesidades y demandas de la ciudadanía. En España existe una tradición evaluativa muy reciente, creándose una Agencia de Evaluación y Calidad en el 2007. Esta agencia va a ser encargada de socializar la evaluación y desarrollar un marco metodológico para su realización.

La complejidad de las estructuras que emergen en el nuevo modelo de sociedad presente en sociedades democráticas occidentales, va a plantear problemas y retos que a su vez ganan en complejidad. Se produce una crisis en las formas tradicionales de gobierno, que si bien han supuesto un intento de respuesta a los problemas y demandas de la ciudadanía mediante una lógica de jerarquía, imposición y control, no parecen ser las más adecuadas en un contexto cada vez más complejo y dinámico (Subirats, 2010). Esto está dando lugar a movimientos sociales que demandan mayor participación de la ciudadanía en la esfera pública y política y que consideran necesaria una **nueva forma de gestión pública**, que teniendo en cuenta las características y complejidad de las sociedades y los retos, necesidades y problemáticas presentes, **se plantee como un sistema de gobierno legitimado, representativo y que fomente la participación de los distintos actores del bienestar, que deberán trabajar de forma coordinada (trabajo en red)**. Aplicando esta forma de trabajo en red a las políticas sociales y la gestión de los Servicios Sociales, se identifica un modelo de trabajo que implica la coordinación y cooperación de los diferentes niveles administrativos, debiendo existir una transversalidad en las funciones desarrolladas por las instituciones. Al mismo tiempo, la implicación de la ciudadanía conlleva una visión de participación colectiva en la que deben estar presentes todos los actores de las esferas pública y privada.

Esta nueva forma de gestión pública resalta la **importancia que tiene la evaluación** en la toma de decisiones, y para conocer la efectividad, eficacia y eficiencia de las políticas y programas sociales. Además incide en la **necesidad de participación de la ciudadanía** y del resto de actores sociales para el logro del bienestar. Esto nos situaría en **un modelo de Bienestar que se ha denominado como Welfare Mix**, en el que se considera que la intervención en sociedades y situaciones cada vez más complejas, requiere un nuevo modelo de protección social que tenga en cuenta a todos los actores sociales. Se pasaría de un modelo basado en el asistencialismo social, de carácter individualista y muy homogéneo en cuanto a la asignación de recursos y valoración de las situaciones, a un modelo mucho más flexible y heterogéneo, en el que se tiene en cuenta a todos los actores que producen bienestar. Este hecho, traducido a la intervención desde Servicios Sociales, tiene en cuenta el trabajo en red interinstitucional pero también incluye a empresas y sobre todo al tercer sector como agentes del bienestar, lo que hace necesaria la interacción y coordinación de todos los sectores implicados, evitando duplicidades, pero utilizando todos los recursos disponibles para lograr la meta propuesta, el bienestar de los individuos. Otra consideración clave de este modelo es la de la familia como agente del bienestar y la consideración por

tanto de la familia como sujeto social. La intervención desde este modelo se debe articular priorizando y desarrollando políticas familiares que den sostén al mantenimiento de las funciones propias de la familia (aspectos emocionales y de solidaridad familiar), que no son asumibles por otros actores del bienestar, y que es necesario proteger y reconocer al mismo tiempo. A la familia, como sujeto social, se le deben reconocer una serie de derechos que deben estar protegidos, y por tanto, se convierte en sujeto específico de intervención.

3.7 La necesidad de adaptar la intervención desde el trabajo social a una nueva realidad

Cuando se habla de la profesión del trabajo social y su situación actual, se escuchan voces críticas en contra de seguir interviniendo y actuando de la misma manera. Estas voces proponen dejar atrás el modelo asistencialista y la mera gestión de recursos, y desarrollar e instituir un modelo de intervención diferente, basado en principios diferentes, que permitan al trabajo social intervenir en el seno de un nuevo modelo de sociedad, para dar una respuesta óptima a los retos, necesidades y problemáticas presentes en el mismo.

Respecto a esta necesidad de cambio, Santás (2012) va a señalar el momento de encrucijada en el que se encuentra la Intervención Social en los Servicios Sociales de atención primaria. Según indica este trabajador social **es necesario "el cambio de un modelo centrado en la gestión de prestaciones por otro cuyo centro sea el acompañamiento a la ciudadanía y el papel activo de los/las trabajadoras sociales en la defensa de sus derechos"** (Santás, 2012).

De esta forma, se establecen dos características significativas asignadas al nuevo modelo de intervención, el rol que se le asigna al trabajador social como acompañante en el proceso de cambio (individual, grupal y comunitario) y su carácter reivindicativo, en defensa de los derechos de los ciudadanos.

Según establece Zamanillo (2012) **la Intervención Social tiene que incorporar la lucha por los derechos sociales de las personas**, como parte esencial del proceso de intervención, y en base a un criterio de justicia social, perseguido por el trabajo social en su hacer profesional.

Nogués (2012) sitúa a la sociedad y al trabajo social ante "un cambio de época en la que nuevos problemas sociales y nuevas oportunidades emergen en la realidad social y **son necesarios nuevos análisis**" (Nogués, 2012). Es necesario comprender tanto la historia de

la profesión, como el momento que actualmente vive y a partir de ahí "desplegar nuevas figuras conceptuales y ocupar los espacios profesionales adecuados a las nuevas situaciones" (Nogués, 2012).

El ámbito del conocimiento está estrechamente ligado a la investigación. En palabras de De la Red y González (2012) "**la investigación en trabajo social**, en nuestro contexto, ha sido más bien escasa". Pese a esta escasez y poca tradición investigadora, los autores establecen que existe una amplia experiencia en intervención, no sólo del tipo de intervención cuya pretensión es la cobertura de las necesidades materiales básicas, sino del tipo de intervención basada en enfoques y teorías que consideran a las personas, grupos y comunidades como agentes activos del proceso de intervención, y favorecen la autonomía de los mismos. Este tipo de intervenciones, considerados por los autores como "buenas prácticas" son susceptibles de ser sistematizadas, y el saber teórico resultante ser un aporte importante para el cuerpo epistemológico de la disciplina.

Respecto a esta visión proactiva de la profesión, en la que el conocimiento se concibe como red de seguridad (Rodríguez, 2013), los cambios acontecidos y la presencia de un contexto desfavorable (aumento de la desigualdad, crisis económica, nuevas necesidades y problemáticas) hace necesario "**una perspectiva crítica, nuevos enfoques y nuevas prácticas**" (Rodríguez, 2013). Según Rodríguez (2013) "existen experiencias de prácticas que constituyen experiencias esperanzadoras para la Intervención Social".

Otro aspecto importante, en el cambio de modelo pretendido para la Intervención Social, tiene relación con **la implicación de los/las trabajadoras sociales en las políticas sociales**. Martínez-Román (2012) va a establecer que "la intervención de los/las trabajadoras sociales en las políticas sociales es una de sus funciones profesionales (derecho y deber)" (Martínez-Román, 2012). Según esta profesional "a pesar de las dificultades actuales, hay muchas posibilidades de actuación, en diferentes niveles: organizacional, local, nacional, autonómico, internacional" (Martínez-Román, 2012).

Se aboga por la participación e implicación de los/las trabajadoras sociales en la elaboración de las políticas y su mejora, considerando que este es un espacio que el trabajo social no sólo tiene que ocupar, sino que debe ocupar, convirtiéndose esta labor en básica dentro de sus funciones profesionales.

3.8 Conclusiones del XII Congreso Estatal de Trabajo Social sobre Intervención Social

Entre el 14 y 16 de Noviembre de 2013 se celebra en Marbella el XII Congreso Estatal de Trabajo Social. Con el título *Sabemos, Podemos y Queremos* en el Congreso se va a realizar un análisis de diferentes aspectos clave para la profesión del Trabajo Social: la situación presente del Trabajo Social, los nuevos escenarios y experiencias de cambio y emergentes y las tendencias de futuro de la profesión. Por el tema objeto de esta investigación resulta adecuado señalar algunas de las conclusiones a las que se llega en el Congreso relativo a aspectos de la Intervención Social a realizar por los/las trabajadoras sociales en distintos ámbitos, entidades y servicios.

Porcel (2013) va a leer un relato resumen del Congreso que contiene la siguiente reflexión sobre la Intervención Social a realizar por los/las trabajadoras sociales "el trabajo social, la Intervención Social, se convierte en un banco de pruebas de las ciencias sociales, y el trabajo social hace de crisol potenciando una intervención puesta al día". Esto aúna dos aspectos clave para la intervención en trabajo social. Por una lado, la necesidad de disponer de un marco epistemológico sólido procedente de la creación multidisciplinar de distintas ciencias sociales, aunque avanzando en la creación de conocimientos propios. Por otro lado, conseguir que ese marco teórico se traduzca en una práctica puesta al día, que sea eficaz de cara a dar respuesta a los retos que plantea la Intervención Social.

Además se van a señalar respecto a la intervención diferentes aspectos que son significativos de cara a establecer ese ajuste del modelo e intervención a la realidad actual y que se convierten en recomendaciones en la práctica profesional del trabajo social. Son los siguientes:

- "Traspasar de lo individual al bien común, construir puentes entre las necesidades individuales y lo general".
- "Acompañar la acción como **investigación** para fundamentarla ante la clase política".
- "Ampliar las "lentes" de como mirar la realidad".
- "Trasferencia de conocimiento entre entidades: **transdisciplinariedad**".

- **"Incorporar más el punto de vista de la persona atendida.** Tener en cuenta su resiliencia".
- **"Trabajar con y en redes sociales** como paradigma, a la vez que como instrumento".
- "La Intervención Social parte de y utiliza la narrativa de los ciudadanos, tanto individual como colectiva".
- "La mediación, como servicio y forma de actuar profesional"

En el Congreso y en relación a la Intervención Social también van a establecerse "tendencias que son retos y retos que son tendencias, porque se ha empezado a trabajar para encararlos y superarlos y encontrar una forma de hacer"(Porcel, 2013). Englobado en esta categoría de retos y tendencias se presentan los siguientes aspectos a considerar en el ejercicio profesional de los/las trabajadoras sociales:

- **"Empoderamiento de la ciudadanía,** pasando de una forma individualizada de reivindicar (profesionales, instituciones) a una estructura en red, que es la propia participación de los ciudadanos".
- "Potenciar y saber estar al lado de la participación amplia, transversal y democrática de la ciudadanía".
- "Pasar de un **trabajo social** asistencial a otro **emancipatorio, crítico y politizado; que acompañe a la ciudadanía con derechos**".
- "La investigación de **actividades preventivas** y la **formación de la ciudadanía**".
- "Devolver al trabajo social su idiosincrasia y rango de intervención y práctica profesional desligado de los Servicios Sociales".
- "Recuperar la calidad humana del trabajo social, yendo a las raíces, creyendo en las capacidades".
- **"El uso de las Tecnologías de la información y el conocimiento (TIC)** para la inclusión social, para la Intervención Social, para el trabajo en red".

Otro aspecto significativo que se señala en el resumen de las aportaciones realizadas en el congreso respecto a la Intervención Social, hace referencia al cambio de algunos conceptos, que puede ser relevante en la manera de articular y comprender la Intervención Social. De esta forma se pasa de designar como ciudadanos/as a las personas atendidas por los/las trabajadoras sociales, frente a la anterior concepción como usuarios. También se sustituye el término relaciones por el de redes, como paradigma e instrumento de la Intervención Social

4 Metodología

A la hora de abordar el objeto de estudio, **la Intervención Social que se lleva a cabo desde los Servicios Sociales de base y su coincidente con la labor profesional del trabajo social, considerando también aquellos aspectos que son propios del trabajo social**, se reconoce la pluralidad de vías existente para acceder a la realidad social (Beltrán, 1985) y se busca la compatibilidad de medios para el acceso al objeto de estudio establecido. De esta forma, la presente investigación parte de un planteamiento metodológico de triangulación o "utilización de distintos métodos en una misma investigación" (Cea D'Ancona, 2009, 47).

4.1 Triangulación metodológica

Para alcanzar los objetivos que se establecen para la presente investigación se opta por la utilización de la triangulación metodológica, con la utilización del método histórico, crítico racional y la metodología cualitativa.

La composición de lugar que es necesario hacerse a la hora de abordar el objeto de estudio, es posible mediante la utilización del método histórico. "Es necesario tener en cuenta la variable tiempo en el estudio de la realidad social... y preguntarse de dónde vienen los procesos e instituciones sociales y a dónde van" (Beltrán, 1985). La historia permite comprender y explicar el fenómeno, y sienta las bases para el análisis y posibles explicaciones sobre el mismo en el momento presente. La presente investigación presenta un marco de análisis teórico, que en gran parte supone un acercamiento desde el método histórico al objeto de estudio, y que es imprescindible de cara a establecer conclusiones relativas a la investigación.

El método crítico-racional pretende que los "fines sociales que convergen a toda investigación científica sean susceptibles de una consideración científica racional y crítica" (Beltrán, 1985).

4.2 Paradigma cualitativo

Y dentro de este planteamiento de triangulación metodológica se establece además una estrategia metodológica cualitativa. Se va a tener acceso a la realidad objeto de la investigación mediante una visión comprensiva de la misma. Interesa conocer el significado que los/las trabajadoras sociales dan a la práctica diaria y a la intervención que realizan,

pudiendo extraer de su discurso las características más significativas de la misma, así como otros aspectos relevantes al objeto de la investigación.

La técnica que se utiliza para la recogida de datos es la entrevista abierta en profundidad, en la que partiendo de un guión establecido (anexo 1) que pone el foco en los aspectos más significativos para la investigación, se da pie a las entrevistadas a articular un discurso que es objeto de análisis.

Se han realizado seis entrevistas en profundidad en relación a una población de 42 trabajadoras sociales, número de profesionales con los que cuentan los Servicios Sociales de base de la ciudad de Vitoria-Gasteiz. El número de entrevistas se considera adecuado en base al total de población objeto de estudio, y se entiende se convierte en muestra significativa a la hora de analizar la práctica del trabajo social dentro de los Servicios Sociales de base.

La elección de las entrevistadas se realiza siguiendo un criterio de homogeneidad, respecto a su pertenencia al grupo de trabajadoras sociales que ejercen su labor en los Servicios Sociales de base de la ciudad de Vitoria-Gasteiz. Todas las entrevistadas van a ser mujeres, siendo este el sexo de todas las profesionales con plaza dentro del servicio.

Como criterios de heterogeneidad se utilizan el grado de experiencia profesional en el ejercicio de la profesión, el tiempo de trabajo en los Servicios Sociales de base, la presencia de personal funcionario y personal interino (estabilidad laboral) y la experiencia laboral previa en otros servicios o recursos como trabajadora social. Otro aspecto importante es que una de las entrevistadas estudia en la actualidad el grado en trabajo social y dos de ellas han concluido estos estudios en el 2013.

Estas diferencias pueden ser tenidas en cuenta de cara a la concordancia en las opiniones de las entrevistadas y de lograr una muestra representativa en cuanto al tipo de profesionales, trabajadoras sociales, presentes en los Servicios Sociales de base.

Las entrevistas se realizan a profesionales de distintos Servicios Sociales de base de la ciudad.

4.3 Investigación secundaria

Teniendo en cuenta que parte de la información necesaria para acceder al objeto de estudio ya existe, se va a llevar a cabo una investigación secundaria, mediante el análisis de datos recabados por otros investigadores. De esta forma se establecen tanto el objeto como los modelos de intervención del trabajo social y las características más significativas de la actual sociedad del conocimiento.

Mediante las aportaciones realizadas por otros investigadores se van a establecer las propuestas teóricas que desde distintas disciplinas plantean opciones de intervención, como modo más coherente de acción social en el momento y contextos actuales. Es el caso de las aportaciones contenidas en las Conclusiones del XII Congreso Estatal de Trabajo Social sobre Intervención Social, que sirven de referente a esta investigación para establecer el momento actual del trabajo social, sus debilidades y fortalezas y los criterios sobre los que basar un nuevo modelo de intervención, más adecuado a las nuevas realidades. También se han utilizado los resultados presentes en el VI Informe FOESSA (2008).

Todo ello partiendo de un establecimiento de las características más significativas de la sociedad postmoderna, así como los retos, problemas y necesidades presentes en la misma. Estos datos proceden de los estudios e investigaciones llevados a cabo por distintos autores, entre ellos: Bauman (1999), Beck (2002), Gösta Esping-Andersen (2004), Subirats (2010), Tezanos (2005), Torres (2005).

Así mismo se van a recabar y utilizar datos relativos a la memoria 2013 de Servicios Sociales de la ciudad de Vitoria-Gasteiz, con vistas a establecer la actuación realizada desde los Servicios Sociales de base en el año 2013 y analizar los datos contenidos en esta memoria.

La utilización de fuentes secundarias sirve de esta forma para dar respuesta a diferentes objetivos de la investigación:

- Conocer las bases teóricas y legislativas del modelo de intervención del trabajo social en los Servicios Sociales de base.
- Señalar los rasgos más significativos de la sociedad postmoderna y los retos, necesidades y problemáticas presentes.

- Conocer propuestas de acción e Intervención Social como respuesta a las características propias de la sociedad postmoderna

5 Resultados de la investigación

5.1 La Intervención Social en los Servicios Sociales de base del ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: análisis de la memoria 2013 de Servicios Sociales

En la Memoria 2013 de Servicios Sociales de la ciudad de Vitoria-Gasteiz los Servicios Sociales de base quedan definidos de la siguiente forma:

Cada uno de los 12 Servicios Sociales existentes en la ciudad que conforman el Servicio de Acción Comunitaria que se concibe, dentro del Departamento municipal de Asuntos Sociales y de las personas Mayores, como un servicio de Intervención Social generalista, de base o primaria, que elabora programas, gestiona recursos y aplica los conocimientos de las distintas disciplinas sociales para dar respuesta a las necesidades de la población allí donde éstas se generan.

Contenidos de trabajo e intervenciones directas

En dicha memoria (2013), quedan establecidos de la siguiente forma los contenidos de trabajo de los Servicios Sociales de base:

- **Atender las necesidades** de la población de Vitoria-Gasteiz, en situación de desventaja social.
- **Gestionar programas** personales de carácter generalista y proponer la aplicación de los específicos.
- **Analizar las relaciones de necesidad-demanda** y las problemáticas que ello conlleva.
- **Desarrollar e implementar actuaciones preventivas y promocionales**, abiertas a la población en general o centradas en colectivos específicos.

Para el desarrollo de su trabajo, los/las profesionales van a realizar las siguientes funciones:

Intervenciones directas de carácter individual, dirigidas al cambio o mejora de la situación de la persona/familia.

Intervenciones directas de carácter grupal, con finalidad de cambio individual o colectivo. Las intervenciones grupales, también denominadas como intervenciones en el entorno, se desarrollan a través de programas comunitarios.

Intervenciones indirectas, donde se incluiría toda labor de coordinación con otros/otras profesionales o instituciones relevantes para la articulación de la intervención y la atención integral del individuo/familia, grupo o comunidad.

La intervención se articula a través del diagnóstico social (de individuos/familias, grupos o comunidades) a partir del cual **se elaboran los planes de trabajo** de atención individual y las programaciones de equipo. Las técnicas utilizadas en la intervención son las propias del trabajo social, la psicología, la animación comunitaria y aquellas de carácter informativo, educativo, de apoyo, clarificación, persuasión y, básicamente, de acompañamiento en el proceso de resolución de problemas y toma de decisiones con respecto de la situación en que se encuentran las personas destinatarias

El proceso de intervención al ciudadano o ciudadana: itinerarios de atención

La memoria 2013 de Servicios Sociales de la ciudad de Vitoria-Gasteiz va a establecer el itinerario de atención que se produce desde el acceso de las personas al Servicio Social de base y el tipo de intervención posible dentro del mismo.

El servicio social de base se concibe como la puerta de entrada al sistema de Servicios Sociales y por tanto, es un servicio de cercanía y proximidad al ciudadano. Es un servicio de carácter universal y dirigido al conjunto de la población.

Las personas usuarias del servicio acceden al mismo mediante la concertación de una cita (procedimiento muy similar al de acceso al sistema de salud). De esta forma van a ser atendidos por un profesional de los Servicios Sociales de base, normalmente el trabajador social.

En base a la demanda o problemática que se exponga, o en el transcurso del proceso de intervención, las funciones encomendadas para la atención desde los Servicios Sociales de base son las siguientes:

- **Informar y orientar** sobre los Servicios Sociales existentes, tanto municipales como de otras instituciones y sectores.
- **Detectar la demanda social de la zona** correspondiente canalizándola con propuestas de intervención/resolución.
- **Derivar** parte de la demanda hacia los Servicios Específicos del Departamento y de otras Instituciones.
- **Aplicar programas del propio Servicio** (Servicio de Acción Comunitaria), Departamento u otros Departamentos Municipales

Programas y recursos sociales de acción comunitaria

Como ya se ha señalado los Servicios Sociales de base conforman el servicio de acción comunitaria. **Los Servicios Sociales de base** se organizan administrativamente en ocho zonas, y físicamente se encuentran ubicados en los 12 centros cívicos que en la actualidad tiene la ciudad de Vitoria-Gasteiz. Dichos servicios están **formados por equipos interdisciplinarios** compuestos por un responsable del servicio, psicólogos/as, trabajadores/as sociales, administrativos/as y auxiliares administrativos/as.

El servicio de acción comunitaria es el encargado directo de la gestión de determinados recursos sociales. Cabe destacar la existencia **de recursos de carácter económico**, caso de las Ayudas de Emergencia Social (AES), reguladas en el Decreto 4/2011 de 18 de Enero (BOPV N 27/2011) y las **prestaciones municipales de tipo económico**, entre las que hay que destacar las ayudas a jóvenes y las ayudas a vivienda. También existen **prestaciones municipales no económicas**, caso del comedor social, el transporte urbano bonificado, el bono taxi y la tarjeta de estacionamiento. Desde el servicio de acción comunitaria se desarrolla el **programa de asistencia domiciliaria**, que incluye los servicios de ayuda a domicilio, de comida a domicilio y el servicio de intervención socioeducativa. **Otros recursos y programas del servicio** serían el de educación de calle o distintos programas de atención comunitaria.

Algunos datos de interés presentes en la memoria 2013 de Servicios Sociales de la ciudad de Vitoria-Gasteiz

Se puede determinar el aporte de datos presente en la memoria de Servicios Sociales de Vitoria-Gasteiz, haciendo que dicha memoria se convierta en un instrumento de corte descriptivo, que puede ser útil para conocer cuál es la situación de los Servicios Sociales en cuanto a su organización, funcionamiento y la cartera de servicios con la que cuenta el departamento de Servicios Sociales de la ciudad. Dicha memoria va a establecer el presupuesto de estos servicios y los ratios y características de la población a la que atienden los servicios.

Es necesario tener en cuenta que las cifras por sí mismas, no son explicativas de la realidad en la que se generan, y en la memoria no se desarrolla un trabajo explicativo del significado de estas cifras. Por tanto, resulta un instrumento que por sí sólo, no aporta un conocimiento completo de la realidad objeto de análisis.

Sin embargo, hay datos que por ser relevantes para la investigación, se han querido incluir en este epígrafe, ya que algunos de ellos son clave en la elaboración de las conclusiones a las que se va a llegar a través de esta investigación.

Es el caso de la población atendida desde los Servicios Sociales de la ciudad de Vitoria-Gasteiz. Según el padrón municipal de la ciudad, los habitantes de Vitoria-Gasteiz a 1 de enero de 2013 son 242.147. De este total de población, la atención por parte del Departamento de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores incluye a 31.133 personas, incluidas en los 16.977 expedientes familiares con los cuales se realiza algún tipo de intervención.

Un dato interesante contenido en la memoria es el relacionado con el perfil socio demográfico de la población atendida. Como queda reflejado en la siguiente tabla (tabla1) el 53,9% de las unidades de convivencia atendidas durante 2013 pertenecían al tipo de tipo de hogar unipersonal, seguido del hogar nuclear con hijos con el 15,9%, el hogar monoparental (9,9%) y el hogar nuclear sin hijos (7,9%). Esto indica la alta incidencia de atención a personas que viven solas.

TIPOS DE FAMILIAS ATENDIDAS EN 2013			
Tipos de Familia	Familias atendidas	Nº	%
	Hogar unipersonal	9.157	53,9%
	Hogar nuclear con hijos	2.704	15,9%
	Hogar monoparental	1.683	9,9%
	Hogar nuclear sin hijos	1.336	7,9%
	Hogar ampliado con relación de parentesco	710	4,2%
	Hogar compuesto con relación de parentesco	160	0,9%
	Hogar sin núcleo fam., formado por 2 o más pers. con/sin relación de parentesco	125	0,7%
	Hogar reconstituido	69	0,4%
	Hogar ampliado sin relación de parentesco	53	0,3%
	Hogar polinuclear	44	0,3%
	Hogar compuesto sin relación de parentesco	22	0,1%
	No consta	914	5,4%
	TOTAL	16.977	100%

Tabla 1. Extraída de la Memoria 2013 de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

De las 31.133 personas atendidas durante el año 2013, el 94,4% son residentes, mientras que el 5,6% restante es transeúnte.

Respecto a la variable sexo, el 50,4 de las personas atendidas son hombres, frente a un 49,6% de mujeres.

Otra variable considerada en la memoria es la nacionalidad, siendo un 57,9% de las personas atendidas de origen nacional y un 42,1% de origen extranjero.

Del total de personas atendidas, respecto a su condición de residente o transeúnte señalar que el 94,4% son residentes mientras que tan solo un 5,6% son transeúntes.

La edad media de las personas atendidas es de 39,2 años. La siguiente tabla (tabla2) muestra la distribución por edades e integra además la condición de residente o transeúnte. Refleja, que si bien en el caso de los transeúntes el intervalo de edad mayoritario, con un porcentaje del 44,2%, es el de 36 a 50 años, en el caso de los residentes se produce mayor reparto de los porcentajes en los distintos intervalos de edad, lo que representa una atención e intervención con personas de todas las edades, sin que se pueda destacar ninguna franja en especial.

EDAD DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN EL DPTO. DE ASUNTOS SOCIALES Y DE LAS PERSONAS MAYORES. AÑO 2013					
Edad	Total	Residentes		Transeúntes	
		Nº	%	Nº	%
0-17 años	7.279	7.188	24,5%	91	5,2%
18-35 años	7.341	6.966	23,7%	375	21,6%
36-50 años	7.385	6.618	22,5%	767	44,2%
51-64 años	3.522	3.069	10,4%	453	26,1%
65-79 años	2.486	2.442	8,3%	44	2,5%
80 y más años	3.120	3.113	10,6%	7	0,4%
TOTAL	31.133	29.396	100,0%	1.737	100,0%
MEDIA DE EDAD	39,2 años	39,0 años		42,7 años	

Tabla 2. Extraída de la Memoria 2013 de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Tras este acercamiento a las características de la población atendida desde los Servicios Sociales de la ciudad, una aproximación a los datos específicos de los Servicios Sociales de base.

A lo largo de año 2013 las familias que han tenido un expediente activo en los Servicios Sociales de base han sido 11.679. A fecha 31 de diciembre de 2013, los expedientes activos (familias atendidas) en los Servicios Sociales de base son 10.492.

La siguiente tabla (tabla 3) aporta datos de la población usuaria según tipo de problemática atendida. Hay que indicar que se trata de la problemática atendida en aquellos casos en los que el expediente se activa o reactiva durante el año 2013. Esta tabla permite hacerse una idea del tipo de problemáticas con mayor incidencia en la intervención desde los Servicios Sociales de base. La obtención de la información contenida en la tabla se produce mediante el registro informático por parte de los/las profesionales de los Servicios Sociales de base de distintos datos de las intervenciones llevadas a cabo.

NUEVAS PROBLEMÁTICAS RECOGIDAS EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE AÑO 2013	
Falta información	18,6%
Económica	23,0%
Inserción laboral	20,6%
Desajustes convivenciales	5,7%
Salud	5,6%
Inserción social	6,2%
Limitación de la autonomía personal	6,2%
Vivienda	3,0%
Violencia doméstica y de género	2,1%
Soledad/ aislamiento	1,7%
Riesgo desprotección infantil moderada	3,2%
Carencia de recursos personales	2,0%
Ajuste psico-afectivo	1,4%
Inserción escolar	0,7%
Otras	0,0%
Total nuevas problemáticas	100%

Tabla 3. Extraída de la Memoria 2013 de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

En base a estos datos podemos conocer que en el año 2013 en un **23%** de los casos atendidos existe una problemática de tipo económico.

Cabe destacar también que en el **20,6%** de los casos, el motivo de la atención es la inserción laboral. A este respecto, hay que tener en cuenta que la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), prestación económica para personas y familias que no cuentan con ingresos suficientes, ha sido asumida en el País Vasco por Lanbide (servicio Vasco de empleo). De esta forma, es desde este servicio desde donde en mayor medida se hace un trabajo de inserción, que en muchas ocasiones está vinculado al cobro de la prestación en casos de exclusión o riesgo de exclusión. Sin embargo, los Servicios Sociales municipales cuentan con el servicio de inserción social que se define como un "Servicio Social específico para la prevención e intervención en las causas y consecuencias de la exclusión social". A través de este servicio especializado se ponen en marcha una serie de talleres y cursos para la incorporación social. La derivación a dichos cursos pasa por el conocimiento previo de la situación por parte de los/las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de base, y su consideración de que el recurso puede ser adecuado para la persona.

Un **18,6%** de los casos atendidos presenta una problemática de falta de información. En este sentido, es significativa la explicación contenida en la memoria, que indica que en todas las intervenciones que se realizan desde Servicios Sociales, más aún en el caso de los Servicios Sociales de base, suele plantearse una necesidad de información. Por tanto, para la valoración de esta categoría como problemática presente en el caso de las personas atendidas, la información que se ha precisado debe ser distinta al recurso que sea de aplicación en el transcurso de la intervención.

Las siguientes tablas (tablas 4 y 5) muestran información relativa a las actuaciones llevadas a cabo por los/las distintas profesionales de los Servicios Sociales de base, y sirven para hacer una composición de lugar sobre las funciones y acciones llevadas a cabo por las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de base.

ENTREVISTAS Y VISITAS A DOMICILIO REALIZADAS EN SSB EN EL AÑO 2013		
Servicio Social de base	Visitas a domicilio	Entrevistas
Campillo	196	2.851
El Pilar	130	2.424
Iparralde	179	2.561
Judimendi	99	1.242
Hegoalde	112	1.807
Lakua	62	2.136
Abetxuko	38	487
Arriaga	32	1.368
Arana	42	1.574
Aldabe	119	2.067
Ibaiondo	62	2.222
Ariznavarra	33	1.557
TOTAL	1.104	22.296

Tabla 4. Extraída de la Memoria 2013 de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

La tabla 4 incluye el número de entrevistas realizadas a lo largo del año en cada uno de los centros de Servicios Sociales de base, ubicados en los distintos centros cívicos de la ciudad. De ahí la nomenclatura del Servicio Social de base, que se corresponde con el nombre del Centro Cívico. Cabe indicar que las diferencias en el número de entrevistas se corresponden con el número de profesionales de cada servicio, existiendo centros con una única trabajadora social, caso de Abetxuko, y centros con cinco trabajadoras sociales, caso de Campillo.

De esta tabla, el dato interesante es el relativo al total de entrevistas realizadas por los/las profesionales de Servicios Sociales, 22.296, número que es representativo del volumen de trabajo existente.

OTRAS ACTUACIONES REGISTRADAS EN SSB A LO LARGO DEL AÑO 2013			
Servicio Social de base	Llamadas y gestiones telefónicas	Coordinación y seguimiento	Aplicación herramientas de valoración, baremos, escalas
Campillo	11.648	1.897	50
El Pilar	764	1.147	77
Iparralde	1.120	1.423	39
Judimendi	1.313	2.218	56
Hegoalde	816	1.584	20
Lakua	2.029	3.411	8
Abetxuko	860	1.375	30
Arriaga	636	909	23
Arana	876	1.683	24
Aldabe	1.692	2.254	97
Ibaiondo	1.799	2.439	29
Ariznavarra	747	2-253	20
TOTAL	14.300	22.593	473

Tabla 5. *Extraída de la Memoria 2013 de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.*

Del mismo modo, los datos totales contenidos en la tabla 5 son una muestra del volumen de trabajo existente, así como del número de actuaciones realizadas en base a distintas funciones y acciones profesionales.

5.2 La Intervención Social de los/las trabajadoras sociales en los Servicios Sociales de base del ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: la práctica profesional

A través de las respuestas obtenidas en la elaboración de entrevistas en profundidad a distintas profesionales, trabajadoras sociales, que en la actualidad desempeñan su labor profesional en distintos Servicios Sociales de base de la ciudad de Vitoria-Gasteiz, se desarrollan los siguientes epígrafes, que van a establecer en qué consiste el trabajo diario de los/las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de base y sus funciones en el desempeño de su labor profesional. También se va a identificar a través de la visión de los/las profesionales, cuál es el perfil de la población a la que se atiende, y el tipo de necesidades y problemáticas que plantea, tanto la población diana o atendida, como la población vulnerable de intervención. Por último se va a hacer una aproximación a la forma cómo se da respuesta a la demanda y problemática de la población objeto de atención.

Asimismo, se establece la opinión de distintos/distintas profesionales sobre la forma de intervenir en Servicios Sociales de base, sustentada y relevante debido a su formación, la experiencia profesional, y el conocimiento directo de la intervención que se realiza en los Servicios Sociales de base como profesionales del trabajo social. También se considera de interés conocer su visión sobre la necesidad o no de cambios, así como el tipo de cambios o alternativas que estos profesionales pudieran considerar oportunas.

Los resultados obtenidos en las entrevistas en profundidad se presentan estructurados de acuerdo a los distintos ejes planteados en el guión de la entrevista (ver anexo 1), que a su vez tratan de dar respuesta a algunos de los objetivos planteados en la investigación. Al mismo tiempo, aclarar que algunas opiniones vertidas por las profesionales quedan recogidas literalmente y van a ir acompañadas de un número del 1 al 6 de cara a identificar la profesional que las emite.

5.2.1 El trabajo diario de los/las trabajadoras sociales y sus funciones en el desempeño del mismo.

Preguntadas las distintas profesionales sobre su trabajo diario en el seno de los Servicios Sociales de base, existe unanimidad por parte de todas ellas al destacar que su trabajo consiste en atender a la gente/usuarios/personas del barrio/familias.

En palabras de las distintas profesionales entrevistadas, su trabajo diario consiste en *atender a la gente mediante citas y responder a las necesidades que plantean* (1) así como *recoger la demanda y derivar o intervenir en función del caso* (2).

Esa labor de dar respuesta a las necesidades se lleva a cabo mediante *aplicación del recurso frente a la necesidad* (1). *Tras recoger y conocer la demanda planteada, se procede a la investigación de la situación y a la derivación o a la intervención* (2).

Según establece una profesional *en el servicio social de base la intervención se limita bastante a un trabajo asistencialista. No hay tiempo para hacer intervención de seguimiento con cada usuario y hay que limitarse a tramitar las prestaciones que se cree necesitan* (1).

Las entrevistadas dan datos del carácter organizativo de la atención a los usuarios. De esta forma existen 3 días a la semana en los que se realizan entrevistas (uno de ellos de gestión propia del profesional en los que suelen abordarse los casos psicosociales y dos de agenda abierta), reservando los otros dos días de manera exclusiva a las gestiones administrativas, visitas domiciliarias, coordinaciones intradepartamentales y con otros departamentos o servicios y gestión de los recursos.

En palabras de algunas de las entrevistadas las funciones que realizan dentro de los Servicios Sociales de base son *dar información sobre recursos, derivar a otros recursos, realizar la programación* (3), *atender a las personas, asesorar, algo de investigación, coordinación* (1).

Sólo tres de las entrevistadas menciona el trabajo social comunitario como parte de la labor profesional de los/las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de base (1, 4 y 5). Una de las profesionales señala *que sí que hay una parte que es trabajo social comunitario, pero es muy pequeña* (1) e indica que los equipos de zona se encargan de la programación. *Hacemos programación, viendo en base al barrio, las necesidades del barrio y se programan los cursos* (1). De esta forma se generan recursos como los cursos dirigidos a colectivos específicos (personas mayores, jóvenes, familias) o actividades concretas dentro de lo que se denomina programación comunitaria.

Dicha programación es elaborada desde los Servicios Sociales de base por los equipos interdisciplinares, pero el marco de referencia, esto es, el tipo de programas o actividades a desarrollar, viene establecida desde la directriz departamental.

Cabe destacar que en la opinión de una de las trabajadoras sociales, que mencionan el trabajo social comunitario entre las funciones de las trabajadoras sociales, dentro de los Servicios Sociales de base, el tipo de intervención que se realiza a nivel comunitario conlleva una labor preventiva necesaria desde su punto de vista, ya que según indica *la prevención debería ser un criterio a tener en cuenta a la hora de intervenir* (4).

Otra profesional señala respecto a la programación comunitaria *hay programación comunitaria, pero intervienen más otros profesionales, como educadores sociales y servicios externos* (5).

5.2.2 Características de la población objeto de atención: necesidades y problemáticas

Según una de las entrevistadas, uno de los rasgos más significativos que ella atribuye a la población que se atiende en Servicios Sociales de base *se trata de personas que sobre todo presentan una necesidad puntual, en la mayoría de los casos urgente* (3). Dicha profesional indica que desde su punto de vista *el perfil está ampliado a todos, tanto a familias u hogares unipersonales, nacionales como extranjeros, en edades de todo tipo, que demandan de todo, no sólo demanda económica. Existen muchos casos en los que se solicita información* (3).

Todas las profesionales entrevistadas coinciden en señalar los problemas económicos o la falta de recursos económicos para cobertura de necesidades básicas, como la causa más frecuente por la que se acude a Servicios Sociales de base, y como la problemática con mayor abordaje desde este servicio. En palabras de una de las entrevistadas *se encuentran sin recursos económicos y solicitan ayuda para solventar esa situación* (1).

Al mismo tiempo, mencionan la existencia de una demanda de información y asesoramiento sobre distintos aspectos y servicios del sistema de Servicios Sociales.

Según establece una trabajadora social *los Servicios Sociales de base son la puerta de entrada al sistema de Servicios Sociales del Ayuntamiento, de forma que puede acudir cualquier persona, principalmente personas con algún tipo de necesidad. Se atiende un alto número de demanda de apoyo económico, pero también otras dirigidas a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores, la atención de menores en situación de desprotección* (6).

Otra profesional va a hablar *de población en riesgo de exclusión, que sobre todo presenta problemas económicos y de vivienda* (5).

Se va a hacer alusión a otro aspecto característico de la población que se atiende y las necesidades que plantea. Según indica una de las trabajadoras sociales *existe una dilatación de la situación antes de pedir ayuda, lo que hace que la situación sea difícil de solucionar* (3).

En el caso de otra entrevistada al definir el perfil de usuarios de Servicios Sociales de base indica que son *gente que no ha tenido la suerte de acceso a la educación* (2), introduciendo las carencias formativas y educativas como factor que acrecienta el riesgo de exclusión. En opinión de esta entrevistada *no es la persona que tiene carencias, sino el sistema que no le ha brindado oportunidades* (2).

5.2.3 Actuación de los/las trabajadoras sociales en los Servicios Sociales de base

En palabras de distintas entrevistadas la actuación de las trabajadoras sociales queda definida de la siguiente forma:

Se da respuesta a las necesidades mediante prestaciones. Se dispone de una cartera de prestaciones, si se cumplen requisitos de acceso, se tramitan las prestaciones (2).

Se pide cita o detecta la situación de necesidad y la persona interesada acude a la cita. Se recogen los datos, un poco la situación general y a partir de ahí se elabora un plan de intervención (3).

La intervención se basa en la cobertura puntual de las necesidades (4).

En una primera entrevista se atiende a la persona. Se escucha cuál es su demanda. Se aplica un recurso para dar respuesta. Previo al recurso, hay que hacer un diagnóstico de la situación y un plan de intervención para plasmar como vas a dar la respuesta. La persona tiene que aportar documentación para ver cuál es su situación. Una vez se ha valorado la situación se puede pensar que recursos se van a aplicar (6).

5.2.4 Establecimiento de recursos, programas y prestaciones

Ya previamente, al preguntar a las profesionales por su trabajo diario, una de ellas hace mención a la programación comunitaria, indicando que *aunque es una labor que*

corresponde a los equipos de los Servicios Sociales de base, en gran medida, las líneas generales vienen establecidas desde el departamento (1).

En lo que respecta al tipo de intervención individual y grupal, así como las prestaciones y recursos existentes, la percepción de las trabajadoras sociales sobre quién establece los recursos y marca los criterios es la siguiente:

Los recursos vienen desde la política social del Ayuntamiento. Hoy en día pesan mucho las decisiones políticas (1).

Los recursos son los que hay. No hay casi margen de maniobra (2).

Las decisiones las toman arriba, el Concejal, la jefatura de inserción. Los trabajadores sociales somos el último escalón del servicio. Acatamos órdenes y aplicamos según lo establecido (3).

Los trabajadores sociales no tienen capacidad de decisión a la hora de establecer prestaciones (5).

Las prestaciones y requisitos de acceso vienen establecidos desde arriba (6).

Las entrevistadas hacen referencia al hecho de que incluso cuando se habla de prestaciones propias, caso de las prestaciones municipales, no tienen mucho poder de decisión sobre su establecimiento, tipo, requisitos, ni en el proceso de gestión. A este respecto, una de las profesionales va a señalar *que hoy en día, las ayudas municipales, herramienta más nuestra, están muy condicionadas al visto bueno del director del departamento, que es un cargo político. A nivel técnico tenemos poco margen de maniobra (1).*

Una de las entrevistadas indica que *los recursos y prestaciones vienen recogidas en las diferentes normativas que tipifican nuestra labor: normativa municipal, leyes como la Ley de Dependencia, normativas reguladoras de prestaciones del Gobierno Vasco (de Ayudas de Emergencia Social, Renta de Garantía de Ingresos, etc.) (6).*

Las profesionales hacen alusión a la necesidad de tener mayor peso y protagonismo tanto en el diseño de la política social como a la hora de articularla. De esta forma una de las profesionales expresa *considero que las personas que trabajamos en contacto con la realidad, podríamos aportar en políticas sociales y diseño de prestaciones (2).*

5.2.5 Nociones teóricas sobre intervención en trabajo social y su aplicación práctica

Preguntadas las distintas profesionales sobre los distintos modelos de intervención en trabajo social, llama la atención que en el caso de tres de ellas, su respuesta es coincidente, indicando que no recuerdan los modelos de intervención propios del trabajo social, y les cuesta establecer en base a criterios teóricos, que modelo se desarrolla en la práctica.

Una de las profesionales va a indicar que tiene un *mero recuerdo de modelos de intervención* (3) y en otros dos casos va a señalar que su actual proceso formativo les ha permitido refrescar nociones teóricas. Una profesional indica *mis nociones teóricas sobre intervención en trabajo social son las adquiridas durante la Diplomatura de Trabajo Social y posteriormente en el curso de Grado* (6) y señala distintos modelos de intervención utilizados en los Servicios Sociales de base. Respecto al modelo que se aplica en los Servicios Sociales de base de Vitoria-Gasteiz indica que *según mi opinión, la intervención de los Servicios Sociales de base en la actualidad se caracteriza principalmente por los modelos de intervención en crisis y el modelo de intervención centrado en la tarea. Nuestra tarea viene caracterizada principalmente por familias o personas que acuden en momento de necesidad, con niveles de exigencia altos y que buscan respuestas concretas. Debido al número de familias que atendemos, debemos responder de manera práctica a demandas concretas, ya que la estructura y volumen de trabajo actual no facilitan la intervención integral de las familias* (6).

Tras la presentación por parte de la entrevistadora de los diferentes modelos de intervención señalados en el marco teórico de esta investigación, haciendo hincapié en los modelos más recientes y de posible uso en la actualidad, varias de las entrevistadas identifican la intervención que se realiza con el modelo de casos.

Entiendo que el modelo más acorde a lo que hacemos es el de casos. Se atiende en función de lo que tienes. No es posible adaptar la forma de intervenir en función a las necesidades o problemas que se plantean. Pero en la aplicación de este modelo, no hay tiempo para hacer investigación. Para detectar cuál es la realidad que vive una familia, te tienes que fiar de lo que te cuentan y la información que te pueden aportar de otros servicios (3).

La forma de intervenir depende de la profesional y del caso. Individualizar las intervenciones sería lo ideal y que los seguimientos de los casos no pasaran los 3 meses (2). A este respecto indica que mientras que los seguimientos de los casos están establecidos a nivel legislativo (seguimientos semestrales), en la práctica, es algo que no se lleva a cabo.

Distintas profesionales hacen alusión al factor tiempo y autonomía, como impedimentos a la hora de aplicar los modelos teóricos en la práctica. Una de las entrevistadas indica *tenemos poco margen de maniobra para adaptar una intervención a un modelo y además, la intervención está limitada en función del tiempo del que se dispone para llevarla a cabo* (2).

Una de las entrevistadas señala un aspecto importante presente en muchos de los modelos definidos a nivel teórico, el potenciar la autonomía y capacidades de la persona, aunque a su parecer, no se aplica en determinadas intervenciones. *En teoría, el trabajador social debería facilitar que el usuario resolviera sus propios problemas, con sus propios recursos personales, pero muchas veces, lo que se hace es dirigir. Si se refuerza la autonomía en las entrevistas, pero en función de la necesidad que se plantee, se aplica un recurso para dar respuesta a esa necesidad* (1).

A este respecto, una trabajadora social va a señalar que en su opinión *básicamente se aplica un modelo de necesidad- recurso* (4). Partiendo de esta realidad indica que para ella *el modelo más idóneo sería el sistémico. Sería interesante mirar todas las redes de apoyo, todos los recursos con los que puede contar la persona, que sean externos a la prestación puntual que puede dar un servicio social de base. O incluso el modelo de casos, pero centrándose en el caso, teniendo tiempo para poder trabajar en el caso* (4).

Así mismo, varias de las entrevistadas van a reconocer que el modelo sistémico y la intervención con un carácter global, serían muy interesantes de aplicar, pero no consideran que en la actualidad se esté aplicando, excepto en algunos casos de intervenciones con familias, donde alguna de las profesionales reconoce la utilización de este modelo, relacionándolo con intervenciones más óptimas.

5.2.6 Opinión de las trabajadoras sociales sobre la intervención en Servicios Sociales de base y propuestas de cambio.

Preguntadas las distintas profesionales sobre la idoneidad de la intervención que se lleva a cabo en Servicios Sociales, para el cumplimiento de objetivos y desarrollo óptimo de la profesión, existe unanimidad en la respuesta, que refleja la disconformidad por parte de las profesionales con la manera de actuar y hacer las cosas.

Todas las profesionales van a señalar el carácter asistencialista de la intervención que se lleva a cabo desde los Servicios Sociales de base, al mismo tiempo que se oponen a este modelo y señalan el malestar profesional existente, considerando que en gran parte se debe

al modelo de intervención, aunque también van a señalar otros aspectos del hacer profesional y del funcionamiento de los Servicios Sociales que en su opinión, requieren de un replanteamiento y de cambios.

Todas las profesionales hacen alusión y demandan *una posición más crítica del trabajo social y la necesidad de cambios* (5).

En palabras de una de las entrevistadas, sobre el tipo de intervención indica que *se interviene de una forma muy asistencialista. El ritmo de trabajo diario no te da tiempo para reflexionar, y no hay espacios para poder pensar si se puede hacer un trabajo más de prevención. Se intenta dar las respuestas lo antes posible. La gente viene con ansiedad, muy al borde y necesitan que les des una respuesta ya* (1).

Respecto al tipo de intervención, asistencial, varias profesionales hablan de retroceso. Una de ellas indica que a la hora de intervenir *parece que hemos vuelto a épocas anteriores* (5) y otra profesional señala *que tal como se interviene ahora no es la manera más óptima, pero habría que hacer un replanteamiento de todo el modelo, no sólo de la intervención, para alejarnos del actual modelo que nos ha convertido otra vez en asistentes sociales, ya que tenemos un modelo asistencial en el que sólo se parchea* (3).

Varias de las entrevistadas hacen referencia a la poca autonomía y capacidad de decisión que tienen los distinto/as profesionales de los Servicios Sociales de base, caso de los/las trabajadoras sociales. Según indica una de las entrevistadas *la valoración profesional se ha desvalorizado para tratar de convertir a las trabajadoras sociales en meras gestoras de recursos* (6).

También se hace alusión a aspectos como la formación continua y la implicación y habilidades del profesional, que determinan la labor de éste, aunque no se ven tan determinantes como las carencias presentes tanto de tiempo, como de medios. A este respecto una de las entrevistadas indica *cómo me parece que se interviene según lo que se tiene, independientemente del estilo de cada profesional. Las herramientas de trabajo son las que son. Hay veces que quieres poner mucho de tu parte, pero estas limitado por plazos, presupuestos. Sin embargo, la intervención depende de la implicación y habilidades profesionales* (3).

En relación a las carencias, hay unanimidad por parte de las entrevistadas a la hora de indicar que existe una carencia de personal, para poder abarcar todo el trabajo que sería

necesario hacer, y hacerlo de manera óptima. Según indica una profesional *el volumen de expedientes que tiene que atender cada trabajador social es muy elevado, y los tiempos de atención estipulados (media hora para cada entrevista) se quedan muy cortos en muchos casos (2)*. En opinión de una de las entrevistadas *se necesitan más recursos para poder hacer trabajo social (5)*.

Otros aspectos de mejora que señalan las profesionales tienen que ver con la organización del servicio, la mejora en las labores de coordinación con otras entidades, sobre todo con aquellas que gestionan recursos. Casi todas ellas mencionan la existencia de carencias a nivel de equipos de trabajo y coordinación interna, aunque este hecho está más asociado al funcionamiento de cada servicio social de base. En palabras de una de las profesionales *deberíamos poder dedicar más tiempo a la coordinación interna, a la puesta en común de casos y a la supervisión. Todo ello debería ser planificado por la responsable del servicio, pero incluso cuando la responsable ejerce esta función correctamente, no es fácil encontrar los tiempos para hacerlo (5)*.

En general, todas las profesionales hacen referencia al factor tiempo como un impedimento a la hora de poder cumplir con todas las funciones asignadas. A este respecto, una de las trabajadoras sociales indica que ella *cambiaría la forma de trabajar, de ser como apaga fuegos. Se necesitaría más tiempo. No te dan plazo para dar una vuelta a las cosas (1)*. Otra profesional, en referencia a este hecho indica *que cambiaría la manera de trabajar, haciendo mayor seguimiento de los casos y una intervención más centrada en el usuario. La intervención actual se basa en una respuesta rápida y puntual y debería abarcar mucho más (4)*.

Otros aspectos que las profesionales van a señalar como debilidades del sistema de Servicios Sociales y de la intervención que se realiza son, por una parte, la imagen que se tiene de los Servicios Sociales. Una de las entrevistadas señala *que se necesitaría que la familia no se quede en ver que la trabajadora social es la persona a la que la pido y da. Somos profesionales para un seguimiento y apoyo más cercano. Creo que la idea que tiene la población en general es que los Servicios Sociales están dirigidos a determinados colectivos, los más excluidos. Tienen ideas erróneas como que sólo se ayuda al colectivo inmigrante y desconocimiento sobre el sistema de Servicios Sociales. La gente no sabe qué se puede acceder a prestaciones si se cumplen requisitos, sobre todo en el caso de prestaciones económicas, porque de otro tipo de recursos, como los destinados a personas mayores, hay más información (1)*.

Por otra parte se hace referencia al marco político y normativo que enmarca la intervención y se indica que *las normativas que recogen los recursos y prestaciones a valorar, se encuentran desfasadas y lejos de la realidad, de las necesidades reales que presentan los usuarios de los Servicios Sociales (6).*

Respecto a la nueva realidad presente en la sociedad postmoderna, todas las profesionales entrevistadas son conscientes de los cambios que se han producido y de que en la actualidad nos encontramos ante nuevas realidades, que conllevan en muchos casos, una nueva forma de plantear la intervención.

Una de las profesionales va a señalar que *considero que existen nuevas demandas y necesidades y problemas en la sociedad postmoderna y nuevos demandantes de Servicios Sociales (familias con todos sus miembros en paro), la poca formación existente y el volumen de inmigración, que siguen llegando y seguimos sin poder dar cobertura, y sin plantear una visión a medio y largo plazo para dar una respuesta (3).*

Según indica otra trabajadora social *la sociología estudia la realidad y seguro se está investigando sobre nuevas realidades y necesidades, pero a mí no me llega. A nivel formativo me he quedado en la carrera, y en la actualidad no dispongo de tiempo ni medios económicos para seguir formándome por mi cuenta. Echo de menos que desde la institución no se oferte más formación, aunque creo que no habría tiempo para ello tal y como funcionamos (2).*

Otra profesional indica al respecto de la nueva realidad social *el conocimiento sobre nuevas problemáticas y necesidades nos lo dan los casos. El qué se hace y como se interviene depende de la motivación de cada una para informarse y formarse y dar una respuesta. En mi caso, no tengo una visión global y teórica sobre nuevas realidades (5).*

Una de las trabajadoras sociales va a hacer referencia a la velocidad del cambio, la falta de previsión y por tanto, el hecho de que actualmente no se estén considerando las nuevas realidades. Dicha profesional indica *que yo creo que va surgiendo el problema y vamos por detrás a la hora de intervenir. Surgen primero los problemas y a medida que van surgiendo se va intentando cambiar el modelo (1).* A este respecto plantea que *habría que prever, y disponer de herramientas para anticiparnos, sería lo ideal. Saber qué cambios se están dando en la realidad y que consecuencias van a traer (1).* Introduce también el factor formativo como clave al indicar que *muchas veces la formación te abre los ojos y es*

necesario actualizar conocimientos, pero nos quedamos cortos en formación. No se prioriza la formación no se reserva tiempo dentro del trabajo para formación. Se trabaja a demanda de lo que hay, sin opción de hacer prevención (1).

Las distintas profesionales van a hablar de complejidad tanto de las problemáticas y necesidades presentes en este nuevo modelo de sociedad, como de interconexión entre los distintos problemas, que no se presentan de manera aislada y requieren de intervenciones más complejas y que aborden la totalidad de la situación. Una de las profesionales va a exponer este hecho de la siguiente forma *yo creo que atendemos a personas y familias inmersas en procesos complejos, donde si bien una necesidad concreta (económica, sanitaria) parece ser el objeto de atención, en el fondo aparecen otras carencias que hacen que esas personas no puedan hacer frente a la situación por sí mismas (6).*

Por tanto, en opinión de las entrevistadas, es necesario un cambio de modelo, que abarca tanto la intervención como la organización de los Servicios Sociales de base, y que conlleva una mayor implicación de los/las trabajadoras sociales en la elaboración de la política social a desarrollar y en su capacidad de decisión y flexibilidad a la hora de intervenir.

Se presenta una demanda de tiempo y desahogo, a la hora de poder realizar intervenciones más largas en el tiempo y poder profundizar más en la situación (más tiempo para investigar, planificar y reflexionar sobre la intervención).

También se establece la existencia de un déficit de carácter formativo, que implica que aunque puedan existir bases teóricas que abalen una nueva forma de intervenir y de hacer profesional, esto no se traduce en la práctica, bien por falta de acceso a esa formación que proporciona los conocimientos necesarios sobre la realidad y formas de intervenir sobre la misma, bien por otros motivos, que hacen que la práctica no sea adecuada a la hora de dar respuestas a los problemas y necesidades. Estas razones que hacen que la práctica no sea eficaz y eficiente dependen, en opinión de las entrevistadas, de factores como el tiempo que se dedica a las intervenciones, la implicación personal, la carencia de espacios para el dialogo, el debate o las nuevas propuestas y el hecho de que la planificación y los recursos vengán establecidos, y los/las profesionales tengan poco margen de maniobra a la hora de decidir o intervenir.

Respecto a la necesidad de cambio y las propuestas de las profesionales, los siguientes comentarios son representativos de sus opiniones y las opciones que plantean:

Que se haga un estudio detallado de la población a la que se atiende, porque se ha producido un cambio social y es necesario conocer como están las cosas (1).

Estamos en un servicio social de base y no contamos con los recursos necesarios. En mi opinión los servicios especializados tienen más recursos. En ocasiones parece que nuestro trabajo consiste en dar soluciones rápidas y puntuales o detectar cosas y derivar a los servicios especializados (2).

Hay intervenciones que requieren más profundidad y el establecimiento de relaciones de confianza y para esto, hace falta más tiempo (2).

Existe una necesidad de cambio total, no sólo en la manera de intervenir sino en otros aspectos, mayor inversión presupuestaria, cambios en las políticas sociales (3).

También debe existir voluntad de cambio por parte de la profesión, desde la práctica. Siempre se critica al que gestiona, demandando más autonomía en la gestión y si gestionamos, debemos ser capaces de hacerlo bien (3).

Si se está inmerso en un proceso de formación, como estudiando el grado, de manera teórica si te pones al día de los cambios sociales que se están produciendo. Sin embargo, la teoría no se traduce en la práctica y no se generan espacios ni la posibilidad para poner en práctica lo que se establece de manera teórica (4).

Es necesario cambiar ciertas cosas, como que se dé más importancia al número de intervenciones, que a la calidad de las intervenciones (5).

Actualmente vivimos tiempos de impotencia dentro de los Servicios Sociales ya que las problemáticas que se presentan aparecen transversalmente unidas a otras de mayor índole y envergadura, a la que los recursos actuales no dan respuesta por sí mismos. Las familias y personas que acuden a los Servicios Sociales presentan situaciones complejas que no responden a una única necesidad, sino que vienen marcadas por otras múltiples variables a trabajar, y que dejan patente lo insuficiente de nuestra intervención en muchos casos, no por falta de interés, sino por falta de medios, de tiempo, de personal, de recursos y falta de implicación de aquellos que dirigen nuestros servicios y aquellos que legislan actualmente el sistema de Servicios Sociales (6).

Creo que las legislaciones y normativas actuales necesitarían una revisión importante, contando para ello con la participación e implicación del colectivo de profesionales que trabajan en ello (6)

Hay una gran desconocimiento por parte de las esferas dirigentes de lo que supone la intervención en Servicios Sociales, y más, en relación a la realidad de las familias y personas usuarias (6)

Considero que los efectos que el cambio político tienen en las política sociales debería estar limitado y que las familias y personas no deberían contar con unos u otros recursos, según quien nos gobierne o quienes dirijan nuestro departamento y servicios (6)

6 Conclusiones

La presente investigación parte de la realización de una aproximación histórica al surgimiento y desarrollo del Estado de Bienestar y la articulación de los Servicios Sociales, como herramienta fundamental para el logro del bienestar social de la ciudadanía.

En este contexto de desarrollo de los Servicios Sociales se va a situar a la profesión del Trabajo Social, teniendo en cuenta que a nivel cuantitativo es muy alta la presencia de trabajadores/trabajadoras sociales dentro del sistema, y que el ejercicio de su labor profesional se va a desarrollar ligada a la Intervención Social que se lleva a cabo desde los Servicios Sociales.

Partiendo de este marco de investigación, el objetivo de la misma ha sido reconocer el modelo de intervención presente en la intervención de los/las trabajadoras sociales en los Servicios Sociales, caso concreto de los Servicios Sociales de base de la ciudad de Vitoria-Gasteiz, así como establecer la correspondencia de este modelo para dar una respuesta óptima a las necesidades, problemáticas y retos presentes en el nuevo modelo de sociedad en el que estamos inmersos.

A la hora de establecer algunas de las características y circunstancias del momento actual en el que se encuentran tanto los Servicios Sociales, como la profesión del Trabajo Social, se van a tener en cuenta distintos hitos históricos, como el progresivo reconocimiento de derechos civiles, políticos y sociales que culmina con el establecimiento de los derechos de ciudadanía. En este contexto de reconocimiento y legitimidad en la cobertura de los derechos de ciudadanía surgen los Estados de Bienestar como garantes del bienestar de los ciudadanos.

Entre los distintos tipos ideales de Estado de Bienestar señalados por Esping-Andersen (2004) cabe identificar el Estado de Bienestar español como un modelo de tipo familiarista, en el que la familia se constituye como actor principal en la prestación de bienestar, adquiriendo menos relevancia otros actores, caso del Estado, del mercado o el tercer sector. Otra característica clave del Estado de Bienestar español tiene que ver con su surgimiento y desarrollo, tiempo después de que este modelo de Estado estuviese implantado en otros países Europeos y en un momento en el que en estos contextos se está hablando de crisis del Estado de Bienestar.

La instauración de la democracia y la promulgación de la Constitución española suponen el marco de referencia para que se genere el Estado de Bienestar. Pese a la limitada trayectoria temporal del modelo de bienestar en nuestro contexto, se produce un desarrollo rápido y ambicioso de los Servicios de Protección Social, entre ellos el sistema de Servicios Sociales. Las Comunidades Autónomas asumen competencias en Servicios Sociales y se elaboran Leyes Autonómicas de Servicios Sociales.

El sistema de Servicios Sociales se configura como un Servicio Público de carácter universal, que según establece la Ley 12/2008 de Servicios Sociales del País Vasco y otras leyes de Servicios Sociales de distintas Comunidades Autónomas (Madrid, Valencia, Islas Baleares, etc.) se configura como un sistema integrado por prestaciones, servicios y equipamientos, cuya finalidad favorecer la integración social, la autonomía y el bienestar social de todas las personas.

A la hora de valorar el sistema de Servicios Sociales con el que contamos en la actualidad, es necesario tener en cuenta los rasgos más característicos del mismo, así como las peculiaridades de su constitución. La velocidad de su constitución y desarrollo ha dado lugar a que se hable de carencias e incertidumbres. Dicha incertidumbre se genera a partir del momento de su constitución, momento en el cual el modelo de Estado de Bienestar está siendo cuestionado, y se plantean nuevas tendencias de corte neoliberal que abogan por un nuevo modelo social basado en la economía de libre mercado. Dichas tendencias se mantienen hasta nuestros días, y sigue latente la idea de desmantelamiento de los Estados de Bienestar por no ser rentables, sobre todo en términos económicos. La actual crisis económica ha conllevado además, una reducción de la partida presupuestaria destinada al gasto social en muchos países, con la consecuente disminución en la cantidad y calidad de los servicios.

El desarrollo de los Servicios Sociales en España va a suponer una rápida implementación de infraestructuras y servicios, que sin embargo, va a venir acompañada de una gran inconcreción a la hora de poner en práctica los principios que han inspirado la creación del sistema, así como se presentan grandes dificultades en la gestión del mismo.

En la actualidad, existen diferentes criterios que se van a considerar claves para un correcto, eficaz y eficiente funcionamiento de los Servicios Sociales. Dichos criterios están contenidos y argumentados en sólidas bases teóricas y también se ven reflejados en un marco legislativo y normativo que los señala y fundamenta. Sin embargo, a la hora de

operativizarlos, se señalan como déficits del sistema y se siguen planteando como propuestas de mejora del mismo, dato que indica que no se llevan a cabo en la práctica.

De ahí que cuando hablamos de la intervención a realizar desde los Servicios Sociales de base, siguiendo la lógica de la Intervención Social (análisis de las necesidades en el contexto, estudio de posibles alternativas, implementación de las medidas, recursos y prestaciones que mejor respondan a las necesidades y evaluación del proceso en todas sus fases), se ponen en relevancia distintos aspectos y fases necesarias en el proceso, que sin embargo, no son aplicadas en muchos casos en la práctica. Es el caso de la evaluación, que se constituye como una acción fundamental y necesaria en la intervención a realizar desde los Servicios Sociales, así como un instrumento de mejora en el desarrollo de las políticas sociales y la toma de decisiones, y para conocer la eficacia, eficiencia y efectividad de dichas políticas.

La evaluación se convierte en una herramienta fundamental, y una acción que debería realizar el trabajador social en su trabajo diario en el seno de los Servicios Sociales. También es un instrumento imprescindible de cara a una mayor implicación de los/las trabajadoras sociales en el diseño de las políticas sociales, en base a criterios que se pueden establecer mediante evaluaciones de las políticas, servicios y programas existentes.

Otro aspecto que se destaca tanto a nivel teórico, como en el contenido legislativo que regula el sistema de Servicios Sociales, es el enfoque preventivo a la hora de intervenir. Cabe destacar que este enfoque está estrechamente relacionado con el enfoque comunitario de la intervención, que también se encuentra señalado y definido tanto teórica como legislativamente, y que, sin embargo, se aplica de manera secundaria en la práctica. Este enfoque comunitario hace alusión a la necesidad de implicar a la comunidad en la planificación de las acciones a desarrollar.

Va a quedar reflejado a lo largo de la investigación que el desarrollo del sistema de Servicios Sociales viene acompañado de una gran presencia de trabajadores/trabajadoras sociales dentro del mismo, convirtiéndose en la profesión con más representación en el seno del sistema. Esto provoca la interconexión de la disciplina con el sistema público de Servicios Sociales. De esta forma, en la investigación que se ha realizado se habla de Intervención Social desde el trabajo social en los Servicios Sociales de base, teniendo en cuenta que cuando hablamos de modelo de intervención se va a hacer referencia, a partir de este

momento, a la intervención que realizan los/las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de base.

El hecho de que la realidad de intervención de los/las trabajadoras sociales en los Servicios Sociales de base a nivel nacional supusiera un objeto de estudio difícilmente abarcable, hace que la investigación se haya centrado en un contexto concreto, la ciudad de Vitoria-Gasteiz.

De esta forma se va a obtener información sobre la situación de los Servicios Sociales de base de la ciudad, mediante el análisis de los datos contenidos en la memoria 2013 de Servicios Sociales de la ciudad de Vitoria Gasteiz.

Al mismo tiempo se han realizado entrevistas en profundidad que, desde la visión y opinión de las profesionales trabajadoras sociales, permiten hacer un análisis de la intervención a nivel práctico, y establecer las carencias que las profesionales identifican, así como reflexionar sobre las propuestas que plantean.

En primer lugar se va a retomar un aspecto clave para la intervención social, la evaluación, por la relevancia que se le ha atribuido dentro del proceso de intervención. Sin embargo, la memoria 2013 de Servicios sociales de Vitoria-Gasteiz se presenta como un documento en el que se hace una presentación de cifras y porcentajes, relativos a la estructura del sistema y los servicios existentes, los recursos del sistema, y las intervenciones que se llevan a cabo, pero no se nombra la evaluación, ni existen contenidos que avalen que se ha realizado ningún tipo de proceso evaluativo. Tampoco se ha encontrado para el mismo periodo de tiempo, año 2013, ningún documento que se corresponda con un proceso de evaluación y resultados de la gestión o funcionamiento de los Servicios Sociales de base de la ciudad de Vitoria-Gasteiz.

Este hecho guarda relación con algunas reflexiones realizadas por las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de base, al indicar que se da más importancia al número de intervenciones que a la calidad de las mismas, hecho que conlleva una reducción de la calidad de la intervención, si la gestión del servicio busca la cifra más que el contenido.

Por tanto, es posible catalogar a la memoria 2013 de Servicios Sociales como instrumento informativo, que aporta cifras que es posible analizar e interpretar. Cabe destacar que no existe un contenido explícito en la memoria que interprete las cifras y, por tanto, no hay un aporte por parte del departamento de Servicios Sociales que permita conocer cómo se están

haciendo las cosas, ni se evalúa si los recursos, prestaciones y servicios, han sido respuesta eficaz para el logro de los objetivos marcados.

De esta forma, aunque de manera teórica se considere que la evaluación es una herramienta y procedimiento necesario en el transcurso de las intervenciones que se realizan desde los Servicios Sociales de base, y un instrumento necesario y aplicable por el/la trabajadora social en su labor profesional, y a pesar de que el marco legislativo y normativo contempla esta función, en la práctica, caso de los Servicios Sociales de base de la ciudad de Vitoria-Gasteiz, no existe una labor evaluativa específica. Debido a esto, los/las trabajadoras sociales no participan en procesos evaluadores con vistas a la mejora de la eficacia o eficiencia de los servicios.

En las distintas entrevistas mantenidas con las profesionales de los Servicios Sociales tampoco se hace mención a que la evaluación esté dentro de sus funciones, ni a que esta práctica se dé en el día a día, no existiendo supervisión del trabajo dentro de los equipos, o una evaluación de las intervenciones. Tan solo se va a hacer alguna mención a la acción de evaluar, en el caso de las actividades que se realizan dentro de la programación comunitaria.

Respecto a la intervención comunitaria, aun teniendo en cuenta su importancia en base a un modelo en el que exista más implicación de la ciudadanía y se articule como forma de acción más preventiva, existe unanimidad por parte de las profesionales al señalar su papel secundario en el conjunto de acciones realizadas por los/las trabajadoras sociales, que se ocupan principalmente de la intervención a nivel individual/familiar, siendo las tareas en estos ámbitos las que suponen la mayor parte de su labor.

A la hora de seguir ahondando en la intervención que se lleva a cabo desde el trabajo social en los Servicios Sociales de base, se creyó necesario introducir otro elemento de análisis de cara a establecer si el tipo de intervención que se desarrolla sirve para dar respuesta a las necesidades y problemáticas actuales.

Según establecen distintos autores, entre los que se encuentran Castells (2002), Bauman (1999), Beck (2002), Tezanos (2005) o Subirats (2010), nos encontramos ante un nuevo modelo de sociedad. Dicho modelo recibe distintos nombres, que guardan relación con los cambios atribuibles al desarrollo del modelo social, así como los rasgos más característicos

del mismo. De esta forma podemos hablar de sociedad post moderna, sociedad post industrial, sociedad del conocimiento, sociedad tecnológica o sociedad red.

Uno de los aspectos clave en los cambios que ha inducido el establecimiento de este nuevo modelo social es la velocidad de los mismos. La velocidad del cambio ha dado lugar a la configuración de una realidad distinta y compleja, con características, desafíos, necesidades y problemáticas que es necesario conocer para poder intervenir sobre ellas y que, de cara a intervenciones de carácter preventivo, es necesario vaticinar.

De ahí que desde distintas disciplinas, principalmente la Sociología, uno de los retos más importantes que se plantean en la actualidad es el conocimiento, análisis y comprensión de la sociedad post moderna.

Y si hablamos de cambio en el modelo social, esto es, nuevas realidades que conocer y sobre las que intervenir, dicha intervención debe adaptarse a las nuevas realidades y ser consecuente para con éstas. Por tanto, es necesario superar antiguos modelos, caso de que éstos no sean adecuados ni generen los resultados esperados.

De esta forma, los esfuerzos epistemológicos desde la disciplina del trabajo social van en la línea de señalar que es necesario un nuevo modelo de intervención, que supere la intervención de carácter asistencialista en la que el/la profesional se convierte en mero gestor de recursos, con poca capacidad decisoria, y en el que se establecen carencias en aspectos clave como la investigación, la reivindicación en materia de justicia social, el compromiso de los/las profesionales y las estrategias comunicativas que establezcan qué es el trabajo social y los Servicios Sociales y avalen su existencia y funcionalidad.

En el caso de los Servicios Sociales, donde incluimos los Servicios Sociales de base, se produce un fenómeno similar. Tanto a nivel teórico como a nivel legislativo se establece la necesidad de un cambio de modelo, ya que se presenta un nuevo modelo que supera el asistencialismo para hablar de derecho y universalidad, y va más allá del binomio necesidad-recurso, introduciendo distintos aspectos innovadores y necesarios.

Además de la rapidez con la que se ha producido el cambio del modelo social, otra de las claves que define la nueva realidad social es la complejidad de las situaciones a las que hay que dar respuesta mediante la Intervención Social, y el hecho de que los problemas y necesidades sean multicausales y por tanto susceptibles de intervenciones globales.

Por tanto, en clave teórica se produce una demanda de cambio en el modelo de intervención desde el trabajo social y desde la gestión de los Servicios Sociales.

En el caso del trabajo social, la evolución de esta profesión va a pasar por distintas fases en la definición de su objeto de investigación e intervención así como de los modelos para llevar a cabo dicha intervención.

En el momento actual se considera el objeto del trabajo social “todos los fenómenos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos ordenados según su génesis socio-estructural y su vivencia personal” (Zamanillo, 1999,29). De esta forma, la definición va a incluir aspectos clave para el trabajo social como tener en cuenta la génesis social y estructural de los problemas y las necesidades, el malestar que la situación causa en la persona, grupo y comunidad y el carácter subjetivo de la vivencia respecto al problema o la necesidad.

La intervención va a ir dirigida a paliar y eliminar las causas de ese malestar psicosocial. Para ello se articulan diferentes modelos de intervención, con características concretas, que se constituyen como un soporte teórico-práctico a la hora de intervenir. A la hora de implementar dichos modelos y ponerlos en práctica, va a ser necesario conocerlos. Como profesionales de lo social hay que ser consecuentes con la intervención que se hace, aplicando el modelo más adecuado en función a los objetivos que se pretenden alcanzar con la intervención, así como de los criterios en los que se basa dicha intervención. Por otra parte, y no menos importante, debe darse el soporte institucional y de medios que hagan posible la aplicación de los modelos.

La investigación que se ha desarrollado pone en evidencia carencias importantes en estos dos ámbitos. Existe unanimidad por parte de las trabajadoras sociales entrevistadas en indicar que el modelo de intervención que se aplica es de corte asistencialista. La intervención se basa en dar cobertura a las necesidades que plantean los usuarios, mediante la aplicación de recursos. Según indican las profesionales, este hecho conlleva el malestar del profesional, que considera no tiene capacidad decisoria. En opinión de las profesionales, no se cuenta con los recursos necesarios para realizar el tipo de Intervención Social que consideran podría constituir una respuesta óptima a las necesidades y problemáticas presentes.

Las profesionales van a señalar una serie de aspectos que dificultan la Intervención Social. Entre ellos cabe destacar la falta de tiempo para poder hacer intervenciones con una continuidad, con un carácter global y que conlleven una investigación previa de la situación de la persona/familia/grupo. Por otra parte, indican que en muchas ocasiones la cobertura mediante recursos y prestaciones previamente establecidos limita la intervención en otras áreas y ámbitos, dándose una respuesta puntual y urgente ante determinadas necesidades y no trabajando otros aspectos que pudieran ser clave para eliminar ese malestar psicosocial de la persona.

Al mismo tiempo, preguntadas las profesionales por los distintos modelos de intervención del trabajo social existentes en la actualidad, con especial mención a aquellos que en diferentes ámbitos e instituciones están en vigor, existe en algunos casos desconocimiento a la hora de reconocer y definir los modelos. De este hecho se puede deducir que la línea de trabajo de la institución, en este caso los Servicios Sociales de base municipales, es la que define el modelo de intervención que se lleva a cabo.

Cabe mencionar que una demanda de todas las profesionales entrevistadas es de nivel formativo, ya que van a indicar las carencias que perciben a nivel de formación continua, al mismo tiempo que valoran la necesidad de la misma. Este déficit formativo, unido a la inexistencia de tiempo y espacios para cuestionar la intervención que se lleva a cabo y las posibles alternativas a la misma, nos sitúa ante una realidad profesional del Trabajo Social, en su actuación en los Servicios Sociales de base, bastante inmovilista y que mantiene una forma de actuar que no se corresponde con la demanda de modelo de las propias profesionales, ni se adapta a la nueva realidad social.

El desconocimiento de ese soporte teórico-práctico que suponen los diferentes modelos de intervención, dificulta en gran medida su aplicación práctica. Por tanto, existen modelos que podrían ser aplicados para dar respuestas más óptimas a los problemas y necesidades presentes en el modelo de sociedad actual. Sin embargo, queda patente que no son los usados en la intervención que se realiza desde los Servicios Sociales de base en la ciudad de Vitoria-Gasteiz.

En los casos de aquellas profesionales conocedoras de los distintos modelos de intervención, o después de haber puesto en conocimiento de las profesionales los rasgos más característicos de los mismos, todas van a decantarse por el modelo de gestión de

casos o el modelo sistémico, como los modelos que consideran más adecuados a la hora de llevar a cabo la intervención desde los Servicios Sociales de base.

Desde el modelo sistémico el problema social se concibe como resultado no deseado de las interacciones entre individuo y sociedad, y la intervención se articula para mejorar la interacción, mejorando las capacidades de la persona y enlazando a la persona con los sistemas que pueden prestarle servicios. La intervención es un proceso de cambio planificado, que parte de una evaluación o diagnóstico de las necesidades y pretende alcanzar unos objetivos. La relación que se establece entre el trabajador social y el usuario es de reciprocidad, superando las concepciones que situaban al profesional como experto y creyendo en la capacidad de la persona para ser artífice y protagonista de su proceso de mejora.

En el modelo de gestión de caos el/la trabajadora social se convierte en gestor de los casos asignados. Va a intervenir con los usuarios informando sobre recursos y prestaciones, desarrollando planes de intervención, facilitando el acceso a servicios y recursos y llevando a cabo una intervención psicosocial. A nivel comunitario este modelo considera que el/la profesional debe conocer los recursos existentes, reforzarlos y participar en la evaluación y planificación de los mismos.

Las profesionales van a identificar rasgos y características del modelo de gestión de casos en la intervención que se lleva a cabo desde los Servicios Sociales de base, sin embargo, indican que para que el modelo fuera eficaz, su aplicación debería tener en cuenta todos los aspectos definidos para la intervención. Esto no se corresponde con la práctica, donde existen carencias en aspectos clave como la intervención psicosocial, que queda reservada casi en exclusiva para el trabajo con familias, con algunas de las cuales se lleva a cabo una intervención psicosocial con presencia de un/a psicóloga. En muchas ocasiones, la planificación de la intervención se limita a determinar la prestación o recurso con el que dar respuesta a la demanda, y por tanto, ni el proceso de planificación ni el de seguimiento se realizan de manera adecuada.

De esta forma, tanto la teoría como el criterio profesional consideran la necesidad de aplicar nuevos modelos de intervención que pueden ser más efectivos que el actual, de cara a poder responder mejor a las necesidades y problemas actuales. Sin embargo, en la práctica no se produce ese cambio, e incluso es posible hablar de involución y vuelta a realidades y

formas de intervenir que ya se consideraban superadas (modelo asistencialista o binomio necesidad-recurso).

Otro aspecto importante relacionado con la intervención social es el ámbito de la investigación y la generación de conocimiento, tan necesario para la disciplina del trabajo social y la intervención de los/las profesionales, como para la intervención que llevan a cabo los Servicios Sociales.

Autores como Zamanillo (1999) hacen alusión al hecho de que es labor de los/las trabajadoras sociales la creación epistemológica, no sólo desde un ámbito académico, sino también desde su labor de práctica diaria. De esta forma, teniendo en cuenta el carácter reflexivo de la profesión, la teoría es el soporte para la realización de la práctica, y por tanto, es necesario basar la práctica en esa teoría. Al mismo tiempo, mediante la sistematización de la práctica, en el trabajo social es posible generar un cuerpo nuevo de conocimientos que permita avanzar en la senda de intervenciones más adecuadas y adaptadas a la realidad sobre la que se interviene.

El hecho de que exista un cuerpo epistemológico y un desarrollo teórico cada vez mayor dentro de la profesión del Trabajo Social y en los modelos de intervención en general (también aquellos a implementar desde los Servicios Sociales), debería suponer que en el momento actual se estuvieran haciendo las cosas de otro modo, superando modelos obsoletos del tipo asistencialista o que basen la intervención en aplicar recursos a las necesidades. Esto no ocurre en el seno de la realidad que hemos analizado, y podría ser interesante comprobar si este hecho es abarcable a otras realidades de intervención, en los Servicios Sociales de base de otras ciudades o regiones.

Basándonos en el estudio realizado, se puede concluir que en los Servicios Sociales de base de la ciudad de Vitoria-Gasteiz no se está desarrollando el tipo de intervención que autores como Red y González (2012) denominan "buenas prácticas". Estas buenas prácticas consistirían en implementar distintos aspectos de mejora y adaptación de la intervención. Entre ellos cabe destacar:

- Las acciones destinadas a aumentar la participación de la ciudadanía y la persona en los procesos de intervención.
- Realizar un trabajo social más humano, creyendo en las capacidades de las personas y realizando un acompañamiento durante todo el proceso de mejora.

- Realizar labores de investigación que acompañen y fundamenten la acción y sirvan para legitimarla ante la clase política, de tal forma que supongan un valor que legitime la participación de los/las profesionales en la construcción de las políticas sociales.
- Trabajar de manera coordinada, entre organismos, evitando duplicar servicios y recursos y asegurando una intervención integral.
- Pensar en un modelo de bienestar que además de reconocer el papel importante de la familia como agente de bienestar, tenga en cuenta a otros actores, y se configure dando relevancia a todos ellos, de cara a obtener las mejores garantías para la ciudadanía en el logro del bienestar.

La práctica resultado de estas "buenas prácticas" sí debería ser objeto de sistematización. A partir del proceso de sistematización de la práctica, y de la teoría resultante, se puede generar un proceso tanto de evaluación de su eficacia, como de desarrollo epistemológico que sirva de base al hacer profesional. Sin embargo, si el modelo que se aplica en la práctica no es el adecuado, la sistematización de lo que se hace no se convierte en un aporte. Parece incoherente realizar ese esfuerzo de sistematización si se parte de una situación en la que los/las profesionales no creen que lo que hacen, y cómo lo hacen, sea la manera más óptima de responder a las necesidades y problemáticas presentes.

Relacionado con aspectos ya tratados, caso de la necesidad de evaluar y la necesidad de sistematizar una práctica adaptada a los preceptos teóricos y legislativos, podemos situar el ámbito de la política social. Preguntadas las distintas profesionales sobre el quién, cómo y porqué se desarrollan las políticas sociales, se toman decisiones en cuanto al tipo de recursos que se generan e implementan, el tipo de prestaciones existentes, y los criterios de acceso a las mismas, existe unanimidad al indicar que son políticos quienes toman esas decisiones, con poca participación desde la parte técnica, y ninguna participación por parte de los/las trabajadoras sociales que ejercen una labor directa de atención a los usuarios y gestionan las prestaciones.

También señalan las profesionales que no tienen posibilidad ni capacidad decisoria, teniendo en cuenta que los requisitos de acceso a recursos y prestaciones están previamente establecidos, y no hay posibilidad de realizar acciones al margen de los criterios dados.

Este hecho genera frustración en las profesionales, y una demanda de mayor autonomía. Al mismo tiempo, da lugar a una demanda de cambio de direccionalidad en lo que respecta a la formulación de las políticas sociales y el diseño de programas, servicios y prestaciones. Se pide mayor participación técnica, y de los/las profesionales que realizan las atenciones e intervenciones, en el diseño de las políticas sociales. También se demanda una estructura que posibilite que se planifique desde abajo hacia arriba, y no como se hace actualmente, de manera jerarquizada y sin tener en cuenta a los/las profesionales que van a implementar la política.

Para ello, sería necesario que la evaluación se instaurara como elemento esencial a la hora de conocer qué se hace y cómo se hace, y que los/las profesionales participaran en dichos procesos de evaluación, como parte activa de los mismos. También habría que poner en cuestión la práctica diaria, tanto desde la esfera directiva y a nivel de equipos, como a través de cada profesional, y ponerla en relación con el modelo de intervención que se lleva a cabo y las posibilidades y alternativas existentes. De esta forma, se podría valorar aplicar nuevos modelos de intervención y posteriormente evaluar su eficacia.

Habiendo señalado que en la actualidad nos encontramos inmersos en un modelo de sociedad caracterizado por el desarrollo de las nuevas tecnologías, es importante hacer una reflexión sobre la escasa mención que se hace de la aplicación de las mismas a la intervención social. Ninguna entrevistada hace alusión a este tema, y a nivel teórico y legislativo hay pocas referencias al respecto. Este hecho se postula como tema interesante y sobre el cual es necesario reflexionar, ya que en el seno de una sociedad tecnológica es necesario conocer y reconocer la relación que se pueda y deba establecer entre la intervención social y el ámbito de las nuevas tecnologías.

Uno de los usos de las nuevas tecnologías bien puede estar relacionado con la labor comunicativa, tan necesaria para mostrar a la ciudadanía cual es la labor de los Servicios Sociales y universalizarlos, con un correcto reconocimiento y uso de los mismos.

Cabe concluir que estamos ante una nueva era en la realidad social y ante la necesidad de un nuevo enfoque de la intervención social. Si bien esta necesidad de cambio es atribuible a la intervención social en general, a la hora de valorar la situación y el momento actual de la intervención social que se desarrolla, nos hemos centrado en el ámbito específico de la intervención desde el trabajo social en los Servicios Sociales de base de un municipio concreto.

A partir de las sinergias que se generan entre la intervención que se desarrolla desde los Servicios Sociales de base y la propia del trabajo social, se puede establecer que el rasgo característico común de ambas intervenciones es que se han quedado ancladas en el uso de un modelo asistencialista, que basa la intervención en aplicar recursos a la cobertura de necesidades.

Las leyes y el marco normativo propio de los Servicios Sociales establecen nuevos criterios de intervención y en el papel, establecen nuevas formas de organizar, gestionar y actuar desde los Servicios Sociales. Lo mismo ocurre desde disciplinas como el trabajo social, que hablan de la necesidad de cambio y de superación de modelos asistenciales, en los que el/la trabajadora social es un mero gestor de recursos, y que proponen cambios necesarios para la configuración de un nuevo modelo de intervención, existiendo bases teóricas y experiencias piloto que van en esta dirección, y que pueden servir de referencia al cambio.

Pero aunque el cambio a nivel teórico y legislativo está establecido, en la práctica de la intervención desde el trabajo social en los Servicios Sociales de base de la ciudad de Vitoria-Gasteiz no está siendo aplicado. Este hecho demuestra que en el momento actual, la teoría avanza más que la práctica, y no se ponen en práctica muchos postulados teóricos. Al mismo tiempo, encontramos preceptos legislativos y normativos que tampoco se están haciendo efectivos en la práctica. Estos hechos, junto a la poca participación de los/las profesionales del Trabajo Social en el diseño de las políticas sociales, las limitaciones temporales y de recursos, y el exceso de carga de trabajo, producen lo que se ha definido como malestar de los/las profesionales del trabajo social. Esta situación puede ser motivo de desaliento, sin embargo, si se identifican las causas y los problemas existentes, es más fácil darles una respuesta y generar alternativas. De esta forma, esta investigación se quiere constituir como instrumento para generar la reflexión en el seno de la profesión, y servir de referente a la hora de apostar por la aplicación de modelos de intervención más adecuados.

Una demanda clara que se debería realizar es la de aplicar lo que ya está. Desde una perspectiva de proceso de mejora continuo, aplicar los postulados teóricos y legislativos existentes, y a partir de ahí seguir avanzando en la senda de la innovación teórica y práctica en el ámbito de la Intervención Social. Por lo tanto, un primer paso es el de crear las condiciones necesarias para que sea posible aplicar los preceptos legislativos y teóricos existentes, caso de la evaluación, la perspectiva comunitaria o la prevención. Para ello debe existir voluntad política, y desde una nueva concepción del ejercicio de la ciudadanía y de la participación, incluir a las personas en la definición y articulación de las políticas sociales. Al

mismo tiempo, desde la esfera política, es necesario dar una respuesta a la demanda de los/las profesionales de lo social de participación en el diseño de las políticas públicas y de los programas, recursos y prestaciones que se desarrollan. Todo ello teniendo en cuenta que la participación conlleva asumir responsabilidades. Esta responsabilidad, en el caso de los/las trabajadoras sociales de los Servicios sociales de base, estaría relacionada con la implicación y con la aplicación real de un modelo de intervención más eficaz, superando acomodamientos, actuando acorde a los principios que definen la profesión, en base a su código ético, actualizando conocimientos, y estando comprometidos con los objetivos que persigue la intervención social.

Las limitaciones a que se produzca un cambio de modelo, existiendo fundamentos teóricos que lo abalan y aspectos legislativos que lo sustentan, parecen ligadas a aspectos de índole económica. Las limitaciones presupuestarias han propiciado una disminución de inversión en lo social, y no se ha dotado a los Servicios Sociales de los suficientes medios para poder hacer las cosas de otro modo. Este hecho hace necesaria una redefinición en la gestión de los Servicios Sociales. De nuevo mencionar que instrumentos como la evaluación, aplicada a las políticas sociales, puede hacer que éstas sean más eficaces y eficientes, por lo que una mejor forma de hacer las cosas, podría incluso resultar más rentable en términos económicos. Y en términos de rentabilidad, tanto social como económica, la prevención es otra herramienta imprescindible, ya que puede evitar que surjan los problemas, al mismo tiempo que actúa sobre las estructuras que generan la desigualdad (Martinez, 2003). Las intervenciones de índole preventiva van a presentar resultados a largo plazo, circunstancia que en muchas ocasiones ha impedido su desarrollo, debido a la poca rentabilidad de las mismas en términos políticos.

Y aunque presentes las limitaciones, el momento actual hace necesario el cambio, para adaptar la intervención a la realidad. El nuevo modelo de sociedad hace que nos situemos ante estructuras más complejas, al mismo tiempo que los retos y problemas presentes van ganando en complejidad. Estamos inmersos en un momento de crisis de las formas tradicionales de gobierno, que si bien habían sido garantes de cierto grado de cohesión social mediante una lógica de jerarquía, imposición y control, no parecen estar adaptándose a un contexto cada vez más dinámico y complejo. Esto ha propiciado la aparición de movimientos reivindicativos y una serie de fenómenos (nuevos valores, ciudadanía más crítica) que hacen necesaria una nueva forma de gestión pública. La gobernanza (Subirats, 2010) se plantea como sistema de gobierno legitimado, representativo y que fomenta la

participación de los distintos actores sociales. Va a implicar a la ciudadanía en la gestión de la acción pública, y en la identificación y resolución de los retos y problemas que plantean los nuevos contextos sociales. Al mismo tiempo postula la necesidad del trabajo en red, teniendo en cuenta a los distintos agentes sociales, debiendo existir transversalidad y coordinación en el trabajo y funciones realizados desde distintos ámbitos.

Por tanto, es en el seno de esta nueva forma de gobierno y de comprensión de la acción social, donde se hace imprescindible la aplicación de un nuevo modelo de intervención para el trabajo social en los Servicios Sociales de base. Los cambios que puedan acontecer a nivel político, social y económico, van a influir en el desarrollo e implementación de nuevos modelos de intervención, más adecuados para el logro del bienestar social de todas las personas, en el seno de realidades más complejas, que precisan de respuestas globales, consensuadas y responsables.

7 Bibliografía

Alemán Bracho, C. (1993). *Una perspectiva de los Servicios Sociales en España*. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, nº 2. Alicante. Universidad de Alicante. Páginas 195-205.

Alemán Bracho, C., Trinidad Requena, A., (2006). *Servicios sociales: Planificación y evaluación*. Ed. Aranzadi Navarra

Bauman, Z. (1999). *La globalización consecuencias humanas*. Fondo de cultura Económica. Argentina. Primera edición

Beck, U. (2002). *La sociedad del riesgo global*. Editorial Siglo XXI.

Beltrán Villalva, M. (1985). *Cinco vías de acceso a la realidad social*. Revista Española de Investigaciones Sociológicas, nº 29 Páginas 7- 41.

Berrio-Otxoa, K., Berasaluze, A. (2011). *Aproximación a la realidad actual del trabajo social en Euskadi: una especial mirada al trabajo social en lengua vasca*. Pedagogia i Treball Social. Revista de Ciències Socials Aplicades. Núm. 1: 122-144

Castells, M. (2002). *La era de la información. Economía, Sociedad, Cultura*. Vol. I: La Sociedad Red. Alianza Editorial. Barcelona

Cea D´ancona, M. A. (2009). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Editorial Síntesis. Madrid.

Flaquer, Ll. (2004). *La articulación entre familia y bienestar social en los países del sur de Europa*. Revista Papers 73. Páginas 27-58.

González, J. J., Requena, M. (2010). *Tres décadas de cambio social en España*. Alianza Editorial.

González Gallego, G. (2012). *La investigación en el proceso de mejora de la intervención en trabajo social*. Servicios Sociales y Política Social. Nº100. ISSN 130-7633

Gösta Esping-Andersen. (2004). *La política familiar y la nueva demografía*. ICE 815

Gutiérrez Resa, A. (2001). *El Plan Concertado de prestaciones Básicas de Servicios Sociales en España*. Reis: Revista española de investigaciones sociológicas, ISSN 0210-5233, Nº93, págs. 89-132

Lamo de Espinosa, E. Salvador Giner (coord.). (2003). *Teoría sociológica moderna. ¿Para qué la ciencia social?* Editorial Ariel. ISBN: 978-84-344-1704-5

Laparra, M., Obradors, A., Pérez, B., Pérez Yruela, M., Renes, V., Subirats, J., Trujillo, M. (2008). *Exclusión social en España: un espacio diverso y disperso en intensa transformación*. Fundación FOESSA, Madrid. Capítulo 1: ¿Qué entendemos por exclusión social?. Páginas 17-42.

López Salas, A.M. (2005). *Inmigrantes y estados: la respuesta política ante la cuestión migratoria*. Editorial Anthropos. Barcelona. Páginas 101-130.

Lucas Marín, A (1997). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. Editorial Bosch, S.A.

Marshall, T. H., Bottomore, T. B. (1998). *Ciudadanía y clase social*. Alianza Ed. Madrid

Martínez Román, M. A., Mira-Perceval Pastor, M. T., Redero Bellido, H. (1993). *¿Viejos o nuevos? orientaciones actuales de los Servicios Sociales en España*. Alternativas: cuadernos de trabajo social, ISSN 1133-0473, ISSN-e 1989-9971 págs. 207-230

Martínez Román, M. A. (2012). *Trabajadores sociales influyendo en las políticas sociales*. Servicios Sociales y Política Social. Nº100. ISSN 130-7633

Molleda Fernández, E. (2007). *¿Por qué decimos que «no podemos hacer Intervención Social»?*. Cuadernos de Trabajo Social Vol. 20: 139-155

Moreno Marquez, G. (2008). *La reformulación del Estado de Bienestar*. Zerbitzuan 43. Junio

Nogués Sáez, L. (2012). *Trabajo social y poder constituyente*. Servicios Sociales y Política Social. Nº100. ISSN 130-7633

Pérez Sánchez, M. (2005). *Análisis de Políticas Públicas*. Universidad de Granada. Granada

Porcel Mundó, A. (2013). *Conclusiones abiertas del XIII Congreso Estatal del Trabajo Social. Servicios Sociales Y Política Social*. Vol. XXX, Nº104, Edición especial. ISSN 1130-7633. (Páginas 117-130)

Rodríguez Rodríguez, A. (2013). *Hacia una visión proactiva: el conocimiento en trabajo social como red de seguridad*. Servicios Sociales y Política Social. Vol. XXX, Nº 103. ISSN 1130-7633

Salvador Giner. (2010). *Sociología*. Ediciones Península.

Santás García, J. I. (2012). *¿Qué es la Intervención Social hoy?*. Servicios Sociales y Política Social. Nº100. ISSN 130-7633

Subirats, J. (2005). *Catorce puntos esenciales sobre evaluación de políticas públicas con especial referencia al caso de las políticas sociales*. *Ekonomiaz*, nº 60, Vol I, Tercer Cuatrimestre

Subirats, J.; Noepfel, P.; Larrue, C. Y Varone, F. (2008). *La evaluación de las Políticas Públicas y de sus efectos*. Análisis y gestión de políticas públicas. Ariel Ciencia Política; Barcelona. Capítulo 10

Subirats, J. (2010). *Si la respuesta es gobernanza, ¿cuál es la pregunta?*. *Ekonomiaz* No. 74, 2º cuatrimestre

Tezanos, J. F. (2005). *La sociedad dividida. Estructuras de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas*. Ed. Biblioteca Nueva. Madrid. Capítulo 5: "Tendencias de exclusión social". Páginas 164-180

Torres, C. (2005). *Las encrucijadas y la diversidad cultural: Capítulo 8: El cambio de las sociedades y el papel de la tecnociencia: un cauto balance de vinculación*. Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid

Viscarret Garro, J. (2007). *Modelos de intervención en trabajo social*. Alianza editorial.

Zamanillo Peral, T. (1999). *Cuadernos de trabajo social*, ISSN 0214-0314, ISSN-e 1988-8295, págs. 13-32.

Zamanillo Peral, T. (2012). *La Intervención Social*. Servicios Sociales y Política Social. Nº100. ISSN 130-7633

Legislación

Constitución Española, 1978

Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local

Ley 18/2008 de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social

Decreto 147/2010 de 25 de mayo, de la Renta de Garantía de Ingresos

Otros documentos de interés

Memoria 2013 de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

8 Anexos

8.1 GUIÓN DE ENTREVISTA

Se está realizando una investigación que versa sobre la práctica profesional de los/las trabajadoras sociales en los Servicios Sociales de base.

Algunos de los objetivos de la investigación persiguen conocer qué hacen los/las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de base en su labor diaria y cómo lo hacen.

1. Me gustaría que me comentaras en qué consiste tu trabajo diario y cuáles son tus funciones en el desempeño del mismo.
 - 2.1 ¿Podrías decirme las características más significativas de la población que se atiende desde Servicios Sociales de base?
 - 2.2 ¿Cuál es el tipo de necesidades y problemáticas a las que se da respuesta mediante la intervención?
 - 2.3 ¿Cómo se actúa para dar respuesta a la demanda de los usuarios y a las necesidades y problemáticas existente?
3. ¿Cómo y quién establece los recursos, prestaciones y programas que se desarrollan y aplican desde Servicios Sociales de base?
4. ¿Cuál es tu opinión sobre la forma de intervenir en Servicios Sociales de base?
¿Cambiarías algo?
5. Procedente de tú formación académica o de un proceso de formación continua ¿qué nociones teóricas tienes sobre intervención en trabajo social? *(En caso de que el/la entrevistada no disponga de amplio conocimiento sobre modelos de intervención, el entrevistador le facilitará información sobre distintos modelos existentes, de cara a que el entrevistado/a pueda indicar el modelo o características del mismo que relaciona con la intervención que se lleva a cabo desde los Servicios Sociales de base).*

6. Introducción del entrevistador sobre nueva realidad social en sociedades postmodernas/del conocimiento.
 - 6.1 ¿Podrías identificar algunas necesidades y problemáticas presentes en este nuevo modelo de sociedad?
 - 6.2 ¿Cómo consideras que sería posible darles respuesta?
 - 6.3 ¿Crees que la forma de intervenir de los Servicios Sociales de base es la manera más óptima de responder a las necesidades actuales o las tendencias de futuro señaladas?
7. En tu opinión, ¿qué consideras que es necesario cambiar o modificar de la intervención que se realiza en los Servicios Sociales de base?